

واقع عمل القائم بالاتصال في مراكز الطفولة المسعفة
لولاية سطيف ومهاراته الاتصالية
أ.زينب سعدي
جامعة - سطيف-

يعتبر الاتصال قوة مؤثرة في العديد من أوجه النشاطات الاجتماعية والثقافية والتربوية، وقوة متفاعلة تؤثر وتتأثر بهذه الأنشطة، وبهذا فلا يجب النظر إلى الاتصال باعتباره مجالا محددًا فحسب، بل باعتباره عنصرا لا ينفصل عن الكيان الاجتماعي وعلى الخصوص الخدمة الاجتماعية، فالاتصال هو القاعدة الأساسية لهذه المهنة، ويتوقف عليه بشكل كبير نجاحها وفعاليتها في تحقيق أهدافها.

والاتصال في الخدمة الاجتماعية هو تلك العملية التي يتم من خلالها نقل الأفكار والآراء والمعاني والخبرات من شخص لآخر بما يسهم في تحقيق التوافق الاجتماعي ومواجهة المشكلات، وعليه فإن أهداف الاتصال في الخدمة الاجتماعية تتمثل في مواجهة المشكلات التي يعاني منها الأفراد في المجتمع سواء ما تعلق بالتنكيف الاجتماعي أو الحصول على خدمات لإشباع حاجاتهم الأساسية، حيث أن الاتصال هنا لا يركز على الجانب العلاجي، ولكنه يهتم بالجانب الوقائي الذي يعد الوسيلة المناسبة لإعادة توافق هؤلاء الأفراد وإشباع حاجاتهم في مجتمع تعقدت فيه الحياة وتعددت مشاكلها وسبلها لتحقيق التكيف والتغلب على الصعوبات والعوائق التي تقف حيا ل ذلك، وتعتبر فئة الطفولة المسعفة من أكثر الفئات احتياجا لهذا الاتصال نظرا للمشاكل الاجتماعية والنفسية التي تعاني منها، وفي هذا الصدد يقول برنت د.روين " الاتصال مهم في العمليات العلاجية الضرورية التي تساعدنا في المحافظة على تعزيز مفهومنا الذاتي، فمن خلال عملية الاتصال نتبادل التأكيد والتوكيد فيما يختص بأفعالنا وردود أفعالنا مؤكدين بذلك ذاتيتنا".

واقع عمل القائم بالاتصال في مراكز الطفولة المسعفة لولاية سطيف ومهاراته الاتصالية.....زينب سعدي

وفي هذا السياق تم إنشاء مراكز للاهتمام بشريحة الطفولة المسعفة للاهتمام بها وإعادة تكييفها مع المجتمع، وذلك من خلال التكفل الاجتماعي والنفسي والطبي لها من طرف القائم بالاتصال الذي يلعب دورا كبيرا ومحوريا في تحقيق أهداف هذه المراكز اتجاه الطفل المسعف بكفاءة وفعالية، مما يقتضي الاهتمام به والحرص على توفير شروط العمل الضرورية والاثقة للقيام بوظائفه ومهامه على أحسن وجه.

ومن هذا المنطلق ستقف هذه الدراسة على واقع عمل القائم بالاتصال في مراكز الطفولة المسعفة لولاية سطيف ومهاراته الاتصالية. ومنه ستحاول هذه الدراسة الإجابة على تساؤلين رئيسيين، يتمحور الأول حول واقع عمل القائم بالاتصال في مراكز الطفولة المسعفة لولاية سطيف، والتي سنحاول الإجابة عنه من خلال التساؤلات الآتية:

- ما هي طبيعة تكوين القائم بالاتصال في مراكز الطفولة المسعفة لولاية سطيف؟

- ماذا يمثل هذا العمل للقائم بالاتصال في مراكز الطفولة المسعفة لولاية سطيف؟

- ما هي طبيعة الاتصال في مراكز الطفولة المسعفة لولاية سطيف؟

- ما هي العراقيل التي تواجه عمل القائم بالاتصال في مراكز الطفولة المسعفة لولاية سطيف؟

- ما هو تقييم للقائم بالاتصال لأهداف مراكز الطفولة المسعفة لولاية سطيف؟

- ما هي طرق الاتصال وأساليب جمع البيانات المتبع من طرف القائم بالاتصال في مراكز الطفولة المسعفة؟

أما التساؤل الثاني فيتمحور حول المهارات الاتصالية للقائم بالاتصال ومدى فعالية العملية الاتصالية.

أولا- واقع القائم بالاتصال في مراكز الطفولة المسعفة بولاية سطيف.

قبل التطرق لمعرفة واقع عمل القائم بالاتصال في مراكز الطفولة المسعفة، لابد من تحديد أهم المفاهيم المتعلقة بموضوع هذه الدراسة لغة واصطلاحا، ومناقشتها للوصول إلى المفهوم المتبنى (الإجرائي) كما يلي:

أ-الاتصال:

أ- **الاتصال لغة:** جاء في لسان العرب بخصوص كلمة " وصل " وصلت الشيء بالشيء وصلة، والوصل ضد الهجران، والوصل خلاف الوصل، واتصل الشيء بالشيء لم ينقطع، وتوصل إليه¹.
وكلمة "اتصال" مشتقة من الأصل اللاتيني " Communis " وتعني "عام" أو "مشترك"

ب- **الاتصال اصطلاحاً:** لتحديد مفهوم الاتصال اصطلاحاً يمكن الانطلاق من بعض التعريفات العامة الأكثر شيوعاً واستخداماً، ومنها تعريف "ولبر اشرام" الذي يعرفه بأنه: " المشاركة في المعرفة عن طريق استخدام رموز تحمل معنى".

