

## مقرر مهارات الاتصال \_ تلخيص المحاضرة العاشرة

### مهارات الاتصال الإلكتروني

#### مفهوم الاتصال الإلكتروني :

هو الاتصال الذي يتم من خلاله نقل المعرفة والأفكار بين الأفراد بقصد التفاعل والتأثير المعرفي أو الوجداني أو الإعلام بشيء أو تبادل الخبرات والأفكار باستخدام الأنظمة والوسائط المعلوماتية وشبكة الاتصال الإلكترونية (الانترنت).

#### أهمية الاتصال الإلكتروني:

بفضل الاتصال الإلكتروني أصبحنا نعيش في قرية عالمية Global Village.

#### خصائص الاتصال الإلكتروني :

التفاعلية – اللاجماهيرية – اللاتزامنية – الشبوع والانتشار – العالمية أو الكونية

- ١) التفاعلية : حيث يؤثر المشاركون في عملية التواصل الإلكتروني، على أدوار الآخرين وأفكارهم، ويتبادلون معهم المعلومات وهو ما يطلق عليه الممارسة الاتصالية والمعلوماتية المتبادلة أو التفاعلية.
- ٢) اللاجماهيرية : حيث يمكن توجيه التواصل الإلكتروني إلى فردٍ أو مجموعةٍ معينةٍ من الأفراد.
- ٣) اللاتزامنية : التي تعني إمكان نقل المعلومات عن طريق التواصل الإلكتروني من مكان لآخر بكل يسر وسهولة حيث يمكن عن طريق التواصل الإلكتروني القيام بالنشاط الاتصالي في الوقت المناسب للفرد دون ارتباط بالأفراد الآخرين.
- ٤) الشبوع والانتشار : بمعنى الانتشار حول العالم وداخل كل طبقة من طبقات المجتمع .
- ٥) العالمية أو الكونية : على أساس أن البيئة الأساسية الجديدة للتواصل الإلكتروني ووسائل الاتصال والمعلومات أصبحت بيئة عالمية.

## أشكال الاتصال الإلكتروني :

تعددت وتنوعت الاتصالات الإلكترونية نذكر منها :

أولاً : الهاتف

أنواع الهاتف

- ❖ الهاتف الثابت: يستخدم غي نقل الرسائل الصوتية بين المرسل والمستقبل على نطاق واسع في التواصل بين الإدارات المختلفة وقطاع الأعمال.
- ❖ الهاتف المرئي : وهو تعديل للهاتف الثابت يمكن من رؤية طرفي الاتصال لبعضهما أثناء عملية الاتصال ويستخدم في نقل الرسائل الصوتية و الصورية ايضاً في نفس الوقت بين المرسل والمستقبل وهو يستخدم في الإدارات والبنوك التي تتطلب توافر درجة كبيرة من الأمن عند التعامل مع الأفراد.
- ❖ الهاتف الجوال: وهو تعديل للهاتف الثابت يتيح لطرفي الاتصال أن يتحرك كل منهما بعيداً عن مكان الاتصال كما يتيح الفرصة للتواصل دون التقيد بمكان العمل أو أوقات العمل الرسمية بالإضافة إلى امكانية التواصل الكتابي والصوري بين طرفي الاتصال.

## ايجابيات الهاتف :

١. نقل الرسالة الصوتية بصورة فورية
٢. توفر التغذية الراجعة والاستجابة الآنية
٣. ضمان عامل السرية بين طرفي الاتصال
٤. إمكانية استخدامه في الاتصال الكتابي ونقل الصور بين طرفي الاتصال
٥. اختصار الوقت وتوفير الجهد والنفقات المادية
٦. يمكن استخدامه في المجال الأمني والتجاري والصحي والتعليمي

## سلبيات الهاتف :

١. صعوبة التعرف على الظروف البيئية للطرف الآخر
٢. عدم مراعاة الأوقات والظروف الخاصة لطرفي الاتصال
٣. عدم رؤية كل من طرفي الاتصال قد يسبب فهم الرسالة بغير معناها
٤. استخدام الجهاز في تسجيل الرسالة الصوتية دون معرفة الطرف الآخر
٥. عيوب الجهاز الفنية والتقنية قد تؤدي إلى تشويش الرسالة
٦. ضعف عامل الصدق في عملية التواصل وإمكانية التحدث بغير الواقع

٧. عدم امكانية استخدام لغة الجسد أثناء التواصل الجسد أثناء التواصل.

### أسس يجب مراعاتها عند الاتصال الهاتفي :

- احذر فتح سماعه الهاتف الخارجية ليسمعه من حولك ويظن المتحدث أنه يحادثك سراً
- كن مستعد للحديث بمجرد فتح الخط
- لا تتحدث بلا حاجة ولا تضيع الوقت
- حاول جاهداً أن تستعمل لغة مفعمة بالحيوية
- إذا كنت أنت المتصل بادر بالرد بإلقاء التحية والتعريف بنفسك
- استأذن من الشخص الذي اتصلت معه هلاً كان لديه الوقت للحديث
- اختر الوقت المناسب لإجراء مكالماتك
- إغلاق الهاتف في بعض الأماكن مثل المساجد، الطائرات عند إقلاعها المستشفيات
- لا تستخدم الهاتف أثناء القيادة لأنه قد يشتت تفكيرك ويعرضك للخطر أنت ومن حولك.

