



www.massira.jo

مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية

الدكتورة

حنان عشري عبدالحفيظ

الأستاذة الدكتورة

هيام شاكر خليل



رقم التصنيف : 361.3
المؤلف ومن هو في حكمه : هيام شاكر خليل / حنان عشري عبد الحفيظ
عنوان الكتاب : مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية
رقم الإيداع : 2017/8/4051
المواصفات : الخدمة الاجتماعية / وسائل الاتصال الجماهيري
بيانات النشر : عمان - دار الرسائل الجامعية للنشر والتوزيع

تم إعداد بيانات الفهرسة والتصنيف الأولية من قبل دائرة المكتبة الوطنية

حقوق الطبع محفوظة للناشر

جميع حقوق الملكية الأدبية والفنية محفوظة لدار الرسائل الجامعية للنشر والتوزيع عمان-الأردن
ويحظر طبع أو تصوير أو ترجمة أو إعادة تنضيد الكتاب كاملاً أو مجزئاً أو تسجيله على اشرطة
كاسيت أو إدخاله على الكمبيوتر أو برمجته على إسطوانات ضوئية إلا بموافقة الناشر خطياً

Copyright © All rights reserved

No part of this publication may be translated,
reproduced, distributed in any form or by any means, or stored in a data base
or retrieval system , without the prior written permission of the publisher

الطبعة الأولى 2018م - 1439هـ

الطبعة الثانية 2025م - 1446هـ



عنوان الدار

الرئيسي : عمان - العبدلي - مقابل البنك العربي هاتف : 962 6 5627049 فاكس : 962 6 5627059
الفرع : عمان - ساحة المسجد الحسيني - سوق البتراء هاتف : 962 6 4640950 فاكس : 962 6 4617640
صندوق بريد 7218 عمان - 11118 الأردن

E-mail: Info@massira.jo . Website: www.massira.jo

التصميم والخراج : دائرة الانتاج

www.massira.jo

مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية

الدكتورة

حنان عشري عبدالحفيظ

الأستاذة الدكتورة

هيام شاكر خليل



الفهرس

المقدمة 15

الفصل الأول

مدخل إلى علم الاتصال

1-1 نشأة وتطور الاتصال 21

1-2 مفهوم الاتصال 26

1-3 أهمية الاتصال 27

1-4 خصائص الاتصال 28

1-5 أهداف الاتصال 29

1-6 عناصر الاتصال 32

1-6-1 المتصل أو القائم بعملية الاتصال أو المرسل 33

1-6-2 الرسالة 34

1-6-3 الوسيلة أو قناة الاتصال 35

1-6-4 المستقبل 36

1-6-5 التغذية العكسية 37

1-6-6 بيئة الاتصال 37

1-6-7 التشويش 37

1-7 أنواع الاتصال 39

1-7-1 تصنيف الاتصال من حيث أدواته 39

39	الاتصال اللفظي
40	الاتصال غير اللفظي
40	1-7-2 الاتصال من حيث المجال
40	الاتصالات الرسمية
40	الاتصالات غير الرسمية
40	1-7-3 نوع الاتصال من حيث المستوى
40	الاتصال الذاتي
40	الاتصال المواجهي
41	الاتصال الجمعي أو الجماهيري
41	1-7-4 نوع الاتصال من حيث الاتجاه
41	الاتصال في اتجاه واحد
41	الاتصال في اتجاهين
41	1-8 معوقات الاتصال
45	1-9 العوامل التي تساعد على الاتصال الفعال
47	تدريبات الفصل الأول

الفصل الثاني

نماذج ونظريات الاتصال

51	2-1 نماذج الاتصال
51	2-1-1 تطور الاهتمام ببناء نماذج الاتصال
53	2-1-2 مفهوم النموذج
54	2-1-3 أهمية بناء النماذج في علم الاتصال
55	2-1-4 تصنيفات نماذج الاتصال

