

مهارات الاتصال

المحاضرة التاسعة: الاتصال الالكتروني

(الوحدة الرابعة)

المحتوى الأول/ الاتصال الالكتروني

- مفهوم الاتصال الالكتروني (هو الاتصال الذي يتم من خلاله نقل المعرفة والأفكار بين الأفراد بقصد التفاعل والتأثير المعرفي أو الوجداني أو بشيء أو تبادل الخبرات والأفكار باستخدام الأنظمة والوسائط المعلوماتية وشبكة الاتصال الالكترونية (الإنترنت)

المحتوى الثاني/ أهمية الاتصال الالكتروني

- (بفضل الاتصال الالكتروني أصبحنا نعيش في قرية عالمية (Global Village)

المحتوى الثالث/ خصائص الاتصال الالكتروني

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

المحتوى الرابع/ أشكال الاتصال الالكتروني

أولاً/ الهاتف

• أنواع الهاتف

- ١- الهاتف الثابت (يستخدم في نقل الرسائل الصوتية بين المرسل والمستقبل على نطاق واسع في التواصل بين الإدارات المختلفة وقطاع الاعمال)
- ٢- الهاتف المرئي (وهو تعديل للهاتف الثابت يمكن رؤية طرفي الاتصال لبعضهما أثناء عملية الاتصال، يستخدم في نقل الرسائل الصوتية والصور أيضاً في نفس الوقت بين المرسل والمستقبل، وهو يستخدم في الإدارات والبنوك التي تتطلب توافر درجة كبيرة من الأمن عند التعامل مع الأفراد)
- ٣- 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 والصور بين طرفي الاتصال)

• إيجابيات 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 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
- ١- احذر فتح سماعة الهاتف الخارجية ليسمعه من حولك ويظن المتحدث أنه يحادثك سراً
- ٢- كن مستعداً للحديث بمجرد فتح الخط
- ٣- تأكد من الرقم الذي طلبته قبل أن تبدأ المكالمة
- ٤- لا تتحدث بلا حاجة، ولا تضيع الوقت
- ٥- حاول جاهداً أن تستعمل لغة مفعمة بالحيوية
- ٦- إذا كنت أنت المتصل بادر بالرد بإلقاء التحية وبالاعرف بنفسك
- ٧- استأذن من الشخص الذي اتصلت معه هل إن كان لديه الوقت للحديث
- ٨- اختر الوقت المناسب لإجراء مكالماتك
- ٩- إغلاق الهاتف في بعض الأماكن مثل المسجد، الطائرات عند إقلاعها، والمستشفيات
- ١٠- لا تستخدم الهاتف أثناء القيادة لأنه قد يشتت تفكيرك ويعرضك للخطر أنت ومن حولك

ثانياً/ شبكات التواصل الاجتماعي Social Network

- ١- تويتر
 - ٢- انستغرام
 - ٣- فيس بوك
 - ٤- الإيميل
 - ٥- الإنترنت
- أولاً/ الإيجابيات
- ١- يعد وسيلة اقتصادية توفر تكلفة الاتصالات مقارنة بالوسائل الأخرى
 - ٢- التعرف على عادات وتقاليد الشعوب الأخرى
 - ٣- التتبع والاستفسار عن الجديد ومواكبة التقدم في شتى مناحي الحياة
 - ٤- تكوين الأصدقاء وبناء علاقات وإشباع حاجة التفاعل الاجتماعي
 - ٥- إمكانية التواصل مع العلماء وسماع آرائهم وفتواهم
 - ٦- اكتساب المعرفة ونشرها وتبادل الخبرات

ثانياً/ السلبيات

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

المحتوى الخامس/ الإنترنت

- الإنترنت (the Internet) هي شبكة عالمية تربط عدة آلاف من الشبكات وملايين أجهزة الكمبيوتر المختلفة الأنواع والأحجام في العالم، وتكمن فائدة الإنترنت التي تسمى 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

المحتوى السادس/ الآثار الإيجابية والسلبية للإنترنت

أولاً/ الآثار الإيجابية

- ١- توسيع آفاق الشباب
- ٢- تضيق الفجوة بين المجتمعات والطبقات
- ٣- التدريب على الحوار والمناقشة
- ٤- المساعدة على تعليم لغات اجنبية
- ٥- الحصول على قبول في الجامعات العالمية
- ٦- إيجاد فرص عمل للشباب
- ٧- الحصول على دورات مجانية أو بأجور رمزية
- ٨- مساعدة الشباب في إيجاد حلول للمشكلات التي يواجهونها
- ٩- خلق صداقات جديدة

ثانياً/ الآثار السلبية

- ١- الأضرار العقائدية
 - ٢- الأضرار الأخلاقية
 - ٣- الأضرار النفسية
 - ٤- الأضرار الاجتماعية
- حملت الإنترنت مخاطر اجتماعية جدية، ومن هذه المخاطر
 - أ- فقدان التفاعل الاجتماعي
 - ب- التأثير على القيم الاجتماعية
 - ت- الإساءة إلى الأشخاص
 - ٥- الأضرار الاقتصادية
 - أ- الإنفاق على استعمال الشبكة
 - ب- تنمية سلوكيات استهلاكية سلبية
 - ت- التعرض للنصب والاحتيال
 - ٦- الأضرار الصحية
- لكثرة الجلوس على أجهزة الحاسب الآلي عموماً أضرار جسيمة فالإنترنت تقدم أسباباً إضافية لإطالة الجلوس أما جهاز الحاسب الآلي، ومن أهم الأضرار الصحية للجلوس على الإنترنت (التعرض للإشعاعات الضارة)
 - ٧- الأضرار الإجرامية

