

علم السكان والديموغرافيا

علم السكان والديموغرافيا/ لقد اهتم الإنسان منذ القديم بالدراسات السكانية في محاولة منه متابعة ومعرفة التغيرات التي تعرفها التركيبة السكانية نوعا وحجما، ونظرا لارتباط السكان بالنشاط الاجتماعي والسياسي والاقتصادي والحروب والإنتاج والزراعة، فقد أعطيت أهمية تدراسة السكان عند أفلاطون في مدينته الفاضلة وعند الرحالة العرب في وصفهم لشعوب الهند والسند وبلاد الغال وأفريقيا..

وعلم السكان هو التخصص الذي يدرس الساكنة من جوانب عديدة/ التعداد/السن/ الجنس/الزواج/ النشاط/ الولادات/الوفيات/ الممات/الهجرة..

والديموغرافيا مصطلح من شطرين الديمو وتعني الشعب وجرافيا وتعني التوثيق والتسجيل والقياس

وأصبحت الحاجة للدراسات السكانية في عصرنا جد مهمة لارتباطها بخطط التنمية والتطوير والتخطيط..

المجال المعرفي: يتعلق المجال المعرفي لعلم السكان والديموغرافيا بحركة السكان ونشاطاتهم ومواصفاتهم والتغيرات التي تطرأ على ذلك بفعل عوامل عديدة منها الحروب/ الهجرة/ الأزمات الاقتصادية/النمو والتطور/ الابتكارات التكنولوجية واستغلال المكنة والآلة بدل الإنسان في العمل..كما يرتبط أيضا بمتابعة التغير الطارئ في تركيب السكان ومواصفاتهم نتيجة الأوبئة أو الاستعمار والكوارث وغيرها من العوامل باختلاف أنواعها وطرق تأثيرها على السكان

المجال المفاهيمي:

هناك مفاهيم خاصة في الدراسات الديموغرافية- نحو مفهوم الارتباط والنسيج الديموغرافي- النوع- النشاط- التوزيع- الإحصاء السكاني-التغيرات السكانية-

المجال المنهجي: الدراسات الإحصائية / المنهج الإحصائي

المسوح الاجتماعية

القياسات/ الرأي العام والاتجاهات معدلات النمو الديموغرافي

المنهج الوصفي-دراسة الحالة- المنهج التتبعي لدراسة ظاهرة ديموغرافية

المنهج التاريخي للاطلاع على تغيرات السكان

المجال المهني:

توفر عملية التكوين في تخصص ديموغرافيا والدراسات السكانية- علم السكان- وظائف عديدة تتعلق بإحصاء وبالتخطيط السكاني والسياسات السكانية ومختصين في مراكز الدراسات السكانية وفي الإدارات العمومية ومصالح إدارات المحلية المختصة في متابعة التنظيم والتخطيط السكاني والعمليات المرتبطة به.

كما يتيح التخصص التكوين العالي في الديموغرافيا وعلم السكان والتعليم العالي، والتدريب على البرامج التقنية الإحصائية والحاسوبية المتعلقة بمتابعة التغيرات السكانية ونسبها.

الموضوعات: تعنى الدراسات الديموغرافية بموضوعات عديدة تتعلق بحركة السكان نموهم زياداتهم/ الولادات الوفيات/ الزواج-سن الزواج-العنوسة-/الإنجاب- المعوقين- المعطوبين...-/النشاط- العمل - البطالة-/ الخدمات المتاحة للسكان وتوزيعها ونسبها بالنسبة للتعداد السكاني- الصحة التعليم- النقل.../نوع السكان/ الهجرة- الأقليات- الأديان- اللغات../ التوزيع السكاني على - المساحة/ حركة السكان وتركيبهم-الشيخوخة الشباب الذكور الإناث...

أهمية الدراسات الديموغرافية: تعتبر الدراسات السكانية محورية لكثير من التخصصات، وتتيح البرمجة والتخطيط والإطلاع المسبق على منحنى التغيرات والتحول السكانية، وتفيد أيضا في استقرار الواقع الاجتماعي وعمل ونشاط السكان ودخلهم وحركتهم..

