



عنوان المقال: دور الهيئات الدبلوماسية في تعزيز اتصال القابلية لدى الجاليات العربية ص ص 65 - 84

EISSN : 2661-7080 _ ISSN2773-2630

دور الهيئات الدبلوماسية في تعزيز اتصال القابلية لدى الجاليات العربية

The Role of Diplomatic Bodies in Enhancing the Communication Predispositions of Arab Communities

نجم عبد خلف الحاتمي العيساوي¹*

¹ اتحاد الجامعات العربية (الأردن)، najmaleessawi@aaruu.edu.jo

تاريخ النشر: 2023/08/05

تاريخ الاستلام: 2023 /07/26

ملخص:

هدف المقال التعرف إلى مستوى اتصال القابلية لدى الجاليات العربية (العراقية والليبية والعُمانية- في المملكة الأردنية الهاشمية) خلال عام 2022، والوقوف على أبرز الإجراءات التي تعتمدها الهيئات الدبلوماسية لتعزيز اتصال القابلية وانعكاس ذلك على سلوك الجاليات وتفاعلها وتواصلها. اعتمد المقال المنهج الوصفي باستخدام أداة الاستبانة لجمع استجابات (134) من أبناء الجاليات العربية الثلاثة.

وقد توصل المقال إلى مجموعة نتائج، أبرزها؛ إن الهيئات الدبلوماسية تعمل على تعزيز اتصال القابلية لدى مواطنيها من خلال تفاعلها مع الأنشطة والمناسبات التي تقيمها الجاليات، وأن أبرز مظاهر مستوى اتصال القابلية لدى الجاليات العربية هو التزامها بأخلاقيات وآداب الحوار والاتصال. وأوصت الدراسة بأن تتبنى الهيئات الدبلوماسية تصميم برامج اتصالية خاصة لمواطنيها في الخارج، كما أوصى المقال بوضع دليل استرشادي من قبل الهيئات الدبلوماسية يساعد المواطنين على التعرف إلى أهم مبادئ الاتصال وتعزيز اتصال القابلية.

الكلمات المفتاحية: اتصال القابلية؛ الاتصال الدبلوماسي؛ الجاليات؛ خوف الاتصال؛ الهيئات الدبلوماسية.

Abstract:

This article aimed to identify the level of Communication Predispositions of Arab communities (Iraqi, Libyan, and Omani - in the Hashemite Kingdom of Jordan) 2022 and identify the most important procedures adopted by diplomatic bodies to enhance it and its impact on the behavior and interaction of communities. The article has adopted the descriptive method using the survey with the questionnaire tool to collect the responses of (134) respondents from the three Arab community members. So, it has reached a set of results, the most prominent of them was the diplomatic bodies' work to enhance communication with their citizens by interacting with their activities and events and using a loved one. Also, it showed that one of the most prominent manifestations of communication predispositions among Arab communities is the commitment to the ethics of dialogue and communication. The article recommended diplomatic bodies adopt the design of special communication programs for their citizens abroad. The article also recommended diplomatic bodies publish a guide to help citizens identify the most important principles of effective communication and enhance communication predisposition.

Keywords: communication predispositions; diplomatic communication; communication apprehension; communities; diplomatic bodies.

*المؤلف المرسل : نجم العيساوي

مقدمة

يعد الاتصال العملية التي ظهرت بالتزامن مع بداية البشرية، حينما ألقى الله عز وجل كلامه على سمع آدم عليه السلام، فتلقى آدم من ربه تلك الكلمات، بعدئذ واصلت البشرية عملية الاتصال فيما بينها ومع محيطها الذي تعيشه، ليشمل الاتصال إنتاج المعلومة ونقلها، والتعبير عن المشاعر وإعلانها، وتبادل الأفكار ومناقشتها، وحركة الجسد وترجمتها، فهي العملية التي تبدأ بالإيماءة ولا تنتهي عند الكلمات. ومن ذلك الوقت مثل الاتصال جوهر العلاقات الإنسانية، ومعيّار الحضارات البشرية وبناءها الفكري والثقافي، وقوة تأثير المجتمعات الشعوب ببعضها بعضاً، وسر نجاحها وتقدمها في مختلف مجالات الحياة.

ومن أبرز المظاهر الدولية للاتصال الهيئات الدبلوماسية بصفقتها ممثلة للسياسة الخارجية للدولة، ورعاية مصالحها في الخارج، والمعنية بشؤون مواطنيها هناك، وفي المقابل تمثل عملية الاتصال والتواصل جزءاً لا يتجزأ من صميم التغيير الذي يعيشه الفرد، لاسيما وهو يقيم في دولة خارج دولته، ومن هنا يظهر دور الهيئات الدبلوماسية في تعزيز استعدادات مواطنيها الاتصالية، كمهمة تدرج تحت مهمة رعاية جالياتها والاهتمام بشؤونهم، والعمل على تقليل مستوى تخوف الاتصال لديهم، لئلا يكونوا أقل تفاعلاً في بيئتهم العلمية والمجتمعية، ولئلا يتراجعوا عن استحقاقات وظيفية أو مهنية تليق بهم ربما يحول بينهم وبينها مستوى استعداداتهم الاتصالية، وهذا ما يسمى باتصال القابلية، والذي يعرف بأنه الاستعداد الذهني للفرد للتفاعل والاتصال مع الآخر، بناء على مجموعة عوامل مخزنة لديه، ومجموعة أسباب، قد تكون أسباب طارئة سببية، تزول بزوال المسبب، أو وراثية، أو مكتسبة، مثل؛ الخبرات السابقة، وقوة الشخصية، وتقدير الذات، والثقة بالآخر، ومصادقية الرسالة الاتصالية، وغير ذلك، بمعنى يختلف الأفراد بمستوى قابليات الاتصال لديهم واستعدادهم للتواصل مع الآخر.

وفي هذا المقال يقف الباحث على مستوى اتصال القابلية لدى الجاليات العربية (العراقية والليبية والعُمانية في المملكة الأردنية الهاشمية)، والتعرف إلى الإجراءات والخطوات التي تتخذها الهيئات الدبلوماسية في تعزيز استعداد مواطنيها للتواصل بشكل عام، ومعها على وجه الخصوص.

1.1 إشكالية البحث

تعد قابلية الاتصال والاستعداد الذهني للتواصل عملية أساسية تسبق أية محاولة للتغيير، إذ يعد الإقدام على التغيير سواء كان تنظيمياً أو سياسياً مخاطرة كبيرة قد تؤدي إلى فشل المنظمة أو الجهة الراغبة بالتغيير، ما لم تبدأ أولاً بصناعة الاستعداد، والذي يبدأ بتعزيز قابلية الاتصال أولاً، لأنها البيئة الضرورية لكل ما يتلوها من إجراءات وتبعات، وقد شهد العالم الكثير من الأحداث التي حصلت بهدف التغيير على مستوى الدول والمؤسسات، إلا أن أغلبها ووجهت بالمانعة، لا لكون أدواتها في التغيير غير صالحة، بل لأنها فشلت في خطوة استباقية للحدث، وهي بناء القناعات، وتهيئة الأفراد للتغيير، وإيجاد قابلية للاتصال. وقد جاءت أغلب الدراسات والابحاث للكشف عن القابلية والاستعداد في المجالات الإدارية والتنظيمية، إلا أن اتصال القابلية وتعزيز الاستعداد لدى الجمهور، أمر جوهري لاسيما للهيئات الدبلوماسية، وعلى الرغم من حساسية دورها وأهميته في بناء سمعة الدولة وتعزيز الاتصال بجمهورها الخارجي والداخلي إلا أنها لم تحظ بمساحة واسعة من البحث، وعليه يأتي هذا المقال للوقوف على تقييم قابلية الاتصال لدى جمهور الهيئات الدبلوماسية العربية (لثلاث دول عربية؛ العراق وليبيا وعمان)، وجهود تلك الهيئات في تعزيز استعداد جالياتها إزاء التواصل معها ومشاركتهم في التغيير الذي ترومه.