ويعرفه "سمير حسين" بأنه: "نشاط يستهدف تحقيق الذبوع والانتشار لفكرة أو موضوع معين من خلال انتقال المعلومات والمعاني المختلفة من خلال قنوات مخصصة ومعينة"

ويعرفه "يس عامر" بأنه: "ظاهرة اجتماعية حركية تؤثر وتتأثر بمكونات السلوك الفردي وبالعوامل المؤثرة على طرفي عملية الاتصال الهادفة لنقل وتبادل المعلومات والمعاني المختلفة من خلال قنوات الاتصال"
ويمكن من خلال التعاريف السابقة أن نعرف الاتصال على أنه عملية تبادل مشترك للمعلومات والأفكار والمعاني من شخص إلى آخر عن طريق استخدام وسيلة معينة.

ومن خلال هذه التعريف نستنتج أن العملية الاتصالية تحتوي على العناصر الآتية:

- وجود طرفين لمزاولة عملية الاتصال، فلا يمكن أن يكون الاتصال فردياً.
- أن يكون هناك مضمون للاتصال (رسالة)، أي المعنى الذي يتم نقله.
- توفير قناة يتم عبرها الاتصال، وبدونها لا يمكنه أن يحدث.
- الدينامية، أي وجود ممارسات بين عناصر الاتصال تشير إلى التغيير المستمر، والأثر المتبادل.

¹ ابن منظور، " لسان العرب"، المجلد السادس، دار صادر، بيروت، (د.ت)، ص 949.

واقع عمل القائم بالاتصال في مراكز الطفولة المسعفة لولاية سطيف ومهاراته
الاتصالية.....زينب سعدي

- الطفل المسعف:

يعرف الطفل طبقاً للقانون واتفاقيات حقوق الطفل، بأنه كل من يبلغ من العمر أقل من ثمانية عشر عاماً، وهذا ما يؤكد ولا يختلف عليه التشريع الدولي¹.

أما الطفل المسعف فهو الطفل المحروم من الدفء الأسري بسبب فقدان الوالدين أو بسبب الظروف الاجتماعية للوالدين التي تضطرهم إلى ايداع أبنائهم داخل مراكز مخصصة لهذه الشريحة.

¹ محمد متولي قنديل، "مدخل إلى رعاية الطفل والأسرة"، دار الفكر، عمان، 2006، ص25.

التعريف الإجرائي للطفل المسعف:

"طفل دعت الظروف الاجتماعية أن يحرم من الرعاية اللازمة لهم في أسرهم لأي سبب من الأسباب لتقوم بإيواء هذه الفئة في مؤسسات إيوائية حكومية وغير حكومية تقدم الرعاية اللازمة لهم".

ويعاني الطفل المسعف عادة من مجموعة من المشكلات النفسية منها الاحساس بعدم الأمان بسبب غياب السلطة الوالدية، العدوانية، الشعور بالاكْتئاب جراء فقدانهم للهوية، انخفاض مستوي فهمهم لذواتهم وتقديرهم لها، صورة الآخر هي في الكثير من الأحيان سلبية مما يؤدي للانطواء، حيث أن لديهم نقص الاهتمام بالحياة وعدم الرغبة في المشاركة بإيجابية مع الآخرين واعتبار الحياة شيء سيئ .

- الحرمان الأسري

هو الانفصال عن الوالدين وما في ذلك من فقدان الأثر الخاص الذي يستتبع الرباط العائلي، فالحرمان من الوالدين هو حرمان من سبل الحياة الأسرية الطبيعية بما ينطوي عليه من انقطاع العلاقات والتبادل الوجداني الدائم بالوالدين ومن ثم فإن الانفصال يفضي إلى خبرة الحرمان¹. ويعرف أيضا على أنه خبرة موضوعية تحدث من وقت لآخر، وتدور حول فقدان شخص عزيز يعتبرها.

البعض مأساة عظيمة، وقد يعاني فيها الكثيرون، وهذه الحيرة قد يصاحبها انفعالات قوية كالحزن والأسى والمظاهر السلوكية السلبية أو مظاهر يطلق عليها الحداد وهو الطريقة التي يعبر بها عن الأسى والحزن وتخضع للأطر الثقافية المختلفة².

التعريف الإجرائي للحرمان الأسري:

"الحرمان الأسري هو غياب الطفل عن أسرته الطبيعية من أب وأم وإخوة وإيداعه في إحدى المؤسسات الإيوائية التي تعتني بهم سواء كان ذلك

¹ إيمان القماح، "أثر الحرمان من الوالدين على البناء النفسي للطفل"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية الآداب، جامعة عين شمس، القاهرة، 1983، ص 18.

² الشريف، محمد "المساندة الاجتماعية وتقدير الشخصية كعوامل مخففة للاضطرابات ما بعد الصدمة لدي اسر فلسطينية عانت من الفقد" (رسالة دكتوراة غير منشورة)، كلية الآداب، جامعة الزقازيق، 2002، ص 12.

واقع عمل القائم بالاتصال في مراكز الطفولة المسعفة لولاية سطيف ومهاراته
الاتصالية.....زينب سعدي

بموت أحد الوالدين أو الطلاق أو بسبب الظروف الاجتماعية القاهرة أو بسبب
سجن الوالدين"

- المؤسسات الإيوائية.

الإيواء: هو مأوي وتشتق كلمة المأوي من الإيواء أي المكان الدائم الذي
يلجأ إليه الإنسان وتطلق هذه الكلمة على المكان الذي يربي فيه الأطفال أو
يودعون فيه نتيجة لظروف أسرية تحول بين هؤلاء الأطفال وأسرهم الحقيقية¹

- المؤسسة الإيوائية : دار لإيواء الأطفال من الجنسين المحرومين من
الرعاية الأسرية، فتقوم الرعاية داخل هذه المؤسسة بالتكفل الاجتماعي والنفسي
لهم.

وهي دار لإيواء الأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية من الجنسين
بسبب اليتيم أو التفكك أو التصدع الأسري وفقا لما يسفر عنه البحث
الاجتماعي².

وهي دار مجهزة للإقامة الداخلية لإيواء الأطفال المحرومين من الرعاية
الأسرية بسبب الظروف الاجتماعية الصعبة التي حالت بينهم وبين استمرار
معيشتهم داخل نطاق أسرهم الطبيعية كالأطفال مجهولي النسب والأطفال
الضالين واليتامى وبسبب التفكك الأسري وبسبب المرض أو عجز احد
الوالدين³.

