



جامعة الدمام  
كلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع  
قسم إدارة الأعمال  
برنامج: التعلم عن بعد

مقرر: مهارات الاتصال

المحاضرة العاشرة:

الاتصال الإلكتروني (الوحدة الرابعة)

المحاضر: د. سامي بن عبدالله الباسين

## الوحدة الرابعة

# مهارات الاتصال الإلكتروني

## محتويات الوحدة

مفهوم الاتصال الإلكتروني

أهمية الاتصال الإلكتروني

خصائص الاتصال الإلكتروني

أشكال الاتصال الإلكتروني

الإنترنت

الآثار الإيجابية والسلبية للإنترنت

أخلاقيات الإنترنت

## الأهداف:

يتوقع من الطالب بعد الإنتهاء من هذه الوحدة أن يكون قادراً على أن:

١- يتعرّف على مفهوم الاتصال الإلكتروني.

٢- يُحدد أهمية الاتصال الإلكتروني.

٣- أشكال الاتصال الإلكتروني.

٣- يلتزم بأخلاقيات الإنترنت.

٤- يتعرّف على مفهوم إدمان الانترنت، والاضرار، وكيفية العلاج.

## من المحاضرة السابقة نشاط تطبيقي

عزيزي الطالب/ الطالبة:-

أردت أن تبيع سيارتك وتعتقد أن تكون سعيد الحظ إذا تمكنت من الحصول على ٢٥ ألف ريال نقداً من بيعها. أثناء تفكيرك للإعلان عن السيارة في الجريدة ، جاء إليك زبون عن طريق أحد الجيران الذي علم بنيتك في البيع وعرض عليك مبلغ ٣٢ ألف ريال نقداً في الحال كثمن للسيارة. ماذا تفعل؟ مفسراً اختيارك؟

أ. قبول عرضه فوراً بدون تردد.

ب. تطلب منه الانتظار لحين الإعلان عن السيارة في الجريدة يوم الجمعة القادم.

ج. المساومة لرفع الثمن قليلاً عن ٣٢ ألف ريال.

