



الدكتورة
مليكَة عطوي

الدور الاتصالي لخلية الإصغاء في مؤسسات الشباب

شهدت الجزائر عدة تغيرات، شملت مختلف القطاعات، وكان لهذه التغيرات أثر كبير على الشباب، خاصة أنهم الفئة الغالبة في المجتمع، كل هذا جعل الدولة تولي اهتماما لهذه الفئة الهامة من المجتمع.

إن الحديث عن الشباب، لا يجعلنا بعيدين عن الحديث عن المؤسسات التي شيدت بهدف التكفل بهذه الفئة من المجتمع، من خلال فتح باب الاتصال، والتركيز على النشاط الاتصالي لهذه المؤسسات، باعتبار أن نجاح أي مؤسسة مرهون بمدى تفهمها ودراساتها للمحيط الذي تنشط فيه، ومعرفة رغبات وميولات الجمهور الخارجي.

وفي إطار عصرنه قطاع الشباب والرياضة في الجزائر بمختلف هياكله، بهدف تحسين نوعية الخدمات المقدمة في المؤسسات الشبابية، وكذا تقريب العلاقات بين فئة الشباب والقطاع، تجسيدا لإهتمامات الوزارة - وزارة الشباب والرياضة - تم إنشاء خلية الإصغاء على مستوى مركز إعلام وتنشيط الشباب ونقاط الإعلام من أجل إيجاد طرق جديدة للاتصال بالشباب، وهذا ما يسمح لمؤطري الخلية حماية هذه الفئة من الآفات الاجتماعية والنفسية، ومساعدتهم على تخطي المشاكل، والاصغاء لهم وكذا المتابعة، وهي وسيلة جديدة لمساعدة الشباب على الاندماج ثانية في المجتمع.

يعد الاتصال في أوساط الشباب من المجالات التي حظيت باهتمام قطاع الشباب، حيث يحتل دائما مكانة في السياسات المنتهجة في إطار تطوير الشباب في العالم، هذا ما دفع بوزارة الشباب والرياضة أن تسعى جاهدة لتحسيد الاتصال في أوساط الشباب من خلال فتح فضاء اتصالي خصصت له عدة مراسيم، منها المرسوم التنفيذي رقم 13/89 المؤرخ في 14/02/1989 المتضمن إنشاء المركز الوطني لإعلام وتنشيط الشباب، ثم تلاه المرسوم التنفيذي رقم 253/90 الذي يحول ملحقات المركز الوطني لإعلام وتنشيط الشباب، إلى مراكز ولاية.

وبالرجوع إلى المرسوم التنفيذي 01/07 المؤرخ في 06 جانفي 2007 المتضمن تحويل مراكز إعلام الشبيبة وتنشيطها إلى دواوين مؤسسات الشباب للولاية، حيث جاء في المادة الخامسة منه مايلي:

تمثل مهمة الديوان في ضمان تنفيذ برنامج الاعلام والاتصال والإصغاء والتنشيط الاجتماعي والتربوي والإدماج في أوساط الشباب.⁽¹⁾

ومما سبق يتضح لنا أن المهمة الاساسية هي وضع برامج الاعلام والاتصال والحرص على تنفيذها مما يجعل لخلية الإصغاء مهام اتصالية تمثل فيما يلي:

1. تطوير الاعلام والاتصال اتجاه الشباب، بالتنسيق مع القطاعات الأخرى.
2. وضع في متناول الشباب الوسائل التي تمم الشباب : كالمطويات، الاعلانات، الملصقات، الهاتف، مواقع الانترنت، الحملات الاعلامية، بالإضافة إلى المقابلات من خلال توظيف الاتصال المباشر، وما يتسم به من مرونة في إنجاح العملية الاتصالية.
3. القيام بالتحقيقات والدراسات وسبر الآراء، قصد البحث والتعمق في المشاكل التي يعاني منها الشباب ورغبتهم والإصغاء لمشاكل الشباب النفسية والصحية.
4. مساعدة الشباب على حل مشاكله وتشجيعه على التوجيه للجهات المختصة.⁽²⁾
5. إعادة تكيف الشباب مع نفسه، ثم مع المحيط.
6. عقد ملتقيات مع الشباب، يتناقش خلالها المؤطرون والشباب عن مختلف المشاكل التي يعاني منها الشباب، وهذا ما يساعدهم على تحديد مختلف هذه المشاكل ويمكن المؤطرين من القيام بدراسات تتعلق بمشاكل الشباب الصحية والنفسية.
7. استقبال الشباب والإصغاء إلى مشاكلهم وكذا متابعتهم.
8. الترقية الصحية في أوساط الشباب.