2.1 تساؤلات البحث:

يتمثل تساؤل المقال بالآتي: ما مستوى اتصال القابلية لدى الجاليات العربية في الخارج، ودور الهيئات الدبلوماسية في تعزيز هذا النوع من الاتصال، ومن هذا التساؤل تنبثق التساؤلات الفرعية الآتية:

1. ما الإجراءات التي تتخذها الهيئات الدبلوماسية لتعزيز اتصال القابلية لدى جالياتها؟

عنوان المقال: دور الهيئات الدبلوماسية في تعزيز اتصال القابلية لدى الجاليات العربية ص ص 65 - 84

EISSN : 2661-7080 _ ISSN2773-2630

2. ما مستوى اتصال القابلية للجاليات مع الهيئات الدبلوماسية التابعة لدولتها؟
3. ما العوامل التي تمثل حافزاً لتعزيز اتصال القابلية لدى الجاليات العربية مع الهيئات الدبلوماسية؟
4. ما أبرز معوقات تحسين اتصال القابلية مع الهيئات الدبلوماسية؟

3.1 أهمية البحث

تتركز أهمية هذا المقال في طبيعة موضوعه اللصيق بالعلاقات الإنسانية وحق الإنسان في التعبير والتواصل، وكذلك في كونه موضوعاً لم يتم تناوله بشكل مستفيض، فما تزال فيه جوانب بحاجة إلى بحث واستقصاء وتوظيف، والمقال الحالي يقف على جانب من هذه الجوانب المهمة المتمثل بفاعلية الهيئات الدبلوماسية في بناء الاستعداد الاتصالي لدى مواطنيها، كما أن المقال يقدم دراسة جديدة عن الإجراءات التي يمكن أن تعزز من اتصال القابلية لدى الفرد، والتعرف إلى أبرز العوامل التي تشكل تحدياً لهذا النوع من الاتصال، والإمكانات التي تساعد في تجاوزها، وتقليل تخوف الاتصال.

4.1 هدف البحث:

يهدف المقال التعرف إلى مستوى اتصال القابلية لدى الجاليات العربية في الخارج، ودور الهيئات الدبلوماسية في تعزيز هذا النوع من الاتصال، والوقوف على أبرز العوامل التي تمثل حافزاً لتعزيزه لدى الجاليات العربية مع الهيئات الدبلوماسية.

5.1 مصطلحات البحث

- **الدبلوماسية Diplomatic**: مجموعة المفاهيم والقواعد والإجراءات والمراسم والمؤسسات والأعراف الدولية التي تنظم العلاقات بين الدول والمنظمات الدولية والممثلين الدبلوماسيين، بهدف خدمة المصالح العليا (الأمنية والاقتصادية) والسياسات العامة، وللتوثيق بين مصالح الدول بواسطة الاتصال والتبادل وإجراء المفاوضات السياسية وعقد الاتفاقات والمعاهدات الدولية (أبو عبا، 2009، ص13).
- **اتصال القابلية (CP) Communication Predispositions**: هو حالة ذهنية تعكس الرغبة أو التقبل لعملية تغيير معينة، تتحقق بإدارة سلوكيات التخوف والمقاومة وهذا يتحقق من خلال الجهود الفاعلة للجهات المسؤولة عن التغيير (Bernerth, 2004, p.39). ويعرفه الباحث بأنه الاتصال القائم على القدرة على تشخيص مكامن الاقناع لدى الجمهور، ومعرفة مدى استعداده للتغيير، أو تقبل الاتصال في بيئة اتصالية جديدة، ويتضح بصورة جلية في المنظمات وللأحزاب السياسية التي تروم توفير بيئة تفاعلية مقنعة لجمهورها إزاء برنامجها أو مشروعها الجديد.
- **تخوف الاتصال (CA) Communication Apprehension**: ضعف الاستعداد أو الاستعداد المصاحب بالخوف أو القلق لدى الفرد عند التواصل الحقيقي أو المتوقع مع الآخرين، وهو عكس مفهوم اتصال القابلية المذكور أعلاه.
- **الهيئات الدبلوماسية Diplomatic Bodies**: مجموعة من الجهات التي تنتدبها دولة ذات سيادة أو إحدى المنظمات الدولية أو الإقليمية لتمثيلها في دولة أخرى، وتتضمن مجموعة من الممثلين الدبلوماسيين الذين ترسلهم لتمثيلها لدى دولة أخرى، ولغرض المقال يقصد بالهيئات الدبلوماسية السفارات والقنصليات والملحقيات الثقافية والشخصيات التي تعمل بشكل موفد رسمي ثابت في دولة أخرى.

عنوان المقال: دور الهيئات الدبلوماسية في تعزيز اتصال القابلية لدى الجاليات العربية ص ص 65 - 84

ISSN : 2661-7080 _ ISSN2773-2630

● **الاتصال الدبلوماسي Diplomatic Communication:** يعرف لأغراض هذا المقال بأنه عملية الاتصال التي تحدث من قبل الهيئات الدبلوماسية (السفارات والقنصليات والملحقيات والشخصيات الدبلوماسية) عبر مختلف وسائل الاتصال، مثل الرسائل البريدية، والاتصالات الهاتفية، واللقاءات الثنائية، والاجتماعات الرسمية والمفاوضات والتعاقدات والاتفاقيات والمشاركات الاجتماعية والرسمية، والتواصل مع الجاليات بهدف الاطلاع على شؤونهم ومساعدتهم في إجراء معاملاتهم وحل مشاكلهم.

● **الجاليات Communities:** مجموعة الأفراد الذين يقيمون في دولة أخرى، (وفي المقال) هم المواطنون من الجنسيات (العراقية والليبية والعمانية)، المقيمون في المملكة الأردنية الهاشمية خلال عام 2022.

2. منهجية البحث

ينتمي هذا المقال للدراسات الوصفية القائمة على التحليل وربط الأدبيات واستنتاج العلاقات بالاعتماد على أداة الاستبانة التي وزعت على **مجتمع البحث** المتمثل بأبناء الجاليات العربية (العراقية والليبية والعمانية في المملكة الأردنية الهاشمية)، وقد بلغت **العينة العشوائية** (134) مستجيباً، وزعت كما يلي: (88) من الجالية العراقية، و(27) من الجالية الليبية، و(19) من الجالية العمانية. أجري المقال في شهر كانون الثاني/يناير 2022م.

3. الاطار النظري والدراسات السابقة

لم تكن هناك دراسات كثيرة عن اتصال القابلية بصفته علماً مستقلاً، باستثناء بعض الدراسات التي أجريت حول بعض جوانبه المتعلقة بكفاءة التواصل والاسباب التي تقف وراء مستوى الاستعداد للاتصال، والآثار التي يعكسها على القدرة التواصلية للفرد. ومع ذلك فإن كثيراً من الأدبيات تناولت مفهوم الاتصال ووظائفه، وشروط نجاحه، ولذا لا بد من الوقوف أولاً على المفهوم ثم الوظيفة الاتصالية.

1.3 مفهوم الاتصال واتصال القابلية

يعرف الاتصال بأنه عملية ارسال أو استقبال الرسائل الاتصالية (معلومات برموز وبصياغة معينة مدركة) عن طريق قناة اتصالية بين طرفين هما المرسل (مصدر الرسالة) والمستقبل أو المتلقي، وفي حالة حدوث هذه العملية بين الطرفين في فترة زمنية مشتركة تحدث عملية التواصل والتي تتجاوز الاتصال الى التفاعل وإبداء ردود الفعل، وبالتالي فالتواصل البشري هو محاولة بناء حقائق مشتركة من خلال التفاعل الاجتماعي (Shockley-Zalabak, 2019, p.11).

إن معظم الإدارات تركز عادة على العناصر الفنية للتغيير بمنأى عن العنصر البشري، ومع شيوع اعتماد نهج التغيير التكنولوجي، أظهرت العديد من الأبحاث أن اعتماد هذا المنظور لا يؤدي دائماً إلى التغيير الناجح، بل على العكس من ذلك، فإنها قد تؤدي إلى فشل تام، لأن العنصر المعني بالتغيير والانتاجية لم يتم تعزيز استعداده للتغيير وهو العنصر البشري، ومن المهم أن تنظر الإدارة في الجانب البشري والتقني للتغيير على حد سواء (Bouckennooghe & Devos, 2008, p.1). فالتغيير مبادرة يجب على كل منظمة القيام بها للحفاظ على البيئة المتغيرة والمنافسة عليها ولتكون مرنة في جميع الجوانب. و تنظيم والناس في ذلك يجب أن تكون ملتزمة عملية التغيير بنجاح واتخاذ خطوات إيجابية نحو آفاق جديدة، والاستدامة والربح، وقد أظهرت الدراسات أن التغيير التنظيمي قضية ضرورية لكل من المنظمة وجمهورها (Gwaka; Gidion and Mayianda, 2016, p.1). فالاستعداد أو القابلية للتغيير هو حالة معرفية تشمل المعتقدات والمواقف والنوايا تجاه جهد التغيير، وهي بمثابة دافع للسلوك في مقابل المقاومة، أو أي رد فعل سلبي لجهد التغيير. عليه فالقابلية أكثر من مجرد الإيمان بالتغيير، بل هي حالة ذهنية تعكس الرغبة أو التقبل لعملية تغيير معينة، وتحقق بإدارة سلوكيات التخوف والمقاومة من خلال الجهود الفاعلة للجهات المسؤولة عن التغيير (Bernerth, 2004, p.37,39).

