مجلة بحوث
MAGAZINE BOUHOUTH
العدد 15 مارس 2017
مجلة علمية محكمة ربع سنوية تصدر عن مركز لندن للإستشارات والبحوث الشارقة
ISSN : 2313 ـ 1004

مداخل فكرية ونظرية لممارسة العلاقات العامة

أ. كعوان عبد الرزاق

أثر الاتصال الاداري على الموارد البشرية

عيسات سومية

مواضيع العدد

الشعور بالأمن النفسي وعلاقته بالتفكير الإبداعي والتوجه نحو الحياة (التفاؤل/ التشاؤم) لدى عينة من طلبة جامعة البليدة.

د. بوطغان محمد الطاهر

د .رشيد حميد زغير

أ . جميلة ضيف

المشكلات الصحية المصاحبة لمرحلة الشيخوخة وطرق علاجها

د. بداوي سميرة

دور الأسرة في توجيه السلوك الاستهلاكي للأبناء

د. بوعليت محمد

بحوث

مجلة علمية محـــكمة ربـــع سنوية تـصدر عن
مركز لندن للإستشارات و البحوث الشارقة

العدد: 15 مارس 2017

المدير العام

الشيخة ميسون بنت محمد بن خالد القاسمي

مدير التحرير

د/ ناصر محذاف الفضلي

رئيس التحرير

أ.د / أحمد براح

نائب رئيس التحرير

محمد علي عبد العزيز

هيئة التحرير

أ.د قاسيمي ناصر
أ.د رابح درواش
د. محمد زيدان
د. معزازي يونس
أ. سمير فراطسة
أ. لحبيب ربيع

قواعد النشر

- ❖ أن يكون البحث أصيلاً لـم يسبق نشره من قبل في مكان أخر.
- ❖ تخضع جميع البحوث المقدمة للنشر بالمجلة إلى التحكيم العلمي الدقيق من قبل أساتذة مرموقين في تخصصات مختلفة.
- ❖ لا ترسل البحوث للتحكيم إلا بعد اجتيازها مرحلة مراجعة أسلوب الكتابة.
- ❖ عند قبول البحث من طرف لجنة التحكيم يتم إخطار الباحث بذلك، ويتم إدراج البحث في قائمة الانتظار الخاصة بالمواد المقبولة للنشر.
- ❖ في حالة رفض البحث من قبل لجنة التحكيم ليست المجلة مجبرة على تقديم مبررا لذلك.
- ❖ ترسل البحوث باسم مدير عام المجلة على البريد الإلكتروني التالي:

studies@lcr-magazine.org

- ❖ يقدم الباحث موجزاً عن سيرته الذاتية يحتوي على رتبته الأكاديمية والمؤسسة البحثية أو الجامعية التي ينتمي إليها.

الهيئة العلمية

د/ناصر الفضلي	رئيس مركز البحوث والاستشارات	لندن
أ.د/الهاشمي مقراني	مدير مخبر جامعة الجزائر 2	الجزائر
أ.د/رابح كشاد	المدرسة العليا للتجارة	الجزائر
أ.د/عبد الله قلي	مدير المدرسة العليا للاساتذة	الجزائر
د/ عبد الله الجميل	جامعة حائل	السعودية
د/ علا الزيات	جامعة المنوفية	مصر
د/ مها اليماني	جامعة طيبة	السعودية
د/ ابراهيم الشياب	جامعة البلقاء التطبيقية	الأردن
د/ حلمي دريدش	جامعة التكوين المتواصل	الجزائر
د/زينب الجبوري	الجامعة المستنصرية	العراق
د.مهرة آل مالك	جامعة عجمان	الإمارات
د. سناء العصفور	استاذة علم الاجتماع	الكويت
د. محمد شرف هاشم	دكتوراه إعلام	اليمن
د.محمد حسين العنزي	كلية قطر	قطر

افتتاحية

ببلوغها العدد الخامس عشر تكون مجلة بحوث قد قطعت شوطا كبيرا من الاحترافية والجدية في العمل، وهذا ان دل على شيء فإنما يدل على انها عازمة على الاستمرار بحول الله وذلك من أجل خدمة البحث العلمي في الوطن العربي، لقد حاول طاقم هيئة التحرير بكل عناصره وأعضائه أن يكون في مستوى المسؤولية وان يثبت مرة اخرى عن ارادته في مواصلة العمل رغم العراقيل لأن البيئة العربية لا تشجع البحث العلمي بشكل يجعله مطمحا مجتمعيا بل أن البيئة الحالية تشجع على الاستهلاك بشكل عام وحتى استهلاك الافكار بدل انتاجها وهذا ما جعل الهوة كبيرة بين ما نطمح اليه وما وصلنا اليه وان هناك نماذج عربية قد قطعت شوطا كبيرا في التحدي ومواكبة التطور بل أصبحت مقصدا حتى للدول الغربية كدولة الامارات العربية المتحدة والتي استطاعت بفضل حكمة حكامها أن تحتل مكانا مرموقا بين الدول، ان البحث العلمي هو الركيزة الاساسية للتنمية ولذلك فإننا من خلال هذا المنبر نشجع كل الافكار البناءة وكل بحث علمي جاد يسهم في التنمية الشاملة المنشودة وما ذلك على الله بعزيز.

رئيس التحرير
أ.د أحمد براح

محتويات العدد

أثر الاتصـــال الاداري
على الـموارد البشرية
أ. عيسات سومية
06

الشعور بالأمن النفسي وعـــلاقته بالتفكير الإبداعي والتوجه نـحو الحياة (التفاؤل/ التشاؤم) لدى عينة من طلبة جامعة البليدة.
د. بوطغان محمد الطاهر
د .رشيد حميد زغير
أ . جميلة ضيف
31

المشكلات الصحية الـمصاحبة
لمرحلة الشيخوخة وطرق علاجها
د. بداوي سميرة
56

دور الأسرة في توجيه السلوك
الاستهلاكي للأبناء
د. بوعليت محمد
73

مداخل فكرية ونظرية
لـممارسة العلاقات العامة
أ. كعوان عبد الرزاق
85

أثر الاتصـــال الاداري
على الـموارد البشرية

أ. عيسات سومية
جامعة البليدة 2
Email : asil.soso52@yahoo.com

الملخص

يعتبر الاتصال أساس العلاقات التي تقام بين البشر اليوم مثلما كان في السابق، إذ لا يمكن تصور تنظيم، بدون اتصال، بحيث هذا الأخير لا يتوقف على كفاءة أفراده، وإنما أيضا على التفاعل الاجتماعي بينهم في إطار قواعد وتقييم ومعايير معينة، ويفترض هذا التفاعل معرفة أعضاء المنظمة لهذه الضوابط وكذا السياسة الداخلية وهو الدور الذي يقوم به الاتصال الذي يعتبر ظاهرة معقدة تستدعي تبادل العلاقات بين الفاعلين في المنظمة، فهو بذلك أداة تحليلية تفسيرية للسلوك البشري داخل المنظمة، من خلال جمع ونشر المعلومات أو إذاعتها بصفة يمكن لفرد أو جماعة الإحاطة بما يجري من حولهم والمساهمة أكثر.

ملخص باللغة الأجنبية :

Communication is the basis of human relatioships today as it was before where nature can not be conceived without contact so that the latter does not depend on the efficiency of its members .

But also on the social interaction among them within the framework of rules and evaluation and certain criteria .

This interaction assumes the knowledge of these controls.

Internal politics is also the role of communication, which is a complex phenomenon that calls for the exchange for relations between the actors the organization .

It is interpretive analytical tool for human behavior within the organization by collecting, disseminating or broadcasting information in such a way that the individual or group can know that is happening around it and contribute more to the development of the human resource of the organization

1ـ مقدمة:

إن الهيكل التنظيمي لأي دولة يرتكز أساسا على نظام المؤسسات سواء كانت مؤسسات عمومية إدارية أو اقتصادية سواء كانت مؤسسات عامة تملكها أجهزة الدولة أو مؤسسات خاصة يملكها أشخاص طبيعيون وكل هذه المؤسسات بأنواعها تسعى إلى تحقيق أهدافها التي من أجلها أنشأت، ومن بين عوامل تحقيق هذه الأهداف ضرورة وحتمية وجود علاقات تظهر لنا مجموعة من جوانب المتعلقة بحد ذاتها كنظامها الداخلي والخارجي، سمعتها مستوى خدمتها ومدى فعاليتها وتأثيرها.

فمهما كان القائد الإداري في المنظمة فهو لا يقوم بوظائف التخطيط والتنسيق وغيرها من الأعمال إلا عن طريق العلاقات فقبل اتخاذ القرار يحتاج القائد الإداري إلى مجموعة من المعلومات لتحديد المشكلة ولا يتمكن من ذلك إلا عن طريق الاتصال فهو كفيل بتحقيق ذلك.

فغياب عنصر الاتصال يعتبر من بين أكثر المشاكل في سوء تسيير الموارد البشرية بحيث لا يتمكن القائد الإداري من معرفة مدى تحقيق أهدافها إلا عن طريق الاتصال ومن هنا تظهر أهمية توفير عنصر الاتصال من أجل ضمان السير الحسن للموارد البشرية باعتبارهم القائمين بعملية الاتصال لأنهم يعتبرون أهم عنصر في الاتصال الإداري، وهم مشغولون باستمرار في استقبال معلومات، وتوجيهات، و أوامر، وخطابات، وتقارير، ومذكرات، وهم أيضا مشغولين بإرسال غيرهم لآخرين سواء داخل المنظمة أو غيرها. أي أنهم مشغولون بالاتصال .

الكلمات المفتاحية: الاتصال، الموارد البشرية.

2 - تساؤلات الدراسة:

- ماهي أساليب الاتصال المعتمدة في تنمية الموارد البشرية.
- ماهي تقنيات الاتصال الاداري الملائمة لإعادة تكوين ثقافة المؤسسة.
- كيف تساهم وسائل الاتصال الحديثة من خلال تكنولوجيا المعلومات في تطوير المنظمة.

3 - **منهج الدراسة :** اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

❖ الاتصال الاداري

أولا : تعريف الاتصال الإداري و خصائصه

أ -تعريف الاتصال الاداري

بأنه عملية تبادل الآراء والمعلومات بين الأطراف المختلفة داخل التنظيم بغرض تحقيق هدف معين، وهذا معناه أن هناك رسالة معينة بين طرفين.

وهناك تعريفا آخر للاتصال الإداري بأنه : العملية التي يتم بها نقل المعلومات بين مرسل ومرسل إليه سواء كان نقل المعلومات شفويا أو تحريريا .

الاتصال هو تبادل المعلومات بين الأفراد على كل المستويات الإدارية بغرض تحقيق التفاعل في معناه الواسع وبالتالي تحقيق ديناميكية الجماعة.[1]

و أورد معجم المصطلحات الإدارية: تعريفا للاتصال بأنه « عبارة عن تبادل الأفكار والآراء والمعلومات بين الأفراد بواسطة الوسائل الشفهية وغير الشفهية وذلك للتأثير على سلوك وتحقيق النتائج المطلوبة ».[2]

ب - خصائص الاتصال الاداري

الاتصال له صفة التلقائية :

تظهر من خلال علاقته مع الغير، وقد اخترع لذلك اللغة والإشارات وكافة الألوان التي تمكنه من إدراك و فهم و تفكير و اتصال بالآخرين داخل المنظمة (الإدارة).

ويعتبر الاتصال عملية تفاعل اجتماعي يتم فيها تبادل المعلومات و الأفكار بين الناس.[3]

وبهذا نصل إلى نتيجة أن الاتصال الإداري يتم مع أفرادها بطريقة تلقائية تظهر من خلال التعاملات الإدارية المختلفة كالأوامر، التعليمات، التقارير، بالإضافة إلى عبارات إلقاء التحية و السلام من أجل سير الأعمال الإدارية و تحقيق أهداف المنظمة و تطورها.

2 -الاتصال ظاهرة اجتماعية لها صفة الانتشار:

يعتبر الاتصال من الظواهر العامة و المنتشرة على مستوى الأفراد و المجتمعات، و تمارس في كافة المنظمات محلية و اقليمية و دولية .

حيث لا يمكن أن نتصور وجود إنسان يعيش بمفرده أو بعيد عن الأحداث التي تدور في مـجتمعه، كـما لا يسـتطيع الـفرد إشباع حاجاته إلا من خلال الاتصال بالإفراد الآخرين و كذلك الحال بالنسبة للجماعة و المجتمع.[4]

3 - الاتصال له صفة الموضوعية و الواقعية :

ان الاتصال يخضع لعوامل موضوعية فلا يمكن للإنسان أن يخفي مشاعره السلبية تجاه شخص آخر و لابد أن يعبر الاتصال عن نفسه من خلال المشاعر الحقيقية و الواقعية .[5]

ونستنتـج أن الاتـصال داخـل الإدارة يـجب أن يتسم بالـمـوضوعية من خـلال الأخـبار و الموضوعات العملية لكي تجعلها أكثر فهما و يتضح المغزى من ورائها بطريقة واقعية لأفراد المنظمة، بما يحقق تطورها و استمرارها.

4 - الاتصال له طبيعة تاريخية:

حيث أنه يقوم في بدايته على المواجهة (المقابلة وجها لوجه) أي نقل الرسائل الإدارية تتم عن طريق شخص آخر بما فيها الأوامر، ثم اخترعت الكتابة فأصبح الاتصال يتم ن طريق الرسائل المكتوبة بين الأفراد، ومع مرور الزمن ظهرت أساليب حديثة للاتصال من وسائل سمعية كالهاتف وبصرية كالحاسب الآلي والانترنت وغيرها، وكلها ساهمت في نجاح عملية الاتصال الإداري .[6]

و بهذا تستنتج أن الاتصال بجميع أساليبه ووسائله المختلفة من البدائية إلى المتطورة كلها ساهمت بقوة في إقامة العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة و تكوين ثقافة العمال.

5 - الاتصال عملية معقدة :

الاتصال عملية معقدة لما تحويه من شروط وأشكال و أنواع، وعناصر، يجب اختيارها بدقة عند الاتصال كاستخدام الرموز و التعبيرات الصحيحة و الوسيلة المناسبة والأساليب الجيدة

بما فيها طبيعة الأشكال المستخدمة والعناصر والأنواع التي تتماشى وتتوافق مع شروط الرسالة الاتصالية لتلقى نجاح ولهذه الأسباب يعتبر الاتصال الإداري عملية معقدة بحد ذاتها و ليس من السهل نجاحها.[7]

6 - الاتصال عملية دائرية :

قدم محمد الصيرفي شكلا يبين لنا تصوره لعملية الاتصال يمكن تلخيصها إلى ما يلي :

إن أعضاء التنظيم جميعا يشتركون في الاتصال في نسق دائري يتم فيه إرسال و استقبال و أخذ وعطاء و تأثير وتأثر يجب التأكد من مدى فهم المستقبل للرسالة، فالمرسل لديه فكرة (رمز) ينقل الرسالة للمستقل و يجب على هذا الأخير فك الرموز و فهم الرسالة.[8]

7 - الاتصال عملية ديناميكية :

كما أن الاتصال عملية تفاعل اجتماعي يتم فيها تبادل المعلومات و الأفكار بين الناس.[9]

و نستنتج أن عملية الاتصال داخل المنظمة هي تفاعل اجتماعي يتم من خلاله تبادل المعلومات و الأفكار من خلال درجة التأثير بالرسائل الاتصالية، يقوم الأفراد داخل المنظمة بتغيير معلوماتهم و اتجاهاتهم و سلوكهم بالتكيف مع الأوضاع المختلفة داخل المنظمة.

ثانيا : شبكات الاتصال الإداري

تمثل شبكة الاتصال مجموعة من الأفراد تتولى كل ما يتعلق بجمع وتنسيق وتوزيع المعلومات بهدف المساعدة في حل المشاكل القائمة و الطارئة .[10]

وفي ضوء الأبحاث والدراسات التجريبية التي تناولت موضوع الاتصال في المنظمة و أهميته في اتخاذ القرارت و تطوير المنظمة ، يمكن ان نصنف شبكات الاتصال على النحو التالي :

1 -شبكات الاتصال العمودية

أ -شبكة اتصال العجلة:

تحوي شكلين رئيسيين هما: الهرم والدولاب، تتسم بالمرونة والفعالية ومركزية الاتصالات «حيث يقوم فرد واحد باستقبال ونشر كافة المعلومات ».[11]

وفي هذه الشبكة يعاني الجميع من نقص المعلومات ومن الاضطرار للعمل في ظل الغموض و يتصل أفراد المجموعة بقائدهم و ليس ببعضهم البعض وهذا من أكثر النماذج المستخدمة في المنظمات.[12]

نستنتج ان هذا النمط داخل المنظمة يتيح للرئيس الاتصال بكل أعضاء المنظمة ،ولا يستطع هؤلاء الأعضاء الاتصال المباشر إلا الرئيس، ويمثل الرئيس همزة وصل بينهم وسلطة القرار تتركز فده فقط.

ب -الشبكة الهرمية:

يحدث الاتصال وتمر المعلومات بشكل مرتبي وبقنوات محددة من أسفل إلى أعلى و بالعكس، وتكون الاتصالات رسمية، تخلو غالبا من التفاعل الذاتي، ولكن التواصل قد يتمحور أحيانا نتيجة لصلات شخصية خارجة عن التنظيم الرسمي... وهكذا هذه الاتصالات ازدواجية تؤدي إلى بعض الصراعات و نقاط التوتر أحيانا .

كما أنها تشوش قناة الاتصال الرسمي و لكنها من ناحية ثانية قد تزيد من قدرة المدير العام على الاطلاع على مجريات الأمور... إلا إنها في النهاية تعبر عن مشكلات يعاني منها التنظيم.[13]

نستنتج في هذا النمط أن له ايجابيات داخل المنظمة كمنع الفوضى و من نقائصه عدم تكيف الرسالة مع الحاجات المعرفية للأفراد، وفقدان المصداقية.

2 -شبكات الاتصال الأفقية:

تنقسم بدورها إلى نوعين :

أ -شبكة النجمة:

ان الاتصال يتجه إلى كل الاتجاهات، غير أن استخدام هذا النمط يؤدي الى البطء في عملية توصيل المعلومات، وإلى إمكانية زيادة التعريف فيها،وبالتالي يقلل من الوصول الى القرارات السليمة و الفعالة.[14]

ان شبكة النجمة تمثل أحسن و أنجع طريقة مستعملة داخل المنظمة من اجل تطويرها وكذا نجاح الملية الاتصالية .

حيث يستطيع الرئيس (المدير) الاتصال بمساعديه أو مرؤوسيه بصورة مباشرة وسريعة حينما يكون عددهم محددا عادة.[15]

وفي هذا السياق يؤكد اليبس برنارد أن الإستراتيجية العامة للمؤسسة تتطلب وضع سياسة بعيدة تتناغم فيها كل الطرق و كل الجماهير في شتى ميادين العمل بدءا من الإشهار و الإدارة و حتى الاتصال و لابد من البدء بالاتصال حتى و إن كانت المخططات لم توضع محل نقاش عند القادة الأساسيين الذين يستعينون بدورهم بخبراء في هذا المجال.[16]

نستنتج في الأخير أن هذه الشبكة تعطي و توضح رؤية بعيدة المدى من خلال مجموعة من الخطوات داخل المنظمة وكلما كانت تخدم أهداف المنظمة و تتلاءم مع هيكلها التنظيمي كلما حققت أهدافها و تطورت المؤسسة.

ثالثا: أهمية الاتصالات الادارية

تظهر أهمية الاتصالات في العمل الإداري من خلال دوره في أداء مختلف الوظائف الإدارية من تخطيط ،التنظيم، التوجيه، المراقبة و مساهمته في تحقيق عدد من الأهداف.

و قد قمنا بتلخيصها من خلال قراءاتنا لآراء العلماء فيما يلي:

يعبر Dracher أن أهمية الاتصالات الإدارية تكمن في كونها نشاط إداريا، اجتماعيا، إنسانيا، ونفسيا تتفاعل في إطاره جهود مختلف العاملين وآرائهم وأفكارهم عبر قنوات اتصال معينة لكي يتم الوصول إلى أفضل صيغة للعمل الإداري في المؤسسة. [17]

ويرى فيليب مالافال أن الاتصال يبدوا أكثر أهمية في وقت تمر فيه المؤسسة بأزمة فيقول: «نستطيع أن نلاحظ أن دور الاتصال الداخلي يظهر أكثر أهمية خاصة في حياة المؤسسة من الضروري أن يشرح الأفراد ما الذي يجري، من اجل تجنيدهم وتحفيزهم للمساهمة في مجهود الإدارة أن يتعلق الأمر بتحويل كل مستخدم إلى سفير للمؤسسة أو للعلامة ».[18]

إن هذا الرأي يحظى بموافقة الجميع فموريس تيفنت له رأي آخر إذ يقول «غالبا ما نعتقد أن فشل تنفيذ إجراء ما هو نتيجة اتصال سيء، ونذهب بالتالي للاتصال لما نعتقد بأن القرار لم يفهم، من الأفضل أن نقوم بالاتصال خاصة عندما نرى أن الاتصال غير ضروري يجب إعطاء الانتباه للحظات التي تبدو فيها الاتصال غير نافع».

كما أنها تعد ذات أهمية أساسية في نقل المعلومات والأفكار والمشاعر والحقائق وغيرها بين الأفراد أو الجماعات. وتقوم كفاءة الاتصال على العديد من المتغيرات المختلفة سواء ما يتعلق منها بطبيعة العمل أم الموقع المادي لوجود الأفراد أو ما يرتبط منها بطبيعة جماعات العمل الرسمية أو غير الرسمية والوسائل المختلفة واستيعاب مضامين الاتصال وأبعاده المهمة في تحقيق أهداف الفرد و المنظمة معا.[19]

وفي الأخير يكون الاستنتاج انطلاقا مما سبق من آراء العلماء حول أهمية الاتصالات الإدارية أن لها عدة ادوار تكون إرشادية، وقائية لعلاج المشكلات وعلاجية لمكافحة الانحرافات السلوكية والفساد الإداري وكذا تحسين الأداء والتطوير التنظيمي.

رابعا : وسائل الاتصال الإدارية

لتتمكن المؤسسة من تبليغ رسائلها لطاقمها العامل، تستعين بعدة وسائل تتحدد حسب مسار الرسالة و الجمهور الذي تستهدفه و من أهمها :

أ -الوسائل الاتصالية الداخلية النازلة :

كشوف المعلومات : تتمثل في الرسائل الخاصة كقناة للاتصال الرسمي المكتوب و تر جع أهميتها في المنظمات الإدارية إلى مايلي :

- ✓ تسهيل عملية الاتصال بين المنظمات الإدارية دون حاجة للقاءات الشخصية بين المسؤولين.
- ✓ تحقيق الرسالة ذات الصياغة الجيدة والصادقة المضمون علاقات طيبة بين الأطراف ذات العلاقة.

- ✓ تمثل المراسلات المتبادلة مستندا قانونيا أمام القضاة في حالة حصول منازعات بين الأطراف.
- ✓ تعتبر مصدرا هاما للمعلومات يمكن الرجوع إليها عند الحاجة.
- ✓ قلة التكاليف من حيث المال و الوقت والجهد.
- ✓ المراسلات أكثر شمولا من وسائل الاتصال الأخرى نظرا لما تتيحه من معلومات تفصل المواضيع بطريقة أكثر شمولا.
- ✓ تساعد الرسالة في التعر ف على الشخص الذي قام بتحريرها وبالتالي يمكن تحديد المسؤولية و النتائج المترتب عليها .[20]

وبالتالي تسجل فيها أهم النقاط داخل المؤسسة و هي دورية ،متغيرة و تساير الحاضر.

جريدة المؤسسة: و هي التي تصدر لصالح المؤسسة، فتمدهم بالمعلومات التي تساعدهم على النهوض بأعمالهم، وتنقل لهم الأخبار التي تهم المؤسسة الداخلية سواء من عمال أو رؤساء .[21]

وبهذا تعد عاملا مهما للاتصال الإداري و هي الأكثر شيوعا و انتشارا داخل المؤسسة.

لوحة الإعلانات و النشرات : تستقبل المعلومات من الإدارة و الأفراد و النواب و النقابات وتستخدم كوسيلة لتبليغ العاملين بتعليمات وسياسات وأخبار تتعلق بالحياة الوظيفية للعاملين .

دفتر الاستقبال :يعتبر من الوسائل الأولى المستعملة في الاتصالات النازلة.

الاجتماعات :نشاط اجتماعي يأخذ شكل الحوار حول موضوع ما، وفي ضوئها تقرر المديرية او الإطارات المعنيين، تحديد ونشر معلومة مشتركة. وهناك عدة أنواع من الاجتماعات منها: اجتماع التفاوض، والاجتماع الهادف لاتخاذ القرار ...

الأبواب المفتوحة: وسيلة غير مكلفة تستخدم لإعطاء إرشادات داخلية و خارجية.

العلاقات العامة: تولي أهمية للجمهور الخارجي و الداخلي على حد سواء .[22]

ب - الوسائل الاتصالية الداخلية الصاعدة :[23]

صندوق الأفكار و الاقتراحات و الشكاوي : تضع المنشأة عددا من الصناديق في أرجاءها المختلفة مكتوب عليها (صندوق الاقتراحات والشكاوي) ،فهي مجبرة على معرفة اقتراحات العاملين بالنسبة لتطوير العمل و تحسين الإنتاج .

التحقيقات وسبر الآراء : إن عملية سبر الآراء من العمليات المتعارف عليها داخل المنشآت، ويمكن تمييز عدة أنواع منها: تحقيقات خاصة بالزمن عن موضوع ما، وأخرى خاصة بالمناخ الاجتماعي.

الحالة الداخلية : صراع أو وفاق، تحقيقات سوسيو -ثقافية (تحديد نسق القيم)، وتسمح بتحقيقات بجمع قدر كبير من المعلومات ثم تحديد وتوضيح للاختيار والقيام ببعض الإجراءات الميدانية.

لكن هذه التحقيقات أحيانا تتطلب الاحتياط خاصة من حيث وضوح الهدف ودقته، والسرية تكون شرطا أساسيا خاصة في المواضيع الشائكة، ويمكن أن تسمح بإظهار رجع الصدى من طرف المستجوبين.

مجموعة التشاور: هي عبارة عن قيام ممثلين لفريق من العمال باجتماع حول أهم الوظائف و نقائصهم و هي محاولة لعلاج مختلف المشاكل و إيجاد حلول و إعطاء اقتراحات مناسبة.

الحلقات النوعية : تضم 5 إلى 10 أفراد عاملون يقومون بالاجتماع بصفة مستمرة، من اجل دراسة الإصلاحات المقدمة لعلاج المشاكل الإدارية ومن اجل تحسين النوعية، تتم سنويا، أو دوريا.

وسائل الاتصال الأفقية:[24] نجد منها:

المقابلات: تكون وجها لوجه، تتم عن طريق الكلام بين شخصين من اجل نقاش موضوع ما والوصول لتحقيق مصلحة معينة، و يرتبط نجاحها بالمكان والزمان المناسبين والظرف المناسب التابع للحالة النفسية للمتكلم (المرسل).