- مهارات الاتصال:

يمكن تعريف المهارة بأنها نشاط عضوي إرادي مرتبط باليد أو اللسان
أو العين أو الأذن⁴، ويتوقف الاتصال الفعال على مدى إتقان مهاراته والتحكم
فيها، ويكتسب أهمية من القدر الزمني المبذول في مزاولته كنشاط رئيسي من
جهة، وكظاهرة اجتماعية من جهة أخرى، حيث نجد الإداري التنفيذي والرئيس
والمرؤوس والمعلم والمتعلم كل يقضي معظم وقته في الاتصال.

¹ هناء احمد محمد ، مرجع سبق ذكره، ص 405.

² المرجع نفسه، ص 406.

³ محمد متولي قنديل، مرجع سبق ذكره، ص 332.

⁴ عبد الفتاح البجة ، " تعليم الأطفال المهارات القرائية والكتابة"، دار الفكر للطباعة
والنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 165.

2- نوع الدراسة والمنهج المستخدم: أنواع الدراسة:

تتوقف إجراءات البحث المستخدمة سواء في جمع بيانات أو تحليلها واستخلاص النتائج على طبيعة البحث ونوعه. ولما كان التساؤل الرئيسي الأول من هذه الدراسة يتمحور حول معرفة واقع عمل القائم بالاتصال في مراكز الطفولة المسعفة لتحديد طبيعة تكوينهم وطبيعة الاتصال والعراقيل التي يواجهونها في عملهم، وكذا تقييمهم لأهداف هذه المراكز، وتفسيرها بغرض الوصول إلى استنتاجات مفيدة، فقد اندرجت ضمن الدراسات الوصفية على اعتبار أن هذا النوع من الدراسات يتضمن "دراسة للحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة ظاهرة أو موقف أو مجموعة من الناس أو مجموعة من الأحداث أو مجموعة من الأوضاع"¹، سعياً منها لوصف هذه الظواهر والتعرف على عناصرها ومكوناتها عن طريق جمع المعلومات والبيانات وتحليلها وتفسيرها بما يتيح تقديم صورة دقيقة وموضوعية عن الظاهرة قيد البحث، وكذلك تشخيص الظاهرة انطلاقاً من معرفة العلاقات القائمة بينها وبين المتغيرات أو العوامل التي ترتبط بها.

ب-منهج الدراسة:

يعد المنهج العمود الفقري لأي بحث علمي فهو عبارة عن "جملة من الخطوات المنظمة التي يجب على الباحث إتباعها في إطار الالتزام بتطبيق قواعد معينة تمكنه من الوصول إلى النتيجة المسطرة"². ويعرفه موريس أنجز أنه: "مجموعة من الإجراءات والخطوات المتبناة من أجل الوصول إلى نتيجة"³ ولعل انسب منهج لدراسة هذه هو **منهج البحث الميداني** والذي يتم اللجوء إليه عادة لدراسة ظواهر موجودة في الوقت الراهن والمتعلقة بمجموعات كبيرة³.

3- مجتمع البحث والعينة

¹ محمد منير حجاب، "أساسيات البحوث الإعلامية والاجتماعية"، ط2، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص 78.

² أحمد ابن مرسل، "مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال"، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص 283.

³ موريس انجرس، "منهجية البحث في العلوم الإنسانية (تدريبات عملية)"، ترجمة بوزيد صحراوي كمال، بوشرف وآخرون، تقديم ومراجعة: مصطفى ماضي، دار القصب للنشر، الجزائر، 2004، ص 106.

واقع عمل القائم بالاتصال في مراكز الطفولة المسعفة لولاية سطيف ومهاراته
الاتصالية.....زينب سعدي

أ- مجتمع البحث: ويقصد بمجتمع البحث جميع المفردات أو الأشياء التي
تود معرفة حقائق معينة عنها، ويتمثل مجتمع بحث هذه الدراسة في جميع
المراكز المتواجدة في ولاية سطيف.

ب- عينة البحث:

نظرا لنوع وطبيعة هذه الدراسة فقد تم اختيار العينة القصدية التي يتم
من خلالها اللجوء بصفة عمدية أو غرضية للقائم بالاتصال في مراكز الطفولة
المسعفة لولاية سطيف.

وقد تمثلت عينة هذه الدراسة في مركز الطفولة المسعفة المتواجد بحي
الهضاب للذكور *(سطيف)، وخلية الإصغاء والاتصال بمركز تنشيط الشباب
لولاية سطيف.

4- أدوات جمع البيانات:

تمثلت أدوات جمع البيانات في هذه الدراسة في كل من الاستمارة
الاستبائية التي تم تصميمها وفقا للتساؤلات المطروحة أعلاه، والملاحظة.

نتائج الدراسة الميدانية:

أسفرت الدراسة الميدانية على النتائج الآتية:

- تبين من خلال الدراسة الميدانية أن القائم بالاتصال في مراكز الطفولة المسعفة هم من فئة الإناث بنسبة 75%، و25% بالنسبة للذكور.
- تتراوح أعمار أغلب القائمين بالاتصال ما بين 22- 27 بنسبة 62%، وما بين 28- 32 بنسبة 37.5%.
- تبين من الدراسة أن جل القائمين بالاتصال في مراكز الطفولة المسعفة هم حديثي العهد في العمل في هذا المجال، حيث لم تتجاوز أقدمية العمل في هذه المراكز الخمس سنوات بنسبة 87.5%*، وبنسبة 12.5% من تجاوزت أقدميته الخمس سنوات إلى إحدى عشر سنة.
- ينتمي أغلب القائمين بالاتصال في مراكز الطفولة المسعفة إلى تخصص علم النفس العيادي، بنسبة 62.5%، وذلك بغرض التكفل النفسي بهذه الشريحة كهدف أساسي في هذه المراكز وفي خلايا الإصغاء والاتصال في هذه مراكز تنشيط الشباب، أما تخصص الإعلام والاتصال فقد جاء في المرتبة الثانية بنسبة 25%، وذلك بغرض التكفل بالجانب التحسيسي والوقائي من هذه الظاهرة من خلال تصميم الحملات الإعلامية والمطويات والمعارض حول الظاهرة، أما تخصص الطب العام فلم يتجاوز نسبة 12.5%، وذلك نظراً لأن هذه الفئة التي تعاني بالدرجة الأولى من أزمات وأمراض نفسية قد تكون عرضة لبعض الأمراض الجسدية أو العضوية التي تتطلب تكفل طبيب عام بها، بالإضافة إلى أن أي طفل جديد يدخل المركز يخضع بعد الملاحظة والنظافة وتغيير الملابس إلى فحص طبي قبل المقابلة النفسية.
- بينت الدراسة أن نسبة الرضا عن العمل كانت متوسطة وقوية عند أغلبية القائمين بالاتصال في هذه المراكز، حيث بلغت نسبة الراضين بصفة متوسطة 50%، و37.5% بصفة قوية، في حين لم تتجاوز نسبة الراضين بصفة قوية جداً نسبة 12.5%.