## مفهوم الاتصال الإلكتروني

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

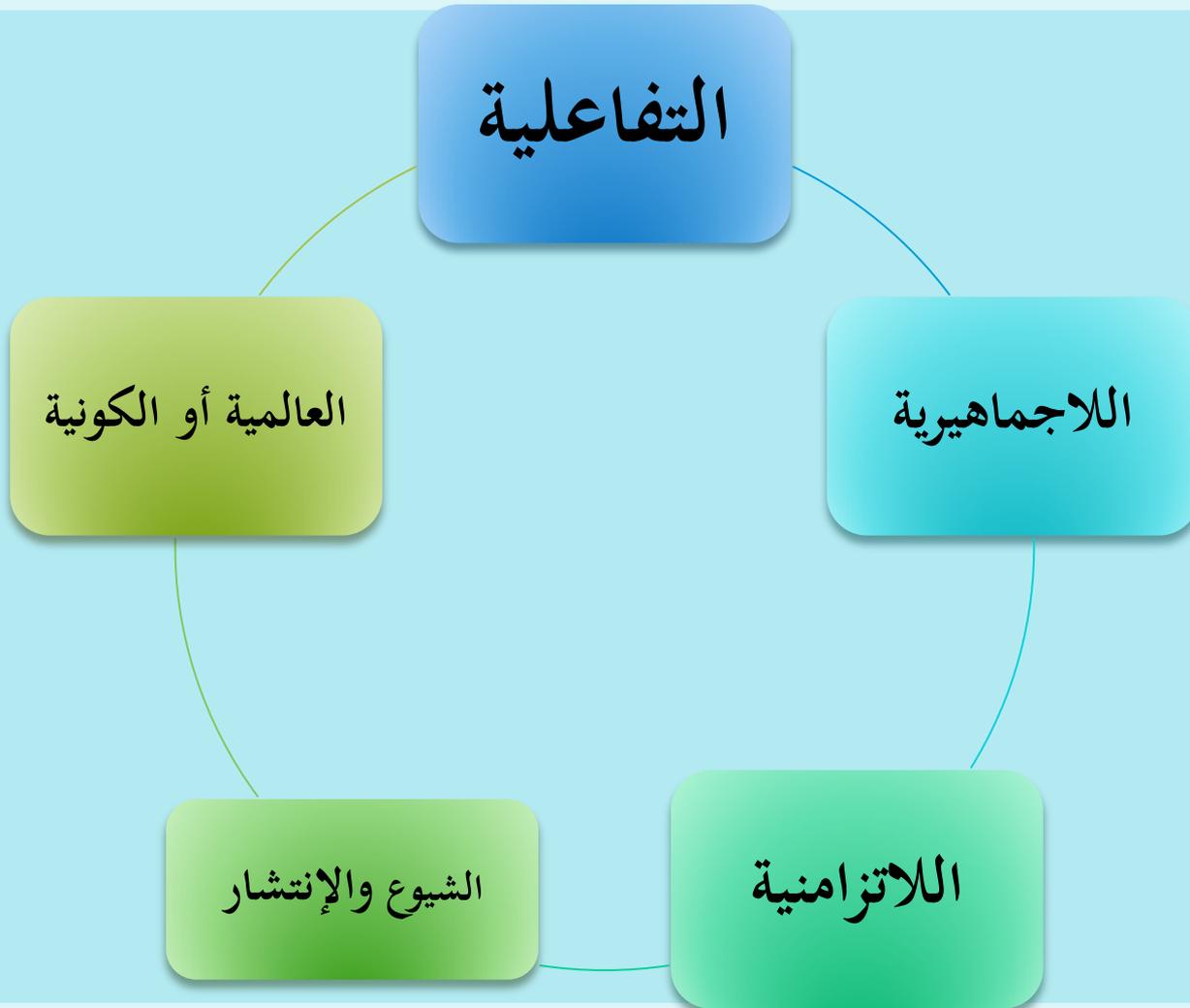


## أهمية الاتصال الالكتروني:

بفضل **الاتصال الالكتروني** أصبحنا نعيش في قرية عالمية  
**Global Village**



# خصائص الاتصال الإلكتروني



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.

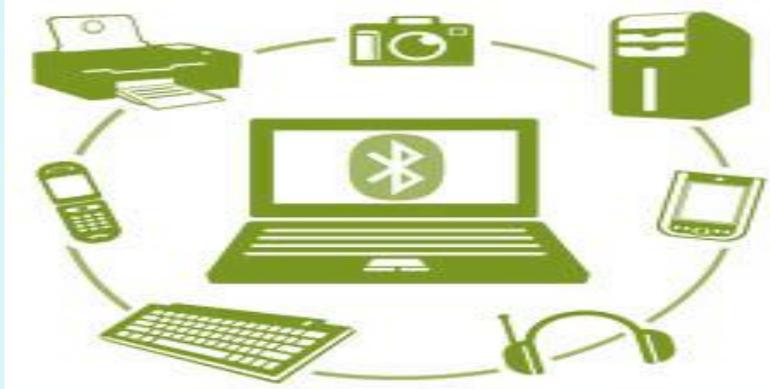
٣- اللاتزامنية: التي تعني إمكان نقل المعلومات عن طريق التواصل الإلكتروني، من مكان لآخر بكل يسر وسهولة ، حيث يمكن عن طريق التواصل الإلكتروني، القيام بالنشاط الاتصالي، في الوقت المناسب للفرد، دون ارتباط بالأفراد الآخرين.

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 بيئةً عالميةً.

## أشكال الاتصال الإلكتروني

تعددت وتنوعت الاتصالات  
الإلكترونية، نذكر منها:



## أولاً: الهاتف

### أنواع الهاتف

الهاتف الثابت : يستخدم في 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، يستخدم في نقل الرسائل الصوتية والصورية أيضا 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 إمكانية التواصل الكتابي والصورى 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 إمكانية استخدام لغة الجسد أثناء التواصل.