الاجتماعات: هي وسيلة لفظية تستخدم فيها المناقشات، و تعقد على فترتان أو دورية أو كلما استدعى الأمر انعقادها، قد تكون محدودة أو غير محدودة.

تساعد على تبادل الآراء و المعلومات بين الأعضاء مما يؤدي إلى الاستفادة من الجهد المشترك والتفكير الجماعي وتساعد في الوصول إلى قرارات و على بث الروح الجماعية والدافع لخدمة الهيئة أو المنظمة.

كما أنها تهيئ الفرص لتكوين وتدعيم العلاقات الاجتماعية بين الأفراد، وتوفر الفرص لإشعار الأعضاء بقيمتهم وأهميتهم، وكذلك بمسؤوليتهم الفردية و الجماعية فيما يتخذونه من قرارات .

و لكي تحقق هذه الوسيلة نجاحا لابد من توفر المبادئ التالية :[25]

الهدف الواضح، برنامج الاجتماع محدد بدقة، تحفيز من طرف طالبي الاجتماع، تحديد الأدوار (المنشط، المشاركين) ،تحفيز وتقديم عرض حال، تحديد أفكار و مواضيع الاجتماع الموالي .

الهاتف: نجده في مختلف الإدارات بالمؤسسة من اجل تبادل المعلومات الإدارية في كل المستويات.

الندوات و المؤتمرات:

الندوة: هي عبارة عن مناقشة متكاملة بين مجموعة من الأخصائيين في موضوع معين، وجوانب مختلفة من هذا الموضوع.

المؤتمر: هو الوسيلة التي تتم إقناع الجمهور بفكرة معينة أو موضوع لتأييد الجمهور الداخلي للمؤسسة.

التقارير والمذكرات: و هي التي يرفعها العاملون للرئيس و هي وسيلة اتصال صاعد.

النشرات: تشبه نوعا ما الرسالة، تتكون من (1-3) صفحات مطبوعة ومكتوبة على الورق العادي و تعالج موضوعات ظرفية حديثة تهم الفاعلين في المنظمة.

الجريدة الداخلية للمؤسسة: تصدر دوريا لتوزع على الموظفين و العملاء.

الملصقات : تستعمل لبث المعلومات الآتية من مصلحة المستخدمين أو الإدارة.

لوحة الإعلانات : تستخدم لوحة الإعلانات كوسيلة لتبليغ العاملين بتعليمات و سياسات و أخبار تتعلق بالحياة الوظيفية للعاملين.

خامسا : تقنيات و مهارات الاتصال الإدارية

إن القيام بعملية الاتصال بشكل فعال يتطلب إتقان المهارات الاتصالية و التي لها دور أساسي في إنجاح عملية الاتصال أو فشلها.

أ -تقنيات الاتصال الفعال في الإدارة :[26]

1 -**اللياقة** : وهي قدرة المتصل على التحدث وإبراز تعبيراته وقدراته والتمتع بكل إمكانيات الذوق الرفيع في التعامل.

2 -**الإنصات** : ضرورة الاستماع أو الإنصات الى الطرف الآخر سواء كان فردا او جماعة و الاستفادة لأقصى درجة مما يقوله و يرغب به .

3 -**الاختيار** : حيث نقوم باختيار الكلمات المناسبة للحديث أو الكتابة و التي تتناسب مع الوقت المناسب

مع التحفيز المسبق للأسئلة التي نستعملها فنختارها بدقة لعرضها .

4 -**التفكير**: لا بد من أن نفكر جيدا وبتأني قبل الغوص في أي حديث كان، ويجب أن تكون هذه الأفكار في المستوى المطلوب، راقية و تتناسب مع موضوع الحديث و لا ننسى أن نركز دائما فيما يقوله الطرف الثاني وما يختلج في ذهنه.

5 - **السلوك** : يجب علينا التحدث بأسلوب راق و بكلمات معبرة وجميلة لكي نؤثر في الطرف الآخر ونتجنب السلوك القلق والمرتبك، والتحدث بهدوء ورزانة ولا نسرع في الحديث مع النظر إلى الطرف الآخر عند الحديث ليحس بأهمية الكلام الذي يقال وأننا مقتنعين وواثقين مما نقوله .

6 - **التوقيت**: يجب تحديد الوقت المناسب للحديث و أن نستخدم إشارات، إيماءات مع العين و الوجه وأن تكون ناعمة و في الوقت المناسب، وهي وسيلة فعالة ومهمة لإشعار الحضور بأهميتهم لدى المحاضر وإخلاص المحاضر لرسالته، فتعابير الوجه هي مصدر قوة بالنسبة للخطيب وهو المقرر الرئيسي للمعنى من وراء الرسالة، وتغيير موقع أو وضعية الـجسم أثناء الـحديث لأنها تعطينا قوة جـبارة لأداء جيد وتجذب انتباه جمهور الـمستمعين و تدعم ما يقال، وخاصة أن استعملت في الوقت المناسب تكون أكثر فعالية في توهج الطاقة العصبية والفكرية و التقليل من توتر الجسم .

7 - **الإطار المرتب**: نعني به الكلام الذي نقوله لا بد أن يكون مرتب ومنطقي وأن نستعمل العبارات الأنيقة و المؤثرة فنبدأ ببداية سريعة كمحاولة لإيجاز الأفكار وجمعها لكي تبدوا منطقية و طرحها بتسلسل و هدوء مع بساطتها.

8 - **التفاعل**: ضروري لإشعار الآخرين بالاهتمام بهم وتلبية حاجاتهم، وان يحسوا بصداقتنا في حل مشاكلهم، في اقل تكلفة وهذا التفاعل لابد أن يكون صادقا و مستمرا .

ب- المهارات الأساسية المطلوبة لعملية الاتصال الاداري :

أولا: مهارات التفكير:

أي استعمال الفكر بسرعة في المواقف و العلاقات المحيطة بالعمل خلال عملية الاتصال، لذا لا يجب الاستعجال في عرض فكرة ما أو مشكلة على الرئيس أو حتى على المرؤوسين قبل تحليل الفكرة والتفكير فيها بتأني وإلا تتعرض لسوء الفهم.

فهناك نوعان من التفكير التحليلي الذي يعتمد على المنطق وإتباع خطوات علمية منطقية للوصول للحل وتقليص الأفكار المعروضة وتقليل البدائل ثم يحلل المشكلة ويتبع أسلوب متسلسل في خطوات عملية ويجب أن يكون دائما على صواب ليصل لصلاحية الحل الأخير ويتبع المسارات الأكثر احتمالا.

أما التفكير الابتـكاري فـهو يعتمد على التخيل و الإبداع و يركز على مدى تدفق الأفكار وتعددها للوصول إلى أكبر عدد منها وبهذا يولد ثروة من الأفكار المختلفة، فيأخذ كل الأفكار بدون اختيارها و يتبع أسلوب غير متسلسل ولا يشترط الصواب في كل خطوة من خطواته و يتبع المسارات الأقل احتمالا.[27]

ثانيا: مهارات التحدث

اعتبرها علي فلاح الزعبي أنها قدرة الشخص على اكتساب مواقف ايجابية عند اتصاله بالآخرين و بهذا يجب اختيار الظروف المحيطة و الظروف المادية والمعنوية .

حسب رأيه هنالك أربعة عناصر أساسية تمثل ضرورات الحديث و هي :

المعرفة بالموضوع قبل التحدث فيه .

الإخلاص و هو إيمان المتحدث بموضوعه مما يولد للمستمع الاستجابة الايجابية.

الحماس يولد للمستمع انطباعات بأهمية الرسالة.

الممارسة تزيل حواجز الرهبة والخوف وتكسب المتحدث المزيد من الثقة فتنعكس في درجة تأثيره في الآخرين.[28]

و في هذا الخصوص يعطي أسامة خيري نقاط مهمة من أجل التحدث بفعالية و هي :

- ✓ اختيار التوقيت المناسب للتحدث مع المستمع.
- ✓ معرفة محتوى الرسالة و ما تتضمنه من مفاهيم.
- ✓ استخدام أساليب متنوعة في الحديث و التركيز على جوهر الموضوع .
- ✓ استخدام لغة بسيطة و مصطلحات واضحة.
- ✓ استخدام الأمثلة المباشرة أثناء الحديث .

أما في ورقة بحثية لهاني عرب في ملتقى البحث العلمي تناول طرق التحدث منها :[29]

حفظ المقالة إذ أمكن قراءة المقالة إذا كانت علمية، وقراءة مذكرات عن الموضوع.

بالإضافة إلى أنه ركز على تر ك الانطباع الأول الحسن من خلال المظهر أو هيئة الشخص العام من ملامح الوجه، الملبس، المرح، لغة الجسم. وأن تكون اللغة المستخدمة سليمة لغويا لا تحمل أكثر من معنى ونظيفة ولا تسيء لأي شخص و نبرات الصوت .

حيث أن الكلام لا بد أن يكون واضحا لا يصاحب تلعثم في النطق وأن يشعر المستمع بالاهتمام من خلال التفاعل معه بالاستماع وزيادة على ذلك يعطي أهمية الإظهار لغة الجسم من خلال استخدام الوجه و اليدين و الرأس والابتسامة عند التحدث.

و أيضا حدد لنا كيفية التحدث من خلال تحديد الموضوع و هدفه و إعطاء عنوان للموضوع وأن يقوم بتحضير للموضوع من خلال عرضه فيبدأ بجمع المعلومات عن الموضوع ثم يعرض الموضوع من المقدمة ثم يدخل لصلب الموضوع وأخيرا الخاتمة.

و عند التحدث يجب أن يكون هادئ ومركز وأن لا يكون قلق ويجب تحديد الجمهور و معرفة قدراته و علاقته بالموضوع، والثقة بالنفس وأن تكون الرسالة لطيفة .[30]

ثالثا: مهارات الاستماع [31]

أن الاستماع واحد من مهارات الاتصال المطلوبة لكل مدير ناجح مثلا داخل المنظمة و أنه يوفر الوقت المطلوب للاستيعاب و الفهم و يقلل من احتمالات سوء الفهم و حدوث صراع داخل المنظمة.

فقد صنفه ستيفن كوفي STEVEN COVEY ضمن أفضل سبع صفات للناس الأكثر فاعلية في حياتهم كما اعتبره توم بيتر TOM PETERS أحد المستشارين في مجال القيادة و الاتصال بأنه أحد الأركان الأساسية للقيادة الفاعلة.

ادارة الموارد البشرية

اولا: مفهوم ادارة الموارد البشرية

تقوم ادارة الموارد البشرية بمعناها الواسع بشؤون الاستخدام الفعال للموارد البشرية على جميع المستويات للمنظمة، وذلك لمساعداتها على تحقيق اهدافها، وتهتم اهتمام كبيرا

بالوظائف التي تقوم بها الـموارد البـشرية في مستوى الادارة التـشغيلية و الادارة الــوسطى و مستويات القمة للإدارة العليا.

وقد تعددت و تنوعت التعاريف الخاصة بها و من بين هذه التعاريف ما يلي :

ـ - يعرف فرانش (Frensh) ادارة الـموارد البشرية "بأنها عملية اختيار و استخدام و تنمية و تعويض الموارد البشرية العامة بالمنظمة.[32]

-كما يعرفها sikula سيكولا بانها "استخدام القوى العاملة داخل المنشأة أو بواسطة الـمنشاة الاختبار و التعيين، تقييم الاداء التدريب والتنمية، التعويض والمرتبات العلاقات الصناعية وتقديم الـخدمات الاجتماعية والصحية للعاملين و اخيراً بحوث الافراد[33]

-ويرى شرودان وشيرمان chrden et chirman البشرية هي ادارة تشمل على عمليات مهمة وكذلك مجموعة ادوات واساليب بتعيين استخدامها لإدارة الموارد البشري وفي التنظيم، ومهمة مدير الموارد البشرية هو تزويد بقية المديرين ببعض المعلومات التي تمكنهم من تسيير مرؤوسيهم بفعالية"[34]

كما تم تعريفها بأنها :

"النشاط الإداري المتعلق بتحديد إحتياجات المشروع من القوى وتوفيرها بالأعداد و الكفاءات المحددة و تنسيق الاستفادة من هذه الثروة البشرية بأعلى كفاءة ممكنة " [35]

من جهة أخرى تعرف الــموارد البشرية بأنها "حجم الــقوة العاملة لأي مــجموعة الأفراد والجماعات التي تكون المؤسسة في وقت معين، و يختلف هؤلاء الأفراد من حيث تكوينهم، خبرتهم، سلوكهم إتجاهاتهم و طموحهم، كما يـختلفون في وظائفهم ومستوياتهم الإدارية و في مساراتهم الوظيفية " [36]

ثانيا: أهمية الموارد البشرية

تكمن أهمية الموارد البشرية من أجل تطوير المنظمة و استمراريتها فيما يلي :[37]

- الإدارة الجيدة للموارد البشرية تؤدي إلى تحقيق أفضل النتائج المالية و تسهل التعامل مع الأفراد العاملين كما تقلل من التعارض بين الإدارة و الأجهزة العمالية كالنقابات.

- رفع الروح المعنوية للعمال و تأكيد اِستقرارهم الوظيفي وزيادة إنتاجهم مما يؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة و تطورها كما يعتبر مفتاح الإدارة الاستراتيجية المحددة للتنمية.

- **تمييز العنصر البشري**: فالأفراد مهمين في حد ذاتهم أي يتم التعامل مع الفرد والجماعة ككيان مستقل من خلال علاقة تعاقدية تراعي التوفيق بين أهداف المنظمة وآمال وطموحات وتوقعات الفرد والجماعة.

العنصر البشري كمورد مؤثر وحاكم في الأداء: يرى الخبراء أن للمورد البشري دور متميز وحاكم باعتباره المورد الوحيد الحقيقي لأي منشأة حيث يقول "بتر دواكر" احد اكبر علماء الإدارة في أمريكا أن "أي منشاة أو أي مؤسسة من أي نوع لها مورد وحيد حقيقي وهو الإنسان"، يضيف آخر محور اهتمام الإدارة يجب أن تكون إدارة البشر وليس إدارة الأشياء لان سوء إدارة البشر يؤدي إلى سوء إدارة العمل مهما كانت كفاءة رئيس المنظمة.

- **العنصر البشري كمتغير مركب:** تتنوع خصائص الأفراد وقدراتهم ودوافعهم واتجاهاتهم تنوعا كبيرا وتختلف من فترة لأخرى كما تختلف بالنسبة لنفس الفرد من فترة لأخرى ومن موقف لآخر بالإضافة إلى ذلك تنقل المنظمات من بيئة دائمة التغير معقدة التكوين متضاربة التأثير متنوعة العناصر وهذا مؤثر بدوره على تعدد وتشعب الاختلافات المؤيدة في سلوك الأفراد مما يتطلب تنوع المثيرات والنماذج والنظم والمداخل المستخدمة لإدارة المورد البشري على نحو يضيف أعباء كثيرة على مديري الموارد البشرية تتطلب الوعي المتكامل والتطوير المستمر في القدرات والمهارات لضمان التحقيق الفعل للأهداف المنوطة بهذه الإدارة.

-**العنصر البشري كقيمة نهائية:** كرم الله الإنسان وخلق جميع الأشياء من اجله ولذلك وجب على الإنسان تكريم أخيه الإنسان ومن مجالات التكريم اختيار الأسلوب الملائم لإدارته وتوجيهه ومن ثم العمل على إشباع جميع احتياجاته التي يسعى للحصول عليها بصفة عامة والتي يمكن للمنظمة توفيرها بصفة خاصة على أن يكون احد الدعائم أو

الفروض الأساسية للنظام المستخدم في عملية الإشباع هو البعد القيمي والإنساني في المقام الأول .[38]

كما أن الموارد البشرية تعد الدعامة الحقيقية لتحقيق أهداف المؤسسة، فهي مصدر الفكر والتطوير، وهي القادرة على تشغيل وتوظيف الموارد المادية المتاحة للمؤسسة، إضافة إلى أن الاستفادة من قدرات وطاقات الموارد البشرية يعد المصدر الحقيقي لتميز المؤسسات، وقدرتها على تحقيق الإنجازات غيرة التقليدية .[39]

ثالثا: مبادئ تسيير الموارد البشرية

تعتبر مبادئ تسيير الموارد البشرية، المرشد و الموجه لأفعال وقرارات المؤسسة، لأنها تضع الأساس الذي يربط تلك الأفعال بالأهداف، وهناك صفات يجب أن تتوفر في المبادئ المتبعة في تسيير الموارد البشرية على المؤسسة تطبيقها وإتباعها ومن أهم الصفات:

- ✓ وضوح المعنى حتى يسهل فهمها واستيعاب دلالتها من جانب الرؤساء والمرؤوسين .
- ✓ العدالة أي عدم التميز والتفضيل الشخصي، والإنصاف، خاصة فيما يتعلق بالنواحي المادية
- ✓ الثبات والاستقرار وهي صفة هامة في تطبيق المبادئ، على أن يفهم من ذلك الصلابة وعدم الجمود فالثبات لا يعوق التطبيق الجديد والمستحدث من الأفكار
- ✓ التكيف أي الانسجام مع الثقافة السائدة في المنظمة.

والمؤسسة الناجحة هي التي تستعمل أو تتبع مبدأ المرونة في أعمالها، بمعنى إعادة النظر في المبادئ الموضوعة من حين إلى آخر كلما تغيرت ظروف أو حدثت أحداث هامة، تستوجب التعديل والتغيير.

وتتمثل هذه المبادئ في:

- ✓ استثمار الأفراد، إذا أحسن إدارته وتنميته ويمكن أن يحقق مكافئات طويلة الأجل للمنظمة في شكل زيادة الإنتاجية .[40]

- ✓ البيانات والبرامج لابد أن تخلق لإشباع الحاجات النفسية (العاطفية) والاقتصادية للفرد .
- ✓ بيئة العمل لابد أن تخلق، بحيث تشجع الأفراد على تنمية واستغلال مهاراتهم إلى أقصى حد .
- ✓ برامج وممارسات الموارد البشرية لابد أن تنفذ وتحقق بطريقة، يراعى فيها تحقيق التوازن بين حاجات الأفراد والأهداف المنظمة.[41]

رابعا :أهداف تسيير الموارد البشرية

يمكن تقسيم أهداف إدارة الموارد البشرية إلى نوعين، هما المشاركة والفاعلية، فالمشاركة هي أولى أنواع الأهداف ومعناها الحقيقي يكمن في استقطاب واختيار الموارد البشرية القادرة على تحقيق أهداف المؤسسات، إذ قد يتواجد فريق عمل إدارة الموارد البشرية في سوق العمل، ليختار من بسن القوى العاملة المتوفرة، ما يتناسب وأهداف إدارته، وكذلك التعريف بالمؤسسة بشكل سليم بحيث يرغب طالبي العمل في الانضمام إلى المنظمة، الاحتفاظ بالأفراد الناجحين في عمليات الاختيار، استقرار اليد العاملة في المنظمة .

أما الفاعلية، في ثاني أنواع الأهداف والغاية منها جعل القوى العاملة،أي الموارد البشرية، تنجز ما يطلب منها بنجاح ومثابرة، وكما هو معروف، فان الفاعلية مرتبطة إلى حد كبير بعناصر عدة، أبرزها تحفيز الأفراد وتطوير قدراتهم ومدهم بالمهارات والموارد الكفيلة بمساعدتهم على التوصل إلى الأداء المرغوب به .

من البديهي اعتبار الأهداف المشار إليها، مكملة الواحد للآخر، بحيث أن المشاركة والفاعلية شرطان ملتزمان و بتوافرهما تحصل المؤسسات على أفضل النتائج .[42]

وإذ أن المؤسسات التي تسعى لاجتذاب أفضل المشاركين من سوق العمل، تسعى في الوقت نفسه إلى التركيز على اختيار القلة الفاعلية من بين أعداد هؤلاء المشاركين.

أما الأفراد فيستفيدون بدورهم من الانضمام إلى المؤسسات واستلام الوظائف أو تبوأ المناصب والمراكز فيها بحيث أنهم يتزودون بعد انضمامهم إليها بالتدريب اللازم ثم يكتسبون

الخبرات الضرورية لإنجاح أعماله، ومن الطبيعي أن نتوقع من الأفراد بعد اكتسابهم للخبرات الضرورية أن يصبحوا فاعلين في وظائفهم أو مراكزهم بدورها الفاعلية تساعد على تحقيق أهداف المشاركة، إذ أن الأفراد الذين برعوا في وظائفهم، وحصلوا على تقييم عادل من قبل رؤسائهم، غالبا ما يرغبون بالبقاء مع المؤسسات، وبمقدار ما تعمل المؤسسات على إنجاح وتطوير نشاطات وأعمال الأفراد ،بمقدار ما يعمل هؤلاء على إنجاح أهداف المؤسسات. من هنا يمكننا القول، أن المؤسسات التي نجحت في تحقيق أهداف المشاركة يسهل عليها النجاح في تحقيق أهداف الفاعلية، و العكس صحيح .

خاتمة :

إدارة الموارد البشرية أهمية بالغة في حياة المؤسسة ووجوب الاهتمام بها مهمة الجميع، لأنه منبر فكري يعنى باتجاهات إدارة الموارد البشرية المعاصرة، يهدف إلى إبراز مختلف جوانب إدارة الموارد البشرية وتأثيرها على منظمة الأعمال من ارتباطنا مع الحقيقة التي تقول أن مفتاح نجاح الشركات هو الموارد البشرية. بحيث بإمكانها المشاركة في تنمية وتطوير المؤسسات التي لها خطة عمل واضحة ورسالة محددة تعمل على بلوغها، بشرط أن تكون هذه الرسالة قابلة للإنجاز والقياس في نفس الوقت حتى لا تضيع جهودها وجهود أفرادها، وأن تكون تطمح إلى تحسين صورتها بالنسبة لوضعها السابق.

وكل مؤسسة تسعى للحصول على عنصر بشري كفء ومتميز وهذا ما يقتضي التسيير المحكم لهذه الطاقة البشرية.

وحتى تتمكن المؤسسة من تحقيق كل هذا يجب أن تهتم بوظيفة إدارة الموارد البشرية وأن تدفعها إلى العمل والتفكير في إيجاد وضع مناسب للموارد البشرية، لبلوغ الأهداف المسطرة. تفقر عدة إدارات عربية إلى القوى العاملة الوطنية المدربة في بعض مجالات الأنشطة وخاصة في مجال الاتصالات الحديثة نظرا إلى سرعة نمو شبكة الاتصالات وتحديثها الدائم وتطورها التكنولوجي الهائل.

قائمة المراجع :

1 - محمد محمد عمر الطنوبي ، نظريات الاتصال ، ط1 ، الإسكندرية ، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية ، 2001 ، ص15 ، 16 .

2 - اتصالات إدارية، ويكيبيديا، الموسوعة الحر / http://ar.wikipedia.org wiki/%D8%D7 ...

3- د.جمال محمد أبو شنب ، نظريات الاتصال و الإعلام ، دار المعرفة الجامعية ، د.ط ، 2009، ص 34.

4 -5 -د.هناء حافظ بدوي ، الاتصال بين النظرية و التطبيق ،المكتب الجامعي الحديث، 2013، د.ط ، ص 48 -51.

6 - د.مي العبد الله، نظريات الاتصال ، دار النهضة العربية ، ط2، بيروت ، 2010، ص 24.

7 - د.أحمد العبد أبو السعيد ، د.زهير عابد ، مهارات الاتصال و فن التعامل مع الآخرين ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، ط1 ، عمان ، 2014 ، ص 55.

8- د.محمد الصيرفي، الاتصالات الإدارية، مؤسسة حورس الدولية للنشر و التوزيع ، د.ط .الإسكندرية 2006 -2007 ، ص 21 .

9- د.جمال محمد أبو شنب ، نظريات الاتصال و الإعلام ، دار المعرفة الجامعية ، د.ط ، 2009، ص 34.

10-David Berlo , The process of communication : An Introduction to Theory and practices ,N.Y. Holt ,Rinehart and winston, 1963 , pp 23-24 .

11 - جمال الدين محمد المرسي، ثابت عبد الرحمن ، السلوك التنظيمي ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2002, ص 605 .

12- د.أحمد العبد أبو السعيد، د.زهير عابد ، مهارات الاتصال و فن التعامل مع الآخرين ،مرجع سابق ، ص 100 .

13 - مصطفى حجازي، الاتصال الفعال في العلاقات العامة، مكتبة ذات السلاسل، الكويت، د، ط د، س ، ص 17.

14-د.محمد سلطان حمو، الاتصالات الإدارية، دار الراية للنشر و التوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2015، ص 35.

15- بن داود العربي، فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في تنمية الموارد البشرية ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2007 -2008، ص166.

16-Ellipses Bernard Dobiecki, communication des entreprises et des organisations psychologie, édition marketing, pari, 1996,P 10
17- Dracher(P),L´avenir du management traduit de l´anglais par jaques fontaine pearson,éducation pari, pari,2005,P 491.
18- Mlaval(p) et autre, la communication théorie et pratique, Pearson education,paris,2005.
19-قاسم شاهين العمري ، العقيد البحري الركن ،الاتصالات الفعالة للقائد الإداري في المنظمات و تأثيرها في تجاوز المشاكل و الأزمات ، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية و الإدارية ،جامعة الكوفة ، المجلد 16،ص140، ص 140 -150.
20- علي حسن الشهري ، الاتصالات الإدارية و دورها في الأداء الوظيفي من وجهة نظر منسوبي الأمن الجنائي في مدينة الرياض ،مرجع سابق ،ص 48 -49.
21- عبد الحميد عطية، الاتصال اتجاهات نظرية و أسس تطبيقية في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث،الإسكندرية ،د.ط ،د.س ،ص 91.
22-باية بو وزة ،الاتصال الداخلي و دوره في تحسين إنتاجية الموارد البشرية ، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علوم الإعلام و الاتصال ،جامعة الجزائر 03 ،2012 -2013 ، ص 35.
23 -Philip Morel : la communication d´entreprise, librarie wibert, 2000, p 97-98.
24-محمد يس فهمي، تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية ،د.ط ،د.س ،ص192
25 -26- 27- - د. حميد الطائي، د.بشير العلاق ، أساسيات الاتصال ، نماذج و مهارات ،دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ،الطبعة العربية ،2009 ،عمان ،ص 100 -103.
28-علي فلاح الزعبي ،الاتصالات التسويقية ،دار الميسرة للنشر و التوزيع و الطباعة، ط1+ط2، 2013 ،عمان ،ص 46.
29 --أسامة خيري ،مهارات الحوار، دار الراية للنشر و التوزيع ،عمان ، الأردن ، 2014 ،ص 123 .
30-هاني عرب ،فن الاتصال في الإدارة ،ملتقى البحث العلمي ،د .ط ،1427 ه ،ص 42 -43 .
31-صباح حميد علي ،غازي فرحان أبو زيتون ، الاتصالات الإدارية ،أسس و مفاهيم و مراسلات، مرجع سابق ،ص57 -58.