* سجل في هذا الإطار غياب بعض الأعضاء العاملين في مجال الاتصال في هذه المراكز بسبب عطل مرضية والعطل السنوية.

واقع عمل القائم بالاتصال في مراكز الطفولة المسعفة لولاية سطيف ومهاراته
الاتصالية.....زينب سعدي

- تبين أن اختيار القائم بالاتصال للعمل في هذا المجال كان حبا فيه، وذلك بنسبة 62.5%، وكان عن طريق الصدفة بنسبة 25%، وبنسبة 12.50 بالنسبة للأشخاص الذين لم يجدو عملا آخر، وتدل هذه النتيجة أن ميدان العمل كان موجها وفق تخصص القائمين بالاتصال، وهو ما يفسر تعلق وارتباط القائمين بالاتصال بهذه الوظيفة.
- يمثل هذا العمل بدرجة كبيرة لدى القائم بالاتصال إثباتا للذات وذلك بنسبة 75%، وبنسبة 12.5% كمكانة اجتماعية ونفس النسبة تعتبره مساعدة الآخرين.
- تبين من خلال الدراسة أن 50% من القائمين بالاتصال في هذه المراكز مستعدون للتخلي عن هذا العمل إذا تم إيجاد عمل آخر، و50% منهم لا يتخلون عنه في حالة إيجاد عمل آخر.
- تبين من خلال الدراسة أن الأجر الذي يتقاضاه القائمين بالاتصال في هذه المراكز هو كافي نوعا ما وغير كافي بنسبة 37.5% لكل منهما، وكافي بنسبة 25%، ويرجع ذلك إلى أن جل القائمين بالاتصال يعملون بصيغة عقود ما قبل التشغيل الذي يكون فيها الأجر محدودا ولا يتقاضى فيها العامل مبالغ إضافية عند القيام بمجهودات إضافية.
- تُؤخذ أحيانا اقتراحات القائمين بالاتصال بعين الاعتبار من المسؤولين بنسبة 62.5%، وتؤخذ دائما بعين الاعتبار بنسبة 37.5.
- تبين أن أغلب القائمين بالاتصال يتصلون "أحيانا" بمسؤوليهم خارج أوقات العمل بنسبة 75% حول مواضيع مهنية بنسبة 100%، ولا يتصلون أبدا بمسؤوليهم خارج أوقات العمل بنسبة 25%.
- تبين أن طبيعة علاقة الزمالة عند جل القائمين بالاتصال في هذه المراكز هي جيدة بنسبة 62.5%، وذلك راجع للاحترام المتبادل بنسبة 71.42%، ولعلاقة الصداقة وعلاقة التعاون بنسبة 14.28% لكل منهما، وعادية بنسبة 37.5% وذلك راجع إلى كون علاقة العمل محدودة بنسبة 100%.
- تبين أن المشاكل الشخصية والظروف الاجتماعية تؤثر "دائما" على الأداء المهني بنسبة 50%، و"أحيانا" بنسبة 25% وتتمثل هذه المشاكل لدى القائمين بالاتصال في هذه المراكز في مشكلة النقل والمشاكل العاطفية بنسبة

واقع عمل القائم بالاتصال في مراكز الطفولة المسعفة لولاية سطيف ومهاراته
الاتصالية.....زينب سعدي

37.5 بالنسبة لكل منهما، ووصلت نسبة المجيبين أن المشاكل الشخصية والظروف الاجتماعية لا تؤثر على الأداء المهني إلى نسبة 25% وتبين أن هذه الفئة لم تصرح بوجود أي نوع من المشاكل الشخصية أو مشاكل الظروف الاجتماعية.

- تتمثل أهم العراقيل والمشاكل التي يعاني منها القائمون بالاتصال بشريحة الطفولة المسعفة في هذه المراكز في الخلط بين فئات مختلفة بنسبة 50%، حيث تؤثر بعض الفئات بتصرفاتها وسلوكياتها العدوانية على الأطفال الآخرين، مما يؤثر بدوره سلباً على العمل النفسي للقائم بالاتصال، ويأتي في المرتبة الثانية صعوبة تقبل الطفل للمحلل النفسي بنسبة 25%، خاصة بالنسبة للأطفال الذين عاشوا فترة معينة في أحضان الوالدين، مثل ضحايا الطلاق التي تكون لهم في بعض الأحيان زيارات لهؤلاء الأطفال، وتأتي في المرتبة الثالثة مشكلة إعادة الأطفال المسعفين للمركز من طرف الأسر التي تحتضنهم فترة معينة، وذلك بنسبة 12.5%، حيث أن ذلك يزيد من تأزم الحالة النفسية للفرد، أما ما نسبته 12.5% من القائمين بالاتصال فقد صرح أنه لا توجد مشاكل تواجهه في اتصاله بهذه الشريحة، ويتعلق الأمر بالشريحة التي تجاوزت أقدمية عملها الخمس سنوات، ما يؤهلها لامتلاك الخبرة والمهارات الكافية للتعامل مع هذه الشريحة.