عنوان المقال: دور الهيئات الدبلوماسية في تعزيز اتصال القابلية لدى الجاليات العربية ص ص 65 - 84

EISSN : 2661-7080 _ ISSN2773-2630

2.3 مكونات اتصال القابلية

تتضمن القابلية خمس مكونات رئيسية هي؛ الكفاءة الذاتية، والتي تعني الثقة في قدرة المجموعة على تنفيذ التغيير بنجاح، والدعم الرئيس، والتي تعني التزام أعضاء المنظمة الرئيسيين بالتنفيذ الناجح للتغيير، والتناقض، والتي تعني وجود أعضاء يدركون الفجوة بين الحالة الحالية والحالة المرغوبة، ومحاولات الملاءمة لإقناع أعضاء المنظمة بأن التغيير هو رد الفعل الصحيح للتناقض، والتكافؤ الشخصي الذي يوضح الفوائد الجوهرية للتغيير. وتعمل القابلية على إعادة تشكيل الإدراك بطريقة إيجابية، وهذا ما يحتاجه القادة التنظيميون في التواصل مع الموظفين وجمهور المنظمة (Bernerth, 2004, p.40,48).

وفي هذا الشأن وضع ارميناكس Armenakis وزملاؤه نموذجاً مكوناً من خمسة أنواع لرسائل القابلية لمعالجة الجوانب المعرفية للتغيير تتمثل بالكفاءة الذاتية، والدعم القيادي من أعلى مستوى إداري، وحجم التناقض (الفجوة بين الواقع والتغيير المنشود)، وملاءمة الإجراءات، والتكافؤ الشخصي (المنفعة التي تعود على مستوى كل فرد). لتشكل بمجملها أداة اتصال توفر إطاراً تنظيمياً للمعنيين بالتغيير ليكونوا ناجحين (Armenakis & Harris, 2002, p.180) و (Armenakis & Bedeian, 1999, p.293). ويعد المناخ النفسي أحد أركان القابلية للتغيير، فهو يمثل المكونات الإدراكية والتجريبية للتفاعل المتبادل بين البيئة التنظيمية والموظف (Michela, Lukaszewski and Allegrante, 1995, p.67)، وهي وسيلة لإحداث التفاعلات المحفزة والوجدانية للفرد نحو التغيير (Parker et al., 2003, p.395). وبالتالي يركز بناء القابلية على مجموعة عوامل، أهمها الثقة والقناعة بمصدر الاتصال والخبرة السابقة، والفائدة المرجوة.

ويتفق اتصال القابلية مع التسويق في إيلاء المتلقي أهمية استراتيجية في التخطيط والبحث في كيفية إقناعه والتأثير فيه، كما يتفقان أحياناً في توظيف الاستراتيجيات الاتصالية التي تؤثر في المتلقي وتلائم حاجاته، لكنهما يختلفان في البعد الغائي، والهدف النهائي، فالتسويق يعده اقناعي محض، بينما اتصال القابلية يعده ثقافي وفكري متعدد الجوانب، والتسويق يتحدد باختيارات المرسل، بينما اتصال القابلية يعكس اختيارات الطرفين، فهم شركاء في التغيير، والفائدة المرجوة من الرسالة الاتصالية تعود عليهما بالنفع على حد سواء.

وفيما يتعلق بالعلاقة بين اتصال القابلية والاتصال الإقناعي فإن الأخير يمثل آلية لتشكيل الآراء والاتجاهات والمواقف بهدف تغيير سلوك المتلقي، بمعنى آخر إنه يضيف إلى نماذج الاتصال أو العملية الاتصالية ممارسة الضغط والأغراء الذي يوجه إلى سلوك المتلقي، وهو – أي الاتصال الإقناعي - يختلف عن الاتصال الجماهيري الذي يعد اتصالاً عاماً مرتبطاً بالحياة الاجتماعية، بينما يكون الاتصال الإقناعي محدد الخصائص ومصمماً لظروف محددة سلفاً وقد يفقد فعاليته عند زوال هذه الظروف. وبهذا يتفق اتصال القابلية مع الاتصال الإقناعي في كونهما مرتبطين مرحلياً، لأن الإقناعي يتوقف عند حالة معينة، بينما اتصال القابلية مستمر وبدون ممارسة أي ضغط وإغراء، لتهيئة الرأي والاتجاه والاستعداد (فرزولي، 2018، ص756).

إن الناس الذين لديهم القدرة على التواصل مع الآخرين بسهولة، يكونون قادرين على التعبير عن الأفكار بسهولة. وغالباً ما يجد هؤلاء الأفراد أنفسهم في أدوار ذات مسؤولية أكبر، ويتمتعون بموقف من الثقة بين من يعملون معهم. وهذا بدوره يؤدي إلى مستويات أعلى من الإنتاجية والنمو المهني والرضا الوظيفي. بينما يكون الأفراد الذين لديهم مخاوف عالية من التواصل أكثر عرضة من غيرهم لأن يكونوا في وظائف ذات متطلبات اتصال منخفضة، ويظهروا رضا وظيفياً أقل مما يفعل نظراؤهم، وهم أقل مقدرة على مواجهة المشاكل والقضايا التنظيمية (Shockley-Zalabak, 2019, p.147).

3.3 الدبلوماسية واتصال القابلية

عنوان المقال: دور الهيئات الدبلوماسية في تعزيز اتصال القابلية لدى الجاليات العربية ص ص 65 - 84

ISSN : 2661-7080 _ ISSN2773-2630

أصبح معلوماً أن الاتصال هو عنصر حياتي لا ينفصل عن أي مجال من مجالاتها، والبيئة السياسية من أبرز تلك المجالات التي تستلزم الاتصال بكل أنواعه، بل ربما تكون أكثر حاجة لكونها دائمة الاتصال بالجمهور العام، وهذا الجمهور متنوع الاتجاهات ومتعدد الثقافات ومختلف الاحتياجات، ولديه قنوات متباينة حول القضايا التي تحيط بالعمل السياسي. ومن أبرز الأدوات السياسية للدولة هي الدبلوماسية العامة التي تعني علم تمثيل الدولة في العلاقات الخارجية وتوجيهها إدارتها بما يحقق مصالح الدولة ورعاياها ويتوافق مع قانون العمل الدبلوماسي، تقوم على تنظيم العلاقات بين الدول والمنظمات الدولية والقدرة على إجراء المفاوضات والاجتماعات والمؤتمرات الدولية، وعقد الاتفاقيات والمعاهدات. مما يعني أن من أبرز وظائف الدبلوماسية هي تمثيل الدولة الموفدة لدى الدولة المستقبلة، والتفاوض، وتنمية العلاقات الودية، ووظيفة أخرى مهمة هي متابعة قضايا الجالية وحاجاتهم، وتسيير أمورهم وشؤونهم.

إذاً الاتصال الدبلوماسي هو نقل الرسائل التي ترتبط بمعان معينة تخص العمل الدبلوماسي، ويمكن أن تكون هذه الرسائل لفظية أو غير لفظية. ومن الرسائل غير اللفظية "لغة الجسد" كالإيماءات الشخصية والمصافحة التي تشكل جوانب مهمة من الاتصالات الدبلوماسية، فضلاً عن مكان وشكل اللقاءات وطولة المفاوضات، ومستوى المفاوضات وقد يكون هذا النوع من الاتصال أكثر قدرة على جذب انتباه واهتمام مختلف الجماهير قياساً بالتواصل اللفظي (Jönsson & Hall, 2003, p.201).