### شبكات التواصل الاجتماعي :

- (١) تويتر
- (٢) انستقرام
- (٣) فيس بوك
- (٤) الايميل
- (٥) الإنترنت

### الايجابيات

- ◆ يعد وسيلة اقتصادية توفر تكلفة الاتصالات مقارنة بالوسائل الأخرى
- ◆ التعرف على عادات وتقاليد الشعوب الأخرى
- ◆ التتبع والاستفسار عن الجديد ومواكبة التقدم في شتى مناحي الحياة
- ◆ تكوين الأصدقاء وبناء علاقات وإشباع حاجة التفاعل الاجتماعي
- ◆ إمكانية التواصل مع العلماء وسماع آرائهم وفتواهم
- ◆ اكتساب المعرفة ونشرها وتبادل الخبرات

## السلبيات

- ◆ استخدام اللغة العامية بدلاً من الفصحى
- ◆ يجمع معلومات حساسة عن مستخدميه ويوزعها بدون إذن أصحابها
- ◆ الإنهاك الجسدي بطول الجلوس من إصابة العمود الفقري وإرهاق العيون والمفاصل وغيرها
- ◆ نشر الفتن بين الأديان والطوائف
- ◆ إثارة الشائعات وغيرها من التصرفات غير المسؤولة
- ◆ الإصابة بالأمراض النفسية نتيجة ما يعرف بالإدمان.

## الانترنت

الانترنت (the Internet) هي شبكة عالمية تربط عدة آلاف من الشبكات وملايين أجهزة الكمبيوتر المختلفة الأنواع والأحجام في العالم وتمكن فائدة الانترنت التي تسمى أيضاً الشبكة (thr Net) في كونها وسيلة يستخدمها الأفراد والمؤسسات للتواصل وتبادل المعلومات.

كما يعتبر الإنترنت جزء من ثورة الاتصالات ويعرف الإنترنت بشبكة الشبكات في حين يعرفها البعض الآخر بأنها شبكة طرق المواصلات السريعة.

الأثار الإيجابية لاستخدام الإنترنت

الحصول على دورات مجانية أو بأجور رمزية – توسيع آفاق الشباب – تضيق الفجوة بين المجتمعات والطبقات – الحصول على القبول في الجامعات العالمية – إيجاد فرص عمل للشباب – مساعدة الشباب في إيجاد حلول للمشكلات التي يواجهونها – خلق صداقات جديدة – المساعدة على تعليم لغات أجنبية .

الأثار السلبية لا استخدام الانترنت

الأضرار الأخلاقية – الأضرار العقائدية – الأضرار النفسية – الأضرار الاجتماعية – الأضرار الاقتصادية – الأثار الإجرامية – الأضرار الصحية.

حملت الإنترنت مخاطر اجتماعية جدية ومن هذه المخاطر :

- أ- فقدان التفاعل الاجتماعي
- ب- التأثير على القيم الاجتماعية

ت- الإساءة إلى الأشخاص

الأضرار الاقتصادية :

(١) الإنفاق على استعمال الشبكة

(٢) تمنية سلوكيات استهلاكية سلبية

(٣) التعرض للنصب و الاحتيال

### الأضرار الصحية :

لكثرة الجلوس عللا أجهزة الحاسب الآلي عموماً أضرار جسمية فالإنترنت تقدم أسباباً إضافية لإطالة الجلوس أمام جهاز الحاسب اللآلي ومن أهم الأضرار الصحية للجلوس على الإنترنت التعرض للإشعاعات الضارة .

### أخلاقيات الإنترنت :

العالم الإلكتروني ليس مجرد من الأخلاق و الآداب التي ينبغي الالتزام بها في حياتنا العادية إذ أن العالم الإلكتروني تكتنفه أخلاق الحياة التي نعيشها إضافة إلى بعض الآداب التي فرضتها طبيعة هذا العالم الإلكتروني الجديد فنحن بحكم عقيدتنا الإسلامية و أصالتنا العربية من أصحاب الخلق الحسن و الآداب الرفيعة ومن المؤمنين بالسلوكيات الإنسانية المهدبة وهذا ليس من الصعب أن نطبق ما نتبناه من أخلاق في واقع الحياة اليومية على سلوكنا في عالم الإنترنت لذا ينبغي الالتزام بمجموعة من الأخلاق و الآداب العامة عند استخدام الإنترنت ومن أهمها :

▪ مجالات المعلومات الضارة على شبكة الإنترنت وطرق التعامل معها

المجال الاجتماعي – المجال الديني – المجال العقلي .

### مفهوم إدمان الإنترنت:

عدم السيطرة أو التحكم في استخدام الإنترنت حيث يؤدي إلى القلق و إضرابات نفسية و إخفاق في العمل .