## أسس يجب مراعاتها عند الاتصال الهاتفي:

احذر فتح سماعة الهاتف الخارجية ليسمعه من حولك ويظن المتحدث أنه يحدثك سراً

كن مستعداً للحديث بمجرد فتح الخط

لا تتحدث بلا حاجة، ولا تضيع الوقت

حاول جاهداً أن تستعمل لغة مفعمة بالحياة

إذا كنت أنت المتصل بادر بالرد بإلقاء التحية وبالتعريف بنفسك

## (تابع) أسس يجب مراعاتها عند الاتصال الهاتفي:

استأذن من الشخص الذي اتصلت معه هل إن 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) انستغرام

(٣) فيس بوك

(٤) الايميل

(٥) الإنترنت

## السلبيات

استخدام اللغة العامية بدلا من اللغة الفصحى.

يجمع معلومات حساسة عن مستخدميه ويوزعها بدون إذن أصحابها.

الإرهاك 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 بإدمان.

## الإيجابيات

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.

## رابعاً: الإنترنت



الإنترنت (the Internet) هي شبكة عالمية تربط عدة آلاف من الشبكات وملايين أجهزة الكمبيوتر المختلفة الأنواع والأحجام في العالم. وتكمن فائدة الإنترنت التي تُسمى أيضاً الشبكة (the 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

- تضيق الفجوة بين  
المجتمعات والطبقات

- توسيع آفاق الشباب

- الحصول على  
دورات مجانية أو  
بأجور رمزية

- مساعدة الشباب في  
إيجاد حلول للمشكلات  
التي يواجهونها

- إيجاد فرص عمل  
للشباب

- الحصول على قبول  
في الجامعات العالمية

- المساعدة على تعليم  
لغات أجنبية

- خلق صداقات جديدة

## الآثار السلبية لاستخدام الإنترنت

الأضرار الأخلاقية

الأضرار العقائدية

أضرار النفسية

أضرار اجتماعية

الأضرار الاقتصادية: الأضرار الاقتصادية

الآثار الإجرامية

الأضرار الصحية

حملت الإنترنت مخاطر اجتماعية جدية ومن هذه المخاطر:

أ- فقدان التفاعل الاجتماعي.

ب- التأثير على القيم الاجتماعية.

ج- الإساءة إلى الأشخاص.

## الأضرار الاقتصادية:



- أ- الإنفاق على استعمال الشبكة.
- ب- تنمية سلوكيات استهلاكية سلبية.
- ج- التعرض للنصب والاحتيال.

## الأضرار الصحية:

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

# أخلاقيات الإنترنت

العالم الإلكتروني ليس مجرد من الأخلاق والآداب 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 وأصالتنا العربية من أصحاب الخلق الحسن والآداب الرفيعة، ومن المؤمنين بالسلوكيات الإنسانية المهذبة، وهذا ليس من الصعب أن نطبق ما نتبناه من أخلاق في واقع الحياة اليومية على سلوكنا في عالم الانترنت، لذا ينبغي الالتزام بمجموعة من الأخلاق والآداب العامة عند استخدام الإنترنت ومن أهمها:

## مجالات المعلومات الضارة على شبكة الانترنت وطرق التعامل معها

العملي

البي

الاجتماعي

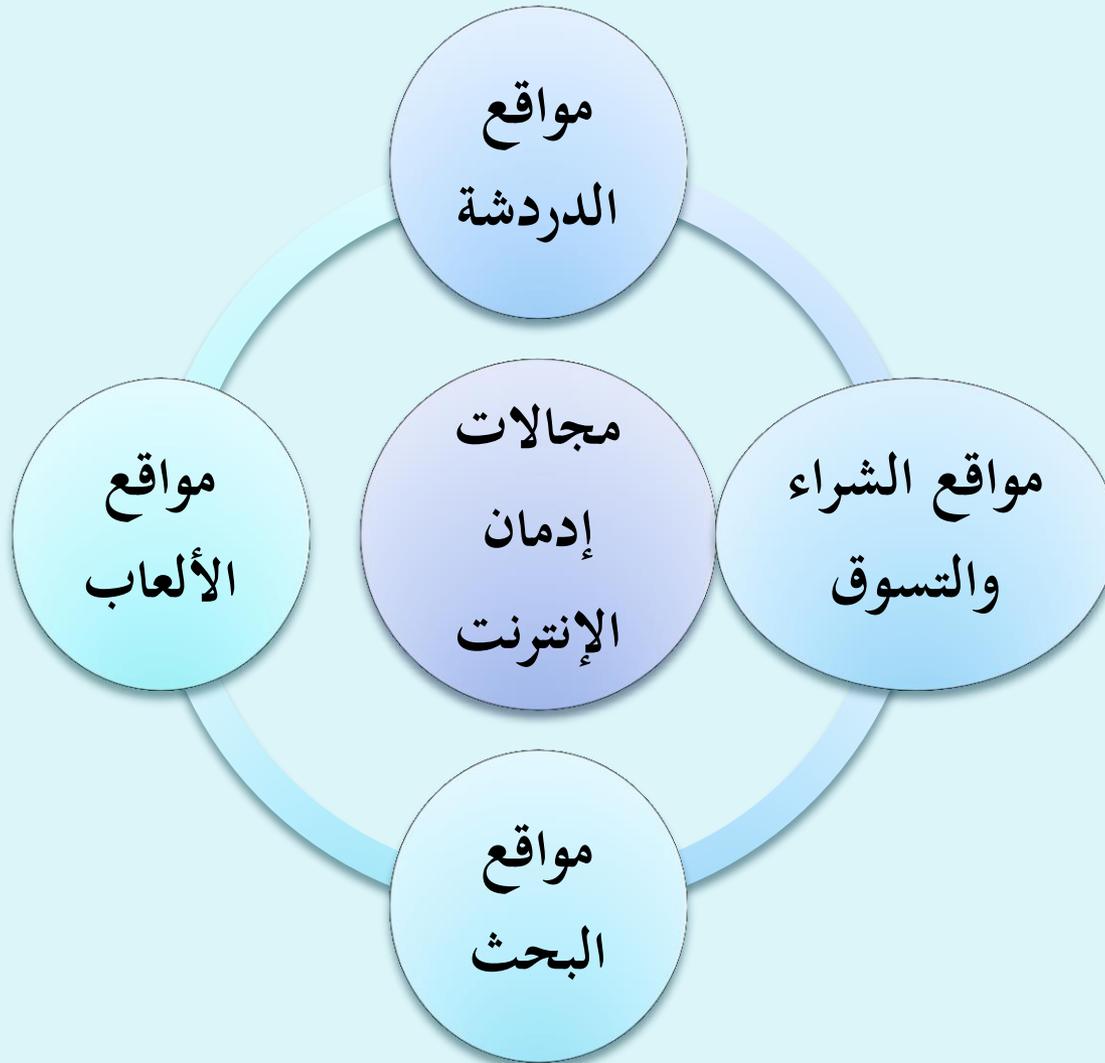


## مفهوم إدمان الإنترنت

عدم السيطرة أو التحكم في استخدام الإنترنت حيث يؤدي إلى القلق وإضرابات نفسية وإخفاق في العمل.