ويرتكز نجاح العديد من المشاريع والخطط الدولية على كفاءتها الاتصالية في إدارة علاقاتها مع الآخر، ومن ذلك يعد العمل الدبلوماسي عملاً اتصالياً قائماً بحد ذاته، "فالتواصل للدبلوماسية مثل الدم لجسم الإنسان، فإذا توقف الاتصال ماتت الدولة سياسياً ودبلوماسياً، والنتيجة إما صراع عنيف، أو ضمور واضمحلال" (Tran, 1987, p.8). "وما لم يكن الاتصال جيداً لن يكون هناك دبلوماسي ناجح" (Stearns, 1996, p.112). إذ تمثل الدبلوماسية السياسة الخارجية لأي دولة وهي انعكاس حقيقي للسياسة الداخلية، والموقف الداخلي بجميع تفصيلاته وفروعه الاجتماعية والاقتصادية والتوجهات السياسية، وعليه تعتمد الدول العمل الدبلوماسي لتحقيق الجزء الأعظم من سياستها الخارجية، وبالتالي تحقيق مصالحها الوطنية، وتحديد مواقفها من القضايا والأحداث في العالم. كما يشار إلى الدبلوماسية بأنها استعمال الذكاء والكياسة في إدارة العلاقات الرسمية بين حكومات الدول المستقلة (الشامي، 2009، ص35).

ومع العولمة الاتصالية التي يشهدها العالم بسبب تنوع مصادر الاتصال والتأثير، والفضاء العام الذي فتح الأبواب أمام الجميع، يتعين على الهيئات والشخصيات الدبلوماسية أن يحسنوا توظيف أدواتهم ومهاراتهم الاتصالية في تهيئة الجمهور المستهدف لتقبل مشاريعهم وأفكارهم وخدماتهم، وهذا بالطبع يتطلب بناء الاستعداد الاتصالي أولاً في البيئة المستهدفة، وهو عنصر أساسي للأداء الفعال وتحقيق رؤية الدولة أو المنظمة. وبالإضافة إلى مهمتها في بناء وتمتين العلاقات الدولية الثنائية، فالدبلوماسية معنية بشكل مباشر في متابعة شؤون مواطنيها في الخارج، والحرص على تعزيز مداركهم الثقافية والسلوكية بما ينسجم وطبيعة المجتمع الجديد مع المحافظة على المبادئ والسلوكيات الخاصة بهم، وتحفيزهم على التواصل الثقافي، ونشر القيم الإيجابية بما يعود على سمعة الدولة بالذكر الطيب والصورة الحسنة.

إن معرفة الجمهور من صميم العملية الاتصالية وممارسة الدبلوماسية العامة، سواء كانت معرفة الجمهور من خلال الاستماع إليه، أو الحوار المباشر أو غير المباشر، أو عن طريق أي وسيلة اتصالية، أو حتى عمل الاستبانات ومؤشرات الأداء وأدوات جمع البيانات والقياس والتحليل والتقارير الدورية لاستطلاع رأيه، فإن فهم ثقافات ومواقف وسلوك الآخرين هو شرط مسبق وضروري للدبلوماسية الناجحة. إن الاتصال المتبادل هو جوهر التواصل الفعال، بمعنى أن نجاح A يعتمد على ما يعتقد ويفعله B، وتتأثر أفكار B وأفعاله بسلوك A، وأن توقعات B وتفسيراته وصفاته تستند إلى تفسيرات A، وهذا

عنوان المقال: دور الهيئات الدبلوماسية في تعزيز اتصال القابلية لدى الجاليات العربية ص ص 65 - 84

ISSN : 2661-7080 _ ISSN2773-2630

يؤكد بأن ممارسي الدبلوماسية العامة، لا يمكنهم تحقيق التواصل الفعال ما لم يفهموا أنماط جمهورهم الثقافية والسياسية، وأنماط الاتصال الخاصة المفضلة لديهم (Gregory, 2011, p.355-356).

4.3 العوامل المؤثرة في اتصال القابلية

هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر في مستوى اتصال القابلية، والتي تضيق المساحة على الأفراد في تواصلهم الفردي أو الجماعي، ومن أبرز تلك العوامل المؤثرة هي:

1.4.3 الكفاءة الاتصالية: إن إدراك الفرد لكفاءته الاتصالية واستعداداته للتواصل يساعد في تحديد كيف ومتى يشترك في الاتصال من أجل صنع قرار ما فردياً كان أو جماعياً (Shockley-Zalabak, 2019, p.260).

2.4.3 الشعور باستقلالية الذات: يعني الشعور باستقلالية الذات أن يرى الفرد نفسه فرداً متميزاً ومستقلاً، وفي الوقت ذاته ينظر إلى نفسه بأنها منسوجة بشكل لا ينفصم عن النسيج الاجتماعي للعلاقات الإنسانية والمواقف المشتركة (Kim et al., 2001, p.391). وفي هذا السياق استكشفت دراسة (Ranger et al., 1992, p.23-32) العلاقة بين احترام الذات والجدلية والاستعدادات العدوانية للاتصال واحترام الذات: القوة والكفاءة الشخصية، كان المشاركون في البحث طلاباً جامعيين مسجلين في فصول تهديدية للتواصل بين الأشخاص في كليتين صغيرتين شرقيتين خاصتين. كانت المشاركة طوعية، شارك 61 من الذكور و 71 من الإناث (المجموع ن = 132) في هذا التحقيق. ولوحظت علاقات سلبية كبيرة بين العدوانية اللفظية وثلاثة أبعاد لاحترام الذات: تعزيز الذات الدفاعي، والقبول الأخلاقي الذاتي والحب، وقد احتل مفهوم الذات مكانة مركزية بين العلماء الذين يدعمون العلاقة بين مفهوم الذات والتواصل.

3.4.3 القدرة على التكيف: تؤثر الظروف الداخلية للغرباء أنفسهم - إلى جانب الظروف البيئية - على عملية التكيف بين الثقافات. يبدأ كل غريب عملية التكيف بمزاج وحساسيات فريدة (Kim, 2000, p.74-79).

4.4.3 المستوى الثقافي: يؤثر المستوى الثقافي وتنوعه في مستوى اتصال القابلية، فالذين يتنقلون في البلدان ويختلطون بثقافات مختلفة يكونون أكثر قدرة وقابلية على الاتصال، من أولئك الذي لايتعرفون إلى ثقافات جديدة، كما أن طبيعة المجتمع الثقافية لها تأثير كبير في القابلية، وعادة تقسم الثقافة المجتمعية إلى ثقافة فردية، وجماعية، فالمجتمعات الغربية مثل الولايات المتحدة هي فردية الاتصال، بينما المجتمعات الشرقية مثل اليابان هي جماعية الاتصال، وهذا يؤثر في اتصال القابلية بشكل كبير، وكذلك مستوى التعليم والبيئة التعليمية وطبيعة الشخصية، تساعد على زيادة مهارة اتصال القابلية (Campagnola, 2017, p. 65,76). وفي جانب تأثير الثقافة والمفاهيم الذاتية في اتصالية القابلية في الجانب اللفظي ركزت دراسة (Kim et al., 2001). على مجالين رئيسيين من ميول التواصل اللفظي هما؛ مخاوف الاتصالات والجدل. كانت الدراسة بمشاركة 539 طالباً جامعياً، (206) يدرسون في كوريا، (199) يدرسون في هاواي Hawaii ، و(134) يدرسون في مينلاند mainland، للمقارنة الثقافية الكبيرة، وقد وصفت الثقافة الكورية بأنها ثقافة جماعية، وفي مينلاند كانت ثقافة فردية، بينما الثقافة في هاواي تعددية.

5.4.3 الخبرات السابقة: إن القابلية الاتصالية داخل بيئة تنظيمية تتأثر إلى حد كبير بتجارب سابقة (Shockley-Zalabak, 2019, p.147)، فإذا كان لدى الأشخاص انطباعات إيجابية، سيكون هؤلاء الأفراد أكثر قدرة على التواصل وأكثر فعالية من أولئك الذين لديهم انطباعات سلبية (Ranger et al., 1992, p.23). ومن الطبيعي أن تتسحب هذه الحالة على مستوى الثقة كتحصيل حاصل للتجارب السابقة، أو للانطباعات التي تولدت بسبب التجربة أو بسبب التلقي.