- يرى أغلب القائمين بالاتصال أن أهداف المؤسسة هي واقعية بنسبة 75%، ومدروسة بنسبة 25%، وهو ما يتوافق وطبيعة هذا العمل الذي تهدف من خلاله هذه المراكز والمؤسسات إلى التكفل النفسي بشريحة الأطفال المسعفين، والوقاية والتحسيس والتوجيه بغرض حماية الطفل من الانحراف، ويعتقد ما نسبته 62.50 أن أهداف المؤسسة محققة بنسبة كبيرة، ومتوسطة بنسبة 25%، وأنها متوسطة التحقيق بنسبة 25%.

- تبين أن هذه المراكز لا تقوم كلها بدارسات ميدانية لمعرفة احتياجات هذه الفئة، حيث وصلت نسبة المراكز التي تقوم بمثل هذه الدراسات إلى 62.5%، أما نسبة المراكز التي لا يقومون بهذه الدراسات فوصلت بنسبتها إلى 37.5%، وذلك راجع إلى أن الإدارة لا تطلب ذلك نظراً لنقص الإمكانيات،

واقف عمل القائم بالاتصال في مراكز الطفولة المسعفة لولاية سطيف ومهاراته الاتصالية.....زينب سعدي

وذلك رغم أن كل القائمين بالاتصال يرون أن هذه الدراسات ضرورية بنسبة 100% لأداء عملهم بالشكل الأمثل.

- تتمثل أساليب جمع البيانات المتبعة في هذه المراكز في كل من المقابلة بنسبة 43.75%، والاستمارة بنسبة 31.25%، ونسبة 12.5% لكل من الملاحظة والمحاضرات التي يفتح من خلالها القائمين بالاتصال باب الحوار والنقاش مع فئة الأطفال المسعفين.

- تعتبر الدراسات التي تجرى لأخذ نظرة عن احتياجات الطفولة المسعفة كافية عند أغلب القائمين بالاتصال، حيث أجاب عن ذلك ما نسبته 75%، وما نسبته 25% تعتبر هذه الدراسات غير كافية.

- تعتبر المطويات من أكثر الدعائم الاتصالية استخداما من طرف القائمين بالاتصال، حيث وصلت نسبة الاستعانة بها إلى حدود 75%، وجاءت الفيديوهات في المرتبة الثانية بنسبة 23.52%، وفي المرتبة الثالثة جاءت العارضات بنسبة قدرت بـ 17.64، أما الصور والمجلات فقد وصلت نسبة كل منهما إلى 11.76%.

- يعتبر ما نسبته 83.33% من القائمين بالاتصال في هذه المراكز أنهم بحاجة للتكوين في مجال الإعلام، بنسبة متوسطة لدى 66.66%، وبنسبة كبيرة لدى 33.33%، أما ما نسبته 16.66% فيعتقدون أنهم ليسو بحاجة للتكوين في مجال الإعلام.

- يتعرض القائمين بالاتصال بصفة متساوية للقلق والتوتر بنسبة 40% لكل منهما، والاستعجال بنسبة 20%.

شبكة الملاحظات:

- الملاحظ أثناء القيام بملء الاستمارات هو تحاور القائمين بالاتصال حول خصوصية عملهم، حيث اتفق جميعهم أن التواصل بشريحة الأطفال المسعفين من أصعب المهن على الإطلاق، حيث أن الطفل يجد صعوبة كبيرة جدا في تقبل القائم بالاتصال أيا كانت وظيفته ومهمته (سواء كان ذلك الشخص محلل نفسي، صحفي، طبيب... الخ)، وذلك نظرا لتأزم الحالة النفسية وكثرة الانفعال لدى العديد من أطفال هذه الشريحة، ونظرا للظروف الغير عادية التي اضطرتهم للجوء إلى هذه المراكز، وخاصة منهم ضحايا الإرهاب والطلاق

واقف عمل القائم بالاتصال في مراكز الطفولة المسعفة لولاية سطيف ومهاراته الاتصالية.....زينب سعدي

والظروف الاجتماعية القاسية للوالدين التي تضطربهم لوضع أبنائهم في هذه المراكز، اليتامى، من دخلا والديه للسجن ولم يجد من يتكفل به من المحيط الأسري... إلخ، بالإضافة إلى فقدان العديد منهم لهويتهم كعنصر أساسي ومركزي تكتمل من خلاله شخصية الطفل، وهو ما يعرقلهم في التأقلم مع محيطهم الاجتماعي.

- من خلال زيارة هذه المراكز تبين مدى حساسية هذه الشريحة، بمجرد دخول الباحثة إلى المركز يتم الاستفسار إن كانت من المتربصات، نظرا لأن الطلبة الجامعيين والباحثين عموما الذين يجرون تربصهم ودراساتهم في هذه المراكز يسببون إزعاجا لفئة الأطفال المسعفين بالأسئلة التي كثيرا ما تخرجهم ما جعلها تنهرب منهم وتطلب من القائمين بالاتصال عدم السماح لهم بمقابلتهم.

- صرح القائمون بالاتصال في هذه المراكز أن هناك عدة أبعاد لهذه الوظيفة هي ما تحفزهم للاستمرار بها، ومنه البعد الديني والإنساني، حيث أن القائم بالاتصال يجد متعة كبيرة في مد يد المساعدة للآخرين، حيث أن هناك نوع من العطف والشفقة اتجاه هذه الفئة، زرع الأمل فيهم باعتبارهم شباب الغد ومستقبل الجزائر.

ثانيا- المهارات الاتصالية للقائم بالاتصال ومدى فعالية العملية الاتصالية.

1 - المهارات الاتصالية

أ- مهارة القراءة:

تمثل القراءة إحدى المهارات الأساسية في عملية الاتصال، وتتضمن ترجمة المعلومات البصرية إلى أصوات منطوقة، وهذا هو الأساس حسب فينيزكي¹، كما تعني القدرة على الربط بين نسقين هما النسق المكتوب والنسق المنطوق، وتتضمن تفاعلا بين الكشف عن الرموز والتذوّق.