كما تعد من الدراسات الأساسية في إمداد التخصصات والعلوم الاجتماعية بالبيانات والتفاصيل الدقيقة عن مختلف العمليات الاجتماعية للسكان/ الزواج الطلاق/ التشرذم/ الهجرة السرية/ الإدمان/ الإنتحار/ العنف...

بالإضافة إلى تقديم برامج إحصائية لمتابعة ودراسة الظواهر الاجتماعية والسياسية والاقتصادية وغيرها التي يساهم السكان في تكوينها وتحقيقها.

علاقة الديموغرافيا بالعلوم الاجتماعية:

بعلم الاجتماع: هناك تقاطع كبير بين علم الاجتماع والديموغرافيا حيث يمكن لعلم اجتماع السكان أن يستفيد من الدراسات الديموغرافية لفهم انتشار ووقوع كثير من الظواهر الاجتماعية مثل: الانتحار- الجريمة-الهجرة الداخلية والخارجية- هجرة الكفاءات والأدمغة- الهجرة السرية-الاضطرابات الاجتماعية مثل الحركات الاحتجاجية والنقابية والسياسية والعرقية..، الإدمان والانحراف- كما أن علم الاجتماع يستفيد من بعض المناهج الديموغرافية وتقنيات الإحصاء لدراسة ومتابعة الظواهر المدروسة - الإحصاء قياسات الرأي والاتجاهات الاجتماعية.

بالأنثروبولوجيا: وتهتم الدراسات السكانية بالإنسان والنوع، والصفات المكتسبة /إيديولوجية/دينية/لغوية لهجية..وأیضا تأثيرات الهجرة على اكتساب السكان صفات وثقافات جديدة، وعادات اجتماعية ونشاطات وحرف وطرق تداولي وغيرها عند السكان الوافدين أو المستقبلين.

بعلم النفس: وتتعلق بحصر ورصد الأمراض النفسية عند الشعوب والسكان وتأثيرها على البنية الاجتماعية للسكان، وأيضا في تصنيف السكان الأسوياء والذين يعانون من اضطرابات نفسية أو سلوكية أو عدوانية..

بالاقتصاد: وهناك العديد من الارتباطات بين الدراسات السكانية والاقتصاد في موضوع التنمية والنشاط والمهن والإنتاج والدخل والعمل والبطالة والمستوى المعيشي..

محاضرة 9: مقياس مجالات العلوم الاجتماعية / سنة اولى جذع مشترك علوم اجتماعية / 2020/2019

الاتصال ونظمه

يعتبر الاتصال اساس التفاعل الاجتماعي ونقل الخبرات وتبادل المعارف وأهم قناة في الحوار بين الحضارات والمجتمعات، ويساهم بقدر كبير في تكوين الآراء والمواقف والاتجاهات والقناعات، وتتعدد طرقه وأشكاله وتقنياته ومستوياته، حيث تستغل كلها في التأثير على الجماهير والجماعات والأفراد واستمالتهم، وفعل الاتصال فعل إنساني يهدف لتحقيق التفاعل بين مكونات المجتمع ونشر الوعي والقيام بعمليات التعبئة والتوعية والتعليم والترفيه..

أنواعه:

الاتصال الذاتي/ الفرد ونفسه- الحوار الداخلي للنفس

الاتصال الشخصي/ بين شخصين وأكثر بأسلوب المواجهة

الاتصال الجمعي/ بين شخص وجماعة ما

الاتصال الجماهيري / بين شخص وجماهير عريضة وتستعمل فيه وسائل الاتصال الجماهيرية- مذياع- تلفزيون- وسائل التواصل الاجتماعي

مستوياته:

الاتصال الصاعد/ بين المرؤوس والرئيس -النازل/ بين الرئيس والمرؤوس -الأفقي/ بين أطراف من المستوى نفسه مثلا العمال- المتشابه ويكون بين أطراف عديدة

أصنافه:

الاتصال اللفظي: لغوي - الاتصال غير اللفظي/ الإشارات- الإيماءات - الحركات- الملامح

وسائله: الحسية البصرية: اللسان السمع والإدراك

التقنية: الهاتف/ التلكس/ الفاكس/ وسائل التواصل الاجتماعي

بعض نماذجه المعاصرة:

المدونات: Blogs- Bloggers

تتعلق المدونات بفن التدوين والكتابة والاتصال، مما يمكن أن يجمع في دواوين خاصة بالكاتب أو المؤلف، ويمكن أن تكون في شكل أوراق شخصية أو مذكرات..تستفيد من تقنيات النشر الحديثة وتكنولوجيا الاتصال والنظام الشبكي المعلوماتي في التدفق والذبيوع والانتشار.