# مجالات إدمان الإنترنت



التفكير الدائم بالنشاط  
السابق على الإنترنت

البقاء متصلاً بالإنترنت  
لفترات طويلة

أعراض إدمان  
الإنترنت

ظهور الشعور بالإحباط  
والوهن والإكتئاب عند  
كل محاولة للإقلاع عن  
الإنترنت

محاولات فاشلة للإقلاع  
عن الإنترنت

المخاطرة والتضحية  
بالعلاقات العائلية  
والاجتماعية أو العمل أو  
الدراسة

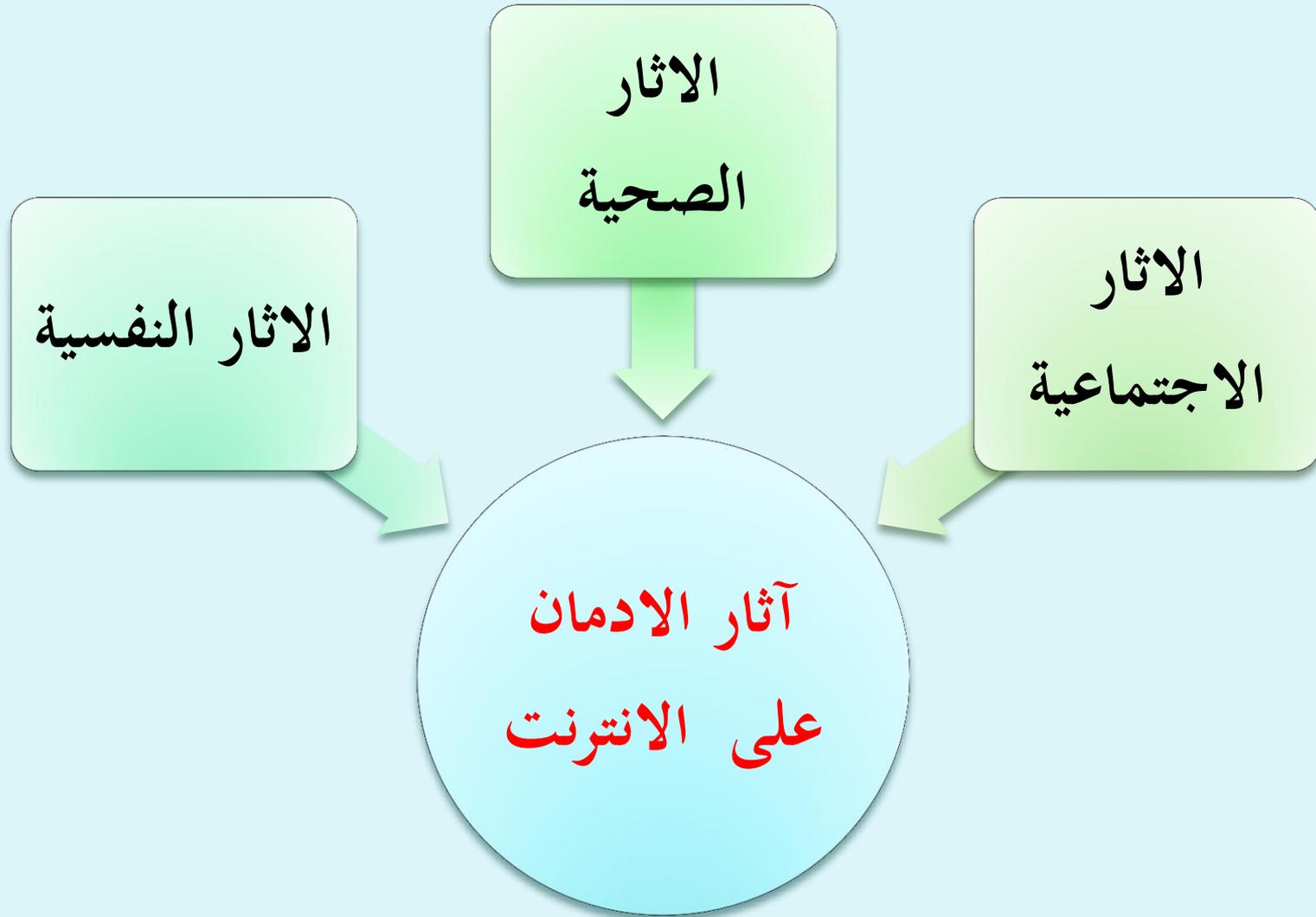
البقاء متصلاً بالإنترنت أكثر  
مما خطط له