إن نجاح مؤطري خلية الإصغاء في أداء هذه المهام وغيرها، مرهون بقدرتهم على الاتصال الفعال، إذ أثبتت الدراسات أن 85 % من النجاح يعود إلى مهارات الاتصال، و 15 % منه فقط يعود إلى إتقان مهارات العمل، ولكي نتواصل مع الآخرين ببراعة لابد من إتقان أساسيات التواصل والقيام ببناء المكون الرئيسي للاتصال الفعال وهو كسب المصداقية والثقة لدى الآخرين.

فمن خلال المهام السابقة، يظهر الدور الاتصالي لخلية الإصغاء، عن طريق ذلك التفاعل الذي يحدث بين الشباب وفريق الخلية - خلية الإصغاء - المتكون من أشخاص مختصين في مجالات مختلفة كالطب، ومربون مختصون، شريطة أن يكونوا قد تلقوا تكويناً خاصاً يساعدهم على التواصل مع فئة الشباب بالطريقة السليمة، كما نجد للمختص النفسي دور كبير في هذه الخلية، لما لديه من معارف ومهارات تساعده على تحقيق الهدف من الخلية، ألا وهو الإصغاء الجيد للشباب وتوجيههم وتزويدهم بكامل المعلومات التي يحتاجونها، لاستغلال قدراتهم في حل مشاكلهم⁽³⁾ لذا على المؤسسات الشبابية أن تعمل على تفعيل الاتصال بأنواعه، ووسائله.

وترجع أهمية الاتصال إلى القدرة على المشاركة والتفاهم مع الآخرين وتبادل الآراء والأفكار والمعلومات مما يزيد من فرص البقاء والنجاح والتحكم في الظروف المختلفة المحيطة به، في حين أن عدم القدرة على الاتصال مع الغير يعد نقصاً اجتماعياً وسيكولوجياً خطيراً. ويرى جون ديوي «John Dewey» أن وجود المجتمع واستمراره متوقف على نقل الخبرات الاتصالية بين الأفراد.⁽⁴⁾ كما أن الاتصال يفيدنا في ربط علاقات هامة ذات معنى، وفي بناء العلاقات يجب أن نأخذ في عين الاعتبار احتياجات الآخرين، فالأفراد المنعزلون عن الآخرين يعانون من نقص في إشباع الحاجات الاجتماعية، فإنهم أكثر احتمالاً للوقوع في مشكلات صحية ونفسية. فالاتصال يعطينا إذاً فرصة للمساهمة في واقعنا الشخصي مع الناس، إضافة إلى أهمية الاتصال في الإقناع والتأثير في الآخرين. وبما أن الإصغاء مهارة من مهارات الاتصال فإن هذا يدفعنا إلى التطرق إلى مفهوم الاتصال:

مفهوم الاتصال:

يعد الاتصال عملية اجتماعية أساسية تعمل على نقل المعاني والأفكار والمعلومات بين إنشئين أو أكثر من الأفراد وذلك عن طريق استعمال علامات، إشارات، أو رموز كنظام لغوي يكون مفهوماً لدى الطرفين بغرض استجابة معينة.⁽⁵⁾

- ويعد أيضاً عملية ديناميكية يقوم فيها الشخص ببحث رسالة ما تحمل المعلومات أو الآراء أو الاتجاهات أو المشاعر إلى الآخرين لهدف ما.⁽⁶⁾
- كما أن الاتصال شكل من أشكال عمليات التفاعل بين طرفي الاتصال ضمن جملة من الأنشطة :

1. **نشاط المخ:** حيث يتعين على المتحدث والمعبر عن نفسه أن يتذكر ماذا قال الشخص الآخر أو عبر له عنه.