الشخصية/الذاتية التي ينقل فيها المدون تفاصيل سيرته الذاتية ونشاطه الخاص الذي يسجل فيه مسار نشاط خاص ينقله للجمهور أو من يوصي لهم بحق الاطلاع على مدونته.

السياسية/ ترسخ التوجهات والأفكار والمواقف والتصورات السياسية التي يوجهها المدون إلى الجمهور، وتكون مقيدة بالأفكار المطروحة للنقاش وتمثل حلقة اتصال بين المدون والمهتمين بالقضايا السياسية منها المنشورة والإلكترونية.

الفنية/ الثقافية التي يسجل فيها المدون بيانات ومعلومات عن مختلف ظروف وأحداث إبداعه والتي غالبا ما لا تسجل في المادة الفنية المنشورة، لتكون بمثابة الخلفية والأرضية التي احتضنت العمل الفني ودفعت لإبداعه، والتي لا يجب تضمينها في المادة الفنية الموجهة للجمهور.

مدونات عامة/اجتماعية/دينية/علمية.. وأصبحت المدونات فضاء اجتماعي يعكس الاهتمامات والقضايا والمشاكل المطروحة للنقاش، والتي تؤسس تخصص جديد في علم الاجتماع الاتصالي وفي عالم الاتصال هو علم الاجتماع الفضاء المعلوماتي Cybersociologie التي تستغل الفضاء الافتراضي Cyberspace كبديل عن الاتصالات الشخصية والجماعية، حيث يؤسس لمفهوم جديد وممكن هو الاتصال الجماهيري التفاعلي.

كما يمكن أن نطلع على المدونات لليومية أو الدورية للمفكرين والباحثين والمدونات الإلكترونية السريعة والواسعة الانتشار.

استحدثت هيئات رقابية لمراقبة المدونات والمنشورات الإلكترونية حتى تخضع أو تتقيد بالضوابط الأخلاقية والاجتماعية والدينية والقانونية المعمول بها.

الخدمات الصحفية/الإعلامية/الاتصالية/التجارية/الدعائية الترويجية الإشهارية

أصبحت الصحافة بنوعها المكتوب والإلكتروني تشكل حلقة مهمة في ربط الجمهور بالأحداث والواقع وتحقيق التفاعل الجماهيري وفي سبر الآراء واستطلاعات الرأي، وتقديم خدمات يومية للجمهور لمعرفة واقع الأسواق والاستثمار والاستهلاك والمعاملات المالية والأسعار والعناوين المتعددة والمؤشرات المصرفية والبنكية والسندية في سوق المعاملات الاقتصادية والإعلانات المختلفة والخدمات الاجتماعية والترويج والإشهار.. وغيرها من الخدمات.

التعبئة/التعليم/التثقيف

تساهم الصحافة في تعبئة الفرد والجماهير والمجتمع حول قضايا الساعة وتساهم في التقريب بين الآراء وتوحيدها للوصول إلى التعبئة الشاملة ضد المخاطر أو لتوحيد الجهود أو لتحقيق هدف وطني أو قومي أو مصلحة عامة، ولنا في التعبئة ضد الجائحة والوباء العالمي كورونا مثال حي في بداية 2020 كما تساهم الصحافة في خدمات التعليم عن بعد وفي المساعدة على زيادة التحصيل العلمي من خلال نشر الدروس والتمارين وحلولها وتخصيص مساحات لذلك، بالإضافة إلى زيادة المكتسبات الثقافية والتوعية ونشر مستجدات الفن ونماذج الثقافات المحلية والعربية والإقليمية والعالمية.