عنوان المقال: دور الهيئات الدبلوماسية في تعزيز اتصال القابلية لدى الجاليات العربية ص ص 65 - 84

EISSN : 2661-7080 _ ISSN2773-2630

6.4.3 ظروف التنشئة: إن ظروف النمو الاجتماعي للفرد في مرحلة الطفولة تؤثر في اتصال القابلية، بالإضافة إلى بعض الأحداث والمشاكل الاجتماعية مثل طبيعة العلاقة بين الوالدين، وبين الوالدين والطفل، والانتقال إلى مكان جديد، وواقع البيئة المعيشية غير الآمنة، ورفض الأقران والتنمر، والعنف الأسري، والتمييز. وفي المقابل هناك من الباحثين من يرى أن وراء مستوى اتصال القابلية أسباب بايولوجية ووراثية (Campagnola, 2017, p.47-56). وبهذا الصدد أجرى الباحثون (Punyanunt-Carter et al., 2018, p.514) دراسة بهدف الكشف عن العلاقة بين تخوف الاتصال CA ووسائل التواصل الاجتماعي، من خلال مسح 396 عينة من الطلبة الجامعيين في الجنوب الغربي الأمريكي، وبعد إجراء العديد من الانحدارات الخطية، ظهر أن هناك علاقة سلبية بين الانطواء وتخوف الاتصال عبر سائل الإعلام الاجتماعية، وعلاقة تخوف الاتصال بإدمان وسائل الإعلام الاجتماعية.

كما بين ستروود (Stroud, 2008, p.341-366) في دراسته حول استخدام وسائل الإعلام في اتصال القابلية السياسي أن المعتقدات السياسية للناس تحفز أنماط استخدام وسائل الإعلام الخاصة بهم، وبينت أن الميول السياسية كانت حافزاً في اختيارات الفرد الإعلامية، وأن نسبة كبيرة من الجمهور يستخدمون وسائل الإعلام التي تشارك ميولها السياسية، مما يظهر قابلية الجمهور السياسية لمتابعة الحديث السياسي عبر الإذاعات، والأخبار التلفزيونية، ومواقع الإنترنت، والصحف.

5.3 معوقات اتصال القابلية

ومن معوقات اتصال القابلية؛ التباين الثقافي، وضعف تقدير الذات، واللغة كونها ربما فسرت بطريقة خاطئة؛ إما لأن المعاني غير واضحة، مثل استخدام مصطلحات فنية متخصصة أو كلمات غير محددة، أو كلمات تؤول بأكثر من معنى، وإما بسبب التفاوت في التعليم والثقافة والبيئة وطريقة الإلقاء وغموض الرسالة، وهناك عوائق نفسية لها تأثير مباشر في فاعلية الاتصال، ومن هذه العوائق الحالة التي يكون عليها الفرد مثل: الخوف والغضب وسوء العلاقات بين الأفراد وتأثير إدراك الفرد وتصوره على معنى المعلومات المتبادلة واحتمال تشويه المعلومات بقصد أو بدون قصد (نهر والخطيب، 2009، ص337) و(أبوسمرة، 2009، ص75-76). كما يعد فقدان الثقة بين أطراف الاتصال من معوقات الاتصال، وكذلك الحالة النفسية، والظروف الاجتماعية والبيئة، وغموض الأدوار وعدم تحديد الصلاحيات أو لتباين المستويات والاختصاصات أو لبعد مراكز التنفيذ فهذا يؤدي إلى ضعف التواصل (Ajani & Onwubuya, 2013, p.23).

6.3 تخوف الاتصال Communication Apprehension

يُعرف الخوف من التواصل (CA) عمومًا بأنه مستوى الخوف أو القلق لدى الفرد المرتبط إما بالتواصل الحقيقي أو المتوقع مع الآخرين، وقد وجد أن CA مرتبطة بشكل هادف بالنتائج التنظيمية الهامة مثل اختيار المهنة، وإدراك الكفاءة، والرضا الوظيفي، والتقدم، والاحتفاظ بالوظيفة (Shockley-Zalabak, 2019, p.6). وفي دراسة أجراها (Scott et al., 1978 p.104-111) أنشأ فيها مقياسين للكشف عن تخوف الاتصال الشفهي من خلال استقرار آراء مجموعتين من طلبة الجامعات، فظهر أن الأشخاص الذين يعانون من مستوى عالٍ من مخاوف التواصل الشفهي مع الآخرين، يحرمون أنفسهم من استثمار الاتصال، وبالتالي يميلون إلى تجنبه كلما أمكن ذلك. وقد عزا البحث سبب التخوف إلى مقدار الثقة في اتصالات الآخرين، وبالتالي يفضلون المهن ذات متطلبات الاتصالات المنخفضة، وغالباً ما يكون لديهم رضا وظيفي أقل من أقرانهم ذوي قابلية الاتصال العالية، وعد البحث أن التقرير الشخصي المعتمد في البحث مؤشراً لفهم التواصل الشفهي للمبحوثين، وتبين من خلال نتائج المقياس أن المبحوثين لديهم تخوف اتصال عالٍ في فقرات معينة، وتخوف أقل في فقرات أخرى. وبالتالي أثبتت إجاباتهم صحة المقياسين، وأن التواصل الشفهي هو الأسلوب المفضل لدى أصحاب التخوف العالي من الاتصال.

عنوان المقال: دور الهيئات الدبلوماسية في تعزيز اتصال القابلية لدى الجاليات العربية ص ص 65 - 84

EISSN : 2661-7080 _ ISSN2773-2630

4. النتائج والمناقشة Results and Discussion

1.4 خصائص العينة

تشكلت عينة الدراسة من (N=134) مواطناً عربياً مقيماً في المملكة الأردنية الهاشمية عام 2022، توزعت كما يلي: (65.7%) (88) مواطناً من الجالية العراقية و(20.1%) (27) من الجالية العُمانية و(14.2%) (19) من الجالية الليبية، وكانت نسبة الذكور من العينة الكلية (58.2%) (78)، ونسبة الإناث (41.8%) (56)، وكانت معدل الفئات العمرية لهم (12.7%) (17) من فئة (18-25)، و(17.9%) (24) من فئة (26-33)، و(32.8%) (44) من فئة (34-41)، و(26.9%) (36) من فئة (42-49)، و(9.7%) (13) من فئة (50 سنة فأكثر). أما فترة الإقامة لأفراد العينة فقد كانت (73.1%) (98) منهم مقيماً لفترة (1-3) سنوات، و(14.9%) (20) منهم مقيماً لفترة (4-6) سنوات، و(11.9%) (16) منهم مقيماً لفترة (7 سنوات فأكثر)، بينما تعددت أسباب الإقامة بين دراسة وعمل خاص، وعلاج ولجوء كما يلي: دراسة (43) بنسبة (32.1%)؛ وعمل رسمي (10) بنسبة (7.5%)؛ وعلاج (10) بنسبة (7.5%)؛ وسياحة (13) بنسبة (9.7%)؛ ونزوح (11) بنسبة (8.2%)؛ ولجوء (7) بنسبة (5.2%)؛ وعمل تجاري واستثماري (8) بنسبة (6.0%)؛ وعمل بالقطاع الخاص (26) بنسبة (19.4%)؛ وبلا عمل (6) بنسبة (4.5%).

وتم قياس ثبات الأداة بمعامل كرونباخ ألفا، وتراوح قيم معاملات المحاور بين (0.86 و0.97)، وقد بلغ المعامل للأداة ككل (0.95)، وهي نسبة عالية جداً، تدل على ثبات الأداة وصلاحيته محاورها لقياس ما وضعت له.