ويعرّف عبد الفتاح البجة القراءة بأنها عملية عقلية انفعالية دافعية تشمل تفسير الرموز والرسوم التي يتلقاها القارئ عن طريق عينيّه وفهم المعاني، والربط بين الخبرات السابقة وهذه المعاني والاستنتاج والنقد والحكم، التذوّق وحل المشكلات، فهي بذلك عملية تعكس العديد من العمليات المتضمنة في

¹ عبد الباري حسين عصر، "تعليم القراءة من منظور علم اللغة النفسي"، مدخل مقترح نظريته وتطبيقاته، المكتب العربي الحديث، دم.ن، 1999، ص 24.

واقع عمل القائم بالاتصال في مراكز الطفولة المسعفة لولاية سطيف ومهاراته
الاتصالية.....زينب سعدي

المعرفة الإنسانية، وهي أيضا مهمة مركبة تقوم بمسؤولياتها من خلال نسق
وظيفته التقاط الرموز المعالم، الحروف، الكلمات، ونسق آخر وظيفته توجيه
القراء وإضفاء معنى أو دلالة على الرموز¹.

مما سبق يمكن الوقوف على عناصر القراءة كالاتي:

- المعنى الذهني أو التعرّف على معنى ودلالة الرموز والكلمات.
- اللفظ الذي يؤدّيه.
- الرمز المكتوب...

وتكتسب القراءة أهمية خاصة لدى علماء النفس لسببين:

- الأول: لأن دراسة عملية القراءة قد تؤدّي إلى التعرّف على عملية
المعالجة اللغوية التي يمكن تطبيقها مباشرة في تحسين طرق تدريس القراءة.
- والثاني: هو أنّ عملية القراءة تشتمل - لدى الإنسان بوصفه صورة مصّ
غرة للعالم - تفاعل المنبهات والذاكرة التي تعكس العمليات المعرفية التي يقوم
بها الإنسان، وهي حقيقة تتصل بصفة خاصة بعملية القراءة حيث يكون المنبّه
الفيزيقي مجردا من أي قيمة ذاتية معين في جهاز الذاكرة المجرد².

¹ روبرت سولسو، "علم النفس المعرفي"، ترجمة محمد نجيب الصوة وآخرون، ، دار
الفكر العربي الحديث، الكوي، 1996، ص 518.

² المرجع نفسه، ص 518.

-ب- مهارة الكتابة:

الكتابة مهارة أساسية وضرورية للاتصال، وهي ضرورية أيضا لفعل التعليم / التعلّم، وتعرف بأنها تمثيل رمزي يكتسب فيها الرمز معنى دلاليًا أكثر من كونه معنى حرفيًا، وتمارس وظيفة التعبير عن الأفكار المتضمنة في اللغة المنطوقة.

وتعرف أيضا بأنها نظام للاتصال الإنساني بواسطة الرموز البصرية أو الإشارة، وهي طريقة مباشرة لتسجيل وإيصال الأفكار والمعلومات، وهي نتاج للعقل واليد معا في تمثيل مرئي ومسجل على الورق.

والكتابة مهارة حركية يتم اكتسابها عن طريق التدريس والتدريب المنظم الدقيق، حيث تُدرَّب اليد على الحركات المعقدة للقيام بكتابة كل حرف، كما يجب أن تعمل اليد والعين معا في هذه المهارة).

تعتمد مهارة الكتابة على استخدام قواعد اللغة، وعلى المهارة في عرض المادة المكتوبة، ولهذا يجب أن تكون الرسالة المكتوبة كاملة في ذاتها، لأن الكاتب على عكس المتكلم لا يستفيد من وسائل الاتصال غير اللفظية كالإيحاءات والحركات وتعبيرات الوجه ومعرفة ردة الفعل عن طريق الآخر.

والكتابة أيضا مهارة مركبة إذ تشترك فيها أكثر من حاسة، وهي:

أ - العين؛ فهي ترى الكلمات، وتلاحظ رسم الحروف وترتيبها، وترسم صورها الصحيحة في الذهن، مما يساعد على تذكرها حين يراد كتابتها.

ب - الأذن؛ فهي تسمع الكلمات وتميّز بين أصوات الحروف.

ج - اليد؛ فهي تؤدي العمل الكتابي.

لذلك يتطلب إتقان هذه المهارة والتحكم فيها والتدريب السليم لهذه الحواس باستمرار حتى يتحقق التآزر الحسي الحركي.

وينظر إلى الكتابة على أنها مهارة تكتسب وفن ينمى، فهي تتطلب مراعاة القواعد التي تتطلبها وضعيات الكتابة، وبشروط الكتابة الجيدة؛ من دقة ووضوح وسلامة التعبير واختصار وكفاية من جهة، وفنيات الكتابة؛ أي جانب الخط والتنظيم والترتيب من جهة أخرى.

-ت- مهارة التحدث:

واقع عمل القائم بالاتصال في مراكز الطفولة المسعفة لولاية سطيف ومهاراته
الاتصالية.....زينب سعدي

التحدّث مهارة أساسية وضرورية للاتصال، وتعني القدرة على إخراج الأفكار والمعاني من عالمها غير المنطوق إلى العالم المنطوق، وتوفّر بذلك للفرد وسيلة ممتازة للظهور والخروج من حالة الإغفال¹.

ومهارة التحدّث تعني أكثر من مجرد تناول الكلام، إذ تتطلّب مهارات فرعية منها سلامة النطق، ولباقة التعبير، وحضور البديعة، والاستجابة السريعة، وتنسيق الأفكار وترتيبها، واستخدام الحركات المصاحبة للحديث بحيث تكون ملائمة لمعاني الكلمات والجمل، وتتوقف فعالية التحدّث على الطريقة التي يتّبعها المرسل في الحديث، وتعكس بدورها الكثير من جوانب شخصية المتحدث، حيث يظهر من حديثه إن كان متوترا أو هادئا، عارفا بالموضوع أو جاهلا لأغلب حيثياته.