التعظيم/الصحافة الصفراء:

يعتبر التعظيم عملية مخطط لها ومحكمة الصياغة ودقيقة الزمان والمكان والتفاصيل، وهو عملية ترتبط بخلط البيانات وإخفاء جزء منها أو كلها، وتغييرها بمعلومات أخرى، والهدف صرف الأنظار عن موضوع أو حقيقة وتوجيهها لمواضيع ومعلومات أخرى، أو لتزييف الحقائق ونشر البلبلة والأكاذيب كما هو الحال في الدعاية المغرضة والصحافة الصفراء.

تعتبر الصحافة الصفراء من الوسائل غير الرسمية التي تستغل في الحروب النفسية والإعلام غير الرسمي ونشر الإشاعات، وسميت بالصفراء لارتباطها التاريخي بالخيانة والتزوير وكتابتها على الورق الحائل الأصفر ولارتباطها بالكذبة الصفراء، وكذلك بالرؤية الضبابية التي تشبه الضوء الأصفر في حالة الإغماء.

نماذج من الصحف - دايلي تلغراف - وول ستريت جورنال - كولونيش زيتونغ - البرافدا - واشنطن بوست - لو فيغارو - الأهرام - المجاهد - الأيام - الشروق...

تطور الكتابة:

تطورت الكتابة بتطور الخط والرسم، حيث عرفت البشرية نماذج متعددة من الرسوم والنقوش والجداريات على حجارة والمعابد والكهوف والقصور، حيث انتقلت البشرية من الخط التصويري إلى الخط المسماري فالكتابة الهيروغليفية.. ثم ظهرت الأبجديات التي ساعدت على التأسيس للغات الشعوب والمجتمعات، ودفعت بحركة التدوين والتأليف وظهرت ألواح الكتابة والصحف والقرطيس والكتب.. ويعد ظهور الطباعة ازدادت وتيرة الكتابة والتدوين والأرشفة وتسجيل المآثر والاتصال بين الأجيال والمجتمعات والشعوب والأمم.

ويعد ظهور وسائل الاتصال الإلكترونية والرقمية أصبحت ظروف الكتابة غير مكلفة، وسريعة الانتشار والمقروئية وذات تأثير سحري على المتلقي والجمهور، خصوصا بعد ظهور الطباعة واختراع آلتها من قبل يوحنا غوتنبرغ.

الصحف الرقمية الإلكترونية:

تطورت الصحافة إلى النموذج الإلكتروني والرقمي مما أتاح تدفق هائل وسريع للمعلومات ومكن من تحولها إلى صحافة تفاعلية يشارك فيها الجمهور بشهاداته وتوثيقه للأحداث وبناءه للأخبار، وأيضا بتعليقاته وانتقاداته ومعارضته أو تأييده للمنشورات الصحفية الإلكترونية، وأيضا مكن من تغييرها من نشر الكتابة والصور إلى نشر الفيديوهات والوثائق والأحداث الحية لتنافس بذلك التلفزيونات والإذاعات ومواقع التواصل الاجتماعي، كما ساهمت التغيرات الرقمية في إمكانية توزيع وإرسال منشوراتها لأشخاص آخرين قصد تأكيد المعلومات أو فضح ممارسات أو الاستدلال بها أو حتى الاحتفاظ بها كأرشيف أو جمعها وتخزينها كبيانات لمتابعة موضوع أو قضية بتراكم المعلومات المنشورة حولها.

نظريات الاتصال:

الرصاصية السحرية أو الحقنة تحت الجلد

هارولد لازويل / تفترض أن الأشخاص ليسوا إلا مجتمع جماهيري من مجموعة من الأشخاص المنعزلين وسائل الإعلام تمثل فيه مصادر قوية للتأثير والناس يقبلونها ويفهمونها بشكل متماثل، كل شخص يتلقى المعلومات

بشكل فردي، ويستجيب بشكل فردي، لم تكن نظرية واقعية بسبب التبسيط الشديد، وافترض أن للإعلام تأثيرات عنيفة ومفاجئة. وتسمى نظرية الآثار الموحدة باعتبار الرسائل الإعلامية كطلقات سحرية بعد انتهاء الحرب العالمية الأولى، ظهر اعتقاد بقدرة وسائل الاتصال الجماهيرية على تكوين الرأي العام، وحمل الجماهير على تغيير رأيها إلى أي وجهة نظر يرغب القائم بالاتصال في نقلها، وكانت الفكرة الأساسية التي اعتمد عليها هذا الاعتقاد هي ان الرسائل الاعلامية تصل إلى جميع افراد المجتمع بطريقة متشابهة، وأن الاستجابات الفورية والمباشرة تأتي نتيجة للتعرض لهذه المؤثرات.