55	2-1-4-1 أنواع النماذج وفقا للشكل
56	النماذج البنائية
56	النماذج الوظيفية
58	2-1-4-2 انواع النماذج وفقا لطريقة العرض
58	النماذج اللفظية
79	النماذج الرياضية
79	النماذج اللفظية المصورة (النماذج الرمزية)
80	النماذج التفسيرية
80	2-1-4-3 انواع النماذج وفقا لمستويات الاتصال
80	نماذج الاتصال الذاتي
81	نماذج الاتصال بين فردين
82	نماذج الاتصال الجماهيري
82	2-2 نظريات الاتصال
82	2-2-5 مفهوم نظرية الاتصال
84	2-2-6 اهمية نظريات الاتصال
85	2-2-7 تصنيف النظريات المفسرة لعملية الاتصال
85	2-2-7-1 نظرية كولن في الاتصال
86	2-2-7-2 نظرة التأثيرات
93	2-2-7-3 نظرية المعلومات
95	2-2-7-4 نظرية حارس البوابة
98	2-2-7-5 نظرية الرصاصة السحرية
99	2-2-7-6 نظرية الاستخدامات والاشباع
100	2-2-7-7 نظرية وسائل الاتصال كامتداد للحواس

100 نظرية الإقناع 2-2-7-8
101 تطبيقات نماذج ونظريات الاتصال في الخدمة الاجتماعية 2-2-8
108 تدريبات الفصل الثاني

الفصل الثالث

مهارات الاتصال

113 مفهوم مهارات الاتصال 3-1
113 أهمية مهارات الاتصال 3-2
114 مقومات إكتساب مهارات الاتصال 3-3
115 محددات اكتساب المهارة 3-4
117 اساليب تعلم المهارة 3-5
118 مراحل تعلم واكتساب المهارة 3-6
121 تصنيف مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية 3-7
121 مهارة الإنصات في الخدمة الاجتماعية 3-7-1
122 مفهوم الإنصات في الخدمة الاجتماعية 3-7-1-1
122 الفرق بين الإنصات والاستماع 3-7-1-2
124 شروط الإنصات الجيد 3-7-1-3
125 أهمية الإنصات في الخدمة الاجتماعية 3-7-1-4
126 أنواع الإنصات في الخدمة الاجتماعية 3-7-1-5
126 معوقات الاستماع والإنصات الجيد 3-7-1-6
127 خطوات اكتساب الأخصائي لمهارة الإنصات الواعي 3-7-1-7
128 مهارة الحوار الفعال في الخدمة الاجتماعية 3-7-2
129 مفهوم الحوار 3-7-2-1

- 130 3-7-2-2 أهمية الحوار في الخدمة الاجتماعية
- 131 3-7-2-3 عناصر الحوار في الخدمة الاجتماعية
- 132 3-7-2-4 كيف يطبق الأخصائي مهارة الحوار في الخدمة الاجتماعية
- 133 3-7-2-5 كيفية اكتساب الأخصائي مهارة الحوار
- 136 3-7-3 مهارة توجيه الأسئلة
- 136 3-7-3-1 طبيعة الأسئلة وأنواعها
- 138 3-7-3-2 شروط السؤال الجيد
- 141 3-7-4 مهارة استخدام لغة الجسد في الخدمة الاجتماعية
- 141 3-7-4-1 مفهوم لغة الجسد في الخدمة الاجتماعية
- 142 3-7-4-2 أهمية اكتساب الأخصائي مهارة لغة الجسد
- 143 3-7-4-3 كيفية اكتساب الأخصائي مهارة لغة الجسد

الفصل الرابع

الاتصال في مهنة الخدمة الاجتماعية

- 147 4-1 مفهوم الاتصال في الخدمة الاجتماعية
- 149 4-2 معايير جودة عملية الاتصال في الخدمة الاجتماعية
- 149 4-2-1 مفهوم جودة عملية الاتصال
- 151 4-2-2 معايير جودة عملية الاتصال في الخدمة الاجتماعية
- 156 4-3 الاتصال في طرق الخدمة الاجتماعية
- 156 4-3-1 الاتصال في طريقة خدمة الفرد
- 156 4-3-1-1 مفهوم الاتصال في طريقة خدمة الفرد
- 157 4-3-1-2 عناصر الاتصال في طريقة خدمة الفرد
- 158 4-3-1-3 أساليب الاتصال في طريقة خدمة الفرد

160	4-3-2 الاتصال في طريقة خدمة الجماعة
160	4-3-2-1 مفهوم الاتصال في طريقة خدمة الجماعة
161	4-3-2-2 عناصر الاتصال في طريقة خدمة الجماعة
162	4-3-2-3 أهمية الاتصال في طريقة خدمة الجماعة
163	4-3-2-4 أساليب الاتصال في طريقة خدمة الجماعة
166	4-3-3 الاتصال في طريقة تنظيم المجتمع
166	4-3-3-1 مفهوم الاتصال في طريقة تنظيم المجتمع
168	4-3-3-2 عناصر الاتصال في طريقة تنظيم المجتمع
172	4-3-3-3 أساليب الاتصال في طريقة تنظيم المجتمع
175	تدريبات الفصل الرابع