32 -33- 34 - صلاح الدين محمد عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، سنة 200، ص 20

35 -أحمد ماهر ، ادارة الموارد البشرية ،دار الغريب ،الاسكندرية ،سنة 1981،ص 28 .

36 -مصطفى نجيب شاويش ، إدارة الموارد البشرية.ط 3 ، عمان : دار الشروق للنشر و التوزيع ، 2000 ، ص .27

37 -وسيلة حمداوي ،ادارة الموارد البشرية ، ط1 ، عمان، دار وائل للطاعة و النشر ،2001 ،ص 17.

38 - حسينة بتو ،غنية بعارسية، تأثير الحوافز على الاداء الوظيفي ،دراسة حالة المعهد التقني للزراعات الواسعة، الواسعة (مذكرة ، 2010 نهاية التربص لنيل شهادة تقني سام في تسيير الموارد البشرية ، المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني و التسيير ، المحمدية ، الجزائر) 2008 ، ص 10 .

39-محمد اسماعيل بلال ،ادار ة الموارد البشرية ،الدار الجامعية الجديدة ،2004 ،ص 26 -27 .

40 -علي بن راشد بن سالم اليعقوبي ، واقع فعالية أداء تخطيط الموارد البشرية في ظل التخطيط الاستراتيجي في النظام التربوي بسلطنة عمان ،رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، تخصص إدارة الموارد البشرية، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي ، مارس 2011 ، ص 14 .

41 -بن لحرش نسيمة ،لحيسة فاتن ،تسيير الموارد البشرية و دورها في تحقيق الميزة التنافسية ،شهادة الليسانس،كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية ،جامعة ور قلة ،2006 -2007 ،ص 8.

42 - حسن ابراهيم بلوط ،ادارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي ،ط1 ، بيروت ، لبنان ،دار النهضة العربية ، 2002 ،ص 18.

الشعور بالأمن النفسي وعلاقته بالتفكير الإبداعي والتوجه نحو الحياة (التفاؤل/ التشاؤم) لدى عينة من طلبة جامعة البليدة.

د. بوطغان محمد الطاهر

د.رشيد حميد زغير

أ . جميلة ضيف

الملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين كل من الشعور بالأمن النفسي والتفكير الإبداعي والتوجه نحو الحياة (التفاؤل/ التشاؤم) لدى عينة من طلبة جامعة البليدة، ولتحقيق هذا الهدف تم تطبيق مقياس الأمن النفسي "Maslow ومقياس التفكير الإبداعي **ناصر حسين**(2011) ومقياس التوجه نحو الحياة، بحيث طبقت الدراسة على عينة مكونة من (156) طالب وطالبة من جامعة سعد دحلب بالبليدة وجامعة البليدة 2، أسفرت النتائج بعد إستخدام معامل الإرتباط المتعدد كمعالج إحصائية عن وجود علاقة إرتباطية موجبة بلغت (0.62) عند مستوى الدلالة 0.01.

الكلمات المفتاحية: الأمن النفسي، التفكير الإبداعي، التوجه نحو الحياة (التفاؤل/ التشاؤم).

Résumé:

Cette étude vise à connaître la relation entre le sentiment de bien etre , la pensée créative et l'orientation vers la vie (optimisme / pessimisme) auprès d'un échantillon d'étudiants de l'Université de Blida, Pour atteindre cet objectif on a appliqué les mesures du bien etre de Maslow , la pensée créatrice de

Nasser Hussain (2011) et la mesure de l'orientation vers la vie des élèves, échelle établie par nos soins,, de telle sorte que l'étude a porté sur un échantillon de 156 étudiants de l'université de Blida Saad Dahlab et l'Université de Blida 2 Ali lounici, Les résultats ont donné, après utilisation du coefficient de corrélation multiple du traitement statistique la présence de relation positive est (0,62) au niveau de signification(0,01.).

Mots-clés: sécurité psychologique, pensée créatrice, l'orientation vers la vie (optimisme / pessimisme).

إشكالية البحث:

الأمن النفسي مطلب أساسي و مظهر من مظاهر الصحة النفسية، ويتجسد من خلال شعور الفرد بالارتياح والهدوء الداخلي ووصوله إلى درجة من الإشباع لحاجاته الفيزيولوجية، النفسية والاجتماعية، وأيضا الاستقرار داخل جماعته التي ينتمي إليها، وأن البيئة سواء كانت البيئة الأسرية والمدرسية أو المحيط العام تذلل العراقيل أمامه، بالإضافة إلى عدم الشعور بالقلق على المستقبل.

ويعتبر "كفافي"(1989) الإحساس بالأمن النفسي من العوامل المهمة والمؤدية للصحة النفسية للفرد، فهو يشعره بالأهمية و الانتماء لبيئته، ويرتبط بالسعادة، إدراك الناس بصورة إيجابية، والتعامل مع الآخرين بصدق، كما يتقبل ذاته ويتسامح معها. **(خالد أحمد الصرايرة، 2009، ص127)**

وتكمن أهميته في الاجتهادات التي قدمها المنظرين في علم النفس حيث يتفقون أن القلق باعتباره انفعال غير سار، وشعور بالتوتر والتهديد وعدم الراحة والاستقرار السبب الرئيسي في نشوء أعراض الأمراض النفسية، وإن اختلفت أراءهم حول تفسيره وأسباب حدوثه طبقا لمنطلقاتهم، فالتحليلين يقرون أن الخبرات المكبوتة هي مصدره، أما السلوكيون فالقلق ناتج عن عملية التعلم، أما المدرسة الإنسانية فسببه هو عدم تحقيق الذات، أما أصحاب التعلم الاجتماعي "بندوره" فإن سبب القلق يعود إلى حدوث متغيرات غير مرغوبة مع وجود استعداد نفسي لظهوره لدى الفرد نتيجة المفهوم السلبي لقدراته.

ولهذا فإن الهدف الرئيسي للعلاج النفسي هو التخلص من القلق وبث الشعور بالأمن في نفس الإنسان.**(محمد عثمان نجاتي، 2001، ص270).**

وباتفاق المدارس على أن القلق هو سبب ظهور أعراض الاضطراب فإنها تختلف حول ماضي الفرد ومدى تأثيره على الحاضر والمستقبل، ولهذا اختلفت في تفسيرها للأمن النفسي. فالتحليلين "فرويد" " freud" الذي يعتبره أحد الغرائز الخاصة بغريزة الحياة، ويقوم على مبدأ الثبات والاتزان، وذلك بهدف خفض التوترات، أما "هورني" "Horny" فترى أن المبدأ الأساسي الذي يحكم سلوك الإنسان هو الأمن والاطمئنان، وأن كفاحه في الحياة هو من أجل الأمن **(**Dicaprion.N.S 1976.P85)

أما السلوكيون الجدد على رأسهم "دولارد وميلر" Dollard et Miller فيعتبرون تحقيق الأمن النفسي يكون من خلال نجاح الفرد في استجابته للمثيرات التي تعرض لها، وقد قسما المثيرات إلى مجموعتين مجموعة فطرية أولية مرتبطة بالحاجات الفسيولوجية كالجوع والعطش والجنس، ومجموعة ثانوية مكتسبة تكتسب من خلال البيئة الاجتماعية كالأمن النفسي، الأمن الاجتماعي، المحبة والتقدير **(صلاح حسن الداهري، 1999، ص 81)**

أما أصحاب النظرية الإنسانية وعلى رأسهم "ماسلو" Maslow فاعتبر الأمن النفسي حاجة أساسية، وليس مجرد مثير يتم تعلمه من البيئة بحيث يرى أن للإنسان حاجات يجب إشباعها وهي ذات مستويات متدرجة، تتضمن قسمين هما: حاجات أساسية كالحاجات الفسيولوجية والحاجة للأمن، والحاجات النفسية كالحب والانتماء، وحاجة تقدير الذات، وحاجة تحقيق الذات، ولقد تم وضعها في شكل هرمي(هرم ماسلو) ولا يتم الانتقال من مستوى إلى أخر إلا من خلال تحقيق الإشباع للحاجة السابقة.

(أسماء السرسي وأماني عبد المقصود، 2000، ص 98)

وبهذا تحمل النظرية رؤية إيجابية للإنسان، وفي تناولها للأمن النفسي باعتباره حاجة أو دافع للفرد يسعى لإشباعها على خلاف النظرية التحليلية والمدرسة السلوكية التي اعتبرته مجرد استجابة للمثيرات.

ولهذا سيتم الاعتماد عليها في هذا البحث باعتبار أن إشباع الحاجات من الناحية الفسيولوجية والنفسية والاجتماعية هي مدخل للصحة النفسية، ولقد ألقيت العديد من الدراسات الضوء على الأمن النفسي حيث تم ربطه بالعديد من المتغيرات نذكر على سبيل المثال لا الحصر دراسة "حامد زهران"(2003) حيث اعتبر الأمن النفسي دعامة أساسية للأمن القومي والأمن العالمي، حيث توصل إلى أن هناك تباين بين المستويات المتكاملة المتصاعدة، موحدة النوع، متمايزة المستوى **(حامد زهران،** 2003)

وأيضا دراسة "مريم بنت عبد اللطيف" (2011) حول موضوع الأمن النفسي وعلاقته بإتباع الهوى لدى عينة من طلاب جامعة الملك فيصل بالسعودية، وشملت الدراسة (522) طالب، فأسفرت النتائج عن وجود علاقة عكسية بين درجة الشعور بالأمن النفسي ودرجة اتباع الهوى لدى أفراد العينة .**(مريم بنت عبد اللطيف بن عبد الله الناجم، 2011).**

هذه الدراسات وأخرى تعتبر الأمن النفسي من أبرز الحاجات التي تقف وراء استمرارية عجلة السلوك البشري، فمتى قام الفرد بإشباع حاجته للأمن النفسي وشعوره بذلك يولد لديه شعور بالكفاءة والفاعلية، مما يسمح له بالتعامل الإيجابي مع المشكلات التي تصادفه واحتمال زيادة قدراته الإبداعية .

هذا ما أشار إليه "عبد الغفار والشيخ"(1996) بأن عدم الإحساس الداخلي للفرد بالأمن النفسي يسبب له قلقا زائدا اتجاه مواقف الحياة اليومية، ويكون أقل شعبية ومرونة، وأقل إبداعا. **(برهان حمادته، 2013، ص311)**

ويشير "صلاح الدين العمريه"(2008) أنه عندما يتوجه الفرد أو يدخل في حالة عدم الأمن تتدهور قدراته، ويتجه للمسايرة والتقليد، ويتحول تفكيره نحو التصلب وبالتالي تتعطل قدراته خاصة الإبداعية منها. **(صلاح الدين العمريه، 2008، ص158)**

وما نشهده اليوم من تطور تكنولوجي وعلمي مذهل في شتى الميادين يدفع بالفرد إما أن يكون منتجا أو مستهلكا لإنتاجات الآخرين، مما يفرض عليه المزيد من القدرات الإبداعية.

ويعد "روجرز"(1954)"C.Rojers" من الباحثين الذين اهتموا بالتفكير الإبداعي، حيث بين أن هناك ظروف مرتبطة بدرجة كبيرة بالعمل الإبداعي كالأمن النفسي والحرية، فكلما شعر الفرد بالأمان والحرية الكاملة للتعبير كلما زادت فرصة ظهور الإبداع البناء لديه بشكل أكثر وضوحا.(C.Rojers .1954.p107)

والمتمعن لواقع الحياة يجد ما نعيش عليه اليوم من تقدم وتطور كان بفضل نشاطات وإنجازات السابقين، والأصح إبداعاتهم التي كان لها الدور في إثراء التاريخ، وإعادة تشكيل العالم، حيث اعتبر" Swat et Part " (1994) الإبداع قدرة على توليد الأفكار واستخدام الإمكانيات، وتوظيف الخيال لتكوين أفكار أو أشياء جديدة غير مألوفة سابقا، وهذا التوليد يعتمد على الخبرة السابقة التي تشكل القاعدة الأساسية بالنسبة لها ومن ثم تمحيص هذه الأفكار وإعادة صياغتها بحيث تصبح خلاقة وأصيلة.

(محمد السيد عبد الجواد أبو حلاوة، 2013، ص75)

هذا ما اتفق معه أصحاب الإتجاه الإنساني "ماسلو و روجرز" حيث تبنى وجهة النظر القائمة على الخبرة الشخصية السابقة للحكم على انتاجات الفرد بمعنى اعتبار الخبرة الذاتية كمعيار مرجعي للإبداع و أن الأصالة صفة محددة بهذا الإيطار المرجعي.

أما "فرويد"(1949) (Freud) في كتابه Le Moi et Les Mecanismes de defense أنه يمكن تصنيف كل أنواع الميكانزمات الدفاعية في أربعة فئات وهي الكابح الإسقاطات، التسامي، والإلغاءات، الإبداع يكون ضمن فئات التسامي (الإعلاء والتسامي)، أي أنه يتولد نتيجة ما يجري في "العقلنة" والتي هي عمل عقلي "إعمال العقل" لتقديم الدوافع وجعلها مقبولة منطقيا واجتماعيا. (Alex Muchielli 1996 p19)

أما السلوكيون فيرون أن الإبداع يظهر نتيجة لتكون العلاقة بين المثير والاستجابة حيث يوضح "Medink" أن الإبداع عبارة عن عملية تنظيم العناصر المترابطة في تراكيب جديدة متطابقة مع الظروف الخاصة التي يتطلبها الموقف، وكلما تباعدت العناصر التي ترتبط

لتكون الارتباط الجديد، أدى ذلك إلى ارتفاع مستوى القدرة على التفكير الإبداعي، والتدعيم والتعزيز يساعدان على خلق الإبداع .

أما أصحاب الاتجاه المعرفي فيرون أن الإبداع يتمثل في قدرة الفرد على ربط المعلومات التي يواجهها مع المعلومات التي يخزنها بشكل جديد ومختلف عما هو مألوف وعادي ويكون من هذه المعلومات المترابطة إنتاجا جديدا له أثر عقلي وتصنيف فعلي.

(عبد المنعم أحمد الدردير، 2004، ص283)

أما النظرية العاملية وعلى رأسهم "جيلفورد"(1980) (Guilford) فيرى أن التفكير الإبداعي عبارة عن تفكير مفتوح تتميز الإجابات المنتجة فيه بالتنوع ولا تتحدد بالمعلومات المعطاة (Guilford 1980 p715 735)

كما أنه يعتبره نوع من أنواع التفكير التباعدي ولا يمكن أن يكون العكس صحيحا، ويعتبر كل من الطلاقة، الأصالة والمرونة مكونات رئيسية له، وهي مرتبطة بالاستجابات، فالأولى تتحدد كميا حسب عدد وسرعة الاستجابة، الثانية تتحدد كيفيا حسب نوع الاستجابة ، والثالثة تتحدد بندرة الاستجابة. **(فؤاد أبو حطب، أمال صادق، 1994، ص626)**

أما أصحاب النظرية الإنسانية "ماسلو"(1970) فيرى أن الإبداع سمة أساسية كامنة في الطبيعة الإنسانية، وهو مشروط بخلو المجتمع من الضغوط والإحباط، ولهذا هناك نوعين من الإبداع: القدرة الإبداعية الخاصة كالموهبة والعمل الجاد، وأيضا إبداع التحقيق الذاتي (كأسلوب لتحقيق الذات). (Maslow 1970 p 139 -153)

أما "روجرز"(1959) (Rogers) فالإبداع هو ناتج عن النمو الإنساني السليم، ويتجسد في ثلاث سمات أساسية هي الحرية النفسية أو التفتح للتجربة، الاعتماد على التقييم الذاتي الداخلي لإنتاجياته الإبداعية، وأيضا القدرة على تخيل تراكيب جديدة للأفراد. Starko) 1995 p36-73)

وتعد الأسس التي وضعها" جيلفورد" أكثر شمولية حيث على ضوئها قام " تورانس" ببناء مقياسه حول التفكير الإبداعي، وبمراجعة الأدبيات السابقة نجد أن هناك العديد من

الدراسات العليا التي سعت للتعرف على مختلف جوانب المتغير ومدى تأثره وتأثيره على متغيرات أخرى، نذكر منها دراسة "هناء العابد"(2010) هدفت من خلالها إلى معرفة علاقة التنشئة الاجتماعية بالتفكير الإبداعي لدى الشباب السوري، وأسفرت النتائج أن التنشئة الاجتماعية لها أثر جوهري في تنشئة الشباب منذ طفولتهم على إمكانية التفكير الإبداعي.**(هناء العابد، 2010).**

دراسة "إنشراح إبراهيم" (2003) التي جاءت في شكل برنامج إرشادي مقترح لتنمية وتدريب معلمات رياض الأطفال على كفايات التفكير الإبداعي، وأكدت النتائج على دور المعلم في إظهار وتنمية التفكير الإبداعي للأطفال .**(إنشراح إبراهيم محمد المشرفي، 2010) .**

إن اختلفت طرق تناول التفكير الإبداعي إلا أن هناك اتفاق حول اعتباره إنتاج جديد هادف موجه نحو هدف معين، سواء في العلم أو الأدب أو الفن، بمعني النظر بنظرة جديدة بعيدة عن الأنماط الجامدة المألوفة، وله ميزة الأصالة، كاكتشاف القوانين الجديدة في العلوم، أو دمج الألوان وتشكيل لوحات في الرسم، أو تنسيق الكلمات والمعاني في نسق أدبي جديد. وهذه الرؤى تسمح بتفتح أفاق المستقبل، وترسم الخطوط العريضة لحياة الفرد، وتتضح ملامح أهدافه.

وفي هذا الصدد يرى (Frank et all) (1998) أن توظيف الإنسان لقدراته الإبداعية وإثراء وجدانه ليتسامى بعاطفه، مشاعره، وقيمه تكون محصلة لجودة الحياة، ويتمخض عنها توجه إيجابي نحو الحياة .(Frank et all 1998 p67-80).

هذه النتيجة –التوجه نحو الحياة –هي أحدث المصطلحات التي زاد الاهتمام بها في علم النفس الإيجابي(Positive Psychology) الذي يهدف إلى ارتقاء الفرد إلى أسمى معاني الحياة، وتحقيق السعادة الحقيقية، ويتجسد التوجه نحو الحياة من خلال التفاؤل والتشاؤم.

وفي هذا الصدد يرى "Shevier et Craver"(1985) أن النظرة الإيجابية و الإقبال على الحياة، والاعتقاد بإمكانية تحقيق الرغبات في المستقبل، إضافة إلى الاعتقاد باحتمال حدوث

الخير، أو الجانب الجيد من الأشياء بدلا من حدوث الشر أو الجانب السيئ . **(بدر الأنصاري، 1998، ص14).**

كما يعتقد الباحثان أن التفاؤل هو الذي يحدد للناس الطريق لتحقيق أهدافهم بدلا من فقدان الأمل وبالتالي يعد سمة من سمات الشخصية، ثابتة نسبيا عبر المواقف والأوقات المختلفة .

هذا ما يؤكده (1995) (Seligman) فالنكسات والأحداث المزعجة التي تواجه المتفائلين هي نفسها التي تواجه المتشائمين لكن المتفائلين يقاومونها بشكل أفضل ، فهم ينهضون من جديد حتى عندما تكون حياتهم قاسية، فالمتفائل شخص مرن حيوي، أكثر إنجازا خلال العمل ويتمتع بمستوى صحي أفضل، وربما حياة أطول .

وتعود بداية الإهتمام به إلى (1925) (Freud) الذي تحدث في بداية كتاباته عن التفاؤل واعتبره شئ وهمي، لكنه واسع الإنتشار فهو يساعد على جعل الحضارة ممكنة خاصة عندما تسود الأفكار الدينية عن الحياة .**(نشوة كرم عمار، 2010).**

كما تحدث عنه "وليام جيمس" الذي اعتبر الشخص المتفائل الذي يمتلك نظرة طبيعية إيجابية عن الحياة، هو شخص ذو العقلية السوية "Healthy minded

(محمد السعيد أبو حلاوة، بدون سنة، ص24).

أما (Maslow) فيري أن الشخصية المتفائلة هي التي استطاعت تحقيق ذاتها والتوصل إلى أعلى درجة من تنمية المواهب وخصال الشخصية، وتعتبر هذه الخصال هي الشغل الشاغل للباحثين في علم النفس الإيجابي.(**بشير معمرية، 2010، ص 104).**

ولقد تدعم متغير التوجه نحو الحياة بالكثير من الدراسات منها دراسة" محمد أشرف أحمد أبو العلا(2010) بهدف معرفة التفاؤل والتشاؤم وعلاقتهما بتقدير الذات ومستوى الطموح والتوافق مع الحياة الجامعية لدى عينة من الطلاب، حيث أسفرت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائيا بين الدرجات التي تحصلت عليها العينة على مقياس التفاؤل

ودرجاتهم على مقياس تقدير الذات والطموح والتوافق مع الحياة الجامعية. **(محمد أشرف أحمد أبو العلا، 2010، ص339 -398)**

ودراسة "عبير محمد أنور وفاتن صلاح عبد الرزاق (2010) حول دور التسامح والتفاؤل في التنبؤ بنوعية الحياة لدى عينة من طلبة الجامعين في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية فدلت النتائج على وجود علاقة دالة وموجبة بين متغيرات الدراسة.

(عبير محمد أنور وفاتن صلاح عبد الرزاق، 2010، ص491 -871).

وتبين من دراسات كثيرة أن الأشخاص الآمنون متفائلون سعداء، متوافقون مع مجتمعهم، مبدعون في أعمالهم، ناضجون في حياتهم.**(محمد موسى، 1996، ص41)** .

وهذه العبارة تتجسد مع مختلف الأعمار عموما والشباب خصوصا، الذي يعرف بالفترة الأكثر خصوبة من حيث العطاء والإنتاج على جميع الأصعدة، وبالأخص عين الشباب الجامعي الذي يعد تأهيله وتوجيهه من أولويات المدربين . والإداريين باعتباره خارج من مرحلة التعليم الأكاديمي الجامعي، وبداية دخوله في مرحلة التوجه المهني ومواجهة تحديات العصر .

والطالب الجامعي الجزائري هو أيضا يحتاج إلى التنوير من قبل المسؤولين كل في مجال تخصصه، وفيما يخص مجال علم النفس فالطالب الجامعي يحتاج للإرشاد والتوجيه لكي يرسي قواعد صحيحة لمستقبله، ويكون أكثر فاعلية في بيئته الاجتماعية والعمل على التهيئة المبكرة لتفادي حدوث إخفاقات دراسية غير متوقعة والمساهمة في رفع ما أسماه "باندوره"(1970)(A. Bandura) الشعور بالنجاعة الشخصية ويكون من خلال التفاعل الحتمي المتبادل المستمر للسلوك، المعرفة و التأثيرات البيئية .

فهو يرى أن الشخص" فاعل" Active" داخل النموذج السببي الثلاثي بمعني أن الفرد ليس مجرد ممارس لردود الفعل إزاء المثيرات الخارجية، لكنه قادر على الابتكار والإبداع وتوظيف عملياته المعرفة لمعالجة الأحداث والوقائع البيئية، فالطالب الذي يملك معتقد اتجاه قدراته

للحل الإيجابي والتسيير الذاتي للأمور يؤثر إيجابيا على كفاءته المهنية وتنظيمها وتجديدها، وأيضا المساهمة في رفع مستوى الصحة النفسية.

فالحياة المهنية تعطي معنى للقيمة الشخصية، ومصدر للهوية الفردية وللمساهمة في تكوين ونجاح الطلاب الجامعيين الجزائريين ولو بالقليل من خلال العمل على إعطاءه نظرة إيجابية عن المستقبل، وذلك بتوفير قاعدة من الاستقرار والأمن النفسي، والعمل على تشجيعه لإبراز أفكاره وإبداعاته لكي تفتح له أفاق مستقبلا .

فإن الحياة لا تخلو من التحديات والصعوبات التي تدفع بالطالب التصدي لها، ويكون ذلك من خلال إيمانه القوي بأفكاره، وتبنيه لاتجاه معين نحو هذه الأفكار، هو ما قد يدفعه ويوجه سلوكه نحو تحقيق ما يهدف إليه، ويرافقه شعور بالارتياح والاطمئنان، وينتج عنها إنتاجا إبداعيا، كما يولد لديه توجه إيجابي نحو الحيات.

وبناء على ذلك أنه يجب أن تكون هناك قنوات متعددة الاتصال والتعامل بين الإدارة الجامعية والطلبة ومراكز ارشادية. لتوفر له قاعدة من المعلومات الدقيقة والمعطيات الصحيحة التي تعينه على حل المشكلات والعقبات، وفتح مراكز إرشادية من اجل حل جميع المشكلات التي تتعلق بالطلبة . ومن مجمل هذه القنوات إجراء الدراسات النفسية والتربوية والاجتماعية والانفعالية . لتسخيرها في خدمة الشباب الجامعي، ولهذا نركز على التساؤل التالي: **هل توجد علاقة بين الأمن النفسي والتفكير الإبداعي لدى عينة من طلبة جامعة البليدة بفرعيها العلمي والأدبي** ؟

1ـ متغيرات البحث:

الأمن النفسي Emotional Security:

هو شعور بأنه محبوب، ومتقبل من الآخرين وله مكان بينهم، ويدرك أن بيئته غير محبطة يشعر فيها بندرة الخطر والتهديد والقلق.

فالأمن النفسي هو ذلك الشعور الذي ينبع من داخل الفرد ويمده بالسلام وبالهدوء والارتياح النفسي، وبالسكينة والاستقرار النفسي والاجتماعي داخل جماعته، وعدم

الشعور بالقلق أو الخوف من أي خطر وأيضا شعوره بالاستقلالية ، وتطوير ذاته في ظل بيئة تشبع حاجاته النفسية، الاجتماعية والاقتصادية . .(Maslow. 1970. P 98)

تعريف التفكير الإبداعي Créative Thinking

يعرفه تورانس(1962) Thorrance : كما ذكره "خير الله (1981) "انه ذلك النوع من أنواع التفكير الذي يترتب عليه اكتشاف علاقات جديدة في الموقف والذي يقدم حلولا مبتكرة للمشكلات، ويتمثل في الإحساس بالصعوبات أو المشكلات أو عدم الإتساق في البيانات وفقدان عنصر أو عناصر في الموقف، بحيث يترتب على ذلك تصورات وتكوين فروض حول تلك التناقضات ومحاولة اختبار الفروض، وإعادة صياغتها، ثم اختبارها حتى يصل إلى تحقيق النتائج. **(خير الله سيد محمد، 1981، ص98).**

بأنه القدرة على توظيف وربط المعلومات السابقة والمعلومات الجديدة في أنساق وتنظيمات حديثة أصيلة لم تكن معروفة من قبل وصالحة لكل زمان ومكان.

تعريف التوجه نحو الحياة life orientation

النظرة الإيجابية و الإقبال على الحياة والإعتماد بإمكانية تحقيق الرغبات في المستقبل بالإضافة على الإعتماد باحتمال حدوث الخير أو الجانب الجيد من الأشياء بدلا من حدوث الشر أو الجانب السيئ **(**scheiers et carver 1985.p225**)**.