2.4 إجراءات الهيئات الدبلوماسية لتعزيز اتصال القابلية لدى جالياتها

جدول (1): إجراءات الهيئات الدبلوماسية لتعزيز اتصال القابلية لدى جالياتها

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
9	تتفاعل الهيئات الدبلوماسية مع الأنشطة والمناسبات التي تقيمها الجاليات	3.40	1.096	1	متوسط
8	تستخدم الهيئات الدبلوماسية لغة تواصل (أسلوب ومفردات) محببة لدى الجمهور وتدلل على الاحترام	3.40	1.015	2	متوسط
2	تتفاعل الهيئات الدبلوماسية مع جالياتها عبر إمكانات وسائل التواصل الاجتماعي	3.36	1.074	3	متوسط
5	تعد الهيئات الدبلوماسية محاضرات وملتقيات خاصة للجاليات لتعزيز التواصل كون ذلك مؤشراً للممارسة الديمقراطية	3.14	1.149	4	متوسط
4	تتواصل الهيئات الدبلوماسية مع جالياتها بصورة مباشرة بقاء جماعي	3.09	1.226	5	متوسط
10	تنفذ الهيئات الدبلوماسية بعض الزيارات المناسبة والتفقدية لأفراد الجالية	3.03	1.163	6	متوسط
7	يتسم تواصل الهيئات الدبلوماسية مع جالياتها بالوضوح والشفافية	3.03	1.253	7	متوسط
3	تتواصل الهيئات الدبلوماسية مع جالياتها بالأسلوب الشخصي الثنائي	2.86	1.223	8	متوسط
6	تحرص الهيئات الدبلوماسية على إشراك الجاليات بالحوارات خلال الأزمات	2.31	1.288	9	منخفض

عنوان المقال: دور الهيئات الدبلوماسية في تعزيز اتصال القابلية لدى الجاليات العربية ص ص 65 - 84

EISSN : 2661-7080 _ ISSN2773-2630

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	تلجأ الهيئات الدبلوماسية إلى البرامج التلفزيونية والإذاعية والصحفية لتعزيز الاستعداد للاتصال لدى الجمهور	2.12	1.250	10	منخفض
	المتوسط الحسابي الكلي للمحور	2.97	0.941	متوسط	

المصدر: من عمل الباحث بالاستناد إلى نتائج المخرجات الإحصائية حسب برنامج Spss

ظهر من إجابات العينة عن محور إجراءات الهيئات الدبلوماسية لتعزيز اتصال القابلية لدى جالياتها، أن المتوسط الحسابي للمحور بلغ (2.97) ضمن المستوى المتوسط، إذ حصلت الفقرة (9) على أعلى متوسط حسابي بلغ (3.40) وانحراف معياري (1.096)، وقد نصت على أن الهيئات الدبلوماسية "تتفاعل مع الأنشطة والمناسبات التي تقيمها الجاليات"، وكانت ضمن المستوى المتوسط، وفي المستوى ذاته جاءت الفقرة (8) والتي حازت على متوسط حسابي بلغ (3.40) وانحراف معياري (1.015)، وقد نصت على أن الهيئات الدبلوماسية "تستخدم لغة تواصل (أسلوب ومفردات) محببة لدى الجمهور وتدل على الاحترام"، وفي المرتبة الثالثة جاءت الفقرة (2) والتي حازت على متوسط حسابي بلغ (3.36) وانحراف معياري (1.074)، وقد نصت على أن الهيئات الدبلوماسية "تتفاعل مع جالياتها عبر إمكانات وسائل التواصل الاجتماعي"، وكانت ضمن المستوى المتوسط أيضاً.

بينما في المراتب الأخيرة، جاءت الفقرة (6) بمتوسط حسابي (2.31) وانحراف معياري (1.288) وقد نصت على أن الهيئات الدبلوماسية "تحرص على إشراك الجاليات بالحوارات خلال الأزمات"، وقد جاءت بمستوى منخفض، وفي المرتبة الأخيرة وضمن المستوى المنخفض جاءت الفقرة (1) بمتوسط حسابي (2.12) وانحراف معياري (1.250) وقد نصت على أن الهيئات الدبلوماسية "تلجأ إلى البرامج التلفزيونية والإذاعية والصحفية لتعزيز الاستعداد للاتصال لدى الجمهور".

يستنتج من نتائج هذا المحور أن أبرز إجراءات الهيئات الدبلوماسية هو تفاعلها مع الأنشطة والمناسبات التي تقيمها الجاليات، واستخدامها للغة تواصل محببة وتدل على الاحترام، وبدرجة أقل تفاعلها مع جالياتها عبر إمكانات وسائل التواصل الاجتماعي، وبنسبة أقل عمل محاضرات وملئقيات خاصة للجاليات، بينما يندر إشراك الجاليات بالحوارات خلال الأزمات، أو تخصيص برامج تلفزيونية وإذاعية وصحفية لتعزيز الاستعداد للاتصال لدى الجمهور.

ومن الجدير بالذكر إن قدرتنا على فهم السلوكيات المناسبة ونوايانا الخاصة واستعدادنا للانخراط في التواصل وقدرتنا على التفاعل مع الآخرين لتوليد حقائق مشتركة تسهم جميعها في انطباعنا عن كفاءتنا، كما نقوم بتقييم وتشكيل انطباعات حول كفاءة أولئك الذين نتواصل معهم. إن انطباعنا عن كفاءتنا وانطباعنا عن كفاءة الآخرين يسهم في كل من تفسير وفك تشفير الرسائل، وفهم تأثيرات التواصل، وكلما كانت هناك خبرة بين الطرفين، كان من السهل مشاركة معاني مماثلة أو بناء حقائق مشتركة (Shockley-Zalabak, 2019, p.13).

أشارت نتائج المحور أعلاه أن الهيئات الدبلوماسية تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي بنسبة متوسطة، ولم تكن في مقدمة إجراءاتها، كما ظهرت أن الهيئات الدبلوماسية نادراً ما تلجأ إلى برامج التلفزيون والإذاعة والصحف لتعزيز اتصال القابلية لدى جالياتها أو التواصل معها، وهذا يعزى إلى تغير الأنماط الاتصالية المعاصرة، والتي تنعكس على اختيار الوسيلة المناسبة. ومن المهم أن تلتفت الهيئات الدبلوماسية إلى جزء مهم من مهامها، وهو رعاية شؤون جالياتها في الخارج، وتوظيف مختلف وسائل الاتصال التقليدية والحديثة لتعزيز البيئة الاتصالية لمواطنيها في الخارج. وفيما إذا كانت الوسيلة تتوافق وميول الفرد أو لا، وقد أشار إلى هذا المعنى ستروود (Stroud, 2008, p.341-366) الذي أكد من خلال دراسته أن المعتقدات السياسية للناس مرتبطة بمستوى تعرضهم لوسائل الإعلام، وأن نسبة كبيرة من الجمهور يستخدم وسائل الإعلام التي تشارك ميولها السياسية، وبينت أن الميول السياسية كانت حافزاً في

عنوان المقال: دور الهيئات الدبلوماسية في تعزيز اتصال القابلية لدى الجاليات العربية ص ص 65 - 84

EISSN : 2661-7080 _ ISSN2773-2630

اختيارات الناس الإعلامية، مما يظهر قابلية الجمهور السياسية لمتابعة الحديث السياسي عبر الإذاعات، والأخبار التلفزيونية، ومواقع الإنترنت، والصحف.

وما أضاف للعلاقة بين الإعلام والدبلوماسية زخماً جديداً، هو إسهام التطورات التكنولوجية في زيادة فعالية العمل الدبلوماسي وتوسيع نطاقه، حتى أصبح العمل الدبلوماسي حاملاً لدور وتمثيل حضاري في حقل العلاقات بين الشعوب والمجتمعات على الصعيد الدولي، وأيضاً فإن طفرة وسائل التواصل الحديث ضاعفت من أهمية الدور الذي يلعبه الإعلام والتأثير الذي يضطلع به في الربط الدولي بين الأفراد والمجتمعات والدول في عصر الانفجار الضوئي (دليو، 2014، ص 82).