2. **نشاط نفسي:** إذ يتعين على المتصل أن يفهم معاني الكلمات أو الإيماءات، وفهم نفسه ونفسيات الآخرين.
3. **نشاط اجتماعي:** حيث أن مجرد تبادل المعلومات يحدث في بيئة اجتماعية.
4. **نشاط ثقافي:** لأن هناك لغة تستعمل في تبادل المعلومات، واللغة عنصر مهم من عناصر الثقافة.

ولنجاح الاتصال بأنواعه، ينبغي أن يقوم على مصداقية المصدر (مصدر الاتصال) الذي يعبر عن الثقة العالية من جانب الجمهور في المصدر، فهي العامل المؤثر في فاعلية الإقناع، بالإضافة إلى الوضوح والدقة في المعلومات، وهي معايير تساهم بقدر كبير في نجاح العملية الاتصالية. كما أن نجاح الاتصال يتوقف على إتقان طرفي العملية الاتصالية لمهارات أساسية ينبغي توافرها منها مهارة الإنصات، الإصغاء، الاستماع. فالإنصات أكثر المهارات التي نحتاجها للتواصل مع الآخرين، فهو يوسع مدارك الفرد، ويزيد قدرته على الفهم من خلال التعلم من الآخرين، فتتعلم كيف يفكر الآخرون، وماذا يفعلون تحت نفس الظروف وإزاء نفس المشكلات التي نواجهها، ونستفيد بالتالي من هذه الخبرات في حل مشاكلنا، وفي تحسين المعنويات وهذا ما جعل كثير من المؤسسات حالياً تولي أهمية للبرامج التدريبية لتنمية المهارات الاتصالية، وخاصة بعد أن أثبتت البحوث أن جزءاً كبيراً من الفشل في هذه المؤسسات يرجع لضعف هذه مهارات لدى العاملين.⁽⁷⁾

كما يزودنا الإنصات أو الإصغاء للمعلومات الضرورية للفهم الكامل للآخرين، مما يسهل مهمة التفاعل معهم والتأثير فيهم، ويساعدنا في تحديد الحالة المزاجية للآخرين، من حيث الشعور بالسعادة أو الغضب أو الضيق، ويساعدنا على تحسين علاقات الفرد بالآخرين في المنزل والعمل، وعلى اختصار الوقت، لأن المتحدث لن يحتاج لأن يكرر ما يقوله.

كما يساعدنا الإصغاء على اكتشاف البيئة المحيطة بنا، وبالتالي التكيف معها بالصورة التي تحفظ لنا حياتنا ذلك أن الإصغاء يعد تأكيداً على الأهمية من خلال شعورنا بالاهتمام بمن حولنا.

أنواع الاتصال:

الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي:

رغم تعدد أنواع الاتصال وأشكاله، إلا أن الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي يعدان من أهم أشكال الاتصال.



فالإنسان في العملية الاتصالية يقوم بالتنوعين معا، ومما لاشك فيه أن الاتصال اللفظي، والاتصال غير اللفظي يدعمان بعضهما البعض في تحقيق اتصال فعال وزيادة التأثير في الرسالة الإقناعية.

أولا:

الاتصال اللفظي: بدأ استخدام اللغة في الاتصال الإنساني، عندما تطورت المجتمعات وأصبحت قادرة على صياغة الكلمات التي تحمل معنى ومدلول. ومنه الاتصال المنطوق والمكتوب، باعتبار أن اللغة تعد منظومة اتفق عليها أفراد المجتمع، كما أنها تعد أهم الأنظمة الرمزية التي يتم تعلمها من الجماعة.⁽⁸⁾ وعليه فإن الاتصال اللفظي هو اتصال يعتمد على نفس المعاني والأفكار والانفعالات باستخدام رموز لغوية.⁽⁹⁾

ثانيا: الاتصال غير اللفظي: يعتبر هذا النوع أقدم أنواع الاتصال، إذ يرى البعض أن 90 % من الرسائل⁽¹⁰⁾ التي نستقبلها أو نرسلها نتعامل معها بشكل غير لفظي، وعليه فإن للاتصال غير اللفظي عدة وظائف نذكر منها⁽¹¹⁾:

1. يعزز الاتصال غير اللفظي الرسالة اللفظية أو يتممها كأن تودع شخصا وتقول مع السلامة ثم تلوح له بيدك.
2. بديل عن الرسالة اللفظية، كأن تهمز رأسك دلالة عن رفض فعل شيء ما أو تحرك رأسك بالإيجاب، وفي هذه الحالة لا يقوم المتحدث بإرسال رسالة لفظية وإنما يكتفي بالرسالة غير اللفظية.
3. تنظيم إيصال الرسالة اللفظية أو التحكم في وقت إرسالها فنحن ننقل من نغمة لأخرى أثناء الحديث لنعدل طريق المحادثة عن طريق الاتصال بالعين أو الإيماءات، لأن وسائل الاتصال اللفظي هي تعبيرات الوجه، الإشارات باستخدام أجزاء الجسم، القرب والبعد المكاني⁽¹²⁾.

يسمح هذا النوع من الاتصال بخلق نوع من الثقة والصداقة والألفة بين طرفي العملية الاتصالية. فالالاتصال ليس مجرد عملية نقل الرسائل إلى المستقبل وبأي وسيلة وتلقيها من طرف المستقبل، بل هو عملية إدراكية وتفسيرية، ونعلم أن إدراك الناس للرسالة الواحدة يختلف من شخص لآخر وذلك لفروق فردية، واختلافات في رغباتهم ودوافعهم وميولهم وخبراتهم، لذلك يجب على المرسل

مراعاة هذه الفروق والاختلافات، واحترام الإطار الفكري للمستقبل حتى يصوغ رسالة مفهومة. ولنجاح الاتصال يجب أن تتوفر عوامل عديدة، وهذا ما أكدّه الباحث «أندري ريكارد» «ANDRE RECARD» في قوله: (طلما أن الاتصال هو إيصال رسالة إلى الغير بغية تغييره أو إقناعه بشئ ما، فإن نجاحها يتوفر على إيصال المعنى الضمني لها...) (13) ومن هذه العوامل:

- أن يكون المرسل (المصدر) موضع ثقة عند المستقبل لأن هذه الثقة هي الأساس الذي يبنى عليه المستقبل تصديقه للرسالة.
- توفر قدر من المعرفة لدى المرسل، وتعني المعرفة إلمام المرسل بالمواضيع المطروحة، أو التي يتحدث فيها، إلى جانب معرفته بعملية الاتصال ذاتها لأنها تؤثر على سلوكه ونقله للمعلومات.
- أن يتناسب موضوع الرسالة مع حاجة المستقبل، حيث تحتوي الرسالة على مثيرات تضمن استمرار انتباه المستقبل وتشويقه لمتابعها.
- مهارة القراءة الجيدة، وذلك اعتباراً منا بأن المستقبل محرك رئيسي في عملية الاتصال، فهو الذي يقرأ، وهو الذي ينصت، وهو الذي يحدث الاستجابة. (14)
- مبدأ الإنصات الجيد، لأن المتحدث الجيد هو المستمع الجيد، فالإنصات هو نصف الاتصال. (15)

أكدت أغلب الدراسات أن 50 % من المؤسسات اعتبروا أن مهارات الإنصات مهمة جداً لدرجة أنهم يقدمون دورات تدريبية لموظفيهم في مهارات الإنصات.

فالإنصات له مراحل :

1. السماع : هي مرحلة استقبال الصوت عن طريق الأذن وهذه عملية فسيولوجية تلقائية.
2. الفهم : هذه المرحلة تمثل الفروقات الأساسية بين السماع والاستماع، وتتضمن هذه المرحلة معالجة المعلومات.
3. التفسير : يحاول المستمع أن يضع معنى للمعلومات التي تم استقبالها.
4. التقويم : يحتاج المستمع إلى تحليل الأحداث، والتمييز بين الحقائق والآراء الشخصية، ويتم في هذه المرحلة الحكم على مدى حقيقة ومصداقية العبارات التي يطرحها المتحدث،

ومدى تعارضها أو توافقها مع ما يجب أن يكون من خلال عرض الآراء والمعلومات والحقائق التي يطرحها المتحدث.