ان التفكير العقلاني والابتعاد عن الأفكار الغير العقلانية تؤدي إلى حدوث أفكار تفاؤلية بدلا من التوقعات الغير منطقية والتي تؤدي إلى الصراع والإحباط والفشل وعدم الثقة بالنفس وخيبة الأمل وعدم الشعور بالرغبة والدافعية نحو الأفضل.

2 - إجراءات الدراسة:

- **منهج الدراسة:** استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي بالطريقة المقارنة، لأن من أهداف الدراسة هو المقارنة بين أفراد العينة من حيث الجنس والتخصص وفق متغيرات الأمن النفسي والتفكير الإبداعي والتوجه نحو الحياة، ففي هذا الصدد يعرفه محمد عبيدات، 1990،" بأنه منهج يعتمد عليه الباحث قصد جمع الحقائق

عن موضوع البحث وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالتها ووضع مؤشرات وبناء تنبؤات مستقبلية، ومن ثمة الوصول إلى تعميم بشأن موضوع البحث، ويعتمد الباحث في ذلك على مختلف طرق جمع البيانات.(**محمد عبيدات وآخرون**، 1999، **ص** 47)

- **مجالات الدراسة :** وشملت على :

- **المجال المكاني**: تم تطبيق مقاييس الدراسة في ولاية البليدة على عينة من طلبة جامعة سعد دحلب بالصومعة وعلى عينة من طلبة جامعة لونيسي علي بالعفرون.
- **المجال الزماني**: إن المدة الزمنية التي إستغرقتها الدراسة الحالية وذلك منذ الشروع في بناء المقياس الخاص بمتغير التوجه نحو الحياة (التفاؤل – التشاؤم) والوقوف على خصائصه السيكومترية، وأيضا الوقوف على الخصائص السيكومترية وفق البيئة الجزائرية للمقياسين الآخرين (مقياس الأمن لماسلو تعريب فهد الدليم، ومقياس التفكير الإبداعي لصالح حسين) من بداية الفصل الأول للموسم الجامعي 2013 - 2014 إلى غاية الفصل الثاني من الموسم الجامعي 2014 - 2015.

- **عينة الدراسة**: يمثل طلبة الجامعة بولاية البليدة المجتمع الأصلي لهذه الدراسة، بحيث تم اختيار منها (156) طالب وطالبة كما هو مبين في الجدول التالي :

جدول رقم (01) يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس والتخصص

الجنس / التخصص	التخصص	التكرار
ذكور	**آداب**	19
	علوم	40
إناث	**أداب**	66
	علوم	31
المجموع		156

أدوات الدراسة : لقد تم في هذه الدراسة بناء أداة لقياس التوجه نحو الحياة (التفاؤل – التشاؤم) وذلك بهدف إستعمالها من أجل الوقوف على توقعات الشباب الجامعي نحو الحياة المستقبلية ولقد مرت عملية البناء بمرحلتين هما :

- **مرحلة تصميم الأداة :** وتمت عبر الخطوات التالية

A. الإطلاع على ما فيه استطاعة للتراث الأدبي (النظري) المتعلق بالموضوع.

B. على نتائج الدراسات السابقة الخاصة بالموضوع بهدف التعرف على خصائصه.

C. مراجعة مجموعة من المقاييس الخاصة كمقياس التوجه نحو الحياة لشاير وكارفر ترجمة بدر الأنصاري والقائمة العربية للتفاؤل والتشاؤم لأحمد عبد الخالق.

D. ترجمة ما تم جمعه من معطيات خلال المراحل السابقة إلى مجموعة من البنود والتي تمثل الأداة في صورتها الأولية

E. عرض القائمة على مجموعة مكونة من (09) أساتذة علم النفس، وبناء على ملاحظاتهم تم تعديل ما يتطلب تعديله، ولم يطلب حذف أي عبارة ما عدا ما يتعلق بالبند (43) "أؤمن بالمثل القائل أندم من الكسعي" كان هناك (04) أساتذة أقروا بحذفه بحجة عدم شيوع استخدامه في المجتمع الجزائري وفي مقابل ذلك كان هناك (04) أساتذة لم يطلبوا حذفه بالبقاء عليه والاعتماد على تحكيم العينة .

- **مرحلة تقنين الأداة :** تم توزيع الأداة على 100 من طلبة جامعة البليدة تتراوح أعمارهم بين (19 - 25) سنة، لكن بعد جمع ما تم توزيعه تم إلغاء 14 إستبيانة بسبب عدم إستكمال الإجابة على العبارات، وبالتالي كان العدد الإجمالي للعينة (86) طالب جامعي.

بعد تفريغ البيانات تم حساب الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات) بواسطة الحزم الإحصائية spss

أولاً: ثبات المقياس:

تم التحقق من ثبات مقياس التوجه نحو الحياة باستخدام طريقتين هما: طريقة التجزئة النصفية (جاتمان)، وطريقة ألفا (α) لكرونباخ، وجاءت النتائج كما يلي:

أ - ثبات المقياس باستخدام طريقة التجزئة النصفية (جاتمان)

تم التأكد من ثبات مقياس التوجه نحو الحياة عن طريق حساب قيمة معامل جاتمان وذلك بالنسبة للدرجة الكلية ، وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم(02): معامل الثبات جاتمان لمقياس التوجه نحو الحياة

مقياس التوجه نحو الحياة	معامل جاتمان
الدرجة الكلية	0.84

يتضح من خلال الجدول رقم (02)أن قيمة معامل جاتمان لمقياس التوجه نحو الحياة قد بلغت: 0.84، وفي ضوء هذه القيمة يمكننا القول أن قيمة ثبات المقياس مرتفعة مما يدل على تمتع المقياس بدرجة عالية من الاتساق، باعتبار أن هذه القيمة التي تم الوصول اليها تفسر 84٪ من الدرجة الحقيقية لعينة الدراسة وهي نسبة مرتفعة وهذا يشير الى أن المقياس ثابت ودرجة ثباته مقبولة وهو ما يمكننا من الاعتماد على نتائجه في هذه الدراسة.

ب - ثبات المقياس باستخدام معامل ألفا (α) لكرونباخ

كما تم التأكد من ثبات مقياس التوجه نحو الحياة عن طريق حساب قيمة معامل معامل ألفا (α) لكرونباخ وذلك بالنسبة للدرجة الكلية للمقياس، وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم(03): معامل الثبات ألفا (α) كرونباخ لمقياس التوجه نحو الحياة

مقياس التوجه نحو الحياة	معامل ألفا (α) كرونباخ
الدرجة الكلية	0.83

يتضح من خلال الجدول رقم (03)أن قيمة معامل ألفا (α) كرونباخ لمقياس التوجه نحو الحياة قد بلغت: 0.83.

وفي ضوء ما سبق يمكننا القول أن قيمة ثبات المقياس مرتفعة، مما يدل على تمتع المقياس بدرجة عالية من الاتساق، باعتبار أن القيم التي تم الوصول اليها تفسر 83٪ من الدرجة الحقيقية لعينة الدراسة وهي نسبة مرتفعة مما يدل على أن المقياس ثابت ودرجة ثباته مقبولة وهو ما يمكننا من الاعتماد على نتائجه في هذه الدراسة.

كما نلاحظ أن قيمة معامل الثبات التي تم التوصل اليها باستخدام معامل ألفا (α) كرونباخ أقل من قيمة معامل الثبات التي تم التوصل اليها باستخدام معامل جاتمان وذلك لأن معامل ألفا (α) يمثل متوسط قيم طرق التجزئة الممكنة للمقياس عند تقدير الثبات، ولهذا يعتبر هذا المعامل الأكثر دقة واستقرارا والأقل تذبذبا.

ثانيا: صدق المقياس

يعد قياس صدق المقياس عاملا رئيسيا في تقدير صلاحيته لقياس ما وضع من أجله، وقد تم التأكد من صدق مقياس التوجه نحو الحياة في الدراسة الحالية بطريقتين هما: صدق الاتساق الداخلي والصدق التمييزي أو صدق المقارنة الطرفية، وجاءت النتائج كما يلي:

أ- صدق الاتساق الداخلي للمقياس:

يعد صدق الاتساق الداخلي من أهم أنواع الصدق التي يمكن استخدامها للتحقق من صدق الأداة، فهو يعكس مدى التجانس الداخلي للمقياس من خلال حساب معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية للمقياس ودرجة كل بند من البنود، بعد استبعاد الدرجة الفرعية للبند وذلك للحصول على الارتباطات الصافية وأسفرت النتائج على أن:

هناك 09 بنود ارتباطها بالدرجة الكلية لمقياس التوجه نحو الحياة غير دال احصائيا كانت أرقامها كما يلي: 01 – 08 – 11 – 13 – 14 – 15 – 27 – 31 – 43 ، وبالتالي سنقوم بحذفها ليصبح بذلك مقياس التوجه نحو الحياة يتكون من 37 بند تراوحت القيم الارتباطية

الخاصة بها بين 0.54 (بالنسبة للبند رقم 18) و0.21 (بالنسبة للبند رقم 02 و البند رقم 09)

وانطلاقا من هذه القيم يمكننا القول أن مقياس التوجه نحو الحياة صادق ودرجة صدقه مقبولة وهو ما يمكننا من الاعتماد على نتائجه في هذه الدراسة.

ب - الصدق التمييزي أو صدق المقارنة الطرفية للمقياس:

لقد تم فحص الصدق التمييزي أو القدرة التمييزية لمقياس التوجه نحو الحياة من خلال مقارنة الدرجات المتطرفة (العليا والدنيا) لأفراد عينة الدراسة على المقياس من خلال، ترتيب الدرجات الكلية تنازليا وأخذت 27٪ من درجات الثلث الأعلى و27٪ من درجات الثلث الأدنى (وكان عددهم معا 46) ثم حساب اختبار ت لعينتين مستقلتين، وجاءت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (04): قيم اختبار ت لعينتين مستقلتين ودلالتها الاحصائية بين مرتفعي ومنخفضي الدرجات على مقياس التوجه نحو الحياة.

مقياس التوجه نحو الحياة	المجموعة العليا (ن=23)		المجموعة الدنيا (ن=23)		قيمة ت المحسوبة	قيمة ت المجدولة	درجات الحرية
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري			
الدرجة الكلية	183.60	8.80	133.65	6.54	17.53**	**2.39**	44

** دال عند مستوى 0.01

يتضح من خلال الجدول رقم (04) أن المتوسط الحسابي للمجموعة العليا قد بلغ: 183.60 بانحراف معياري قدره: 8.80، في حين بلغ المتوسط الحسابي للمجموعة الدنيا قد بلغ: 133.65 بانحراف معياري قدره: 6.54. أما فيما يخص قيمة اختبار ت لعينتين مستقلتين متجانستين فقد بلغت: 21.83 وهي أكبر تماماً من قيمة ت المجدولة التي بلغت: 2.39 عند درجة حرية 44 ومستوى دلالة 0.01.

في ضوء ما سبق يمكننا القول أن هناك فروق ذات دلالة احصائية بين درجات المجموعتين العليا ودرجات المجموعة الدنيا في مقياس التوجه نحو الحياة، بمعنى أن المقياس استطاع التمييز بن مرتفعي ومنخفضي الدرجات ومنه المقياس صادق ويمكننا الاعتماد على نتائجه في الدراسة الحالية.

وبالإضافة الى ماسبق دلالات الصدق الذاتي لمقياس التوجه نحو الحياة عن طريق حساب الجذر التربيعي لمعامل الثبات الناتج عن تطبيق معادلة ألفا لكرونباخ، وجاءت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (05): معامل الصدق الذاتي لمقياس التوجه نحو الحياة

مقياس التوجه نحو الحياة	معامل ألفا (α) كرونباخ	قيمة الصدق الذاتي
الدرجة الكلية	0.83	0.91

يتضح من الجدول رقم (05) أن قيمة معامل الصدق الذاتي لمقياس التوجه نحو الحياة قد بلغت: 0.91 وقد كان الهدف المعتمد من حساب هذا النوع من الصدق هو معرفة النهاية العظمى أو أقصى درجة يمكن أن يبلغها صدق هذا المقياس، بحيث لا يمكن لمعاملات الصدق الأخرى أن تتجاوز قيم الصدق الذاتي.

- **تصحيح درجات الأداة:** تقدر الدرجات الدنيا والقصوى بالنسبة للأداة ككل بين 37 و185 بينما تقدر الدرجات القصوى والدنيا لبعدي التفاؤل والتشاؤم كل على حدى كالتالي:

تتراوح القيمة والدنيا والقصوى لبعد التفاؤل بين 19 و95 بحيث يقدر متوسطه النظري بـ 47.50

ويشتمل على العبارات التالية: 1 -2 -3 -4 -5 -6 -9 -10 -11 -13 - 19 -20 -21 -22 -25 -28 -34 -35 -36

تتراوح القيمة الدنيا والقصوى لبعد التشاؤم بين 18و 90 بحيث يقدر متوسطه النظري بـ 45

، ويشتمل على العبارات التالية 7 -8 -12 -14 -15 -16 -17 -18 -23 - 24 -26 -27 -29 -30 -31 -32 -33 -37

وتفسر النتائج في البعدين (التفاؤل والتشاؤم) حسب قربها أو بعدها عن المتوسط النظري للدرجات في كل بعد، حيث قسمت الدرجات المتحصل عليها في كل بعد إلى ثلاث مستويات (مستوى ضعيف - متوسط - مرتفع) وفق ما يلي: أولا بعد التفاؤل ثانيا بعد التشاؤم

من 19 - 44 مستوى ضعيف. من 18 - 42 مستوى ضعيف.

من 45 - 69 مستوى متوسط. من 43 - 66 مستوى متوسط.

من 70 - 95 مستوى مرتفع. من 67 - 90 مستوى مرتفع.

تحليل ومناقشة الفرضية: تنص الفرضية على أن للشعور بالأمن النفسي وعلاقته بالتفكير الإبداعي والتوجه نحو الحياة لدى عينة من طلبة جامعة البليدة .

وللتحقق من هذه الفرضية باستخدام معامل الارتباط المتعدد من أجل قياس حجم العلاقة الارتباطية بين درجات أفراد العينة على مقياس الأمن النفسي، التفكير الإبداعي والتوجه نحو الحياة، وجاءت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (06): نتائج معامل الارتباط بيرسون المتعدد بين درجات أفراد العينة على مقياس الأمن النفسي، التفكير الإبداعي والتوجه نحو الحياة

متغيري العلاقة	العينة	قيمة الارتباط	مستوى الدلالة الاحصائية
الأمن النفسي التفكير الإبداعي التوجه نحو الحياة	156	0.62	0.01

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن عينة الدراسة قدرت بـ: 156 طالب وطالبة، بلغ معامل الارتباط المتعدد لدرجاتهم على مقياس الأمن النفسي، التفكير الإبداعي والتوجه نحو الحياة: 0.62 وهي قيمة موجبة ومرتفعة ودالة احصائيا عند مستوى 0.01.

وبناءاً على هذه القيمة يمكننا القول أننا متأكدون بنسبة 99٪ أنه يوجد للشعور بالأمن النفسي علاقة دالة إحصائيا بالتفكير الإبداعي والتوجه نحو الحياة لدى عينة من طلبة جامعة البليدة .

وتشير النتائج المتحصل عليها أن هناك تفاعل بين المتغيرات الثلاث، مما يعني كلما إتسم الطالب الجامعي بالشعور بالأمن النفسي كلما زادت قدرته على التفكير الإبداعي كانت نظرته للحياة أكثر تفائلية خاصة وأن الطالب الجامعي في مرحلة نهاية التكوين الأكاديمي قبل التوجه نحو الحياة العملية بحيث تزداد فرصته للعطاء والإنتاج.

وأيضا من منطلق أن من أهم الوظائف التي تقوم بها الجامعة هي تكوين جيل من الشباب قادر على المشكلات التي تواجهه في حياته، وتنمي قدراته الفكرية والإبداعية، وتعمل على بناء شخصية جامعية سوية، ويكون ذلك من خلال توفير جو من الاستقرار النفسي للطالب الجامعي، فشعوره بالأمن النفسي يعطيه الطاقة والدافعية لتقديم إنجازات إبداعية تلبي حاجاته الفردية وحاجات المجتمع ككل، وتشعره بفعاليته وحيويته في جماعته وكل ذلك يندرج ضمن العوامل المساعدة على اكتساب الصحة النفسية للطالب الجامعي.

فالشعور بالأمن النفسي له دور أساسي في التفكير الإبداعي وفي النظرة الإيجابية التفاؤلية للمستقبل، توصلت النتائج أن للأمن النفسي تأثير على الإبداع، فالطالب الأكثر شعورا بالأمن النفسي هو أكثر إبداعا ومن خلال ذلك يكون توقع حياتهم في المستقبل أكثر تفاؤلا، لهذا من المهم للأسر والمعلمين والمجتمعات مساعدة الطالب في الشعور بالأمن النفسي لتشكيل جيل جديد أكثر ازدهارا.

غير أن هناك بعض الدراسات التي خالفت الدراسة الحالية منها دراسة **عبد اللطيف محمد خليفة** (2003) التي هدفت إلى فحص العلاقة بين الاغتراب والإبداع والتفاؤل والتشاؤم

لدى عينة من طلبة جامعة الكويت، بحيث أوضحت النتائج أن الاغتراب يرتبط بالتشاؤم إيجابيا وبالتفاؤل سلبيا، أما الإبداع فلم يرتبط بأي من الاغتراب أو بالتفاؤل .

وأيضا دراسة **زينب شقير** (2002) التي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الطمأنينة النفسية والتفاؤل والتشاؤم لدى عينة من طلبة جامعة طنطا بحيث أسفرت النتائج عن عدم وجود علاقة دالة إحصائيا بين كل من الطمأنينة النفسية والتفاؤل مع وجود علاقة دالة بين قلق الموت والتفاؤل.(**إياد محمد أقرع**، 2005)

فالإتفاق بين الدراسات أو الاختلاف بينهم يرجع في المقام الأول إلى طبيعة العينة وخصائصها المميزة بالنسبة لمجتمعها الأصلي بثقافته وأطره وقيمه لتي شملتها كل دراسة وأيضا للأداة المستخدمة فيها، إلى جانب ذلك إلى الهدف منها، فالهدف في الدراسة الحالية له صلة بالجانب النمائي والوقائي لحفظ الصحة النفسية للأفراد وبناء شخصية متوازنة خاصة لدى طلاب الجامعة الذين يعدون الطاقة الحية لدفع المجتمع إلى التطور والإزدهار.

قائمة المراجع

1 - خالد أحمد الصرايرة، الإحساس بالأمن لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر رؤساء أقسامهم، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 03، 2009.

2 - محمد عثمان نجاتي، 2001، القرآن وعلم النفس، دار الشروق ط 07، القاهرة، مصر.

3 - حامد زهران، 2003، دراسات في الصحة النفسية، عالم الكتب، ط 01، القاهرة، مصر.

4 - مريم بنت عبد اللطيف بن عبد الله الناجم، 2011، الأمن النفسي وعلاقته بإتباع الهوى، رسالة دكتوراه منشورة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، السعودية.

5 - برهان حمادته ومحمد نايف عياصرة، 2013، مفاهيم ودراسات في علم النفس التربوي دار زهران للنشر والتوزيع وال، ط 01، الأردن.

6 - صلاح الدين العمريه، 2008، التفكير الإبداعي، مكتبة المجتمع للنشر والتوزيع، ط01، عمان، الأردن.

7 - محمد السيد عبد الجواد أبو حلاوة، حالة التدفق: المفهوم، الأبعاد، القياس، إصدارات شبكة العلوم النفسية العربية، العدد 29، 2013.

8 - عبد المنعم أحمد الدردير، 2004، علم النفس المعرفي، عالم الكتب، ج 01، ط02، القاهرة، مصر.

9 - هناء العابد، 2010، التنشئة الاجتماعية ودورها في نمو التفكير الإبداعي لدى الشباب السوري، رسالة دكتوراه منشورة، جامعة ST Clements العالمية سوريا.

10 - إنشراح إبراهيم محمد المشرفي، 2010، فاعلية برنامج مقترح لتنمية كفايات تعليم التفكير الإبداعي لدى الطلبات المعلمات بكلية رياض الأطفال، رسالة دكتوراه منشورة، جامعة الإسكندرية، مصر.

11 - بدر الأنصاري، 1998، التفاؤل والتشاؤم: المفهوم، القياس، المتعلقات، مطبوعات جامعة الكويت، ط01، الكويت.

12 - نشوة كرم عمار أبو بكر دردير، 2010، فاعلية برنامج إرشادي عقلاني إنفعالي في تنمية أساليب مواجهة الضغوط الناتجة عن الأحداث الحياتية لدى طلبة الجامعة، رسالة دكتوراه منشورة، جامعة القاهرة، مصر.

13 - بشير معمرية، علم النفس الإيجابي، سلسلة دراسات نفسية، العدد 02، 2010 .14 - محمد أشرف أحمد أبو العلا ، ، التفاؤل والتشاؤم وعلاقتهما بتقدير الذات ومستوى الطموح والتوافق مع الحياة الجامعية لدى عينة من طلاب وطالبات، دراسات عربية في علم النفس، المجلد 09، العدد 02،2010 .

15 - عبير محمد أنور وفاتن صلاح عبد الصادق، دور التسامح والتفاؤل في التنبؤ بنوعية الحياة لدى عينة من الطلاب الجامعيين في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية، دراسات عربية في علم النفس ، مجلد 09، ع 03، 2010.

16 - محمد موسى الشريف، 1996، الأمن النفسي، دار الأندلس الخضراء، ط 2، جدة، السعودية.

17 - محمد عبيدات وآخرون ، 1999، منهجية البحث العلمي، القواعد المراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، ط 02،

18 - عبد اللطيف محمد خليفة، 2003، دراسات في سيكولوجية الإغتراب، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.

19 - إياد محمد ناد أقرع، 2005، الشعور بالأمن النفسي وتأثره ببعض المتغيرات لدى طلبة جامعة النجاح الوطنية، رسالة ماجستير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

20-Alex Muchielli, 1996 la nouvelle psychologie, presses universitaire de fronce .

21-Guilford.J.P , 1980, cignitive styles :wat are they ? educational and psychological measurement, N 40.

22-Maslow.A,motivation and personality, harper and row, newyork, 1970.

23-scheiers et carver,Optimism coping and healh assessment and implications of generalized outcome expectancies , health psychology, N 04 1985

24-Mulyadi.Seto,2010,Effect of the psychological security and psychological freedom on varbal creativity of Indnesia home schooling student, faculty of pschology, International Journal of business and social science ,vol 01, N 2 pp 71-79.

الملحق: مقياس التوجه نحو الحياة في صورته النهائية:

تعليمة: أخي الطالب(ة) هذه مجموعة من العبارات التي قد تقابل تطلعاتك النفسية. الرجاء الإجابة على العبارات التي تنطبق عليك بوضع علامة (×) أمام الإختيار المناسب. لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة، ولهذا رجاء تحري الصدق والموضوعية وذلك بغرض خدمة البحث العلمي فقط.

الرقم	العبارات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	مطلقا
1	باستطاعتي تحقيق أهدافي رغم الصعوبات. تفاؤل					
2	كل ما يحدث لي في حياتي هو خير تفاؤل					
3	مستقبلي سيكون مزدهرا. تفاؤل					
4	قدراتي وإمكانياتي تساعدان على مواجهة تحديات العصر.تفاؤل					
5	أتوقع أن تسير حياتي بصورة جيدة. تفاؤل					
6	بإمكاني أن أرد بالخير على الأشخاص الذين أساؤو إلي تفاؤل					
7	. أرى أن هناك احتمال أن تتكرر الأمور السيئة مستقبلا تشاؤم					
8	قد تتغير حياتي من الجيد إلى السيئ مستقبلا تشاؤم					
9	أرى أنه بإمكاني أن أكون سعيدا حتى في الظروف الصعبة تفاؤل					
10	عندما أستيقظ أكون في قمة النشاط والتفاؤل ليوم وغّد أفضل من الأمس. تفاؤل					

11	أحمل في أفكاري ما قد أكون عليه مستقبلا تفاؤل					
12	. أشعر بالسخط والتذمر من الحياة. تشاؤم					
13	بإمكاني الإستمرار في بذل الجهد حتى عند الفشل . تفاؤل					
14	لا أستطيع التعامل والتفاعل مع أي شخص. تشاؤم					
15	لا أملك القدرة على تحمل الإحباط . تشاؤم					
16	معظم الأوقات تسيطر علي الأفكار السلبية. تشاؤم					
17	كل تقديري للأمور خاطئ . تشاؤم					
18	لا أملك الشروط الملائمة للخروج من دائرة الفشل تشاؤم					
19	بإمكاني خلق فرص جديدة لحل المشاكل التي تواجهني. تفاؤل					
20	أطمح مستقبلا أن أكون أول من يدخل قلوب وأذهان الناس. تفاؤل					
21	أنا الوحيد المسؤول عن قراراتي وما سأكون عليه مستقبلا تفاؤل					
22	أستطيع أن أجد طريقة ما لفعل أهم الأشياء. تفاؤل					
23	معظم الأوقات يرافقني شعور بالفشل. تشاؤم					

24	في وقتنا هذا من يعمل خيرا يلقى شرا. تشاؤم					
25	بإمكاني مشاركة أفراحي مع أهلي و زملائي تفاؤل					
26	أرى أنه كل ما هو مكتوب في أبراج الحظ سيقع لي تشاؤم					
27	أشعر بتأنيب الضمير بعد كل خطوة أخطوها. تشاؤم					
28	أطبق في حياتي مقولة أنه بعد الشدة يأتي الفرج. تفاؤل					
29	تراودني فكرة الفشل قبل البدء في العمل. تشاؤم					
30	عادة ما أشعر بخيبة الأمل. تشاؤم					
31	أشعر بفراغ في حياتي لهذا أقضي معظم أوقاتي بالأحلام. تشاؤم					
32	أعتقد أن النتائج السيئة هي أمر حتمي. تشاؤم					
33	أعتقد أن الفرد الذي انكسرت معنوياته لا يمكن إصلاحها من جديد. تشاؤم					
34	في قاموس حياتي لا توجد كلمة الفشل و اليأس تفاؤل					
35	أحتضن الحياة بحب وشغف. تفاؤل					
36	لا يقدر الجمال إلا من له روح جميلة. تفاؤل					
37	أرى أن الأوقات الطيبة مؤقتة أما الأوقات السيئة فهي دائمة. تشاؤم					

الـمشكلات الصحية الـمصاحبة لـمرحلة الشيخوخة وطرق علاجها

د. بداوي سميرة
جامعة البليدة 02
badaoui.samira02@gmail.com

مقدمة

يمر الإنسان في حياته بعدة مراحل و آخر هذه المراحل هي مرحلة الشيخوخة التي تعتبر تـغير طبـيعي في حـياة الإنسان، أي أنـها تطـور فيزيولوجي شـأنها شأن مرحلة الرضاعة و الطفولة و البلوغ و السن الوسط.