3.4 مستوى اتصال القابلية لدى الجاليات العربية

جدول (2): مستوى اتصال القابلية لدى الجاليات العربية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
21	التزم بأخلاقيات وأداب الحوار والاتصال	4.20	0.851	1	مرتفع
19	أجيد تقديم نفسي بسلاسة وثقة أمام الآخرين	4.10	0.828	2	مرتفع
17	لدي القدرة على إدارة الحوار الاتصالي فضلاً عن المشاركة فيه بكفاءة	4.01	0.790	3	مرتفع
14	لدي ثقة عالية بقدرتي على التواصل مع الهيئات الدبلوماسية	3.93	0.922	4	مرتفع
20	أشارك بالحديث في الفعاليات والأنشطة التي تعقدها الهيئة الدبلوماسية	3.92	0.935	5	مرتفع
11	لا أتردد عندما احتاج التواصل مع الهيئات الدبلوماسية لدولتي	3.69	0.905	6	مرتفع
16	لا أنسحب من التواصل حتى تكتمل الرسالة المراد إيصالها من قبلي أو الآخر	3.69	1.120	7	مرتفع
12	أفضل التواصل النصي أكثر من غيره مع الهيئات الدبلوماسية	3.61	0.940	8	متوسط
15	أتفاعل مع المجموعات الاتصالية التفاعلية التي تتبناها الهيئات الدبلوماسية	3.49	0.805	9	متوسط
18	لا أتردد في الحديث والاتصال بموظفي الهيئات الدبلوماسية	3.30	1.170	10	متوسط
13	أفضل التواصل اللفظي (الصوتي) أكثر من غيره مع الهيئات الدبلوماسية	2.26	0.974	11	منخفض
الكلية	المتوسط الحسابي الكلية للمحور	3.74	0.615	مرتفع	

المصدر: من عمل الباحث بالاستناد إلى نتائج المخرجات الإحصائية حسب برنامج Spss

ظهر من إجابات العينة عن محور مستوى اتصال القابلية لدى الجاليات العربية، أن المتوسط الحسابي للمحور بلغ (3.74) ضمن المستوى المتوسط، إذ حصلت الفقرة (21) على أعلى متوسط حسابي بلغ (4.20) وبانحراف معياري (0.851)، وقد نصت على أن أفراد الجالية العربية في الأردن "يلتزمون بأخلاقيات وأداب الحوار والاتصال"، وكانت ضمن المستوى المرتفع، وفي المستوى ذاته جاءت الفقرة (19) والتي حازت على متوسط حسابي بلغ (4.10) وبانحراف معياري (0.828)، وقد نصت على أن أفراد الجالية العربية في الأردن "يجيدون تقديم أنفسهم بسلاسة وثقة أمام الآخرين".

وفي المراتب الأخيرة جاءت الفقرة (18) بمتوسط حسابي بلغ (3.30) وبانحراف معياري (1.170) ضمن المستوى المتوسط، وقد نصت على أن أفراد الجالية العربية في الأردن "لا يترددون في الحديث والاتصال بموظفي الهيئات الدبلوماسية"، أما المرتبة الأخيرة فقد احتلتها الفقرة (13) بمتوسط

عنوان المقال: دور الهيئات الدبلوماسية في تعزيز اتصال القابلية لدى الجاليات العربية ص ص 65 - 84

EISSN : 2661-7080 _ ISSN2773-2630

حسابي بلغ (2.26) وانحراف معياري (0.974)، وقد نصت على أن أفراد الجالية العربية في الأردن "يفضلون التواصل اللفظي (الصوتي) أكثر من غيره مع الهيئات الدبلوماسية"، وهي ضمن المستوى المنخفض.

يستنتج من نتائج المحور أعلاه أن أفراد الجالية العربية في الأردن يتمتعون بالترام بأخلاقيات وآداب الحوار والاتصال، ويجيدون تقديم أنفسهم بسلاسة وثقة أمام الآخرين، ولديهم القدرة على إدارة الحوار الاتصالي فضلاً عن المشاركة فيه بكفاءة، وهذا يعزى إلى كون اتصالية القابلية محكوماً بجانبيين؛ الجانب الذاتي والذي يشمل المستوى الثقافي والتعليمي، والمهارات الشخصية، وتقدير الذات، والخبرات السابقة، والجانب الثاني والذي يتمثل بالمؤثرات الجديدة من أصدقاء جدد، وسياق اجتماعي جديد. بينما كشفت النتائج أن نسبة كبيرة من أفراد العينة لايتفاعلون مع المجموعات الاتصالية التفاعلية التي تتبناها الهيئات الدبلوماسية، وهناك نسبة تردد كبيرة لعدم الرغبة بالتواصل مع موظفي الهيئات الدبلوماسية، وتجنب التواصل اللفظي (الصوتي) معهم.

وضمن مواجهة تحديات البيئة الجديدة، يميل الأفراد المثقفون إلى الحصول على توقعات أكثر واقعية حول الثقافات الأخرى، بسبب طبيعة التعليم الرسمي أو التدريب أو التعرض لوسائل الإعلام وكذلك الخبرات السابقة في التعامل مع الآخرين في مختلف المجتمعات الثقافية من خلال السفر والاتصالات الشخصية الأخرى. ومن العوامل التي تؤثر في مستوى اتصال القابلية الانفتاح الثقافي، والذي يرتبط ارتباطاً إيجابياً بكفاءة التواصل. كما تعد قوة الشخصية من الموارد الداخلية التي تمكن الفرد من مواجهة التحديات الثقافية، وكذلك الإيجابية التي تسهل المشاركة مع الآخرين (Kim et al., 2001, p.173-178).

كما لاحظ شوكلي زالباك (Shockley-Zalabak, 2019, p.147) أن الناس الذين لديهم القدرة على التواصل مع الآخرين بسهولة، يكونون قادرين على التعبير عن الأفكار بسهولة إلى أقرانهم وكبار السن والمرووسين على حد سواء دون تردد. وغالباً ما يجد هؤلاء الأفراد أنفسهم في أدوار ذات مسؤولية أكبر، يتم منحهم مهام فريدة أو خاصة، ويتمتعون بموقف من الثقة بين من يعملون معهم. يجد الأفراد الذين تسمح لهم مستويات أعلى من التواصل التنظيمي أنهم يطورون كفاءة الاتصال بشكل أسرع أيضاً. وهذا بدوره يؤدي إلى مستويات أعلى من الإنتاجية والنمو المهني والرضا الوظيفي. نتيجة لذلك، نجد عادة أن الأفراد الذين لديهم استعدادات أكثر إيجابية ينتهي بهم المطاف بمواقع قيادية متطورة في فترات زمنية قصيرة. بمعنى أن أولئك الذين يشعرون بالقلق من التواصل، هم أقل عرضة للانخراط في المهام القيادية من أولئك الذين لديهم مخاوف أقل في التواصل. وقد يعزى سبب ضعف قابلية الاتصال إلى خصائص الفرد نفسه، لاسيما الاتصال اللفظي أو الصوتي أو الوجيهي، وفي هذا الإطار قام (Scott et al., 1978, p.104-111) الذي بين من خلال دراسته أن سبب التخوف يعزى إلى مقدار الثقة باتصالات الآخرين.

4.4 معززات اتصال القابلية لدى أفراد الجاليات العربية

جدول (3): معززات اتصال القابلية لدى أفراد الجاليات العربية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
27	وجود هدف اتصالي مشترك يعزز استعدادي للتواصل	4.15	0.792	1	مرتفع
28	المهارات الشخصية الموروثة والمكتسبة مثل اللباقة واللغة	4.09	0.817	2	مرتفع
22	ثقافتي تساعدني على التواصل مع الهيئات الدبلوماسية	4.09	0.784	3	مرتفع
31	كفاءتي الاتصالي وتمكني من أدوات الاتصال ومهاراته	4.09	0.789	4	مرتفع
33	وضوح الرسالة الاتصالية للهيئات الدبلوماسية	4.03	0.764	5	مرتفع
32	مصادقية الرسالة الاتصالية للهيئات الدبلوماسية	4.00	0.811	6	مرتفع

عنوان المقال: دور الهيئات الدبلوماسية في تعزيز اتصال القابلية لدى الجاليات العربية ص ص 65 - 84

EISSN : 2661-7080 _ ISSN2773-2630

23	تجربتي وخبرتي الاتصالية تساعدني على التواصل مع الهيئات الدبلوماسية	3.98	0.858	7	مرتفع
26	شعوري باستقلاليتي وحريتي يحفزني على التواصل	3.98	0.861	8	مرتفع
25	ملاءمة محتوى الرسالة الاتصالية للقيم الاجتماعية يحفزني على التواصل	3.97	0.785	9	مرتفع
24	أسلوب المرسل في عرض الرسالة الاتصالية يشجعني على التواصل	3.97	0.826	10	مرتفع
34	الشعور بالأهمية والتقدير من قبل (الهيئات الدبلوماسية)	3.90	0.913	11	مرتفع
30	الشعور بالحاجة إلى الاتصال والحوار مع الهيئات الدبلوماسية	3.86	0.811	12	مرتفع
29	توفر البيئة التكنولوجية للاتصال تعزز استعدادي للتواصل	3.86	0.811	13	مرتفع
	المتوسط الحسابي ككل	4.00	0.621		مرتفع