تعريف الإصغاء:

تعددت تعريفات الإصغاء منها: (16)

1. الإصغاء أو الاستماع هو القدرة على الفهم والاستجابة بفعالية للاتصال الشخصي.

2. الإصغاء هو الانتباه والفهم والتقويم والاستجابة للرسائل المنطوقة.

وهناك من الباحثين من يرى أن الإصغاء لا يتضمن فقط الرموز اللفظية، ولكن يتضمن بالإضافة إلى ذلك إشارات، إيماءات، وحركات حيث عرّف أندرسون وآخرون 1974، بأن الإصغاء أو الاستماع هو عملية الإدراك الحسي للاستقبال الانتقائي والمنظم والمفسر للاتصال اللفظي وغير اللفظي (بما فيها الأصوات الآلية)، وهو الانتباه لكل من المنبهات اللفظية وغير اللفظية للحديث.

الإصغاء هو الغوص في أعماق الشخص الآخر ورؤية الأشخاص الآخرين من خلال تصوراتهم والإصغاء أيضا هو عملية استقبال وتفسير وتحليل وحفظ المعلومات.

وتشير الدراسات إلى أن الإنسان يقضي حوالي 75 % من ساعات يقظته في أنشطة اتصال شفوية 45 % منها وربما أكثر في الإصغاء والتحدث للناس حوالي 30 % من الوقت، ويقرأون 16 % ويكتبون 9 % من وقتهم. (16)

شروط الإصغاء الجيد:

- تعتبر مهمة الإصغاء جد صعبة، لذا يجب أن تتوفر في القائم بالإصغاء، الشروط التالية:
- المعرفة التي يستطيع بها فهم السلوك وتحليله.
- القدرة على كسب ثقة الشباب.
- اكتساب مهارة التقويم والتوجيه الجيد.
- المظهر اللائق والمحترم.
- التحكم في اتجاهاته ومبادئه وعدم فرضها على الشباب.
- احترام المواعيد والمحافظة على أسرار العمل.



- أرح المتحدث، وأشعره بأنه حر في قول كل ما يريد التعبير عنه.
- ركز انتباهك لكل ما يقول المتحدث من خلال الجلسة المعتدلة، وتركيز العين على المتحدث، والتفكير بما يقول.
- الانتباه للإشارات والتعابير غير اللفظية عند المتحدث، والحرص على فهم الرسالة (رسالة المتحدث) والأفكار الرئيسية.
- في حالة عدم فهم واستيعاب بعض الألفاظ والجمل، أطلب من المتحدث توضيح ذلك.

عوائق الإصغاء الجيد :

تنشأ عوائق الإصغاء لأسباب عديدة أهمها فقدان الإحساس بالمسؤولية لدى المصغي، وفقدان الإحساس بأهميته كعضو أساسي مشارك وفعال، يتوقف عليه تحقيق الحديث لأهدافه الاتصالية. ومن بين هذه العوائق نذكر: (17)

1. **فقدان الهدف:** فالمستمع الذي يشعر بأن الحديث لن يقدم إليه معلومات جديدة، أو يساعده على فهم حقائق معينة، أو مشكلات معينة، لن يشعر بأهمية الحديث على الإطلاق، بل إنه لن يشجع المتحدث على الاستمرار وبالتالي سيتوقف الاتصال.
2. **التشويش:** يعد أحد معوقات الإصغاء، ويتمثل في الضوضاء، والمناخ (شدة الحرارة والبرودة) التي تحول دون الاستمرار في عملية الاتصال.
3. **السرхан:** وهو نوع من التشويق العقلي، ويحدث حينما يكون المستمع مشغولا ذهنيا بمشاكله أو مشوش عاطفيا، وحينئذ يكون غير قادر على الإنصات.
4. **اللامبالاة:** عندما يكون المستمع غير مهتم، ولا يعطي أي اهتمام للمتحدث، وذلك لتعامله عليه، أو لعدم اقتناعه بما يقول، أو لعدم احترامه وتقديره له.
5. **عدم الصبر:** عندما يكون المستمع قلقا أو متوترا أو متعجلا للانصراف، فلا يعطي اهتماما للحديث، ويقاطع المتحدث كثيرا.
6. **الميل للإنقذ:** السلوك النقدي لدى المستمع يعوق الاستماع الجيد، لأن كل اهتماماته، تتحول إلى مركز النقد أكثر من الإنصات.