ويضفي إتقان هذه المهارة ميزة كبيرة على أصحابها تجعلهم يتميّزون عن غيرهم من الذين لا يتمكنون من ناصيتها في مجال العمل والحياة عامّة.

ث- مهارة الإصغاء:

يعدّ الإصغاء أو الإنصات الجيّد أحد المهارات الأساسية للاتصال اللفظي، ويعني استقبال الأصوات المنطوقة وفهمها وإدراك معناها، فيختلف بذلك تماما عن عملية الاستماع العادي الذي نقوم به عادة، حيث عادة ما نقع في أخطاء وسوء تفاهم ومشكلات سلوكية، بل وخصومات في بعض الأحيان من جرّاء عدم الإنصات الجيّد لما يقوله الطرف الآخر².

فالإصغاء ليس مجرد سماع الألفاظ والكلمات، أو ما يقوله المرسل، بل يتطلّب، فوق ذلك، الفهم والإدراك لما يقوله. كما يتطلّب أيضا ترك الفرصة الكافية للمتحدّث لأن يكمل كلامه دون مقاطعته بأجوبة معدّة سلفا، أو الادّعاء بمعرفة ما سيقوله، أو الحكم المسبّق على ما سيقوله.

ويمكن التمييز بين مستويات مختلفة من الإصغاء، تبدأ بالإصغاء السطحي أو العابر، مثل الاستماع للمذيع. ثم الإصغاء اليقظ، كما يحدث في الوضعيات الاجتماعية المختلفة، وأخيرا الإصغاء المركز، كما يحدث في الوضعيات

¹ بساغانا، "مبادئ في علم النفس الاجتماعي"، ترجمة أبو عبد الله غلام الله، د.د.ن، الجزائر، 1983، ص 246.

² عشوي مصطفى، "مدخل إلى علم النفس المعاصر"، د.د.ن، الجزائر، 1994، ص 260.

واقع عمل القائم بالاتصال في مراكز الطفولة المسعفة لولاية سطيف ومهاراته
الاتصالية.....زينب سعدي

الصفية، والذي يجد فيه المتلقي نفسه مكان المتحدث، ويحاول معرفة أفكاره
ومشاعره.

تقوم مهارة الإصغاء على مجموعة من المحددات السلوكية، وهي:

- الانتباه للطرف الآخر أو المتحدث.
- الاستماع لما يقوله المتحدث، ليس لكلامه فقط بل لما يقوله أيضا
بجسمه وحركات يديه وجسمه وكتفه ورأسه..
- الفهم الدقيق لما يفكر فيه المتحدث، ولما يشعر به.
- إبلاغ المتحدث أنك تفهم أو تحاول أن تفهم ما يريد إبلاغه إياك.

ومن هنا فإن مهارة الإصغاء تجعل المتلقي ينتقل من الموقف السلبي إلى
موقف أكثر إيجابية يقوم على المشاركة الوجدانية في فهم ما يتلقى.
وعليه فإن مهارة الإصغاء يتم أيضا اكتسابها وتنميتها، وفي هذا الصدد
يشير عليان مصطفى ومحمد الدبس إن الإصغاء الجيد يقوم على مجموعتين من
السلوكات¹:

تتضمن المجموعة الأولى التعرف على العادات السيئة في الإنصات
ومحاولة تغييرها، ومنها عدم الاهتمام، وعدم التركيز، والتشتت والقيام بأكثر
من شيء في وقت واحد، والتفكير في شيء آخر، والتظاهر بمظاهر المنصت،
وإعطاء الانطباع للمتحدث بالفهم الجيد، والإنصات غير المكتمل، أو تكوين
رأي مسبق لما يستمع عليه.

وتتضمن المجموعة الثانية اكتساب عادات إيجابية في الإصغاء منها:
الإنصات للرسالة مكتملة بعد الإنصات للكلمات والمشاعر والمعاني،
والاستماع الجيد قبل إصدار الأحكام، وكذلك إعادة صياغة الكلمات للتأكد
من وصل الرسالة بنفس المعنى المقصود لدى المرسل².

وتساهم مجموعة من العوامل في نجاح وفعالية عملية الاتصال التي
تحتاج إلى جهد وديناميكية، بحيث لا يمكننا الاهتمام بأحد عناصرها دونما

¹ عليان مصطفى الربحي، محمد عبد الدبس، "وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم"،
دارصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 1999، ص 157.
² المرجع نفسه، ص 109.

واقع عمل القائم بالاتصال في مراكز الطفولة المسعفة لولاية سطيف ومهاراته
الاتصالية.....زينب سعدي

العناصر الأخرى، وإنما هي عملية دينامية متصلة، يؤثر كل عنصر فيها في
العناصر الأخرى ويتأثر بها .

وتعد العملية الاتصالية جزء من حياة الإنسان، لذلك فهي ليست ثابتة أو
مستقرة، وإنما هي متطورة ومتغيرة باستمرار فعندما يسلك الإنسان سلوكا
اتصالياً فإنه يستحضر فيه اتجاهاته وقيمه وخبراته وافتراضاته ومعتقداته، أي
يستجمع محصلة نتائج سلوكه في الماضي، أي الإنسان إذا قام بأي عملية
اتصاله فهي مبنية على قيمه واتجاهاته ومعتقداته وهو يقوم بخرزه للمستقبل
وكلما كان القائم بالاتصال لديه من القدرات والإمكانات بقدر كبير ومطلع
يستطيع أن يغرز آرائه بسرعة.

ويتوقف نجاح وفعالية عملية الاتصال على نجاح كل عناصره في أداء
الدور المطلوب منها .

وترتبط أهم عوامل نجاح عملية الاتصال بـ:

1. عوامل تتصل بالمرسل (المصدر).

2. عوامل متصلة بالرسالة .

3. عوامل متصلة بالمستقبل .

4. عوامل متصلة بوسائل الاتصال .