تقوم هذه النظرية على افتراضيين أساسيين هما:

*أن الناس يستقبلون الرسائل الاتصالية بشكل مباشر وليس من خلال وسائل أخرى.

*رد الفعل اتجاه رسائل الاتصال يتم بشكل فردي، ولا يضع في الاعتبار التأثير المحتمل لأشخاص آخرين

نظرية الاختلافات الفردية: الأشخاص المختلفون يستجيبون بشكل مختلف للرسائل الإعلامية وفقاً لاتجاهاتهم، وبنيتهم النفسية، وصفاتهم لموروثة أو المكتسبة/ وسائل الإعلام تستقبل وتفسر بشكل انتقائي وذلك بسبب اختلاف الإدراك الذي يفكر به كل شخص، والذي يرجع إلى اختلاف التنظيم الذي لدى كل شخص من المعتقدات، والقيم، والاتجاهات، ولأن الإدراك انتقائي فالتذكر والاستجابة انتقائيين، وبالتالي فتأثير وسائل الإعلام ليس متساوياً عند كل الأفراد.

نظرية الفئات الاجتماعية: الناس ينقسمون إلى فئات اجتماعية والسلوك الاتصالي يتشابه داخل كل فئة ويتأثرون بطرق متقاربة/ موقع الفرد في البناء الاجتماعي يؤثر على استقباله/ القائد المنقاد/ الفئة قد تتحدد بناء على: السن، الجنس، الدخل، التعليم، الوظيفة، المستوى العلمي والثقافي الخلفية الإيديولوجية، درجة الارتباط بالجماعة والفئة/ أنماط الاستجابة تتشابه في داخل كل فئة/ لذا فتأثير وسائل الإعلام ليس قوي، ولا متماثل، ولكنه يختلف باختلاف الفئة المستهدفة.

نظرية العلاقات الاجتماعية: جمهور وسائل الإعلام ليسوا مجرد أفراد منعزلين، أو أفراد مجتمعين في فئات اجتماعية، ولكنهم مرتبطون ببعضهم البعض في اتحادات، وعائلات، ونوادي، أجريت دراسات على انتخابات الرئاسة الأمريكية عام 1940 أكدت أن المناقشات السياسية كان لها أكبر الأثر على قرارات الناس أكثر من التعرض لوسائل الإعلام والاتصال، ويمكن للذين يتعرضون لوسائل الإعلام أن يؤثروا في الأقل تعرضاً له، وتستغل العلاقات الاجتماعية في عمليات التأثير حيث تتيح عقد اتصالات مكثفة.

الفروق الفردية: جمهور وسائل الإعلام ليس جماعة متناسقة تصغي إلى الرسائل الاتصالية، وتتأثر بها بشكل مباشر وموحد مثل: الطلقات السحرية، وإنما ظهر مبدأ الانتقائية الذي يشير إلى ان استخدام وسائل الإعلام يخضع للاعتبارات الفردية، وسمات شخصية، وظروفها الذاتية، وتأثرنا بوسائل الاتصال الجماهيرية يخضع لعوامل انتقائية، حيث اننا نختار ما نتعرض له من محتوى وسائل الاتصال وهذه العملية تسمى بالتعرض الانتقائي، وكذلك فان ادراكنا للرسائل التي نتعرض لها يؤثر في طبيعة ردود افعالنا، وتعرف هذه العملية بالإدراك الانتقائي، وبسبب الادراك الانتقائي فإن الفرد يتذكر فقط الجوانب التي تؤكد أفكاره وتتفق معها، فإذا كانت هذه

الافكار تختلف مع طبيعة شخصيته، فانه قد يحذفها من اهتماماته ولا يستعيدھا، وتسمى هذه العملية بالتذكر الانتقائي، ونتيجة زيادة ميل وسائل الاتصال إلى التخصص في توجيه المحتوى الاعلامي، فغن ذلك يزيد من دائرة اختيارات الجمهور للوسائل الاعلامية والمحتوى الذي يتعرض له.