7. السرعة في الاستنتاج أو التقويم: يعتبر التسرع في الاستنتاج أحد المعوقات الذاتية التي تعيق قدرتنا على الإنصات وتؤدي إلى سوء التفاهم.

ويرجع أحيانا التسرع في الاستنتاج إلى العادة السيئة لبعض الناس في الاستماع، وذلك عندما يكتشفون عدم اتفاق المتحدث معهم في الاتجاه أو الفكر، دون أن يتبنوا سياسة الإنصات للحديث حتى النهاية.

وكذلك التسرع في التقويم، أو الحكم على ما قاله المتحدث قبل انتهاء الحديث، وهذا يعيق عملية الاستماع الناجح لأنه لا يعطي الفرصة للمتحدث لعرض وجهة نظره كاملة، ولا الفرصة للمستمع لمراجعة المتحدث للتعرف على ما قاله لتقويمه.

ومما زاد من أهمية المؤسسات الشبابية بصفة عامة، وتعاظم الدور الاتصالي لخلايا الإصغاء بصفة خاصة ظهور وسائل الاتصال التكنولوجية الحديثة ومن بينها الأنترنت، هذه الوسيلة، السهلة والسرعية التي وسّعت من نطاق الاتصال، وبالمقابل أظهرت معها مشاكل وسلوكيات، لم تكن من قبل معروفة في المجتمعات، هذا الفضاء الاجتماعي للاتصال، أوجب على الجهات المسؤولة إعادة النظر في مهام الخلايا الاتصالية للإصغاء، حيث أصبحت هذه المهام أكثر تعقيدا من خلال ما صاحبها من ظهور بعض الآفات والأمراض التي لم تكن معروفة في أوساط الشباب من بينها على سبيل المثال إدمان الأنترنت، وكذا الإدمان على المواقع الإباحية، وما ينجم عنه من أمراض نفسية وعضوية، وهذا ما يدل على أن مهام خلية الإصغاء لم تعد ذات علاقة بأفان اجتماعية، يمكن التحكم بها، وإنما تعدت العلاقة إلى أمراض ذات صلة بالتطور التكنولوجي.

مما يتوجب على مؤطري خلية الإصغاء الإلمام بثقافة واسعة عابرة للدول عن التكنولوجيا ووسائلها، بالإضافة إلى السعي إلى تحويل هذا التوجيه والإصغاء من الواقع الحقيقي إلى العالم الافتراضي، كل هذا من خلال تفعيل المواقع على شبكة الأنترنت، نظرا للارتباط الوثيق لفئة الشباب بالأنترنت والشبكات الاجتماعية والاهتمام بالمقالات الافتراضية، ومبرر ذلك أن الشاب يرفض الاتصال بالخلية (خلية الإصغاء) وذلك لخلجه من مشاكله، وخشية من التأنيب والعقاب، خصوصا إذا تعلق الأمر بالمشاكل المرتبطة بالجنس والأمراض المرتبطة به، والإدمان سواء على المخدرات أو الأنترنت، لذا يتوجب الإهتمام أكثر بدور الهاتف والبريد الإلكتروني وتفعيل الحاسبات على الشبكات الاجتماعية، بهدف تطوير الاتصال في المؤسسات، وتفعيل دور خلايا الإصغاء.

كما أن مجهولية الهوية على شبكة الأنترنت تسهل على الشباب عملية الاتصال على هذه

الشبكة، وبالتالي التعبير بكل حرية، مع طرح الأسرار والمشاكل بدون حجل.
ويتوقف نجاح الاتصال في المؤسسات الشبابية على مقدرة المسؤولين والمختصين على توفير المقومات التالية :

1. خلق جو ودي وبجمل يسمح للشباب أثناء الاتصال بالتفكير والتحدث دون الشعور بعوائق تحول بينه وبين المكلف بالإصغاء.
2. توفير الوسائل التي تحقق الاتصال بمختلف أنواعه، سواء كانت هذه الوسائل مادية، (مكان الاتصال) أو استعداد معنوي لدى المختصين.