وتتمثل أهم عوامل فعالية المرسل في العملية الاتصالية باعتباره من أهم
العوامل المؤثرة في نجاح أي عملية اتصالية (وهو بداية العمل)، ومن ثم
الوصول إلى تحقيق الأهداف، التي يسعى الاتصال إلى تحقيقها، فعلى ضوء ما
يتمتع به المرسل من قدرات وكفاءات ومهارات في الأداء يتحدد مصير عملية
الاتصال برمتها. إذ كل ما كان المرسل على قدر عالي و كفاءة عالية في الأداء
يتحدد مصير عملية الاتصال.

ومن أهم العوامل الواجب توافرها في المرسل حتى يتحقق الاتصال الفعال

ما يلي:

1. أن يكون المرسل موضع ثقة من المستقبل، باعتبار أن هذه الثقة تعد

الأساس الذي يبني عليه المستقبل تفاعله، حيث لا بد أن يحضى القائم بالاتصال
في مراكز الطفولة المسعفة بثقة الطفل المسعف حتى يحقق الأهداف المرجوة

واقع عمل القائم بالاتصال في مراكز الطفولة المسعفة لولاية سطيف ومهاراته
الاتصالية.....زينب سعدي

من عملية الاتصال، لذلك ينبغي على القائم بالاتصال في العملية الاتصالية أن
تزرع الثقة فيك وتضع الأمور الذي يدفع للطرف الآخر الثقة فيك.

2. أن تتوافر لديه مهارات اتصالية عالية، من خلال مهاراته في عملية
الترميز بأبعادها المختلفة، وذلك عن طريق استخدام عنصرها اللفظي وغير
اللفظي، بعض الأشخاص لا تكون لديهم مهارات اتصالية عالية، شخص
ضعيف، شخص غير متحدث، شخص لا يستطيع اختيار الكلمات في أوقاته.
فكيف سينجح الاتصال؟ ومنه فامتلاك هذه المهارة يؤدي إلى نجاح عملية
الاتصال .

بالإضافة إلى حسن اختيار الوقت والزمان والوسيلة الملائمة لطبيعة
المستقبل والملائمة لطبيعة الرسالة وهدفها، فبعض الأشخاص تكون لديه
معلومات وتكون لديه مهارة اتصالية جيدة لكن لا يحسن اختيار الوقت ولا
الزمن المناسب، يرسل المعلومة في الوقت الغير مناسب وقد يكون الوقت
والزمن مناسب ولكن الوسيلة التي استخدمت ليست مناسبة. فلا بد من حسن
اختار الوقت والزمان والوسيلة الملائمة لطبيعة المستقبل وطبيعة الرسالة
المراد توجيهاها.

**المهارات الاتصالية للقائم بالاتصال و مدى فعالية الاتصال الخاص
بشريحة الطفولة المسعفة:**

ان المهارات الاتصالية هي القدرة على اىصال المعاني الصريحة
والضمنية للرسائل الاعلامية، فيتمكن المتحدث أو الكاتب من نقل ما يقصد اليه
فعلا بدقة ووضوح و يتمكن المستمع أو القارئ من استيعاب و فهم ذلك القصد .
ويؤكد "برلو" في نموذجة على أهمية المهارات الاتصالية بالنسبة
لمصدر الاتصال، حيث يرى بأن المصدر يجب أن يتوفر على مهارات اتصالية
تكون على مستويين :

- المهارات التي تسمح له بترميز الرسالة (encodage) (مهارة الكتابة
أو الحديث)

-المهارات التي تسمح له بفك الرموز من اجل انتاج
الرسالة (decodage) والتي تتطلب مهارة القراءة والاصغاء و التفكير وهذه
المهارة الاتصالية حسب "برلو" تؤثر على نجاح أو فشل العملية الاتصالية.

واقع عمل القائم بالاتصال في مراكز الطفولة المسعفة لولاية سطيف ومهاراته الاتصالية.....زينب سعدي

وتتضح أهمية هذه المهارة للقائم بالاتصال في حالة تعرضه لمقاومات عديدة من قبل الجمهور المستهدف، خاصة إذا كان الهدف هو محاولة إحداث تغيير على مستوى الاتجاهات و السلوكيات.

ومنه فنجاح وفعالية العملية الاتصالية متوقف بشكل كبير على مهارات القائم بالاتصال وعلى مدى توافر بعض الشروط فيه، ولذلك تثار عدة قضايا متعلقة به تسمى بمتغيرات القائم بالاتصال.

- القائم بالاتصال والمهارات الاتصالية الضرورية للإيصال الرسالة :

حسب مصدر منير حجاب محمد فإن مصدر الاتصال مقيد بمهارات الاتصال الضرورية المتوافرة لديه خاصة وان ضعف هذه المهارات يحد أو يقيد أفكاره و قدرته على التأثير¹.

و مايزيد من أهمية هذا المتغير هو طبيعة الاتصال بشريحة الطفولة المسعفة التي تستدعي مهارات خاصة نظرا لما تتميز به هذه الشريحة (الطفولة المسعفة) (من الجانب النفسي والاجتماعي) تجعله أكثر سياسة و اضطرابا ما يتطلب مهارة خاصة في التعامل معه ومع كل القضايا المتعلقة به خاصة إذا كانت تستهدف تغييرا في أنماط سلوكه واتجاهاته، ومنه فإن أهمية المهارات الاتصالية من جهة وانعدام التكوين في مجال الإعلام والاتصال من جهة أخرى يجعلنا نتساءل عن المستوى الحقيقي للمهارات الاتصالية لدى القائمين على هذه الشريحة.

- مدى معرفة القائم بالاتصال بالجمهور المستهدف و تأثير ذلك على فعالية العملية الاتصالية:

إن القائم بالاتصال لابد أن يكون عارفا لجمهوره المستهدف من الاتصال لذلك فأهمية تحديد الجمهور المستقبل تعد خطوة أساسية ولازمة لفعالية الاتصال، ولذا على القائم بالاتصال دراسة فئات جهوره و تحديدها بدقة حتى يتمكن من توجيه الجهود الاتصالية اليه بمستوى فعال.

¹ محمد منير حجاب، "مهارات الاتصال للدعاة و التربويين و الاعلاميين"، دار الفجر للنشر والتوزيع القاهرة، 1999، ص 45.