وباختلاف الاهتمامات، والعقائد، والخلفيات، والحاجات، والقيم، فان الافراد سوف يفسرون الرسائل الإعلامية بطرق مختلفة، ويتأثر الادراك الانتقائي أيضا بالعلاقات الاجتماعية، حيث يقوم الأفراد بتفسير نفس المضمون الاعلامي بأساليب مختلفة .

* نظرية التأثير المعتمد على تقديم النموذج: تقول أن تعرض الفرد لنماذج السلوك التي تعرضها وسائل الإعلام تقدم للفرد مصدر من مصادر التعلم الاجتماعي، مما يدفعه لتبني هذه النماذج في سلوكه اليومي. (الحلم الأمريكي من خلال السينما- فتيات الإعلانات) ب* نظرية المعنى: يمكن لوسائل الإعلام أن تقدم معاني جديدة لكلمات اللغة، وتضيف عناصر جديدة للمعاني القديمة. وبما أن اللغة عامل حاسم في الإدراك والتفسير والقرارات فإن وسائل الإعلام يصبح لها دور حاسم في تشكيل السلوك بشكل غير مباشر. (الثورة- النكسة- الفتح العربي) * نموذج الحاجات والإشباع: وتقول تلك النظرية أن جزءًا هامًا من استخدام الناس لوسائل الإعلام موجه لتحقيق أهداف يحددها الأفراد، وهم يقومون باختيار وسائل إعلامية معينة لإشباع احتياجاتهم مثلما قال مارك ليفي هناك 5 أهداف من استخدام الناس لوسائل الإعلام (مراقبة البيئة- التوجه المعرفي- عدم الرضا- التوجه العاطفي- التسلية).

محاضرة 10: مقياس مجالات العلوم الاجتماعية / سنة اولى جذع مشترك علوم اجتماعية / 2020/2019

الخدمة الاجتماعية

المجال المفاهيمي: تتعلق الخدمة الاجتماعية بالعمل الاجتماعي - المجتمعي الذي يقدم فيه العون لفئة أو أفراد معينين- وأيضا بمفاهيم تتعلق بخدمة الفرد والجماعة وتوفير الرعاية والدعم الاجتماعي من قبل مختصين مدربين، وترتبط ببرنامج ومخطط للتدخل وتقديم الخدمة.. وتحمل الخدمة الاجتماعية معنى الرعاية والتكفل والمساعدة غير أن الخدمة الاجتماعية يقوم بها مختصون وفق برنامج تدخل.

المجال المعرفي: تتعلق المعارف المكتسبة في دراسة الخدمة الاجتماعية بالإلمام بطرق التدريب والتكوين والتأهيل الأكاديمي لتقديم الخدمة الاجتماعية، كما تتعلق باكتساب المعارف العلمية حول المشكلات الاجتماعية القابلة للتكفل وطرق تقديم الخدمة ومراحلها وشروطها، ثم الدراسة بأصناف العملاء والبرامج والأخصائيين وطرق الخدمة ووسائلها وشروطها وأوقاتها وأماكنها ..

المجال المهني: يفرض تخصص الخدمة الاجتماعية لتكوين أخصائيين اجتماعيين مدربين ومؤهلين علميا وعمليا لتقديم خدمات وتكفل ورعاية ومساعدة اجتماعية في الظروف العادية والاستثنائية، كما يمكن للمكون في التخصص مزاوله وظائف منها: مرشد اجتماعي- أخصائي اجتماعي- مستشار خدمة اجتماعية- إطار بمراكز الرعاية والتكفل الاجتماعي وبالمجالس المحلية- قسم الشؤون الاجتماعية-

شروط الخدمة الاجتماعية:

- التأهيل والتدريب والتكوين العلمي النظري والتطبيقي في التخصص- حمل شهادة في التخصص أو الإرشاد والرعاية الاجتماعية-
- التقيد بالقوانين والأعراف والعادات والتقاليد الاجتماعية
- الحياد والنزاهة والموضوعية والبقاء على مسافة واحدة من العملاء
- الدراية بالاحتياجات العامة للفئات الاجتماعية والخاصة للعملاء
- وضع برنامج وخطة تدخل
- متابعة الحالات والعملاء ما بعد الخدمة والتحقق من تكيفهم وتأهيلهم لتجاوز المشكلة الاجتماعية
- إتقان أساليب الاتصال والتفاعل والقدرة على تجاوز العقبات المختلفة وتنويع بدائل التكفل والتدخل