الفصل الخامس

وسائل الاتصال السمعية والبصرية

181	5-1 مفهوم الوسيلة
181	5-2 تصنيف للوسائل السمعية والبصرية للاتصال
181	5-2-1 جلسات الاستماع
182	5-2-2 الاجتماعات
182	5-2-3 المحاضرات
185	5-2-4 المناقشة الجماعية
188	5-2-5 لعب الأدوار
190	5-2-6 تشكيل الاستجابة
191	5-2-7 النادي الإرشادي
192	5-2-8 عرض أفلام ثقافية صحية

193	5-2-9 أنشطة ترفيهية
194	5-2-10 الصور والملصقات
194	5-2-11 جلسات ارشادية
195	5-2-12 الندوة
196	5-2-13 المسابقات الثقافية
196	5-2-14 ورش عمل
197	5-2-15 الرحلات
197	5-2-16 الحفلات
198	5-2-17 الموسيقى والغناء
198	5-2-18 المشروع الجمعي
199	تدريبات الفصل الخامس

الفصل السادس

الاتصال في مجالات الخدمة الاجتماعية

203	6-1 الاتصال في المجال التعليمي
203	6-1-1 مفهوم الاتصال بالمجال التعليمي
204	6-1-2 أهداف الاتصال في المجال التعليمي
204	6-1-3 عناصر الاتصال في المجال التعليمي
205	6-1-4 دور الأخصائي الاجتماعي في المجال التعليمي
205	6-1-5 متطلبات جودة عملية الاتصال بالمجال التعليمي
209	6-2 الاتصال في مجال رعاية الشباب
209	6-2-1 مفهوم الاتصال في مجال رعاية الشباب
209	6-2-2 مفهوم الاتصال في مجال رعاية الشباب

- 210 6-2-3 أهداف الاتصال في مجال رعاية الشباب
- 212 6-2-4 عناصر الاتصال في مجال رعاية الشباب
- 212 6-2-5 ادوار الأخصائي الاجتماعي في مجال رعاية الشباب
- 213 6-2-6 متطلبات جودة عملية الاتصال بمجال رعاية الشباب
- 215 6-3 الاتصال في مجال المسنين
- 215 6-3-1 مفهوم الاتصال في مجال المسنين
- 215 6-3-2 أهداف الاتصال في مجال المسنين
- 215 6-3-3 عناصر الاتصال في مجال المسنين
- 216 6-3-4 الحلول المقترحة لمواجهة مشكلات اضطراب العلاقات بين المسن والمحيط الاجتماعي
- 217 6-3-5 الحلول المقترحة لمواجهة مشكلة الانطواء لدى المسنين
- 217 6-3-6 متطلبات جودة عملية الاتصال في مجال المسنين
- 218 6-4 الاتصال في المجال الطبي
- 218 6-4-1 مفهوم الاتصال في المجال الطبي
- 218 6-4-2 أهداف الاتصال بالمجال الطبي
- 219 6-4-3 عناصر الاتصال في المجال الطبي
- 219 6-4-4 أدوار الأخصائي الاجتماعي في المجال الطبي
- 222 6-4-5 متطلبات جودة عملية الاتصال في المجال الطبي
- 223 6-5 الاتصال في مجال المعاقين
- 223 6-5-1 مفهوم الاتصال في مجال رعاية المعاقين
- 223 6-5-2 عناصر الاتصال في مجال المعاقين
- 224 6-5-3 أهداف الاتصال في مجال رعاية المعاقين
- 225 6-5-4 أدوار الأخصائي الاجتماعي في مجال رعاية المعاقين

229 6-5-5 متطلبات جودة عملية الاتصال في مجال المعاقين
230 تدريبات الفصل السادس

الفصل السابع

الاتصال في عصر تكنولوجيا المعلومات

237 تمهيد
237 7-1 مفهوم الاتصال الإلكتروني
238 7-2 أهداف الاتصال الإلكتروني
239 7-3 مبادئ الاتصال الإلكتروني في الخدمة الاجتماعية
241 7-4 أنواع الاتصال الإلكتروني
244 تدريبات الفصل السابع
245 المراجع