المحتوى السابع/ أخلاقيات الإنترنت

- العالم الإلكتروني ليس مجرد من الأخلاق والآداب التي ينبغي الالتزام بها في حياتنا العادية، إذا 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 الإنترنت، لذا ينبغي الالتزام مجموعة من الأخلاق والآداب العامة عند استخدام الإنترنت، ومن أهمها

- ١- تجنب الاطلاع على كلمة السر لأي زميل لك
- ٢- تجنب تحميل الملفات ذات الملكية الفكرية إلا بالطرق المسموح لها
- ٣- تجنب إرسال أي بريد مخل بالسلوك الاجتماعي والأخلاقي
- ٤- تجنب مشاهدة أو تحميل مواد بذيئة أو مخله بالأداب
- ٥- الإيجاز في طرح الأفكار ومحاورة الآخرين
- ٦- الالتزام بعدم الاضرار بالآخرين
- ٧- التأكد من المعلومات المنشورة على المواقع الإلكترونية وشبكات الإنترنت سواء كانت دينية أو غيرها من خلال الرجوع إلى المصادر الموثوقة
- ٨- احترام الخصوصية الشخصية للآخرين، والإحجام عن اختراقها
- ٩- تجنب تضييع الوقت فيما لا يفيد مثل حصر استخدام الحاسوب في الألعاب والاستماع للأغاني ومشاهدة الأفلام فقط لأنه هذا ليس هو الهدف الأساسي للحاسوب

المحتوى الثامن/ الحماية من المعلومات الضارة على شبكة الأنترنت

المحتوى التاسع/ إدمان الإنترنت

- يعتبر الإنترنت تقنية حديثة نوعاً ما وفعالة أيضاً في مجال المعلومات والمعرفة واستكشاف ما هو جديد وواسع في العالم، فما أن يبدأ الشخص في الإبحار في هذا الفضاء الافتراضي، حتى يدرك أن ما يحصل عليه من معلومات في مدة معينة لا تمثل إلا جزءاً بسيطاً مما تحويه هذه الشبكة الواسعة، لا يزيده هذا الإدراك إلا إصراراً على معرفة واكتشاف المزيد في هذا البحر الواسع، وبالتالي يجد نفسه متعلقاً بشكل كبير بهذه الشبكة دون أن يشعر بمرور وقته الفعلي من ساعات ودقائق، ويتولد عنده ما يقارب الارتباط النفسي بهذا المصدر المعلوماتي المفتوح الذي يقود إلى الإدمان والذي عرفه العلماء بأنه (عدم السيطرة والتحكم في استخدام الإنترنت حيث يؤدي إلى القلق واضطرابات نفسية وإخفاق في العمل)

المحتوى العاشر/ مجالات إدمان الإنترنت

- توجد العديد من المواقع التي يقضي بها مدمن الإنترنت الكثير من الوقت، والتي لا يستطيع الاستغناء عنها، ومن أهمها

- ١- مواقع الدردشة
- ٢- مواقع الشراء والتسوق
- ٣- مواقع البحث
- ٤- مواقع الألعاب

• من مجالات المعلومات الضارة على شبكة الإنترنت وطرق التعامل معها

- ١- المجال الفعلي
- ٢- المجال الديني
- ٣- المجال الاجتماعي

• مفهوم إدمان الأنترنت (هو عدم السيطرة أو التحكم في استخدام الإنترنت حيث يؤدي إلى القلق واضطرابات نفسية وإخفاق في العمل

المحتوى الحادي عشر/ أعراض إدمان الإنترنت

- ١- التفكير الدائم بالنشاط السابق على الإنترنت أو التفكير فيما سيحصل عند أول دخول الإنترنت في المرة التالية
- ٢- ازدياد استهلاك الوقت ومواصلة البقاء متصلاً بالإنترنت لتحقيق حالة الرضى أو الإشباع
- ٣- عدد محاولات فاشلة للإقلاع عن الإنترنت أو محاولة التحكم في وقت الاستخدام
- ٤- ظهور الشعور بالإحباط والوهن والاكئاب عند كل محاولة للإقلاع عن الإنترنت أو التقليل منها
- ٥- البقاء متصلاً بالإنترنت أكثر مما خطط لها
- ٦- المخاطرة والتضحية بالعلاقات العائلية والاجتماعية أو العمل أو الدراسة أو تضييع فرص الترقى الوظيفي بسبب الانشغال بالإنترنت
- ٧- استخدام وسيلة الكذب على أفراد الأسرة أو جهة العمل لإخفاء مدى التعلق واستخدام الإنترنت
- ٨- استخدام الإنترنت كوسيلة للهروب من المشاكل أو إعدال المزاج بسبب مشاكل مستعصى حلها بالذنب أو الخوف أو القلق

المحتوى الثاني عشر / الأثار (الصحية والنفسية والاجتماعية) لإدمان الأنترنترنت

المحتوى الثالث عشر / إرشادات لعلاج إدمان الإنترنت

- ١- عمل العكس
- ٢- إيجاد موانع خارجية
- ٣- تحديد وقت الاستخدام
- ٤- الامتناع التام
- ٥- إعداد بطاقات من أجل التذكر
- ٦- إعادة توزيع الوقت
- ٧- الانضمام إلى مجموعات الدعم support group
- ٨- المعالجة الأسرية

تم الانتهاء من الوحدة الرابعة

المقرر للفهم أكثر من الحفظ ويوجد به جزء بسيط للحفظ

والمقرر بسيط جداً

ويفضل الاستماع إلى المحاضرة المسجلة للفهم بشكل أكبر

أستاذ المقرر. د/سامي عبدالله الباحسين

إعداد أخوكم تركي

ولا تنسوني من دعائكم..