أنواعها:

- الخدمة الاجتماعية لذوي الاحتياجات الخاصة
- الخدمة الاجتماعية الجوارية
- الخدمة الاجتماعية في الظروف القاهرة * الحروب * انتشار الأوبئة * الكوارث * الأزمات الاقتصادية الاجتماعية..
- الخدمة الاجتماعية في الظروف الطبيعية -أيتام -المشردين-الأرامل- المعوزين- فاقدي العمل والوظائف- المشاكل الاجتماعية المترتبة عن العلاقات بين الأفراد والجماعات..
- الخدمة الاجتماعية لتأهيل ودمج المساجين
- الخدمة الاجتماعية للمهجرين والذين عانو من التمييز العنصري أو الإبادة والاضطهاد والاستعمار وسلب الممتلكات والإفلاس..
- الخدمة الاجتماعية للمعنفين والمعتدى عليهم جسديا ونفسيا وجنسيا..
- الخدمة الاجتماعية العامة لتقديم العون والمساعدة والوساطة لحل مشكلة اجتماعية أو تفاديها

طرقها وكيفيةها:

- تقديم الدعم والعون والمساعدة
- الاتصال بالمعنيين والهيئات والمصالح المعنية بالمشكلة
- التأهيل ومساعدة العميل على استرجاع القدرة على المبادرة ومباشرة حل المشكلة وتقبل الوضع والتفكير في طرق تجاوزه.
- التعبئة والتحميس بحجم المخاطر والخسائر والأضرار التي تنتج من عدم تفاعل العميل مع الأخصائي لتجاوز المشكلة.
- إعطاء نماذج إيجابية وآفاق حسنة عن نتيجة التدخل وقبول الخدمة
- تعبئة الموارد المتاحة والإمكانيات اللازمة للتدخل
- الحصول على التراخيص اللازمة لأداء الخدمة

- تقسيم الخدمة لمراحل كل مرحلة تحل فيها مشكلة فرعية
- تنسيق الجهود والعمل بين الأخصائي ومساعديه في العمل الجماعي

مراحلها:

- القيام بتشخيص المشكلة وحدودها والمعنيين بها- العميل ومحيطه الاجتماعي/ وزمانها- جديدة-قديمة- ومكانها/ العمل البيت النادي المدرسة..
- إعداد برنامج وخطة تدخل
- الاتصال بالعملاء وحصر المتسببين في المشكلة ومن يساعدون العميل على تجاوزها
- برمجة مواعيد للتدخل وتنفيذ خطة الخدمة
- تقييم نتائج التدخل وتقويم الجهود والوسائل والامكانيات والتنسيق بين المتعاونين أو المساعدين والأخصائي
- إعداد تقارير عن مستويات الخدمة ونتائجها

مبادئها:

- مراعاة الفروق الفردية
- تقبل الأفراد على حالتهم دون المساس بأمورهم الخاصة
- فهم الوضعية والمطلب والطموحات والمواقف..
- الحياد والنزاهة والالتزام بأخلاقيات المهنة
- تعزيز القدرات الذاتية والجهود الخاصة بالعميل أو العملاء وتثمين المبادرات ولو البسيطة منها
- احترام حقوق العملاء بما فيها حق تقرير المصير وحق تقبل الخدمة أو رفضها
- الخضوع للقوانين والأحكام والأعراف المعمول بها
- عدم تعريض العميل أو العملاء للمخاطر والتشهير أو المساس بكرامته وحقوقه وأسراره ..

محاضرة 11: مقياس مجالات العلوم الاجتماعية / سنة اولى جذع مشترك علوم اجتماعية / 2020/2019

العلاقات العامة

العلاقات العامة:

تطورت المجتمعات من حيث نظم الاتصال ليمثل الاتصال أهمية بالغة في مجالات الحياة، وبناء على زيادة الحاجات الإنسانية وتعدد المؤسسات العامة والخاصة وتنوع أنشطتها ظهرت العلاقات العامة كمنشأ يربط المتعاملين والمؤسسات والشركات والزبائن والمستثمرين والممولين والموردين والمساهمين والوكلاء، إذ أصبح من غير الممكن الاستغناء عنها في المعاملات التجارية والسياسية والاقتصادية والإدارية، وإدارة المشاريع..