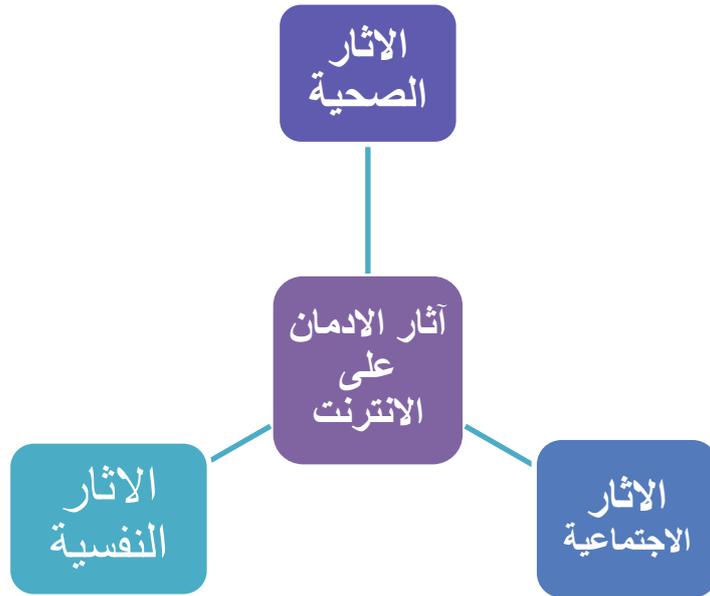
مجالات إدمان الإنترنت :

- مواقع الدردشة
- مواقع الشراء والتسوق
- مواقع البحث
- مواقع الألعاب

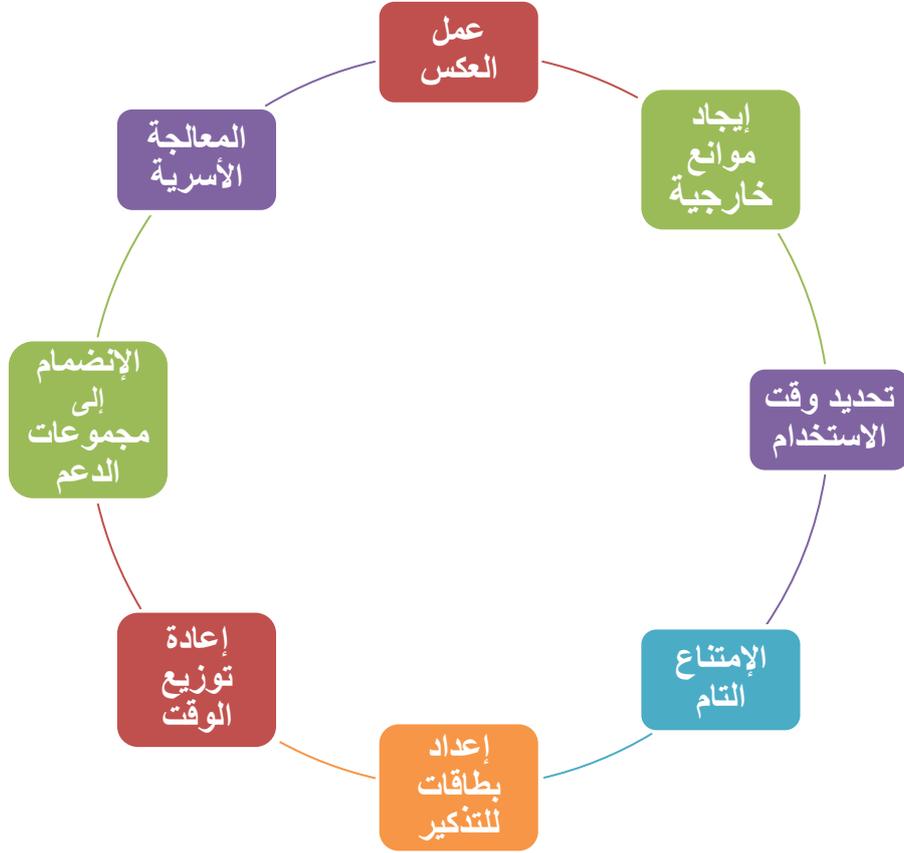
## أعراض إدمان الإنترنت :

- # البقاء متصلاً بالإنترنت لفترات طويلة
- # التفكير الدائم بالنشاط السابق على الإنترنت
- # محاولات فاشلة للإقلاع عن الإنترنت
- # ظهور الشعور بالإحباط و الوهن والإكتئاب عند كل محاولة للإقلاع عن الإنترنت
- # البقاء متصلاً بالإنترنت أكثر مما خطط له
- # المخاطرة والتضحية بالعلاقات العائلية و الاجتماعية أو العمل أو الدراسة
- # استخدام وسيلة الكذب على أفراد الأسرة أو جهة العمل لإخفاء مدى التعلق واستخدام الإنترنت
- # استخدام الإنترنت كوسيلة للهروب من المشاكل أو إعدال المزاج بسبب مشاكل مستعصى حلها

## الآثار (الصحية و النفسية والاجتماعية) لإدمان الإنترنت :



## إرشادات لعلاج إدمان الإنترنت :



تلخيص: مها العنزي .