ويذهب الكثير من العلماء إلى القول بأن الشيخوخة هي نتيجة التراكمات التي يمر بها الفرد خلال مراحل حياته و ما يتعرض له من أمراض جسدية و صدمات نفسية و غيرها، التي تنتهي في الأخير إلى حالة من الضعف و الوهن الجسدي و النفسي.

ولا بد أن هذه التغيرات التي تحدث للفرد تحدث له و هو يعيش في وسط أسرته التي لها دور كبير في مدى تقبله لهذه المرحلة الجديدة من حياته وتلقينه وتمكينه من التعايش مع هذا الشكل الجديد من حياة الفرد المسن من خلال علاقاته و تفاعله مع أفراد أسرته التي تقدم له الدعم المادي والمعنوي لمواجهة هذه المرحلة التي تكون من أصعب المراحل في الحياة، والتي تتطلب جرعات قوية من التفاؤل والاطمئنان والراحة النفسية والمادية، وهذا لا يمكن للمسن أن يحس بها إلا في جو أسري سليم و متماسك في علاقات أفراده في ما بينهم.

ومنه فقد حاولنا من خلال مداخلتنا هذه التطرق إلى تحديد مرحلة الشيخوخة، وكذلك أهم التغيرات الفيزيولوجية والسيكولوجية التي تطرأ على الفرد في هذه المرحلة من العمر مع تحديد لأهم الأمراض التي تصيب المسنين سواء النفسية أو العضوية وطرق الوقاية والعلاج منها .

اولا ـ التعريف البيولوجي للشيخوخة:

تعني التلف الحسي والحركي وهي بهذا المعنى حالة من القصور البيولوجي العام تؤدي إلى موت الإنسان كنتيجة لانهيار العمليات العضوية الحيوية، كما أنها تزيد من احتمال الموت بسبب تزايد المضاعفات .

وهي كذلك نمط شائع من الاضمحلال الجسمي في البناء والوظيفة تحدث بتقدم السن لدى كل كائن حي بعد اكتمال النضج وهذه التغيرات الاضمحلالية المسايرة لتقدم السن تعتري كل الأجهزة الفيزيولوجية والعضوية والحركية، والدورية والهضمية والبولية والتناسلية والغدية والعصبية والفكرية.

وتعرف بيولوجيا أيضا بأنها حالة تدهور تحدث للكائن العضوي بعد تمام نضجه و ينتج عن تغيرات حتمية، يعتمد حدوثها على عامل الزمن وتحدث ذاتيا عند جميع الكائنات، و تتمثل في التضاؤل المستمر في القدرة على الوفاء بالمطالب البيئية والاحتمال المتزايد للوفاة كلما تقدم الفرد في السن.

كما يعرف كبير السن بأنه من دخل طور الكبر الذي هو حقيقة بيولوجية تميز التطور الختامي في دورة حياة البشر أو أن المرحلة التي يصل إليها المسن هي حالة يصبح فيها الانحدار في القدرات الوظيفية البدنية والعقلية واضحا يمكن قياسه و له أثاره على العمليات التوافقية[1].

ثانيا ـ التعريف السيكولوجي للشيخوخة:

الشيخوخة سيكولوجيا هي حالة من الاضمحلال تعتري إمكانات التوافق النفسي والاجتماعي للفرد فتقل قدرته على استغلال إمكاناته الجسمية والعقلية والنفسية في مواجهة

ضغط الحياة لدرجة لا يمكن معها الوفاء الكامل بالمطالب البيئية أو تحقيق قدر مناسب من الإشباع لحاجاته المختلفة فالمسن عندما يصل إلى مرحلة ما من العمر يحدث له اهتزاز إزاء تقديره لذاته نتيجة لفقدان الأهداف التي كانت غايته تحقيقها، ومن الطبيعي أن الافتقار إلى تقدير الذات أو نقص تلك القيمة وتدهورها ينعكس على ملامح الشخص وعلى وقفته وجلسته وكلامه وملامح وجهه، بل ينعكس أيضا على تعامله مع الناس.

بالإضافة إلى حالة عدم تقدير الذات التي تصيب المسنين في هذه المرحلة من العمر نجد أيضا الخصائص الوجدانية والانفعالية التي تظهر لدى المسن بعد سن الستين، كالشعور بالعزل والتهميش وبأن مهامه قد انقضت نظرا لضعفه البدني والعقلي، ومنه يضطر إلى مواجهة مجموعة من المشاكل النفسية التي تؤثر على نمط حياته فالشيخوخة بهذا المفهوم هي مرحلة الراحة وتمثل مرحلة الإحالة على المعاش.

كما أن المفهوم الاجتماعي للمسن يختلف باختلاف المجتمعات ،حيث نجد في المجتمع البدوي أن فئة كبار السن غير محددة بفئة عمرية بل لها معنى اجتماعي أكثر من المعنى الفيزيولوجي يتعلق بقيمة ما يقوم به الفرد من قرارات صائبة في حل المشاكل ولا يشعر الفرد في هذه المجتمعات بكبره في السن إلا عند موت والده أو والدته ففي وجود الوالدين حتى إذا وصل الفرد إلى سن السبعين أو أكثر فهو ليس كبير.

وما دامت الشيخوخة عملية بيولوجية بمقدار ما هي نفسية اجتماعية فان أفضل وصف لها، هو أنها نتاج التفاعل المعقد بين العوامل البيولوجية و النفسية و الاجتماعية[2].

ثالثا- التحديد الزمني للشيخوخة:

1 - **العمر الزمني:** يرى «**برومليي**» أن مرحلة الشيخوخة تنقسم إلى أربعة مستويات هي:

- **المستوى الأول:** فترة ما قبل التقاعد، و تمتد من 55 إلى 65 سنة.
- **المستوى الثاني:** فترة التقاعد 65 سنة فأكثر، حيث الانفصال عن الدور المهني وسيرورة المجتمع، ويصاحبها تغيرات عديدة في النواحي العقلية والبيولوجية والنفسية والاجتماعية.

- **المستوى الثالث:** فترة التقدم في العمر والتي تمتد من 80 سنة فأكثر حيث الاعتماد على الآخرين والضعف الجسمي والعقلي.
- **المستوى الرابع:** فترة الشيخوخة و العجز التام و المرض و الوفاة و التي تمتد حتى 110 سنة.
- أما **هيرلوك** فتشير إلى وجود مرحلتين متميزتين هما:
- **الأولى:** المرحلة الأولية أو المبكرة من التقدم في العمر " الشيخوخة المبكرة" و تمتد من 60 إلى 70 سنة[3].
- **الثانية:** المرحلة المتقدمة من "الهرم" و تمتد من 80 سنة حتى نهاية الحياة و يرى «**فؤاد البهي السيد**» أن مرحلة الكبار تتضمن كل من الرشد و الشيخوخة، و تمتد من 21 سنة إلى ما بعد 60 سنة حتى نهاية العمر، و هي تنقسم إلى ثلاث مراحل جزئية:
  - **مرحلة الرشد المبكر:** و تمتد من 21 سنة إلى 40 سنة.
  - **مرحلة وسط العمر:** و تمتد من 40 سنة إلى 60 سنة.
  - **مرحلة الشيخوخة:** و تمتد من 60 سنة حتى نهاية العمر.

ولقد لوحظ أن هناك اختلافات في تحديد السن الذي تبدأ عنده مرحلة الشيخوخة و تراوح هذا السن بين 55 و 65 سنة، و لكن مع تقدم وسائل المعيشة الحديثة و ارتفاع الوسائل الصحية أصبح سنه 55 سنة غير مقبول كسن لبدء الشيخوخة، وأصبح الاتفاق عاما أو شبه عام على أن سن بدأ الشيخوخة هو سن 60 (ستين) سنة .

ولا يعد العمر الزمني وحده فاصلا في تقسيم حياة الكبار إلى مراحل، فالعمر الزمني الذي تظهر عنده التغيرات البيولوجية و النفسية والاجتماعية الخاصة بكبر السن يختلف من فرد لأخر، بل فالشخص الواحد قد يختلف عمره الزمني عن عمره البيولوجي عن عمره السيكولوجي، ولكنه بالرغم من هذا يستخدم عمره الزمني كإطار مفيد في بعض الحالات خاصة بالنسبة للمتوسطات العامة لمظاهر الحياة [5].

2 - **العمر البيولوجي:** يستخدم في تحديد بداية الشيخوخة العضوية وهو مقياس وصفي يقوم على أساس المعطيات البيولوجية لكل مرحلة، مثل معدل نشاط الغدد، قوة دفع الدم، و التغيرات العصبية.

3 - **العمر الاجتماعي:** ويشير إلى الأدوار الاجتماعية وعلاقة الفرد بالآخرين ومدى توافقه الاجتماعي.

4 - **العمر السيكولوجي:** ويستخدم هذا المقياس في تحديد الشيخوخة العضوية وهو مقياس وصفي يقوم على جملة من الخصائص النفسية و التغيرات في سلوك الفرد و مشاعره و أفكاره.

رابعا: امراض الشيخوخة و المسنين في الجزائر:

لقد بلغت نسبة الأشخاص الذين بلغوا من 60 سنة فأكثر نسبة 7.5% من مجموعة سكان الجزائر سنة 2002، حيث أن نسبة 30.6% منهم ينتمون إلى الفئة العمرية (60 - 65 سنة) ، 10.9% يبلغون من العمر 80 سنة فأكثر[6].

ويلاحظ من بيانات المسح الذي قامت به وزارة الصحة والسكان سنة 2002م بدراسة الخصائص العامة لفئة المسنين في الجزائر أن اغلب المسنين الذين بلغوا 60 سنة فأكثر متزوجين بنسبة 72%، و26.3%يشكلون فئة العزاب مع وجود اختلافات بين النساء والرجال حيث نجد أن 6.2% من مجموع الرجال في هذه السن أرامل، و93.3% متزوجون و بلغت المتزوجات 51.5% من مجموع النساء و من الأرامل 46.1 % ويلاحظ أن اغلبيه هذه الفئة من السكان أميين بنسبة 83.4% مع وجود اختلاف ملحوظ بين الرجال والنساء (72.5% من الرجال و94.2%، النساء) كما تشير البيانات إلى أن المستوى التعليمي للرجال أفضل منه بين النساء، وقد يرجع هذا إلى ثقافة وطبيعة المجتمع في تلك الفترة الذي تمنع الفتاة من مزاولة الدراسة مقارنة بالذكر، ونلاحظ أيضا أن الأميين هم أكثر

انتشارا في الريف حيث أنهم يمثلون نحو 92% من مجموع فئة المسنين (85.6% من الرجال و 98.6% من النساء).

كما يعاني 66.8 % من الأشخاص البالغين 60 سنة فما فوق من مرض أو مشكل صحي (14.7 % من النساء و 58.8 % من الرجال) و نلاحظ أن ضغط الدم و التهاب المفاصل و أمراض المعدة هي الأمراض الأكثر انتشارا وسط الأشخاص المسنين وأن النساء هم الأكثر عرضة للأمراض مهما كان نوع المرض[7].

وقد أفاد 22% من المبحوثين والمبحوثات أن زيارة الأولاد يومية، في حين أن 52% يزورهم أولادهم مرة في الأسبوع على الأقل، وقد قدر حوالي 27% من المسنين أن الزيارات تتم في المناسبات، وأن 1.7% منهم يزورهم أولادهم في حالة المرض فقط، و بدورهم يقوم 1.73% من الأشخاص المسنين بزيارة أولادهم و أقاربهم، و تتميز النساء بقيامهن بزيارة أولادهن أكثر من الرجال، فيما أن الرجال يعيشون مع أولادهم [8].

خامسا: خصائص الشيخوخة و مشكلاتها:

أولا: الخصائص والتغيرات الفسيولوجية والبيولوجية: تتمثل أهم التغيرات الجسمية والبيولوجية المصاحبة للشيخوخة بما يلي:

أ - التغير في الشكل العام للجسم: ومن أبرزها التغير في وزن الجسم حيث يتجه نحو الانخفاض، وكذلك سقوط الشعر، جفاف الجلد، رعشة اليدين، تورم القدمين بسبب اختزان السوائل بهما كأحد مضاعفات الدوالي بالساقين التي تنتشر بين الشيوخ بنسبة 50% إلى جانب وجود بقع زرقاء تحت الجلد [9]

بـ التغيرات الفسيولوجية و البيولوجية:

- **تغير معدل الأيض:** تدل عملية الأيض على عمليتي البناء والهدم في الجسم و لهذا المعدل علاقة مباشرة بقدرة الجسم على تجديد نفسه، حيث يصل معدل الأيض 28 سعرا في

الساعة بالنسبة للراشدين و يهبط إلى 25 سعرا في سن السبعين ، و يظل في هبوطه حتى نهاية العمر و يؤدي هذا الهبوط إلى تغلب عوامل الهدم على عوامل البناء في الجسم.

- **تغير نشاط معدل الغدد الصماء:** حيث يهبط معدل إفرازات هرمونات هذه الغدد بشكل واضح كلما تقدم الفرد في العمر[10].
- **تغير السعة الهوائية للرئتين:** حيث تقل نسبة الهواء في عمليتي الشهيق و الزفير تبعا لزيادة السن ، فهناك تناقص في السعة الهوائية للرئتين تبعا لزيادة العمر الزمني و تضل قدرة الإنسان على التنفس في انحدارها حتى يصل الفرد إلى شيخوخته فتنقص هذه القدرة 25% كما كانت عليه في الرشد.
- **تغير قوة دفع الدم:** تناقض القوة الدافعة للدم تبعا لزيادة العمر الزمني ، و تقاس هذه القوة باختبارات خاصة في جميع المراحل الزمنية للحياة.
- **التغيرات في الجهاز الهضمي:** أوضحت الدراسات في هذا المجال على وجود انخفاض ملحوظ في كمية إفراز اللعاب و القدرة الهضمية ابتداءا من الفم إلى البلعوم و المعدة ، وقصور الأمعاء الدقيقة على امتصاص المواد الغذائية ، وضعف الأمعاء الغليظة على التفريغ.
- وإلى جانب هذه التغيرات تحدث تغيرات في وظائف الأجهزة التناسلية ، و وظائف الكلى و الكبد و الجهاز العصبي... [11]

ت - التغير في الحواس: في هذه المرحلة من العمر تضعف الحواس على أداء وظائفها فيضعف النظر ، وتتناقص حدة الأبصار والقدرة على الرؤية في مستويات منخفضة من الإضاءة ، و تبدأ حاسة السمع بالضعف في وقت مبكر ، و يتغير الصوت و تضعف قوته ، و تضعف حاسة التذوق.

أما من الناحية العقلية يشتد تأثر المسن بضعف الذاكرة ، و تبدو مظاهر الخرف المبكر لضمور خلايا المخ ، و يترتب عليه ضعف القدرة على التفكير و الفهم و اضطراب الأفكار.

ث - التغير في القوة العضلية و الأداء الحركي: تضمر العضلات في مرحلة الشيخوخة مع تزايد العمر، وتقل مرونتها بسبب التغيرات الفسيولوجية والعضوية في الخلايا، و تتأثر بالنواحي الحركية تبعا لهذا الضمور والـجمود، و تتأثر قوة العضلات في سرعة انكماشها وامتدادها، وبذلك تضعف القوة العضلية كما يضعف الأداء الحركي ويرجع هذا الاضمحلال الحركي والقوة العضلية إلى ضمور الجهاز العصبي مع تزايد العمر [12].

ج -ثانيا: الخصائص والتغيرات السيكولوجية والعقلية.

تعد شخصية الإنسان وحدة متكاملة تتفاعل جوانبها مع بعضها البعض، و بذلك فان أية إعاقة تصيب إحداها تؤثر على بقية الجوانب.

ومن هنا يمكن القول أن التغيرات الفسيولوجية التي تصيب الفرد نتيجة التقدم في العمر تؤثر بالتالي على جوانبه النفسية والاجتماعية.

إن الخبرات الحياتية المثيرة للضغط النفسي كثيرة و متعددة وغير متوقعة أحيانا، قد تفرض على الفرد تغيرات قاسية تهدد أمنه وسعادته وامن وسعادة أفراد عائلته، وتختلف طبيعة الضغط النفسي في مرحلة العمر المتأخر عنها في مراحل الحياة الأولى، إذ يرتبط الضغط ارتباطا وثيقا بتحول" **الأدوار الحياتية**" أو "**بفقدان هذه الأدوار** " كما انه قد يتأثر بالأحداث الضاغطة التي يمر بها الأشخاص الآخرون ضمن محيط العائلة والتي تستقطب اهتماما كبيرا من قبل الكبار بسبب ميلهم إلى المبالغة في تقييم درجة حدة الضغط النفسي بالمقارنة مع أولئك الأصغر سنا [13].

ومن بين هذه التغيرات نذكر منها:

أ - **تغير القدرات العقلية:** تبين أن أكثر القدرات العقلية انحدارا من وسط العمر إلى الشيخوخة هي القدرة الاستدلالية، كما أن هناك انـخفاضا في القــدرات الغددية واللفظية و القدرة الإدراكية.

والقدرة العقلية مثل القدرة الجسمية ترتفع و تبلغ حدتها عند العشرين والثلاثين، وبعد هذا العمر تبدأ في الهبوط ببطء في البداية و يصبح الهبوط واضحا بعد سن الأربعين، وعند بلوغ الخمسين والستين يقل أداء الشخص 25% عند الأشخاص الذين تقع أعمارهم بين 20و 30 سنة، كذلك نجد عند كبار السن قصور ملحوظ في الذاكرة حيث عدم القدرة على تنظيم عملية الاختزان، ونقص القدرة على الانتباه والإدراك نظرا لضعف القدرة على التعلم و الاكتساب.

ب - **تغير الاهتمامات و الحاجات:** وتشير الاهتمامات إلى وجود ميل إلى أداء نشاط ما يحقق إرضاء أو إشباع لدى الفرد، فهي ميول نحو أشياء يشعر الفرد نحوها بجاذبيته خاصة.
وتتمثل اهتمامات المسنين في الجوانب التالية:

- **الاهتمامات الشخصية:** وتتضمن الاهتمامات الخاصة بالذات والجسم والمظهر والشكل الخارجي، حيث يصبح المسن أكثر تمركزا حول ذاته واقل اهتماما برغبات الآخرين، أما الاهتمامات الخاصة بالجسم فيصبح المسن أكثر شكوى من الإصابة بالأمراض[14].
- **الاهتمامات الترفيهية:** وتشمل القراءات، وكتابة الخطابات والاستماع إلى الراديو، ومشاهدة التلفزيون، الرحلات وزيارة الأصدقاء والأقارب، الاشتراك في المنظمات والمؤسسات.
- **الاهتمامات الاجتماعية:** يعاني المسن من الشعور بالفراغ، والعزلة والانسحاب من البيئة نظرا لنقص الاندماج مع الآخرين وتناقص الأدوار الاجتماعية التي كانوا يقومون بها، وكذلك المشاركة في الأنشطة.
- **الاهتمامات الدينية:** حيث يصبح الفرد أكثر تسامحا واقل تعصبا للجوانب الدينية مع تقدم العمر، كذلك تتسم مرحلة الشيخوخة بان المسنين فيها أكثر ترددا على أماكن العبادة[15].
- **تغير نسق القيم:** يقصد بنسق القيم أو منظومة القيم البناء، أو التنظيم الشامل لقيم الفرد، وتمثل كل قيمة في هذا النسق عنصرا من عناصره و تتفاعل هذه العناصر معا لتؤدي

وظيفة معينة بالنسبة للفرد وأوضح بعض العلماء أن تغير نسق القيم الشخصية (العقلانية والمنطقية والتناسق الداخلي) والتي تقل أهميتها في فترة المراهقة وتزداد خلال سنوات الدراسة الجامعية ثم تنخفض أهميتها مرة أخرى لدى المسنين، أما النمط الارتقائي الذي يشمل على قيمتي الحياة المثيرة، والسعادة، فتزداد أهميته في مرحلة المراهقة، ثم تقل أهميته في السنوات التالية من العمر، كما تبين تزايد أهمية النمط الارتقائي التي تشمل على قيمتي المساواة والاستقلال في الستينات والسبعينات من العمر.

كما أشار بعض العلماء أمثال **بنجستون** BENGESTON إلى وجود تغير في التوجهات عبر العمر، فصغار السن تتسم توجهاتهم القيمية بالفردية، أما كبار السن فتتصف توجهاتهم بالاجتماعية، كما كشف نتائج الدراسات عن تزايد أهمية القيم الدينية والاجتماعية والجمالية يتزايد العمر، كذا أهمية قيمة الحياة العائلية و القيم الأخلاقية[16].

سادسا: مشكلات الشيخوخة:

أولا: أهم المشكلات التي يعاني منها المسنون:

1- المشكلات الصحية و النفسية:

أهم المشكلات الصحية التي يواجهها المسنون هي الشعور بالقلق، وسرعة الغضب، وعدم توفر الخدمات الصحية، واضطراب النوم وفقدان الشهية، والاكتئاب.

ولقد أكدت الدراسات العلمية في هذا المجال أن المشكلات النفسية والانفعالية تعد من أهم المشكلات التي تواجه المسنين ولعل ذلك مرتبط بالمشقة، والضغوط التي يواجهها الفرد في هذه المرحلة العمرية. فالمسن في هذه المرحلة يشعر **بالوحدة النفسية** و التي تعني إحساس الفرد بوجود فجوة نفسية تباعد بينه وبين أشخاص وموضوعات مجاله النفسي إلى درجة يشعر معها بافتقاد التقبل و التواد والحب من جانب الآخرين بحيث يترتب على ذلك حرمان الفرد من الانخراط في علاقات مثمرة مع أي أشخاص في الوسط الذي يعيش فيه[17].

وتعد مشكلة **القلق** إحدى المشكلات المرتبطة بالمسنين وتعرف بأنها « خبرة انفعالية سارة يعاني منها الفرد عندما يشعر بخوف أو تهديد من شيء ما دون أن يستطيع تحديده تحديدا واضحا»، ويزداد القلق في هذه المرحلة من العمر مصحوبا بأعراض اكتئابية، وقد يرتبط بالخوف من المناطق المفتوحة، وترك المنزل، الفشل في السقوط، والموت، والمواقف الاجتماعية، وينتج قلق المسنين من أربعة مصادر :

1 - **قلق الصحة:** يحدث نتيجة للاضمحلال في بناء الجسم و نقص القدرة على مقاومة المؤثرات الخارجية، وتظهر شكوى المسن بأنه مريض ويرغب في التردد على الأطباء دون وجود سبب فعلي لذلك[18].

2 -**قلق التقاعد:** وترك العمل وما ينجم عنه من شعور بعدم الأمن الاقتصادي وفقدان المكانة الاجتماعية.

3- **قلق الانفصال و الإحساس بالوحدة والفراغ.**

4 -**قلق الموت:** الإحساس بالنهاية واليأس من الشفاء، كذلك من بين المشكلات التي تصاحب الشيخوخة و المسنين نجد مشكلة **الاكتئاب** و هو اضطراب نفسي يجعل المسن أكثر عرضة للإصابة بالأمراض العضوية الأخرى، وتعوقه عن التفاعل الاجتماعي والمشاركة الايجابية في أوجه الحياة المختلفة.

5 -**المشكلات الجنسية:** لقد أوضحت إحدى الدراسات التي قامت بها الباحثة «**هيرلوك** » إلى أن أهم المشكلات التي يعاني منها المسنون هي عد القدرة على ممارسة العملية الجنسية، ومشكلة رفض الزوجة للعملية الجنسية، وهذا ما أسمته «**بالحرمان الجنسي**»، وهذا راجع إلى الحالة النفسية والصحية والجسمية للمسنين .

سابعا: بعض امرض المرتبطة بالشيخوخة:

للشيخوخة أمراض خاصة مرتبطة بها يحدث في سن الشيخوخة من تبدلات في أعضاء الجسم، و قل أن تظهر هذه الأعراض في سن الشباب فإذا ما ظهرت آنذاك كانت في الغالب أمراضا عابرة ، طارئة تزول و تشفى تماما بعد المعالجة ومن أمراض الشيخوخة نجد :

- **التهاب القصبة الهوائية المزمن و انتفاخ الرئة:** يحدث هذا المرض نتيجة لإهمال العلاج حيث يصبح الالتهاب مزمنا والتهاب القصبة الهوائية يمتد تدريجيا على فروعها حتى يصل إلى الجلد المخاطي للأكياس الهوائية وهو يشاهد في مختلف أدوار العمر ولكنه يصبح مزمنا في مرحلة الشيخوخة لأنه ينتج بفعل الانتفاخ الشيخوخي في الرئة، ومن أعراض هذا المرض والذي يمكن تمييزه عند الشيوخ نجد ضيق التنفس، السعال و البصاق وخصوصا في الصباح بعد الصحو من النوم و التدخين يزيد في تفاقم إنتفاخ الرئة و الإصابة بإلتهاب الرئة و مضاعفاته [19].

- **العلاج:**

يتمثل العلاج في إبادة الجراثيم المسببة للإلتهاب ومعالجة إنتفاخ الرئة وحالة الضعف في القلب، ويعالج إنتفاخ الرئة بتمارين خاصة يشرحها الطبيب وبممارسة بعض أنواع الرياضة كالسباحة، والغطس في الماء، وبنوع خاص من التدليك يعيد للقفص الصدري مرونته وإمكانية التمدد والإتساع لديه ويساعد القلب على إسترجاع قوته بأدوية خاصة يصفها الطبيب، أما جراثيم الإلتهاب فيقضى عليها بمركبات مضادة للجراثيم.

مرض تصلب الشرايين: هو يظهر بدرجات متفاوتة عند كل الشيوخ وهو عبارة عن تجمع كتل صغيرة من المواد الدهنية والرواسب الكلسية على جدار الشرايين فيضيق الشريان ويفقد مرونته مما يشكل عائقا لجريان الدورة الدموية وقد يحدث إحتقان في الإماكن الشديدة الضيق من الشريان أو موجات لولبية في الدم تؤدي إلى تجلطه وسد الشريان بالجلطة الدموية، وإذا كانت الغصابة بشريان الرجل يحس المصاب بألم شديد في رجله يجبره على الوقوف عند المشي ويزرق لونه وتتورم الرجل ثم تشل لإنقطاع الدورة الدموية عنها، ومن أعراض تصلب شرايين الدماغ ان تنتاب المصاب نوبات من الدوخة .

اما في حالة إنفجار الشريان فإن الجسم يصاب بشلل فجائي في بعض أطرافه أو أعضائه وفقا لموضع الشريان المنفجر في المخ، وقد يعقب ذلك غيبوبة تزول تدريجيا او تنتهي بالموت[20].

- **العلاج:**

حتى يتمكن المسن من وقاية نفسه من الإصابة بهذا المرض لابد عليه تجنب مجموعة من العادات التي تعمل على تفعيل الإصابة بهذا المرض ونذكر منها تفادي الجلوس طويلا، سمنة والأغذية الدسمة، التدخين والإجهاد في العمل دون أخذ راحة، الإنفعال المستمر.