مفهومها:

ظهر نشاط العلاقات العامة منذ القديم في شكلها اللارسمي حيث كان الناس يستعينون بمن ينوب عنهم من الوكلاء ليمثلونهم في التفاوض أو في الحصول على الخدمات، فكانت بعض النساء تمتهن الاتصال مع النساء لتوفير زوجات للرجال بناء على طلبهم، كما كان بعض الأفراد من اللذين يمتازون بقوة التأثير والفصاحة والشهرة يقومون بالتفاوض والوساطة وتقريب وجهات النظر بين المتعاملين حتى يتم التوافق على قضية تكون العلاقة فيها بين طرفين أو أكثر .

أنواعها:

تتعدد مجالات العلاقات العامة باعتبارها نشاط يعتمد على الاتصال وتبادل المعلومات وجمعها واستغلالها في البرمجة والتأثير على المتعاملين وتحقيق أهداف الأشخاص والمؤسسات، ويمكن تصنيف أنواعها إلى:

علاقات عامة تفاوضية

تنظيمية تنسيقية

استثمارية

لتذليل الصعوبات وحل القضايا والمشاكل

لجمع البيانات والمعلومات وبناء الاستراتيجية الاتصالية والتأثير

كما يمكن تصنيف أنواعها وفق المجال الذي تتم فيه: سياسية إعلامية اتصالية، قانونية، تجارية اقتصادية، إدارية العلاقات الاجتماعية/الدينية/الدبلوماسية.

الاتصال في العلاقات العامة:

يمثل الاتصال شريان العلاقات العامة وأساس نجاحها، حيث يعتبر فعالا في عمليات التأثير والتفاوض ويستعمل كل أنواعه الصاعد والنازل والمتشابه/ الشخصي والجمعي والجماهيري/ كما تستعمل كل الوسائل المتاحة والوسائط المساعدة للتأثير في المتعاملين والشركاء والزبائن ..

العملاء والوكلاء والزبائن والشركاء:

يعتبر المتعاملون أهم طرف في العلاقات العامة ويمكنهم غسناد مهامهم في الحضور والتفاوض وعقد الصفقات والاتصالات العامة إلى الوكلاء الحصريين اللذين ينوبون عنهم في تسيير مصالحهم، وذلك وفق عقود واتفاقيات وحصص في الأرباح، كما تتم الاتصالات بهدف التفاوض والتنسيق وإبرام العقود واختيار المتعاملين وتلبية متطلبات الزبائن، وحماية مصالح الأطراف الفاعلة في السوق والعملية التجارية والاقتصادية، حيث تمثل الاتصالات المدخل الوحيد لتنظيم كل تلك الأنشطة، ويمثل الاتصال غير اللفظي كما حدده هاريسون راندال أهم أنواع الاتصالات التي تستعمل في العلاقات العامة على نحو استعمال الرموز الإعلامية والتجارية والاقتصادية وحتى تشفير المعلومات حتى تتم حمايتها.

أهداف العلاقات العامة:

تهدف العلاقات العامة لإنشاء قواعد بيانات حقيقية في عملية الاتصال واستثمار أكبر قدر ممكن من البيانات

زيادة الشراكة والاستثمار

تذليل العقبات والاختلافات

التنسيق بين المتعاملين والشركاء

تفعيل الاتصال التنظيمي وتحسين المعلومات

توفير الأعباء وقنوات الاتصال الفعالة والمتخصصة

معيقاتها:

اضطراب البيانات والمعلومات وعدم وضوحها

رفض أحد المتعاملين الاجتماعيين أو الإداريين..التجاوب واستكمال العلاقات العامة

المنافسة الشرسة وغير النزيهة التي تستغل العلاقات العامة للهيمنة وفرض الشروط والأمر الواقع على الزبائن أو العملاء والشركاء..

قلة وضعف قنوات الاتصال وتشويشها