### أعراض إدمان الإنترنت

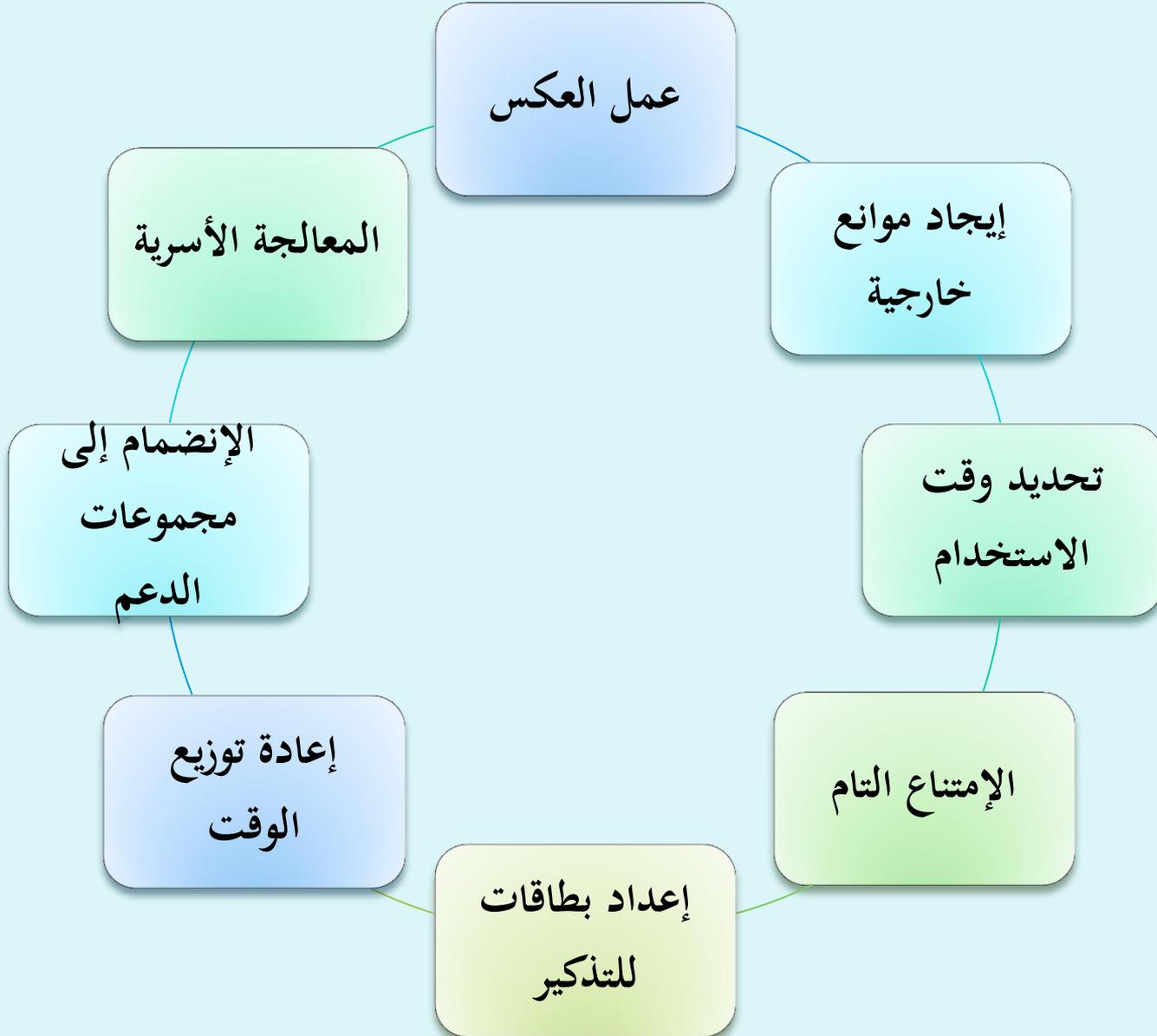
استخدام الإنترنت كوسيلة  
للهرب من المشاكل أو  
إعدال المزاج بسبب مشاكل  
مستعصى حلها

استخدام وسيلة الكذب على  
أفراد الاسرة أو جهة العمل  
لإخفاء مدى التعلق  
واستخدام الإنترنت

## الآثار ( الصحية والنفسية والاجتماعية ) لإدمان الإنترنت



## إرشادات لعلاج إدمان الإنترنت:



# التقنية الحديثة في التعليم