- **ضغط الدم:** يدور الدم في الأوعية الدموية نتيجة لتقلص القلب وانبساطه بالتناوب بصورة منتظمة، وعندما تتقلص عضلته تدفع الدم من داخله إلى الشرايين، فتتسع هذه بحكم مرونتها وبنسبة القوة الضاغطة عليها ثم يعود القلب فينبسط بعد التقلص وينخفض الضغط في داخل الشرايين حتى يعود إلى درجته قبل التقلص ويرتفع ضغط الدم إلى درجات أعلى من درجاته الطبيعية في بعض الحالات المرضية وعلى الأخص في تصلب الشرايين وبعض أمراض الكلى ولابد من معالجة ارتفاع ضغط الدم وإعادته إلى أقرب ما يمكن من درجته الطبيعية لأن إستمرار الإرتفاع يجهد القلب ويعرضه للتوقف أو يفجر الأوعية الدموية وخصوصا المتصلة منها.

ومن أعراض إرتفاع ضغط الدم التي يشعر بها المصاب، طنين في الأذن وثقل في الرأس وإضطراب نفساني وسرعة في الإثارة وضعف الذاكرة والصداع والدوخة عند انحناء الجسم إلى الأسفل وزوغان في العين.

- **العلاج:**

لابد أولا من تمييز الأسباب ويمكن الاستدلال على سبب إرتفاع ضغط الدم من لون بشرة الوجه ففي الإرتفاع الناتج عن تصلب الشرايين يكون لونها محمرا كما هي عليه في احسن حالات الصحة، ولكن يكون لونها أبيض وباهتا إذا كان إرتفاع الضغط ناتج عن مرض في الكلى ويعالج إرتفاع ضغط الدم الناتج عن تصلب الشرايين عند الشيوخ بالعلاج الطبي المنتظم وبإتباع أساليب الحياة التي مر ذكرها في معالجة تصلب الشرايين والوقاية منها.

وفي حالات نادرة يكون هبوط ضغط الدم مرضا مستقلا بذاته وموروثا وهو في الغالب نتيجة لإصابة الجسم بحالات مرضية أخرى كالأمراض المعدية أو ضعف القلب والمصاب

بهذا المرض يشعر بإنحطاط القوى كما يبرد بسهولة، وتظل يداه وقدماه باردتان بإستمرار ولا تفيد الأدوية عادة في معالجة هبوط ضغط الدم ولكن قد يحدث بعض التحسن من خلال ممارسته الرياضة البدنية المعتدلة.

- **ألام العظام و المفاصل:** يشكو بعض المسنين من آلام في العظام و تعثر في المشي و التعب بسرعة والإحساس بالألم عند تغيير وضع الجسم ،وقد أثبت التصوير الشعاعي ان هذه الأعراض ناجمة عن ذوبان المادة الكلسية من العظام أو فقدانها ويعود سبب ذوبان المادة الكلسية الموجودة في العظام أو تضاؤلها إلى قلة الحركة وزيادة الأعباء على الجسم، ويمكن شفاء هذه الحالة و الوقاية منها من خلال أخذ الفيتامينات والإكثار من تناول اللحوم في الغذاء وممارسة العمل الجسماني بإستمرار .
- **سلس البول (التبول اللاإرادي):**هو خروج البول في اماكن وأوقات غير مناسبة دون رغبة الشخص المسن وهي من المشاكل الشائعة بينهم و للقائمين على رعايتهم ويمكن ان تكون هذه الحالة حادة او مزمنة، وتسبب حالة التبول اللاإرادي مشاكل نفسية تتمثل في الحرج الشديد الذي يشعر به المسن والذي يضطر المسن إلى الانعزال والدخول في حالة من الإكتئاب [21].
- **العلاج:**

يجب دائما من إشراك المريض في خطة العلاج و ذلك من خلال التدعيم النفسي المستمر مع تنفيذ الإرشادات التالية:

-عدم شرب الماء أو السوائل بعد الساعة 08:30 حتى لا يتعرض المسن للأرق والإستيقاظ ليلا -تجنب النشاط البدني المجهد و المأكولات المرتفعة الحموضة و الكثيرة التبول.

-إرتداء الحفاضات لحماية الجلد من الإلتهابات ومنع قرح الفراش.

-تشجيع المريض على الحركة المستمرة وتغيير الملابس المبللة بصفة مستمرة .

- **تضخم البروستاتا** (و هذا المرض إذا تأخر المسن في علاجه قد يتحول إلى سرطان).

- **الأمراض النفسية و العقلية** :

- **ضمور خلايا المخ :** وهو نقص في القدرات العقلية وزيادة مطردة في ضعف الذاكرة، وهو ما يسمى **بعته الشيخوخة**.
- **تصلب شرايين المخ :** وتسبب هذه الحالات أعراض مرضية مختلفة يترتب عليها في النهاية ضمور خلايا المخ و ظهور أعراض الشلل المختلفة أو نزيف المخ.
- **الفقدان الجزئي أو الكلي للذاكرة.**
- **خرف الشيخوخة.**
- **الاكتئاب :** وهو من أكثر الأمراض التي تصيب هذه الفئة نتيجة لعدم قدرتهم على التوافق مع النمط الجديد لحياتهم و كذلك نتيجة للفراغ الذي يحدث في حياتهم التغير في أدوارهم الاجتماعية و انحطاط مكانتهم داخل الأسرة الذي قد يؤدي بهم إلى الانتحار.

ويشير الكثير من العلماء انه بإمكان المسنين أو من يتولون رعايتهم التقليل من هذه الأمراض والمشكلات والتي تجعل من مرحلة الشيخوخة مرحلة يتشبع فيه صاحبه بصحة مناسبة لعمره يمكنه من العيش في راحة نفسية و جسمية و من هذه الحلول نجد :

- **الاستعداد للمرض النفسي أو العقلي :** و نقصد به أن يهيئ الفرد نفسه لهذه المرحلة من العمرش، وهذا التهيؤ يشمل ثلاثة جوانب وهي :التهيؤ الجسمي، والنفسي و الذهني لهذه المرحلة.
- **الاستمرارية في تعاطي الدواء والانتظام فيه.**
- **اختيار وجبة الغذاء و إتباع حمية غذائية حسب السن.**
- **القيام بالأعمال الرياضية و الجسمية و الفكرية المناسبة للمسنين .**
- **المداومة على الحمامات المعدنية : لما فيها من منافع لصحة الجسم.**[22]
- **النوم بانتظام .**

قائمة المراجع بالغة العربية:

1 -عبد العزيز بن علي الغريب، ناصر بن صالح العود : **الحماية الاجتماعية لكبار السن**، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ،2007.

2 -عبد الحميد المحسن: **الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية المسنين في الوطن العربي**، مكتبة نهضة الشروق، القاهرة، 1986.

3 -حمد يسري إبراهيم دعيسة: **أوضاع المسنين في الثقافات المختلفة(دراسة انثروبولوجية مقارنة)** ، دار المطبوعات الجديدة، القاهرة، 1991.

4 -مصطفى محمد احمد الفقي: **رعاية المسنين بين العلوم الوضعية و التطور الإسلامي**، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2008.

5 -محمد غريب احمد السيد وآخرون: **دراسة أسرية**، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1997.

6 -وليد خالد الشايجي: **بحث مظاهر رعاية المسنين في دولة الكويت بين الشريعة و القانون**، كلية الشريعة الإسلامية، جامعة الكويت، 1999.

7 -ادهم بيبرس و كريستين بيكارد: **قل وداعا للشيخوخة و استمتع بعامك المائة**، ط1، دار الأمل للنشر و التوزيع ، مصر ، 2008.

8 -عبد اللطيف محمد خليفة: **دراسات في سيكولوجية المسنين**، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة، 1997.

9 -عبد الحميد الهاشمي: **علم النفس التكويني من الولادة إلى الشيخوخة**، مكتبة الخانجي، القاهرة، بدون سنة.

10 -عبد اللطيف محمد خليفة: **نسق القيم المتصور و الواقعي لدى المسنين المتقاعدين في العمل، دراسات في سيكولوجية المسنين،** التقرير الثالث، دار غريب للطباعة و النشر، القاهرة، 1961.

11 -عزت إسماعيل : **التقدم في السن ، دراسة نفسية اجتماعية** ، دار القلم ، بدون سنة.

12 -عزت سيد إسماعيل: **الشيخوخة، أسبابها، مضاعفاتها، و الاحتفاظ بحيوية الشباب**، دار القلم، بيروت، 1983.

13 -هدى محمد قناوي: **سيكولوجية المسنين** ، ط1، مركز التنمية البشرية والمعلومات ، مصر، .1987

14 -وعد الشيخ: **رحلة في عالم المتقاعدين ،مفهوم الذات و التكيف**، ط1 ، دار كيوان للطباعة و النشر و التوزيع ، دمشق، 2003.

15 -غادة بنت عبد الرحمن : **المسنون و الخوف من الجريمة النظرية و التطبيق**،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007.

16 -محمد سيد فهمي ونورهان سيد فهمي: **الرعاية الاجتماعية للمسنين**،المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية، 1999.

17 -ذهبية أو موسى : **واقع المسنين في مراكز العجزة** ، رسالة دكتوراه في علم الاجتماع، جامعة سعد دحلب البليدة، الجزائر، 2008 -2009.

18 -ذهبية أو موسى: **المسنين في مراكز العجزة**، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع الثقافي، جامعة البليدة، 2003.

(les ouvrages en français) قائمة الكتب باللغة الفرنسية :

19 - souaber(Hassan),ouali(Amar) **: les personnes âgées en Algérie réalités et persprictives** ,enquête algérienne sur la sante de la famille études approfondies ministre de la sante de la population et de la reforme hospitalière ,Alger,2000.

20-HENRAD(jean Claud),ANKRI(joel), **Viellissement ,grand age et santè publique** , èdition de l'ècole national de la santè publique ;France ,2000.

21- "**Soin cardio-vasculair aux personnes agèe**",sous la direction de strasser O.M.S, Geneve 1990.

22- Les guides notre temps , **accompaguer la dèpondance d'un proche** ,Ed ,paris ,2002.

دور الأسرة في توجيه السلوك الاستهلاكي للأبناء

د. بوعليت محمد
جامعة عمار ثليجي الأغواط
Email mouhamedboualit@yahoo.fr

ملخص:

تعد الأسرة مؤسسة هامة في المجتمع بكل مقوماتها ووظائفها وإمكانيتها وانتمائها، وخاصة في توصيل الرسالة التربوية لأبنائها وتوجيه سلوكياتهم، وخاصة السلوكيات المرتبطة بالاستهلاك الايجابي أي بمعنى جعل الأبناء لهم دور إيجابي في انتقاء سلوكهم حسب ثقافة الأسرة ومكانتها الاجتماعية وإمكانيتها المادية، وكذلك بما يتوافق مع تطور الفرد ونموه في شتى المجالات الحياتية فالأسرة إذا وفقت في هذا المجال تكون قد قدمت للمجتمع فرد ناضج وإيجابي وله سلوك عقلاني وكذلك يكون إيجابي داخل النسق الأسري في الداخل فيكون له خلفية اجتماعية قوية وايجابية من الداخل والخارج وتجعله ينتقى ما يتوافق مع كل المؤثرات الخارجية ويترك كل ما هو يتعارض وهنا تكون الأسرة قد وفقت في توجيه السلوك الاستهلاكي لأبنائها .

تقديم :

سنحاول من خلال دور الأسرة في توجيه السلوك الاستهلاكي للأبناء أن نتكلم عن مفهوم الأسرة التي اللبنة الأولى لأي مجتمع ، ثم نتطرق إلى مفهوم السلوك ومفهوم الاستهلاك بكل أنواعه وكذلك نتطرق إلى الدور الذي تلعبه الأسرة في توجيه السلوك كون الأسرة تعتبر من المؤثرات الداخلية على هذا السلوك ، وهي مؤثر قوي جدا إذا عرفت كيف توظف مقوماتها وإمكانياتها ومكانتها وتوجه أبنائها أحسن توجيه لمواجهة المؤثرات الخارجية في السيطرة على عقول أبناءها ، وبالتالي عدم الوقوع في صدام معهم لان الطفل تتحكم فيه المؤثرات الخارجية في سلوكه الاستهلاكي لكل المنتجات وربما في كثير من الأحيان تتعارض مع إمكانياتها وأهدافها وأعرافها .

ومن هنا نطرح السؤال كيف يمكن للأسرة أن توجه سلوك أبنائها الاستهلاكي ؟

تمهيد :

سنتطرق إلى المفاهيم الأساسية للأسرة والنماذج الموجودة لها وكذلك الأدوار والوظائف المتعلقة بها كون موضوع الدراسة يتكلم عن دور من ادوار هذه الأسرة وهو توجيه السلوك.

1. الأسرة عند بعض علماء الإجتماع:

1 -1 .**الأسرة عند سناء الخولي :** هناك جمع بين الزواج والإنجاب وهنا نجد معنى للأسرة وتشير الأسرة إلى مجموعة من المكانة والأدوار المكتسبة عن طريق الزواج والإنجاب فالزواج شرط أولي لقيام الأسرة وهي نتاج للتفاعل الزواجي. (سناء الخولي ، ص43)

1 -2.**الأسرة عند إحسان محمد حسن :** هي وحدة بنائية من رجل وامرأة تربطهم علاقات زواجية متماسكة مع الأطفال والآخرين وتقوم على غرائز والمصالح المتبادلة (إحسان محمد حسن ، ص23) ، أما عند بارسونز يعرف الأسرة على أنها وحدة وظيفية كالتنشئة الاجتماعية وتكوين شخصية البالغين من أفرادها ، (سامية الخشاب ، ص 25) .

1 -3.**الأسرة النواة**: هي نموذج اسري يتميز أعضاؤه بدرجة عالية من الفردية وبالتحرر الواضح من الضبط الأسري مما يترتب عليه ان تعلوا مصلحة الفرد مصالح الأسرة ككل وتمتاز الأسرة النواة بصغر حجمها ونجده هذا النموذج يتزايد بشكل سريع في المجتمعات الحضرية.(عاطف غيث ،ص287.)

1 -4.**الأسرة النظامية**: نموذج اسري يقوم سلوك الأعضاء فيه على أداء توقعات الدور ومسايرة المعايير التقليدية، كما وضع هارفي لوك وارنست بيرجس النموذج المجرد او النمط المثالي للأسرة النظامية ويمكن إطلاق هذا المصطلح الأسرة النظامية التي يمكن ان تكون مركزا للتربية والدين والإنتاج الاقتصادي والترفيه.(عاطف غيث، ص307)

2.وظائف الأسرة:

الأسرة من خلال التطور التكنولوجي في المجتمعات تحولت إلى وحدات اقتصادية مستهلكة بعد أن اوجد المجتمع لها مؤسسات تقوم بالإنتاج وتوفير السلع والخدمات.(خيري خليل الجميلي، ص27.)

تتميز الأسرة في المجتمع الحضري بأنها أسرة مستهلكة أكثر من أنها منتجة.(محمد يسرى ص59) ،حيث أن الحياة المتقدمة أجبرت الأسرة على من خلال افردها على العمل خارج محيط الأسرة وهذا يؤدي إلى تكوين الروابط والعلاقات الاقتصادية خارج هذا المحيط، ونتيجة الزيادة في نفقات المعيشة ورغبة الأسرة في رفع مستوى معيشتها نزلت المرأة إلى عالم الشغل وشاركت في مصروف الأسرة ومساعدة الزوج في تلبية الحاجيات للأبناء ؟

(خيري خليل، ص26)،و ينقسم العمل داخل الأسرة بين الزوجين في عدة مسائل بالراحة والطمأنينة والتربية وتوجيه السلوك (محمد عاطف غيث،ص16) وكذلك تؤدي الوظيفة الاقتصادية للأسرة بتقوية العلاقات الاجتماعية، (عاطف وصفي،ص94)،وتقوم الأسرة بالتنشئة الاجتماعية أي: بناء الشخصية الاجتماعية والثقافية للفرد وتغذيه بالأحاسيس والمشاعر وتحميه من التوتر وقدرته على تخطي الأزمات ولا يمكن لأي مؤسسة إن تقوم بهذا

الدور بالكفاءة التي تقوم بها الأسرة، (علياء شكري،ص184)، وسنتطرق في النقطة التالية الى التنشئة كوظيفة أسرية.

2 -1.**التنشئة الاجتماعية وظيفة من وظائف الأسرة** : تعتبر التنشئة الاجتماعية من أهم الوظائف التي تقوم بها الأسرة وإذا كانت هذه التنشئة سليمة تكون هذه الأخيرة قد وفقت في لعب دورها على أكمل وجه، حيث يعرفها علم النفس الاجتماعي العملية التي يتعلم عن طريقها الفرد كيف يتكيف مع الجماعة عند اكتسابه السلوك الاجتماعي الذي توافق عليه وتهتم التنشئة بنمو الأطفال ونضج قدراتهم من خلال التفاعل الاجتماعي الذي يتيح لهم فرصة اكتساب السلوك الاجتماعي ولهذا فهي عملية التعلم فالطفل يصبح اجتماعيا حينما يكتسب القدرة على الاتصال بالآخرين والتأثير فيهم والتأثر بهم .(عاطف غيث، ص523)

2 -2. **الرفاهية الاقتصادية** :تقوم الأسرة بتحقيق المتطلبات والحاجيات الأساسية لأبنائها وفي بعض الأحيان تصل إلى ما يسمى بالرفاهية الاقتصادية، والتي هي حالة إشباع كافة حاجات ومطالب الأفراد والجماعات وتحسن أحوال الناس المعيشية، أما الرفاهية الاقتصادية هي موضوع هام من موضوعات الدراسة الاقتصادية وأحيانا يطلق عليها مصطلح اقتصاديات الرفاهية وعرفها **بيجو** بأنها جزء من الرفاهية العامة .(عاطف غيث، ص70).

3. **السلوك**: السلوك هو يشمل كل ما يمارسه الفرد ويفكر فيه ويشعر به بغض النظر عن القصد والمعنى الذي ينطوي عليه السلوك بالنسبة للفرد.(عاطف غيث، ص74)

3 -1 السلوك الاجتماعي: هو استجابة الفرد او رد فعله فالسلوك اعم من الفعل لأنه يشتمل على كل ما يمارسه الفرد ويفكر فيه ويشعر به بغض النظر عن القصد والمعنى.(عاطف غيث، ص75).

3 -2.**سلوك الدور:** هو سلوك متوقع اجتماعيا في دور معين أو هو سلوك متوقع يعتبر جزء من الدور وهو كذلك سلوك فرد معين في دور محدد وقد ميز **نيوكومب** بين الدور الملزم

الذي اعتبره كمفهوم سوسيولوجي وسلوك الدور الذي نظر اليه باعتباره مفهوما سيكولوجيا. (عاطف غيث، ص166)

3 -3.**تعلم آداب السلوك للطفل:** يقوم الطفل منذ بدايته الأولى من خلال تعلم الآداب العامة عن طريق التنشئة الاجتماعية وهذه الآداب المتعلقة بالسلوك هي مجموعة العادات والطرق الشعبية التي تنظم السلوك الملائم في المجتمع وهي سمة فلكلورية تنتشر كأحد وسائل الضبط الاجتماعي بحيث تنظم العلاقات الخارجية للأفراد مع الجماعات وبالتالي تنظم العلاقات الخارجية للأفراد مع الجماعات وبالتالي تنظيم الحرية الخارجية .(عاطف غيث ،ص235)

4. **الاستهلاك:** فهو يعتبر الهدف النهائي لكل أنواع الإنتاج أو هو استغلال السلع والخدمات، ويعرفه ادم سميث بأنه كل العمليات الاقتصادية كالإنتاج والتبادل والتوزيع تهدف في النهاية إلى الاستهلاك .(عاطف غيث ،ص140)

ويعرفه سملر بأنه الأنشطة المعقدة المرتبطة بالإنتاج والتوزيع والتبادل والاستهلاك فهو ارتباط أنماط الاستهلاك بمجموعة من المتغيرات الاجتماعية الأخرى .

ويعرفه جورج كاتونا على انه ارتباط بين الاتجاه ومستوى الدخل ونمط الاستهلاك والنظرية السوسيولوجية مفسرة لسلوك المستهلك يحتاج الى معلومات واقعية والعوامل المؤثرة على طلب المستهلك ثم التركيز على دراسة متغيرات تتصل بالبناء الاجتماعي كالعمر وحجم الأسرة والمكانة الاجتماعية والمهنة والوضع الاقتصادي ودرجة التحضر لأنها تؤثر على الإنفاق والادخار وتحديد نوعية الطلب كسلوك للمستهلك.

4 -1.**السلوك الاستهلاكي**: يعرف سلوك المستهلك على انه سلوك ينتج عن حاجته من أجل تحقيق رغبة إنسانية معينة قبل أن يكون سلوك استهلاكي، وهو أيضا مجموعة التصرفات التي تتضمن الشراء واستخدام السلع والخدمات وتشمل أيضا القرارات التي تسبق وتحدد هذه التصرفات .

ويعرفه زكريا عزام على انه سلوكيات تنتج عن شخص ما نتيجة تعرضه لمنتجات داخلية او خارجية من اجل حصوله على منتج محدد يشبع حاجاته ورغباته .

5. **المستهلك:** هو كل شخص طبيعي أو معنوي يستعمل سلعة أو خدمة، ومن وجهة النظر التسويقية المستهلك وهو المحرر الأساسي لكل ما يتم إنتاجه أو توزيعه"

هو الفرد المسئول داخل منظمة ما لشراء مواد خام أو معدات، وتعددت المفاهيم حول سلوك المستهلك فمنها من يعرفه انه: "ذلك التصرف الذي يبرزه المستهلك في البحث عن شراء أو استخدام المنتجات أو الأفكار أو الخبرات التي يتوقع ستشبع رغباته وتلبي حاجاته و هذا حسب إمكانياته الشرائية المتاحة وهو كذلك ":تلك العملية المرتبطة بقيام فرد ما أو جماعة من الأفراد باختيار، وشراء، واستخدام ،والتخلص من منتج ما، أو خدمة ما، بما في ذلك عملية اتخاذ القرارات التي تسبق وتحدد هذه التصرفات "فسلوك المستهلك من هذا المنظور هو تلك العملية الصادرة عن الفرد الذي يقوم باستهلاك منتوج ما وإشباع رغباته وتلبية حاجاته التي تنشا نتيجة لتنبيه ما.

و هناك من يعتبر سلوك المستهلك بمثابة نظام تفاعلي فيه مجموعة من الأنظمة الفرعية والتي تتمثل بشكل أساسي في الدوافع، الإدراك، الشخصية، التعلم والاتجاهات إضافة إلى تفاعلها مع البيئة المحيطة بالشكل الذي يقود إلى تكوين الصورة، الموقف، القرار.

6.**أنواع سلوك المستهلك:**

سنتناول هنا كل السلوكيات الخاصة بالمستهلك **ويتفرع** سلوك المستهلك إلى عدة أنواع طبقا لشكل وطبيعة وحداثة وعدد السلوك حسب شكل السلوك وينقسم إلى : سلوك ظاهر وسلوك باطن

السلوك الظاهر : هو الذي يضم التصرفات والأفعال الظاهرة التي يمكن ملاحظتها من الخارج كالشراء.

السلوك الباطن : نجده ذاك الذي يتمثل في التفكير، التأمل، الإدراك والتصور وغيره.

حسب طبيعة السلوك وينقسم السلوك الباطن إلى نوعين فطري و مكتسب .

السلوك الفطري: هو السلوك الذي غالبا ما يصاحب الإنسان منذ ميلاده دون الحاجة إلى التعلم.

السلوك المكتسب: هو السلوك الذي يتعلمه الفرد بوسائل التعلم المختلفة، حسب حداثة السلوك وينقسم كذلك إلى نوعين هما:

-**السلوك المستحدث :**هو السلوك الناتج عن حالة جديدة أو مستحدثة باعتباره يحدث لأول مرة.

- **السلوك المكرر :**هو السلوك المعاد دون تغيير أو بتغيير طفيف لما سبق من تصرفات أو أفعال. حسب العدد وهذا الخير ينقسم إلى نوعين فردي وجماعي.

- **السلوك الفردي :**هو السلوك الذي يتعلق بالفرد في حد ذاته ولا علاقة له بالآخرين

- **السلوك الجماعي:** هو السلوك الذي يخص مجموعة من الأفراد فهو يمثل علاقة الفرد بغيره من الأفراد كأفراد الجماعة التي ينتمي إليها. (محمد صالح المؤذن، ص235 ،238)

من خلال كل هذه النقاط والتقسيمات التي تطرقنا لها نقطة بنقطة حول السلوك سواء كان فردي او جماعي ظاهر أو باطن إلا انه في الأخير يبقى سلوك متعلق بالفرد ومن علم هذا الفرد في آخر المطاف هي الأسرة او الجماعة التي ينتمي إليها سواء باكتسابه أو تطويره وتوجيهه ورسكلته حسب المتطلبات الحياتية .

7.الأسرة كعامل يؤثر على سلوك المستهلك:

سلوك المستهلك يتأثر بعدة عوامل ومتغيرات سواء كانت داخلية أو خارجية فالأولى متعلقة بنفسية الفرد أما الثانية فهي كل ما يحيط بهذا الفرد ومن بينها الأسرة التي ينتم باليها ومن بين هذه الأدوات التي تستعملها الأسرة في توجيه هذا السلوك النصح والمشورة والتقليل من المخاطر فسلوك المستهلك ليس فردي لان قراره تتدخل فيه عناصر أخرى لأنه لديه أسرة يتأثر بها ويؤثر فيها وكذلك المجتمع الذي ينتمي إليه يؤثر في تصرفاته بطريقة معينة وفقا

لأعرافه وتقاليده، فالأسرة التي ينتمي إليها الفرد تنتمي إلى طبقة اجتماعية معينة ولها مميزات اقتصادية وثقافية لها دور في صناعة وتوجيه سلوك المستهلك.

وتعتبر كذلك أكثر الجماعات تأثير على أنماط الإفراد المنتمين إليها وتفرض على الأفراد المنتمين إليها الاتصال مع بعضهم البعض الأمر الذي قد يؤدي إلى تكوين مواقف سلوكية متشابهة تتفق مع الأنماط الحياتية .(عبيدات محمد ابراهيم، ص324)

إن طبيعة وقدرة تأثير الأسرة على الاستهلاك تتعلق بالقدرة الشرائية لها وتؤثر على اتخاذ قرار الشراء وتعتبر وحدة اتخاذ هذا القرار بين أفراده وخاصة فيما يتعلق بالمدة المعروضة وشرائها للاستهلاك .

يختلف تأثير الطفل على بعض القرارات الشرائية حسب نوعية المنتوج فيكون ذو تأثير كبير في بعض المنتجات التي تخصه يكون ذو تأثير بسيط عندما يتعلق الأمر بالمنتجات المستخدمة من طرف جميع أفراد العائلة.

تعتبر الأسرة في الغالب أن الزوج هو من يتخذ القرار وهذا كان موجود في الثقافة التقليدية أما ألان فالقرار مشترك نظرا لتعدد لان الزوج كان هو المعيل والزوجة في البيت أما ألان للأسرة دور في اتخاذ القرار ويتخذهما الزوجان معا لان الزوجة أصبحت تشارك الرجل في كل شيء وتتعدد أدوارها .