يبقى أن نشير في الأخير، بأن نجاح المؤسسات الشبابية وخلايا الإصغاء مرهون بمدى تفهمها لجمهورها ومعرفة رغباته وكذا بناء إستراتيجية اتصال من خلال وضع مجموعة الخطط المدروسة (المبرجة) بهدف التأقلم مع متطلبات المحيط الذي تتعامل معه الخلية (خلية الإصغاء)، وبناء ثقة متبادلة مع المحيط الخارجي، مما يتطلب خروج خلايا الإصغاء إلى المجتمع، كالتنقل إلى المؤسسات التربوية ومؤسسات التكوين المهني، وكذا ربط علاقات مع مختلف المرافق التي من شأنها مساعدة فئة الشباب في الاندماج اجتماعيا، ثقافيا، اقتصاديا، وحتى سياسيا فالشباب ليس فقط بحاجة إلى الرعاية الصحية والنفسية وإنما بحاجة إلى رعاية اجتماعية وثقافية.

وعليه فعلى خلايا الإصغاء تطوير أساليب الإعلام والاتصال في تأدية مهامها، ليتماشى وتطور المجتمعات التي تحولت إلى مجتمعات معلوماتية تعتمد في تطورها على رأس المال المعلوماتي، وبالتالي تسهيل انخراط الشباب في مجتمع المعرفة (المعلومات) **Société de L'information**.

المراجع

1. حصة محمد آل مساعد، أحلام عبد السميع العقبواوي، مهارات الاتصال، عالم الكتب، الطبعة الأولى، القاهرة 2011، ص: 09.
2. غلام عبد الخالق وآخرون، رعاية الشباب مهنة وفن، دار مطابع الشعب، القاهرة 1962، ص 75.
3. حصة محمد آل مساعد، أحلام عبد السميع العقبواوي مرجع سابق، ص 09.
4. عبد الرحيم درويش، مقدمة إلى عالم الاتصال، عالم الكتب الطبعة الأولى، القاهرة 2012، ص 66.
5. منى الحديدي، شريف درويش اللبناني، فنون الاتصال والإعلام المتخصص الدار المصرية اللبنانية، الطبعة الأولى، القاهرة 2009، ص 26.



6. حصة محمد آل مساعد، أحلام عبد السميع العقباني، مرجع سابق، ص13.
7. محمد منير حجاب (الإعلام و التنمية الشاملة) ص: 04 دار الفجر للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، القاهرة 2000.
8. عبد الرحيم درويش، مرجع سابق ص46.
9. كريمان محمد فريد، الاتصالات المؤسسية وتحديات التغيير دار النهضة العربية، القاهرة 2012 ص43.
10. عبد الرحيم درويش، مرجع سابق ص49.
11. عبد الرحيم درويش ص49.
12. كريمان محمد فريد سابق، ص43.
13. مصطفى حجازي : الاتصال الفعال في العلاقات الانسانية والإدارة، المؤسسة الجامعية للدراسات، الطبعة الثانية، بيروت - 1997 ص701.
14. مصطفى حجازي المرجع نفسه، ص70.
15. محمد منير حجاب مرجع سابق، ص74.
16. محمد منير حجاب، مرجع سابق، ص22.
17. محمد منير حجاب، المرجع نفسه، ص62، 63.

قائمة المراسيم :

- المرسوم التنفيذي رقم 01/07 المؤرخ في 06 جانفي 2007 المتضمن تحويل مراكز إعلام الشبيبة وتنشيطها إلى دواوين مؤسسات الشباب للولاية.
- التعليمية الوزارية رقم 02، المؤرخة في 24 جانفي 1994، المتعلقة بإنشاء خلايا الإصغاء بقطاع الشباب والرياضة وتحديد مهامها.