8.العوامل النفسية التي تستعملها الأسرة لتوجيه سلوك المستهلك:

يتعرض المستهلك إلى جملة من العوامل التي تؤثر في تصرفاته وتوجه سلوكه نحو ما هو مطروح من سلع وخدمات، غير أنه يوجد عوامل مؤثرة على سلوك المستهلك، نتعرض خلال هذا إلى أهم العوامل المؤثرة على سلوك المستهلك.

8 -1. العوامل النفسية لتوجيه السلوك:

يعتبر علم النفس الإطار الأمثل لتحليل ودراسة سلوك الأفراد حيال المنتجات والخدمات، فشراء نوع معين من المنتجات لا يأتي إلا تلبية لحاجة داخلية نفسية– حسب علماء النفس –وإن اختيار منتوج محدد من علامة محددة دون اختيار منتوج

آخر يعود إلى مجموعة من الخصائص والسمات النفسية الخاصة بالفرد التي وجهتها الأسرة في فترة من فترات نمو الطفل والتي تتمثل في الدوافع والحاجات للاستهلاك التي تترجم على شكل سلوك لدى الطفل .

8 -2.**الدوافع والحاجات الخاصة بالاستهلاك:** سنتطرق الى الدوافع والحاجات المتعلقة بالفرد.

الدوافع هي تلك القوة المحركة الكامنة في الأفراد والتي تدفعهم للسلوك باتجاه معين وتمكنهم من التعرف على البيئة وتفسير المعلومات المتعلقة بالبيئة.

أنواع الدوافع : يمكن تقسيم الدوافع بشكل عام إلى قسميين هما دوافع عقلية ودوافع عاطفية .

الدوافع العقلية: وتظهر في حالة ما إذا اتخاذ قرار الشراء بعد دراسة وتخطيط مسبق يعتبر الشراء عقلي.

الدوافع العاطفية :و تظهر في حالة ما إذا اتخذ قرار الشراء بدون دراسة أو تخطيط مسبق فنقول أنه دافع عاطفي.(Catherine viot , p22).

وهناك دوافع أولية :هي العوامل التي تدفع المستهلك نحو شراء سلعة معينة دون السلع الأخرى.

وكذلك نجد الدوافع الانتقائية التي هي العوامل التي تدفع المستهلك نحو تفضيل علامة أو اسم تجاري معين دون أخر ومن بينها دوافع التعامل التي هي العوامل التي تدفع المستهلك نحو التعامل مع متجر معين دون المتاجر الأخرى.

الحاجات: الحاجة هي شعور بنقص معين ولكل إنسان حاجاته، منها الفطري ومنها المكتسبة الحاجة الفطرية.

وهذه الحاجات الفطرية هي تلك الحاجات النفسية، التي تحتوي على الحاجة للطعام، الماء، الهواء، اللباس. عموما لا تستقيم الحياة الإنسانية بدون حد أدنى من إشباع هذه الحاجات الأساسية.

الحاجة المكتسبة :هذه الحاجات التي تكسبها الأسرة في مرحلة التربية والتنشئة لأبنائها وبناتها لكي لا يشعروا يوما ما بنقصها.

فالحاجات المكتسبة هي التي نتعلمها خلال رحلة الحياة، وقد تشمل الحاجة للاحترام والتقدير، الهيبة، حب السيطرة والتعلم كما أن الحاجات المكتسبة غالبا ما تكون نفسية حيث تنتج عن حالة الشخص النفسية وعلاقته بالآخرين. (عبد الرحمان توفيق، ص24)

كل هذه العوامل والدوافع والرغبات والحاجيات يتعلمها الفرد من خلال أسرته هي التي توجهه وتقوم بتربيته وتنشئته عليها منذ طفولته سواء كانت فطرية تقوم بتطويرها وتوجيهها وعقلنتها أو مكتسبة ما يتوافق مع مقوماتها وأفكارها وإمكانيتها وهنا تلعب الأسرة الدور المنوط بها في توجيه السلوك الاستهلاكي للأبناء .

خاتمة:

تغيرت النظرة التقليدية للمجتمع بأن الزوج هو من يقرر ويفرض سلوك استهلاكي معين لأنه هو المعيل لهذه الأسرة أما الآن فأصبح الكل يشارك في قرارات الأسرة إلا أن الأسرة أصبحت تحضر أبنائها لسلوك معين وتوجيهه بعقلانية بما يتوافق مع إمكانيتها وثقافتها لان هذا الطفل هو جزء من هذه الأسرة وتوفير له رغباته بما يتماشى وإمكانيتها ولا يتعارض معها بحكم الزوج والزوجة هما من يقومان بهذا الدور وهو تحقيق الحاجيات من سلع وخدمات لاستخدامها في الأمور الحياتية فالأسرة اليوم أمام رهانات صعبة نتيجة لتوفر السوق على خدمات وسلع ومنتجات ومؤسسات ترويجية وتسويقية تعتبر عوامل مؤثرة بقوة على السلوك الاستهلاكي فلو تترك هذا السلوك بدون توجيه ورقابة وتتعامل معه بحنكة تتصادم مع متطلبات يومية لأبنائها تتعارض مع ثقافتها ومرجعيتها وكذلك مع إمكانياتها وهنا المشكلة تصبح هناك هوة بين الأبناء والآباء وتنعدم الثقة بينهم وينضرون لهم على أنهم عاجزين عن توفير هذه الحاجيات والخدمات .

قائمة المراجع:

1. إحسان محمد حسن ،مدخل إلى علم الاجتماع ،دار الطليعة ،بيروت ط1، 1988
2. محمد صالح المؤذن، مبادئ التسويق، دار الثقافة للنشر، الأردن 2002 ،ص ص 235، 238
3. الميناوي عائشة ،سلوك المستهلك ،مكتبة عين شمس ،مصر ،1998،ص12
4. المنصور ،كاسر نصر ،سلوك المستهلك مكتبة الحامد، عمان ، الأردن ،2006،ص64
5. عبيدات محمد أبراهيم،سلوك المستهلك مدخل استراتيجي،ط4،دار وائل للنشر ،2004 ، ص 93.
1. عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع الحديث ،ترجمة إبراهيم جابر، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر.
2. عبد الرحمان توفيق، بحوث التسويق و دراسة سلوك المستهلك، مركز الخبرات المهنية للإدارة، مصر 2004 ، ص24 .
3. سامية الخشاب ،النظريات الاجتماعية ودراسة الأسرة، الدار القومية للطباعة ،القاهرة
4. سناء الخولي، الزواج والعلاقات الأسرية، دار النهضة ،بيروت، لبنان، 1984

10.زكريا عزام وآخرون، مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق،دار المسيرة ،عمان الأردن، 2008، ص20

11:Catherine viot : L'éssentiel sur le marketing, Bérti édition, Alger2006, p22.

مداخل فكرية ونظرية
لـممارسة العلاقات العامة

أ. كعوان عبد الرزاق
جامعة البليدة 2

ملخص:

تعد العلاقات العامة من اهم الوظائف الإدارية والإعلامية والاتصالية، التي تعمل على مساعدة المؤسسة ومرافقتها لتجاوز المشاكل والعوائق التي تواجهها مع جماهيرها الداخلية او الخارجية، وهي بالتالي تضمن للمؤسسة البقاء والاستمرارية وتحقيق أهدافها وهو ما يخدم المجتمع بطريقة غير مباشرة، وتحتاج ممارسة العلاقات العامة وتطبيقها الى مجموعة من الشروط لتحقيق الفعالية المطلوبة،ومن بين هذه الشروط ضرورة وجود إطار فكري نظري يساعد المختص في العلاقات العامة على ممارسة نشاطه، ويعتمد على هذا الاطار كمقاربة نظرية لتحليل وفهم مختلف الظواهر الاجتماعية التي تحدث داخل المؤسسة او في محيطها الخارجي والتي تؤثر في شبكة العلاقات الاجتماعية، ومن هنا تكمن أهمية هذا البحث وبما ان العلاقات العامة ليس لديها منظور نظري محدد تنطلق منه، ولذا ارتأينا الى الاستعانة بالمقاربات النظرية المختلفة سواء كانت سوسيولوجية او اتصالية او إدارية او سيكولوجية، وذلك لتحقيق الفعالية والنجاعة المطلوبة خلال ممارسة العلاقات العامة وسنعتمد في

موضوعنا هذا على مجموعة من النظريات العامة والتي تهتم بدراسة مختلف التفاعلات الاجتماعية في المؤسسة او بين المؤسسة وجمهورها باعتبارهما طرفين في معادلة العلاقات العامة مثل نظرية التفاعلية الرمزية والبنائية الوظيفية ونظرية الراي العام. والنظريات الخاصة التي تهتم بدراسة اتجاهات الجمهور وتفكيك سماته وخصائصه مثل نظرية التحليل المعرفي للإعلام. نظرية العلاقات الاجتماعية. نظرية التنافر المعرفي هذا بالإضافة الى الاتصال باعتباره عنصر جوهري يتطلب التحكم في مهاراته لتطبيق العلاقات العامة.

***Résumé* :**

Les relations publiques est considéré parmi les fonctions administratives, communicative et médiatique les plus importantes de l'entreprise qui sert à aider l'entreprise et l'accompagner à surmonter les contraintes et les problèmes rencontrés avec les publics internes ou externes, donc il assure a l'entreprise la survie et la continuité pour atteindre ses objectifs, qui dessert la communauté indirectement, l'exercice et l'application des relations publiques exige un ensemble de conditions pour atteindre l'efficacité requise, Parmi ces conditions, la nécessité d'un cadre théorique cognitif qui aide le spécialiste à exercer son activité, et le prend comme une approche théorique pour analyser et comprendre les divers phénomènes sociaux qui se produisent au sein de l'entreprise ou dans son environnement extérieur qui affectent le réseau des relations sociales, et Ici se trouve l'importance de cette recherche. Étant donné que les relations publiques n'a pas de perspective théorique spécifique à partir de laquelle se commencer, nous avons décidé d'utiliser des approches théoriques différentes, que sociologique ou communicative, administrative ou de la psychologie afin d'atteindre l'efficacité requises par la pratique des relations publiques.

Nous appuierons dans notre sujet sur un ensemble des théories générales qui s'intéressent à étudier les différentes interactions sociales dans l'entreprise ou entre l'entreprise et son public telles que l'interactionnisme symbolique, le fonctionnalisme, le constructivisme et la théorie de l'opinion publique, et les théories spécifiques qui s'intéressent à étudier les attitudes du public et le démantèlement de ses caractéristiques, telles que la théorie analytique de médiats, la théorie des relations sociales, la théorie de la dissonance cognitive, en outre la communication comme un élément essentiel exige des compétences de contrôle pour l'application des relations publiques.

مقدمة:

ان تطور المجتمعات والأمم لم يعد يقتصر او يختزل في التطور الحاصل في المجال التقني مثل تكنولوجيا الاتصال والاعلام ولا في المجال الصناعي المحض الذي يعتمد على الآلة أكثر في عملية الإنتاج، بل تعدى ذلك وأصبح هذا التطور مقترن بمدى قدرة هده الاكتشافات والاختراعات الحاصلة في المجال التقني نتيجة للثورة التقنية المتسارعة التي يعرفها العالم في الوقت المعاصر على تلبية حاجات ورغبات افراد المجتمع، سواء كانت حاجات اجتماعية او نفسية او ثقافية وغيرها، وقد رافق هذا التطور(التطور الصناعي والاقتصادي والتقني) تطور في العلوم الإنسانية و الاجتماعية والتي كانت في كثير من الأحيان استجابة او انعكاسا لإفرازات التقدم التقني والصناعي. والذي كان على حساب البعد الإنساني وهو ما تسبب في بروز اختلالات واضطرابات على مستوى العلاقات الاجتماعية والتي أدت الى عدة تغيرات مست المجتمع بكل مكوناته وأصبحت مهددة بالتفكك في علاقاتها الاجتماعية. سواء على مستوى المؤسسات الاجتماعية كالأسرة او على مستوى المؤسسات بكل أنواعها اقتصادية او سياسية او ثقافية ولتفادي هذا التفكك والذي سيؤثر لا محالة على علاقات العمل داخل المؤسسة وعلى علاقة المؤسسة بمحيطها. وفي خضم هذا السياق ظهرت تخصصات ودراسات كثيرة محاولتا إيجاد حل لهذا الاشكال مثل مدرسة العلاقات الإنسانية وتخصص العلاقات العامة . والذي اصبح في الوقت الراهن ضرورة فرضتها عدة عوامل سواء على المستوى الاجتماعي وما تعلق به من علاقات اجتماعية وهوية وشخصية المجتمع خاصة في وقتنا المعاصر والذي يعرف تغيرات سريعة مرتبطة بظاهرة العولمة معتمدتا على وسائل الاتصال والاعلام الحديثة والتي تعمل الجهات المهيمنة من اجل فرض نموذج تقافي قيمي عالمي تذوب فيه الخصوصيات الثقافية و الاجتماعية للمجتمعات . او على المستوى المؤسساتي والتي تواجهها عدة تحديات مثل زيادة المنافسة وانفتاح السوق اكثر وتغير اذواق المستهلكين وزيادة الوعي والاهتمام اكتر بالبيئة. لذلك نجد المجتمعات المتقدمة تعتمد اكثر

على العلاقات العامة كوظيفة أساسية تساهم في دفع المجتمع الى التطور والتقدم اكثر وذللك بالاستغلال العقلاني لهده الوظيفة التي تقوم على أسس ومبادئ وقوانين علمية.

إشكالية البحث:

بناء على ما تم الإشارة اليه فان العلاقات العامة تلعب دورا أساسيا في تطور المجتمع بكل مكوناته من خلال العمل على تطوير علاقاته الاجتماعية وتماسكها . والعمل أيضا على تحقيق التفاهم المطلوب بين المؤسسة وجمهورها . فالتحكم في العلاقات العامة تعني التحكم في إدارة الازمات وتعني أيضا القدرة على بناء علاقات إيجابية مبنية على مبدا التشارك والتعاون والعمل على تطويرها . وتواجه العلاقات العامة خلال ممارستها عدة عقبات على مستوى التطبيق والتنفيذ منها ما هو تقافي او تسييري او اداري او على المستوى النظري لافتقارها لنظريات خاصة بها تساعدها على تطبيق وتنفيد برامجها وهذا ما يجعلنا نطرح التساؤل التالي : لماذا نعتمد على المقاربة النظرية لتطبيق العلاقات العامة؟ وكيف يتم ذلك؟ وللإجابة على هذا الاشكال المطروح تم تقسيم هذه الدراسة الى المحاور التالية :

1 - مفهوم المقاربة النظرية واهميتها بالنسبة للعلاقات العامة.
2 - النظريات الشمولية والعلاقات العامة.
3 - النظريات الخاصة والعلاقات العامة.
4 - الشروط الواجب توفرها في ممارس العلاقات العامة.

أولا مفهوم المقاربة النظرية واهميتها:

1 -مفهوم المقاربة النظرية : تعتبر المقاربة النظرية من اهم الأدوات المعرفية والمنهجية التي يعتمد عليها الباحث في دراسته لظاهرة معينة نظرا لما تحتويه من خطوات منهجية علمية تساعده على فهم وتحليل وتفسير الظاهرة التي يريد دراستها ، فالمقاربة تعتبر بمثابة الصلة بين الجانب النظري والجانب الميداني(الامبريقي). فقد يعتمد الباحث على نظرية معينة ويعمل على إثباتها في الواقع والتحقق مما جاءت به من قوانين ومفاهيم وتصورات وقياس العلاقة

بين المتغيرات، وقد يكون العكس أي ان الباحث ينطلق من الواقع ويصل في الأخير الى اكتشاف مفاهيم ومصطلحات وقوانين جديدة يدعم بها الجانب النظري. ومعنى هذا ان البحث العلمي يجب ان يكون مزاوج بين الجانب الميداني و الجانب النظري. وقد عرف عمار بوحوش الاطار النظري بانه" الزاوية الفكرية او الاتجاه النظري الذي نتناول منه دراستنا"[1] وهذا يعني انه كل دراسة هي بحاجة الى مقاربة نظرية فالمقاربة النظرية لا يمكن الاستغناء عنها او تجاهلها. فالمدخل النظري تفرضه الضرورة المنهجية وذلك للتنسيق بين مختلف خطوات البحث العلمي خاصة اذا كان ينتمي الى ميدان العلوم الإنسانية والاجتماعية لذلك فالعلاقة بين النظرية والبحث الميداني هي علاقة تكامل. حيت يؤكد ميرتون في هذا الجانب ان "النظرية ليست هي دائما الضوء الكاشف الموجه للبحث الامبريقي فالآية تنعكس أحيانا فيقود البحث الامبريقي خطوات الدراسة. لدلك يجب ان تسير النظرية والبحث الامبريقي يد في يد"[2]

2 -أهميتها:

❖ انها تساعد الباحث على وضع الخطوط العريضة لبحثه فلا تتركه تائها بين كما كبير من المعلومات والبيانات والظواهر التي يعرفها واقعنا الاجتماعي سواء داخل المؤسسة او خارجها.

❖ تساعد الموظف او الممارس للعلاقات العامة على معرفة اهم التفاعلات الاجتماعية التي لها علاقة بالمؤسسة وتمده بالحلول العلمية للتعامل معها وإيجاد الحلول المناسبة.

❖ توظيف المقاربة النظرية تساعد المختص في العلاقات العامة على اكتشاف مواطن الخلل وعوائق العملية الاتصالية الداخلية او الخارجية.

❖ تشرح الواقع الاجتماعي المصغر (في حالة المؤسسة) وتوضح لنا العوامل والمتغيرات المهمة والعلاقات المتبادلة بينهم وتزودنا بأهم الخصائص الثقافية والاجتماعية للمحيط الذي تتواجد فيه المؤسسة وهو ما يدعم نشاط العلاقات العامة لأنها تعتمد اكتر على الميدان.

❖ تمد المختص في العلاقات العامة بالمهارة اللازمة لممارسة وظائفه كالأسس والقواعد والقوانين والمبادئ العلمية خاصة في مجال الاعلام والاتصال.

❖ تساعد على تصميم الحملات الاتصالية ووضع البرامج وكيفية تنفيذها.

❖ تساعد الباحث على طرح الافتراضات وزيادة فهم الظاهرة في حالة مرور المؤسسة بأزمة مع جمهورها مثلا.

ثانيا النظريات الشمولية والعلاقات العامة:

تهتم هذه النظريات بدراسة المجتمع ككل من حيت البناء والتطور وما يحدث فيه من تفاعلات وظواهر اجتماعية، وتحديد مختلف الأدوار والوظائف التي تؤديها أجزاء البناء الاجتماعي وبمعنى اخر تسمى هذه الدراسات بالدراسات الماكروسوسيولوجية بلغة علم الاجتماع، ولان العلاقات العامة تتداخل وتلتقي مع العلاقات الاجتماعية لذلك فدراسة المجتمع من كل النواحي سواء من حيت التركيب او الجانب الثقافي في الاتصال وغيرها من الدراسات الاجتماعية تخدم حتما ممارسة العلاقات العامة في الواقع.

1 -نظرية التفاعلية الرمزية:

1 -1 -مفهومها: تهتم هذه النظرية بالعمليات التفاعلية التي تحدث في المجتمع وما يؤثر في هذه العمليات من خصائص بيئية وسيكولوجية وثقافية واجتماعية وقد ظهرت هذه النظرية أواخر القرن 19 في أمريكا وبالتحديد في مدرسة شيكاغو تم انتقلت بعد دلك الى اروبا وغيرها، واهم ما يميز هذه النظرية هو ان افراد المجتمع هم من يشكلون واقعهم عن طريق المعاني التي يعطوها الى افعالهم وسلوكياتهم باستعمالهم لرموز معينة "" يشير مفهوم التفاعلية الرمزية الى عملية التفاعل الاجتماعي الذي يكون فيه الفرد على علاقة واتصال بعقول الاخرين وحاجاتهم ورغباتهم الكامنة ووسائلهم في تحقيق أهدافهم"[3] ومن اهم رواد هذه النظرية نجد جورج هربرت ميد , جون ديوي , هربرت بلومر.

1 -2 -منظور التفاعلية الرمزية للعلاقات العامة:

تهتم العلاقات العامة بإدارة علاقة المؤسسة بمحيطها الداخلي والخارجي وتعتبر هذه العلاقة بانها علاقة تفاعلية أي انها تركز على الجانب التفاعلي ولكن تحرص على ان يكون هذا التفاعل تفاعل إيجابي. بمعنى اخر انها تحرص على الاتصال والحوار مع الطرف الاخر وذلك لمعرفة حاجاتهم وانشغالاتهم ومتطلباتهم عن طريق فهم الرموز والإشارات التي يستعملونها اثناء تفاعلهم. وبالتالي فهم معانيها وهو ما يسمح للعلاقات العامة بإنجاح العملية الاتصالية ولا تترك مجال للشك وعدم الفهم او الفهم الخاطئ. وذلك بتجنبها استعمال الرموز التي قد تثير الشكوك. وتفادي هذه الرموز تعني تفادي الدخول في اضطرابات ومشاكل مع جمهور المؤسسة. ويمكن للعلاقات العامة ان تستغل اهم ما جاءت به هذه النظرية خاصة اذا تعلق الامر بنظرتها الى الواقع فهي تنظر له على انه واقع متعدد الأوجه ويتغير بسرعة لذلك وجب دراسته دراسة علمية. وبهذا يكسب المختص في العلاقات العامة أداة علمية تجعله يفهم ثقافة الجماعة التي يتعامل معها وبالتالي يمكن ان يصل الى القوانين التي تحكم العملية التفاعلية .هذا بالنسبة لمحيط المؤسسة اما داخل المؤسسة فالعلاقات العامة تهتم في هذه الحالة بالعملية التفاعلية التي تتم بين العاملين وما تتوفر عليه المؤسسة من شكل هندسي ونمط التسيير والنصوص والقوانين التشريعية التي تنظم أفعال وسلوكيات العاملين داخلها ويتفاعلون مع كل اقسام ومصالح المؤسسة. واذا تحدثنا عن المؤسسة وعلاقات العمل داخلها فنجد نوعان من العلاقات علاقات عمل رسمية وعلاقات غير رسمية والتي تتداخل فيما بينها من حيت التأثير والتأثر . ويمتد التفاعل أيضا الى مختلف الأحداث التي تمر بها المؤسسة مثل الازمات .التهديد بالإفلاس . الدخول في شراكة وفي ضل هذه البيئة المتنوعة نجد كل طرف يستعل استراتيجية معينة للتأثير على الطرف الاخر خاصة بين الإدارة من جهة والعمال من جهة أخرى وهذا يعني انهم يدخلون عملية تبادلية ويسعى كل طرف لتحقيق اكبر قدر ممكن من المصالح والامتيازات وهنا تتدخل العلاقات العامة

وتعمل على تحقيق التوازن بين كل الأطراف وتحرص على تسيير العملية التفاعلية بطريقة عقلانية.

2 -نظرية البنائية الوظيفية:

2 -1 **-مفهومها:** تنظر البنائية الوظيفية للمجتمع على انه مجموعة من الأجزاء المتكاملة والمترابطة فيما بينها بحيث كل جزء يؤدي دور او وظيفة معينة ,وتكون هده الأجزاء ما يسمى بالنسق الاجتماعي والتي تعمل كل اجزائه او مكوناته على تحقيق الاستقرار والاستمرار والتوازن والابتعاد عن كل اشكال الاضطراب لان أي خلل يصيب جزء من النسق سوف يؤثر لامحالة على الأجزاء الأخرى، ولا يمكن تحقيق حالة الاستقرار والتوازن الا عن طريق العملية التبادلية سواء كانت مادية او معنوية ويهدف هذا التبادل الى اشباع حاجات ورغبات افراد المجتمع . وتلعب القيم و الأعراف والعادات دورا مهما في هذه النظرية لأنها تعمل على توجيه أفعال الافراد داخل المجتمع والتي تعكس الخصائص الاجتماعية والثقافية والدينية للمجتمع. "ترى المدرسة الوظيفية ان المجتمع نظام معقد تعمل شتى اجزائه سويا لتحقيق الاستقرار والتضامن بين مكوناته"[4]

2 -2 **-منظور البنائية الوظيفية للعلاقات العامة:** تنظر الوظيفية للعلاقات العامة على انها جزء من الهيكل التنظيمي للمؤسسة والذي تندرج فيه كل اقسام المؤسسة وتعمل من خلال النسق العام الذي تحدده المؤسسة، فالوظائف التي تؤديها العلاقات العامة في هذه الحالة تكون متكاملة ومنسقة مع الوظائف الأخرى وذلك لخلق نوع من الاستقرار والتوازن داخل المؤسسة خاصة وان العلاقات العامة لديها من الوسائل والأساليب التي تؤهلها للقيام بعملية التنسيق وتفادي الاضطراب ومن اهم اساليبها الاتصال بكل انواعه والتي تهدف العلاقات العامة من خلاله الى التأثير في سلوكيات الافراد واقناعهم على ضرورة تحقيق حالة الاستقرار والتوازن والعمل على المحافظة عليها لأنها في صالح الجميع، فالمصالح والمنافع متبادلة، وكما هو معلوم ان العلاقات العامة تعمل في مجالين مختلفين فهي تعمل في المجال الداخلي أي داخل المنظمة وفي المجال الخارجي أي خارج المنظمة، وتمثل هذه المجالات

بالنسبة للوظيفية والنسقية. النسق المغلق (داخل المنظمة) والنسق المفتوح (خارج المنظمة) .فهدفها الداخلي يتمثل في تحقيق اعلى مستوى من التنسيق والتكامل لصناعة القرارات المناسبة وهو ما يخدم اهداف المنظمة خاصة ادا كانت اهداف المنظمة والعاملين فيها اهداف مندمجة والتي تعتبر من مهام العلاقات العامة أي تعمل على تقريب اهداف الطرفين .اما على المستوى الخارجي فأهداف العلاقات العامة مختلفة ومتعددة واهمها توثيق و تطوير العلاقة بين المؤسسة وجمهورها ولن يكون لها ذلك الا عن طريق دراسة الجمهور دراسة علمية ومحاولة فهمه والتنسيق معه فيما يخص سياسة المنظمة والعمل أيضا على اشراك اهم الفاعلين في الجمهور الخارجي كالجمعيات مثلا والتعاون معهم والاستماع اليهم والتشجيع على العمل كفريق واحد ضمن نسق يبحث دائما على تحقيق التوازن والاستقرار دون ان ننسى متابعة كل اشكال الخلل الوظيفي سواء كانت آنية او متوقعة مستقبلا. وتعتبر شبكة الاتصال الداخلية والخارجية من اهم الأدوات التي يعتمد عليها نسق العلاقات العامة ولتفادي الخلل في هذا النسق وجب التحكم في تقنيات ومهارات الاتصال وإخضاع الموظفين الى الرسكلة والتكوين في الاتصال بكل عناصره سواء كانت هذه العناصر تقنية مثل الانترنت او كانت وظيفية وفنية مثل حسن المعاملة، والاستماع للأخر واتقان اللغات الوطنية والأجنبية، وكيفية جمع المعلومات ومعالجتها وتبادلها مع المصالح الأخرى او تقديمها الى الرأي العام في الوقت المناسب، ويجب ان تعطى أهمية لعملية رجع الصدى والعمل على مراقبتها وتقييمها بصفة دورية حفاظا على استقرار النسق الكلي والذي يتكون من انساق فرعية كالنسق الثقافي والنسق البيئي والاقتصادي والسياسي.

3 -نظرية الرأي العام:

3 -1 **-مفهومها**: يعتبر مصطلح الرأي العام من المفاهيم المرنة والغامضة فلا يمكن حصرها في مفهوم واحد، فالمفاهيم الخاصة بالرأي العام كثيرة و مختلفة ولكن تتشابه وتلتقي في بعض النقاط، فيمكن صياغة مفهوم شامل وهو ان الرأي العام عبارة عن قضية تشغل

مجموعة من الافراد او فئة اجتماعية معينة ويطرأ حولها نقاش وتفاعل وتبادل للآراء وتكون هذه القضية تؤثر في مصالحهم الآنية او المستقبلية ويتشكل في الأخير رأي او موقف تستقر عليه اغلبية الجماعة او الجمهور ويعرف (ليونارد دوب) الرأي العام " الرأي العام يعني اتجاهات ومواقف الناس إزاء موضوع يشغل بالهم، بشرط ان تكون هذه الجماهير في مستوى اجتماعي واحد وصبغ (جنزبرج) الرأي العام بصبغة اجتماعية .ففي رأيه ان الرأي العام رغبة مبهمة تسود المجتمع وتهدف الى المحافظة على كيان المجتمع"[5] وفي مفهوم آخر للرأي العام " الرأي العام هو الأداة الخام الذي تعمل فيه العلاقات العامة وتسعى العلاقات العامة دوما الى تنميته سواء فيما يتعلق بالنظم الاجتماعية او الاقتصادية او السياسية .كما تعمل على دراسته وتحليله ومعرفة طبيعته وكيفية تكوينها وطرق التأثير فيها"[6]

3 -2 - **الرأي العام والعلاقات العامة:** يمكن للعلاقات العامة ان تستفيد من دراسات وابحاث تمت حول موضوع الراي العام ويتم توظيفها عند القيام بوظائفها وانشطتها وذلك باعتبار ان أي منشاة او منظمة او هيئة حكومية مهما كان نشاطها تحتاج الى ثقة الجمهور، ولا يمكنها كسب هذه الثقة الا اذا كنت على دراية بخصائص هذا الجمهور ومعرفة اهم الوسائل الإعلامية التي تؤثر فيه ولتحقيق ذلك فما عليها الا الاعتماد على بحوث العلاقات العامة والتي تهتم بدراسة الجمهور بصفة عامة . فيتم تحديد حجمه ومدى تجانسه ومن هم قادة الرأي فيه ومعرفة مدى قدرة الرأي العام على التأثير في السياسة العامة للبلاد، وهي معارف ومعلومات تسمح للمختصين في العلاقات العامة من تصميم حملات العلاقات العامة وتحديد العمليات الاتصالية الفعالة، والتي تتوافق مع اهداف المؤسسة مع الأخذ بعين الاعتبار معطيات هذا العصر والذي يتميز بكثرة وسائل الاعلام بكل أنواعها سواء كانت سمعية او سمعية بصرية او مكتوبة او الكترونية .حيت تقوم هذه الوسائل بدور الوسيط بين المؤسسة وجمهورها الخارجي فعلى القائمين بالعلاقات العامة ان يحدروا في التعامل مع هذه الوسائل،ولا يمكن التقليل من قيمة الرأي العام واهميته ومدى ادراكه للعمليات الإعلامية، وتمر هذه العمليات عبر عدة مراحل حيت يؤكد ريفرز في هذا الموضوع " وكان

(وليم ريفرز) من الذين نبهوا الى ما اسماه بالتعرض الانتقائي و الاختيار الانتقائي والحجز الانتقائي في العملية الإعلامية"[7] وهذا يعني مدى أهمية الرأي العام وتأثيره في شكل الرسالة الإعلامية سواء كانت هذه الرسالة شفوية او تعتمد على وسائل الاعلام الجماهيري وغيره من وسائل الاعلام ومن هذا يتضح ان جل نشاط العلاقات العامة مرتبط بالرأي العام سواء بطريقة مباشرة او غير مباشرة والتي دائما تعمل على التأثير فيه لتغيير سلوكياته وآرائه ومواقفه بما يخدم مصالح المنظمة وبناء علاقة ثقة وتفاهم بين المنظمة والرأي العام.

ثالثا: النظريات الخاصة والعلاقات العامة: تركز هذه النظريات أكثر على محور نشاط العلاقات العامة الا وهو الجمهور او ما يسمى بالزبون او المستهلك او العميل...الخ حيت تحاول هذه النظريات معرفة خصائص هذا الجمهور وكيف يتأثر بالعمليات الاتصالية مهما كان مصدرها.

1-العلاقات العامة ونظرية التحليل المعرفي للإعلام:

1 -1 **-مفهوم نظرية التحليل المعرفي للإعلام:** تعني هذه النظرية ان عملية التأثير في السلوكيات والاتـجاهات والـمواقف تعتمد بالأساس على كمية المعلومات ونوعيتها وقوتها ومنطقيتها. فالرسائل الإعلامية يتلقاها المستقبل ثم يقوم بتحليلها ومن ثم تحدث الاستجابة ويتم التغيير في السلوكيات او المواقف والآراء، ويعتبر مارتن فيشباين مؤسس هذه النظرية ان العامل المعرفي هو العامل الحاسم في عملية التأثير وتغيير الاتجاهات او تعديلها، ويضع لهذه النظرية عدة متغيرات وهي: الاتجاهات، الاعتقادات، النوايا السلوكية، السلوك الفعلي[8].

1 -2 **- العلاقات العامة والتحليل المعرفي للإعلام:** يعتبر الاعلام جزءا أساسيا واداة من أدوات العلاقات العامة ولذلك تسعى العلاقات العامة الى استغلال المساحات الإعلامية التي تتاح لها احسن استغلال خاصة فبما يتعلق بنوعية الرسائل الإعلامية التي تقدمها للجمهور وبناءا على ما جاءت به هذه النظرية فعلى العلاقات العامة التواجد بشكل مستمر بوسائل الاعلام عن طريق نسج علاقات اجتماعية ومهنية وشخصية مع مختلف الوسائل

الإعلامية وحتى مع الإعلاميين بصفة شخصية. وذلك لتسهيل أداء مهامها والقيام بنشاطاتها سواء كانت معلومات تقدمها للجمهور او للرأي العام والتي لها علاقة بنشاطات المؤسسة او سياستها او منتوجاتها وخدماتها او الحملات الاعلامية الخيرية وغيرها من النشاطات. مع الأخذ بعين الاعتبار ما تنص عليه مبادئ العلاقات العامة كصحة المعلومات وصدقها وعدم تناقضها والاعتماد على مبدأ الشفافية في التعامل مع جمهور المؤسسة مع توضيح مصدر المعلومات أي انها تذكر الجمهور باسم المؤسسة ورمزها وشعارها وذلك للترسيخ اكثر في ذهن الجمهور وهي بهذا الفعل تهدف الى خلق صورة ذهنية إيجابية وسمعة طيبة عن المؤسسة لدى جمهورها عن طريق الاعلام وكذلك مراعاة منطقية المعلومات التي تقدمها لا تقدم معلومات تتميز بالإثارة والاغراء والتي تتنافى مع مبادئ العلاقات العامة التي تعتمد على الواقعية والاقناع لان المتلقي يقوم بتحليل هذه المعلومات وتحليلها يقتضي تفكيكها الى أجزاء والبحث عن العلاقات التي تربط اجزائها . واذا كانت هده المعلومات منطقية وواقعية يتحقق الاقناع بشكل تلقائي وبالتالي تحقق اهداف العلاقات العامة.

2 -العلاقات العامة ونظرية العلاقات الاجتماعية:

2 -1 -مفهوم نظرية العلاقات الاجتماعية: يعتبر أصحاب هذه النظرية ان عملية التأثير في الجمهور المستهدف تتم عن طريق العلاقات الاجتماعية التي يتميز بها هذا الجمهور، فنمط العلاقات الاجتماعية لجمهور ما يحدد بدرجة كبيرة مدى نجاح او فشل الرسالة الإعلامية التي تقدم له والتي تمر عبر شبكة من العلاقات الاجتماعية المعقدة، فالرسائل الإعلامية عندما تقدم للجمهور يتفاعل معها بناءا على ثقافتهم وقيمهم ومستواهم التعليمي وايديولوجيتهم وهي كلها عناصر تؤثر في العلاقات الاجتماعية.

2 -2 -كيفية ممارسة العلاقات العامة من منظور نظرية العلاقات الاجتماعية: يمكن للعلاقات العامة ان تستفيد بما جاءت به هذه النظرية خلال ممارسة نشاطاتها تجاه جمهور المؤسسة والذي يمكن اعتباره جماعة او مجتمع مصغر لها خصائص اجتماعية وثقافية ودينية

مشتركة و تخضع لنظام اجتماعي معين ينظم العلاقات التفاعلية التي تقام في المجتمع . وتهدف العلاقات العامة الى إحداث التغيير في سلوك الجماعة او تغيير المواقف والآراء ولا يمكنها تحقيق ذلك الا عن طريق العملية الاتصالية للتأثير في الجمهور المستهدف واقناعه ولتحقيق ذلك يتطلب من المختص في العلاقات العامة معرفة نمط العلاقات الاجتماعية التي يتميز بها هذا الجمهور ولمعرفة ذلك يقتضي تفكيك مكونات هذه العلاقات ومعرفة اهم العوامل التي تؤثر فيها بمعنى اخر معرفة من هم المتفاعلون وما هي اهم المواضيع التي يتم التفاعل والنقاش حولها وهو ما يتوافق مع بحوث العلاقات العامة خاصة فيما يتعلق بدراسة الجمهور المستهدف. وتشمل هذه الدراسة معرفة حجمه نوعه. معرفة مدى تجانسه ومعرفة درجة انفتاحه او انغلاقه . وماهي اهم القيم التي تحكم سلوكياتهم وافعالهم الاجتماعية . وفيما يخص العوامل التي تؤثر في نمط العلاقات الاجتماعية نجد أهمها وهي طبيعة المجتمع هل هو مجتمع ريفي يتميز بعلاقات وروابط اجتماعية قوية وعميقة ام هو مجتمع حضري يتميز بعلاقات اجتماعية سطحية يغلب عليها الطابع المصلحي .كذلك نجد من بين العوامل التي تؤثر في شبكة العلاقات الاجتماعية هو معرفة هل المجتمع يخضع لنظام الاعيان ويتأثر به ام لا وهو نظام يعتمد على شخصيات تعتبر بمثابة مرجعيات مهما كان نوعها سواء كانت مرجعيات دينية او سياسية او فنية وثقافية وهي مرجعيات لها مكانة اجتماعية هامة وباستطاعتها التأثير في اتباعها وفي الأخير يمكن اعتبار هذه الدراسات الخاصة بالعلاقات الاجتماعية بمثابة مفاتيح نجاح العملية الاتصالية و تحقيق أهدافها.

3 -نظرية التنافر المعرفي والعلاقات العامة :

3 -1 -مفهوم نظرية التنافر المعرفي : تدخل هذه النظرية في اطار النظريات التي تفسر عملية الاتصال من الجانب السيكولوجي والتي يعتبر صاحبها وهو (ليون فستنجر) ان الانسان دائما يبحث عن تحقيق حالة الاتزان النفسي. ولكنه معرض للوقوع في حالة التوتر باعتباره عنصر متفاعلا في المجتمع بمعنى انه يقوم بعملية الاتصال والتفاعل مع الاخرين

وبالتالي فهو معرض لتلقي معلومات متناقضة مع معارفه او آرائه او أفكاره وقيمه التي اكتسبها من خلال التنشئة الاجتماعية، وهذا التناقض يجعله يقع في حالة التوتر ويسبب له تنافر معرفي ولإزالة هذا التنافر او التقليل منه يلجأ الفرد الى تعديل سلوكه او أفكاره حسب المعلومات والمعارف الجديدة او يتجاهل ويهمل المعارف الجديدة والتقليل من أهميتها حتى يخرج من حالة التوتر[9].

3 -2 -كيفية استغلال نظرية التنافر المعرفي في ممارسة العلاقات العامة:

تعمل العلاقات العامة دوما على تحقيق أهدافها ومن بين هذه الأهداف تحقيق التغيير المطلوب سواء في سلوك الافراد او في مواقفهم وآرائهم وهي عناصر ترتبط ارتباطا وتيقا بسيكولوجية الافراد وهو ما يفرض على المختص في العلاقات العامة دراسة وفهم الخصائص السيكولوجية للجمهور المستهدف وذلك لتفادي تقديم الرسائل الاتصالية التي لا تتوافق مع توقعاته وثقافته ومن بين النظريات التي اهتمت بالجانب النفسي للأفراد وكيفية تفاعلهم مع مختلف المعلومات و المعارف التي يتلقوها نجد نظرية التنافر المعرفي، وهي نظرية تساعد القائم بالعلاقات العامة على فهم العمليات النفسية للأفراد عند تلقيهم لمعارف جديدة وفهم هذه العمليات ومعرفة القوانين التي تحكمها تعني معرفة التوقعات ورد الفعل للجمهور المستهدف . وبما ان العلاقات العامة هي الطرف الذي يبادر الى الاتصال فعليه ان يطلع على اغلب السمات الشخصية التي يتميز بها الجمهور المستهدف ومعرفة كذلك اهم الخصائص الثقافية وتسمح هذه المعارف للمختص في العلاقات العامة بتصميم رسائل إعلامية او القيام بحملات تحسيسية تحتوي على معلومات او رموز او صور تتوافق مع معارف الجمهور التي اكتسبها سابقا لتفادي الوقوع في حالة التوتر والتنافر، واذا حدث ذلك تجد العلاقات العامة الإمكانيات لمعالجة ذلك عن طريق تغيير المعلومات او تعديلها او توضيحها وشرحها اكتر للجمهور وبالتالي تتمكن من تحقيق أهدافها.

رابعا: الشروط الواجب توفرها في ممارس العلاقات العامة :

يحتاج نشاط العلاقات العامة الى موارد بشرية لها كفاءات عالية ومتخصصة ومكونة تكوينا علميا خاصة في مجال الاتصال يسمح لها بممارسة مهامها ووظائفها بشكل فعال ومحترف " العلاقات العامة في القرن 21 تحتاج الى ممارسين أكفاء يتمتعون بمهارات اتصالية وإدارية وبخبرة معتبرة في العلاقات الإنسانية, وقدرة كبيرة في دراسة الجماهير واستعمالها في اتخاذ القرارات الرشيدة التي تؤدي الى التفاهم التام بين المنظمة ومحيطها الداخلي والخارجي . وهذا بدوره يتطلب الاختيار المناسب لهذه الكوادر وتعيينهم في الوظائف التي تتناسب مع مؤهلاتهم وقدراتهم وخبراتهم وصفاتهم الشخصية والقيام بتدريبهم وتحفيزهم لممارسة أعمالهم بكفاءة "[10] ويعرف وقتنا المعاصر تغيرات سريعة تفرض على ممارس العلاقات العامة شروط معينة يجب ان تتوفر فيه . ويمكن تقسيم هده الشروط الى شروط شخصية أي انها مرتبطة بشخصية الفرد وشروط علمية والتي يمكن اكتسابها عن طريق التعلم والتكوين.

1 -**الشروط الشخصية :** وهي الصفات والسمات التي تتوفر في شخصية الفرد وعادة ما تكون فطرية ووراثية وفيها أيضا من المهارات التي يمكن تنميتها وتطويرها عن طريق التدريب والتكوين واهم هذه الصفات هي :

1 -1 -**النشاط والحيوية :** ان نشاط العلاقات العامة يتميز بالديمومة والاستمرارية والبحث المستمر وبذل المزيد من الجهد لتحسين علاقة المؤسسة بجماهيرها لذلك لابد من توفر هذا الشرط في شخصية اخصائي العلاقات العامة لان وظيفة العلاقات العامة تعتمد اكتر على الميدان بدل البقاء في المكتب.

1 -2 -**قوة الشخصية :** وهو شرط مهم للغاية يجب توفره في شخصية المختص في العلاقات العامة والمقصود بقوة الشخصية هو ان تكون شخصية متزنة وغير منفعلة ولها القدرة على القيادة والتأثير في الاخرين (يمكن ان نعطي مثال ما حدث السنة الماضية مع مسؤول العلاقات العامة لشركة الاتصالات جازي خلال ندوة صحفية عقدتها الشركة وقد شاهدنا كيف كان رد فعل مسؤولة العلاقات العامة عندما طرح عليه سؤال لم تكن تتوقعه

فكان رد فعل غير مناسب عندما تم طرد الصحفي من قاعة المؤتمر وهو تصرف تسبب في رد فعل سلبي من الجمهور تجاه المؤسسة).

1 -3 **-حب الاطلاع:** لابد للمختص في العلاقات العامة ان تكون لديه الرغبة المستمرة لمعرفة كل الأحداث التي تحدث في المؤسسة ومحيطها.

1 -4 **-القدرة على الاقناع:** ويعتبر اهم شرط لممارسة العلاقات العامة لأنها نشاط اتصالي بالدرجة الأولى واتقان فنون وتقنيات الاتصال وفهم الطرف الاخر واختيار الوقت المناسب تعتبر بمثابة مفاتيح الاقناع "" ليس كل الناس قادرين على التعبير الصحيح عن أفكارهم ومن كان منهم قادرا على اقناع غيره، فهذه صفة مميزة تميز شخص عن آخر فقدرة الاقناع عند رجل العلاقات العامة تكون خالية من العنف والتسلط على اراء الناس، أي القدرة على الاقناع الهادئ والمنطقي والبعيد عن الجفاء"[11]

1 -5 **-الحس الفني:** لابد على المختص في العلاقات العامة ان يتميز بالحس الفني لان اغلب نشاطاته إعلامية والتي تتطلب كتير من المهارات الفنية والابداعية والتي يستخدمها في تصميم الرسائل الإعلامية لتنال اعجاب الجمهور وتؤثر فيه.

1 -6 **-الفطنة ورد الفعل السريع:** ونقصد بذلك ان المختص في العلاقات العامة يجب ان يتميز بقدرات ذهنية عالية ولا يكون ساذجا غير مبالي بما يحدث في المؤسسة، حيت تكون له القدرة على فهم وتحليل الأحداث بسرعة والقدرة على استحضار المعلومات وانتقائها والرد على كل استفسارات الجمهور في الوقت المناسب، خاصة ادا كان في لقاء مع الصحفيين.

2 **-الشروط العلمية:** ونعني بذلك المعارف العلمية التي ينبغي على المختص في العلاقات العامة ان يكون مطلعا عليها وملما بها لان تخصص العلاقات العامة هو نشاط متعدد فيمكن اعتباره فن اداري واتصالي ونشاط اعلامي، ومن اهم المعارف التي يجب التحكم فيها ما يلي:

2 -1 **-اللغة:** على القائم بالعلاقات العامة ان يكون متمكن من اللغة سواء في النطق او الكتابة او عند قيامه بتحليل وتقييم ما يكتبه الاخرون مثل التقارير، الشكاوى، مراسلات

مختلفة او عند قيامه بتحرير رسائل او بيانات صحفية فيحرص على ضمان صحتها ووضوحها وتكون سليمة من حيت البناء اللغوي وان يختار الكلمات والعبارات المؤثرة فالتأثير في الاخرين يعد المحور الرئيسي لعمل العلاقات العامة والالمام بأصول اللغة والكتابة هي الخطوة الأولى في ذلك الطريق.

2 -2 **-القراءة:** ضرورة اتقان اللغة الوطنية الرسمية واللغات الأجنبية خاصة اللغة الحية وذلك لسببين وهما:

-الحصول على المعلومات المطلوبة من المصادر المختلفة والتي تقوم بنشر المعلومات كتابيا واستخلاص ما تتضمنه هذه المعلومات من اتجاهات واراء تتعلق بالمؤسسة وسمعتها.

-تساعد على حسن التواصل مع الاخرين واختيار المصطلحات والعبارات المناسبة والتي تتوافق مع الإطار الدلالي للجماهير التي يخاطبها.

2 -3 **-علم الصحافة والاعلام:** يساعده هذا التخصص في التحقق من الاخبار ومعرفة كيفية الوصول الى المعلومة، واتقان تحرير المقال وفن الإخراج ومعرفة الاتصال بكل انواعه.

2 -4 **-علم النفس:** يدرس علم النفس سلوك الفرد دراسة علمية وهو ما يساعد العلاقات العامة على معرفة كيفية التأثير فيه وما هي اهم العوامل التي تؤثر في سلوكه واتجاهاته وكيفية تشكلها وتكوينها

2 -5 **-آداب الحوار:** للحوار آداب واستراتيجيات ينبغي على المختص في العلاقات العامة معرفتها فحسن الاستماع للأخر يعتبر احترام له واعطائه قيمة وتسهل عليه معرفة انشغالاته ومن تم تشخيصها ومعالجتها وفي هذا الشأن يؤكد المؤلف محمود مصطفى احمد في كتابه الخدمة الاجتماعية في مجال العلاقات العامة "" ان رجل العلاقات العامة الناجح هو الذي يراقب الناس وهو يستمع اليهم فالأفراد غالبا ما يعكسون انفسهم من خلال ايماءاتهم وتعبيراتهم المصاحبة لكلامهم او حتى من خلال صمتهم. وجميع صور الاتصال غير اللفظي (communication non verbale) التي تصدر عنهم"[12] اما فيما يخص استراتيجيات

الحوار والمفاوضة فاختيار الاستراتيجية المناسبة يكون حسب الموقف التي تكون فيه المؤسسة و وطبيعة الطرف الاخر فالتفاوض مع العمال ليس كالتفاوض مع المساهمين في المؤسسة.

2 -6 **-علم الاجتماع:** علم الاجتماع يسمح لنا بمعرفة خصائص المجتمع والقوانين الاجتماعية التي تحكمه وتفسر الظواهر التي تحدث فيه، وباعتبار المؤسسة جزء من المجتمع تربطها علاقات حتمية مع افراده فمن الضروري دراسة هذا التخصص إذا أردنا ممارسة العلاقات العامة والتي تمكننا من فهم التفاعلات الاجتماعية، وكيفية تشكل الجماعات وماهي اهم الروابط التي تجعلها متماسكة، وتعتبر العلاقات العامة فرع من فروع علم الاجتماع كما أكد على ذلك الاتحاد العالمي للعلاقات العامة.

الخاتمة:

من خلال ما سبق يتضح لنا مدى أهمية المقاربة النظرية في ممارسة وتطبيق العلاقات العامة لأنها تعتبر بمثابة الموجه والسند الذي تعتمد عليه العلاقات العامة خلال قيامها بوظائفها ومهامها . حيت يمكن لهذه المقاربات التي تطرقنا لها ان تقدم للعلاقات العامة نظرة عامة حول المجتمع ومكوناته ونظمه والقوانين التي تحكم تفاعلاته وعلاقاته الاجتماعية وهو ما يسمح لها بتحليل وفهم مختلف الظواهر التي تحدث فيه ويمكن اعتباره بالنسبة للعلاقات العامة بالمادة الخام التي تمارس من خلالها نشاطاتها وبالنسبة للنظريات التي تهتم بخصائص الجمهور فهي تساعد العلاقات العامة على فهم كيفية تفاعل الافراد مع الرسائل الإعلامية وما هي اهم العوامل التي تؤثر في العملية التفاعلية سواء كانت عوامل إعلامية او اجتماعية او نفسية، ومعرفة هذه العوامل تعني زيادة فرص النجاح وتحقيق اهداف العلاقات العامة لان عملية التأثير في الجمهور تعد من اصعب العمليات الاجتماعية واعقدها خاصة عندما يتعلق الامر بالمجتمعات الغير مؤطرة أي المجتمعات التي تتميز بالقرارات العشوائية والفوضوية والغير عقلانية وهو ما يزيد من صعوبة ممارسة العلاقات العامة في هذه المجتمعات.

التوصيات:

❖ ضرورة تبني وظيفة العلاقات العامة في المؤسسات والاعتماد عليها في إدارة وتسيير علاقتها جمهورها الداخلي والخارجي.

❖ الجزائر تتجه اليوم تدريجيا بخطى ثابتة نحو اقتصاد السوق والذي فرضته ظروف معينة وهو ما يفرض ويحتم على المؤسسات خاصة الاقتصادية الاعتماد على العلاقات العامة للدفاع عن مصالحها وحجز مكانة في السوق وان مستقبل هذه المؤسسات أصبح مرتبط اكتر بمستقبل علاقتها بجمهورها.

❖ على مسؤولي ومسيري المؤسسات سواء كانت عمومية او خاصة ان يتخلوا عن الاحكام المسبقة عن العلاقات العامة ويبادروا لخلق وظيفة العلاقات العامة في مؤسساتهم.

❖ على المختصين في العلاقات العامة تنبيه مسؤولي المؤسسات على ضرورة تكوين موظفيهم في تخصص العلاقات العامة والعمل على نشر تفافتها في أوساط الموظفين اقتناعا بان جمهور المؤسسة هو السبب في وجودها.

❖ على المختصين في العلاقات العامة ان يبادروا لإنشاء جمعية او منظمة تضم الخبراء والمختصين فيها لتسهيل نشاطهم وتأطيره وبالتالي الارتقاء بهذا التخصص اسوة بما هو معمول به في الدول المتقدمة.

قائمة المراجع:

1.عمار بوحوش ومحمود الدنيبات، دليل الباحث المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط3، 2001، ص 99.

2.غيث محمد عاطف، الموقف النظري في علم الاجتماع المعاصر، دار الكتب الجامعية، الاسكندرية، 1972، ص 32.

3.خالد حامد، مدخل الى علم الاجتماع، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر،2012، ص 122.

4.انتوني غدنز، علم الاجتماع، مركز دراسات الوحدة العربية، ط4، بيروت،2005، ص 74.

5.فريحة محمد كريم، العلاقات العامة البعد الفكري والتطبيقي، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر،2012، ص 93.

6.حسن صالح سليمات القضاة، إدارة العلاقات العامة، دار وائل للنشر، ط1، الاردن ،2013، ص 115.

7.فريحة محمد كريم، العلاقات العامة البعد الفكري والتطبيقي، مرجع سابق، ص 94.

8.نفس المرجع، ص 100.

9.حسن عماد مكاوي، ليلى حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة،1998، ص 100.

10.مجلة الشارقة للعلوم الشرعية وال

إنسانية، المجلة 4، العدد 3، أكتوبر 2007، ص 15.

11.احمد محمد المصري، الإدارة الحديثة، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2000، ص 152.

12.محمد مصطفى احمد، الخدمة الاجتماعية في مجال العلاقات العامة، دار المعرفة الجامعية، مصر،1995 ص، ص 68,69.