المصدر: من عمل الباحث بالاستناد إلى نتائج المخرجات الإحصائية حسب برنامج Spss

يظهر من إجابات العينة عن محور معززات اتصال القابلية لدى أفراد الجاليات العربية، أن المتوسط الحسابي للمحور بلغ (4.00) ضمن المستوى المرتفع، إذ حصلت الفقرة (27) على أعلى متوسط حسابي بلغ (4.15) وبانحراف معياري (0.792)، وقد نصت على أن من أهم معززات اتصال القابلية هي "وجود هدف اتصالي مشترك يعزز استعدادي للتواصل"، وكانت ضمن المستوى المرتفع، وفي المستوى ذاته جاءت الفقرة (28) بمتوسط حسابي بلغ (4.09) وبانحراف معياري (0.817)، وقد نصت على أن من أهم معززات اتصال القابلية هي "المهارات الشخصية الموروثة والمكتسبة مثل اللباقة واللغة". بينما جاءت في المراتب الأخيرة جاءت الفقرتان (30) (29) بمتوسط حسابي بلغ (3.86) وبانحراف معياري (0.811) لكل منهما، وكلاهما ضمن المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة (30) على أن من معززات اتصال القابلية لدى أفراد الجالية العربية في الأردن هو "الشعور بالحاجة إلى الاتصال والحوار مع الهيئات الدبلوماسية"، أما الفقرة (29) فقد نصت على أن من معززات اتصال القابلية لدى أفراد الجالية العربية في الأردن هو "توفر البيئة التكنولوجية للاتصال تعزز استعدادي للتواصل".

إن الحالة التي يعيشها الأفراد خارج دولهم تضطربهم إلى تعزيز قدراتهم الاتصالية واستعداداتهم الذهنية للتواصل مع الجهات والأفراد الذين يعينهم أمرهم، والهيئات الدبلوماسية تمثل أبرز تلك الجهات التي تحتاج الجالية أن تتواصل معها، أو أن يكون هناك تواصل متبادل بينهما، ليس فقط لمتابعة شؤون المواطنين، بل كذلك لإثبات حرص الدولة على مواطنيها وتصدير صورة جديّة تليق بالدولة، وسعيها في تحقيق أرقى معاني الإنسانية، والالتزام بمعايير الدول الراقية والمتقدمة. وهذا يتطلب أولاً معرفة مستوى استعداد الأفراد الطبيعي أو الحصيلية النهائية للقابلية الاتصالية لديهم، ومن ثم الوقوف على الإجراءات الضرورية لتعزيز هذا الاتصال، وتخفيض مستوى التخوف لديهم، أو التردد من الاتصال، أو تصحيح الانطباعات المسبقة التي تحول دون فاعلية الاتصال مع الهيئات الدبلوماسية.

ومما يدعم هذه النتائج ما أشارت إليه دراسة (Campagnola, 2017, p.62-63) من طرق لتعزيز اتصال القابلية المتمثلة بإزالة التحسس من خلال معالجة المنبهات المثيرة للقلق لتقليل التحسس المفرط من الاتصال، ثم التعديل المعرفي، والتدريب على المهارات عن طريق استبدال المعتقدات السلبية حول التواصل ومنبهات إثارة القلق بأفكار مطمئنة، أما الطريقة الثالثة فتتمثل بالتدريب على مهارات تعزيز الثقة ومعالجة ضعفها عند الأفراد المصابين، وأن الطريقة الأكثر فعالية هي مزج التقنيات الثلاثة.

5.4 معيقات تحسين اتصال القابلية مع الهيئات الدبلوماسية

جدول (4): معيقات تحسين اتصال القابلية مع الهيئات الدبلوماسية

عنوان المقال: دور الهيئات الدبلوماسية في تعزيز اتصال القابلية لدى الجاليات العربية ص ص 65 - 84

EISSN : 2661-7080 _ ISSN2773-2630

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
48	عدم جدوى التواصل مع الهيئات الدبلوماسية حسب خبرات سابقة	3.12	1.242	1	متوسط
46	عجز الهيئات الدبلوماسية عن الاتصال الفعال مع الهيئات ذات العلاقة بالمتلقي	3.05	1.288	2	متوسط
36	عدم وضوح مضمون الرسالة الاتصالية للهيئات الدبلوماسية	3.04	1.108	3	متوسط
45	السلوكيات الاتصالية الضعيفة للعاملين في الهيئات الدبلوماسية	2.92	1.155	4	متوسط
39	عدم الثقة بمرسل مضمون الرسالة الاتصالية للهيئات الدبلوماسية	2.91	1.292	5	متوسط
41	عدم مبالاة الهيئات الدبلوماسية بمواطنيها	2.90	1.314	6	متوسط
44	عدم الفعالية بمقدم المحتوى الاتصالي (عدم جدية الهيئات الدبلوماسية)	2.88	1.269	7	متوسط
35	التخوف من عدم القدرة على إجادة الاتصال مع الهيئات الدبلوماسية	2.86	1.164	8	متوسط
43	ضعف الثقافة الاتصالية وعدم الاحاطة بمبادئه الحوارية (عدم كفاءة)	2.77	1.216	9	متوسط
42	التخوف من التقييم السلبي لقدرتي الاتصالية (عدم الثقة بالقدرات الشخصية)	2.77	1.325	10	متوسط
37	عدم قدرتي التكيف مع اليات التواصل التي تعتمد عليها الهيئات الدبلوماسية	2.73	1.135	11	متوسط
40	ضعف الإحساس بالاستقلالية الشخصية وحرية التعبير	2.71	1.284	12	متوسط
47	الشعور بالخجل وعدم الثقة بالنفس	2.68	1.205	13	متوسط
38	سلبيات التنشئة الاجتماعية عامل مؤثر في إضعاف القدرة الاتصالية	2.64	1.194	14	متوسط
	المتوسط الكلي للمحور ككل	2.86	1.067		متوسط

المصدر: من عمل الباحث بالاستناد إلى نتائج المخرجات الإحصائية حسب برنامج Spss

ظهر من إجابات العينة عن محور معوقات تحسين اتصال القابلية مع الهيئات الدبلوماسية، أن المتوسط الحسابي للمحور بلغ (2.86) ضمن المستوى المتوسط، إذ حصلت الفقرة (48) على أعلى متوسط حسابي بلغ (3.12) وانحراف معياري (1.242)، وقد نصت على أن من أهم معوقات تحسين اتصال القابلية لأفراد الجالية العربية في الأردن مع الهيئات الدبلوماسية هي "عدم جدوى التواصل مع الهيئات الدبلوماسية حسب خبرات سابقة"، وكانت ضمن المستوى المتوسط، وفي المستوى ذاته جاءت الفقرة (46) بمتوسط حسابي بلغ (3.05) وانحراف معياري (1.28)، وقد نصت على أن من معوقات تحسين اتصال القابلية لأفراد الجالية العربية في الأردن مع الهيئات الدبلوماسية هي "عجز الهيئات الدبلوماسية عن الاتصال الفعال مع الهيئات ذات العلاقة بالمتلقي".

وفي المراتب الأخيرة جاءت الفقرة (47) بمتوسط حسابي بلغ (2.68) وانحراف معياري (1.205)، ضمن المستوى المتوسط، وقد نصت على أن من معوقات تحسين اتصال القابلية لأفراد الجالية العربية في الأردن مع الهيئات الدبلوماسية هي "الشعور بالخجل وعدم الثقة بالنفس"، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة (38) فقد جاءت بمتوسط حسابي بلغ (2.64) وانحراف معياري (1.194)، وقد نصت على أن من معوقات تحسين اتصال القابلية لأفراد الجالية العربية في الأردن مع الهيئات الدبلوماسية هي "سلبيات التنشئة الاجتماعية عامل مؤثر في إضعاف القدرة الاتصالية"، وهي ضمن المستوى المتوسط.

عنوان المقال: دور الهيئات الدبلوماسية في تعزيز اتصال القابلية لدى الجاليات العربية ص ص 65 - 84

ISSN : 2661-7080 _ ISSN2773-2630

يستنتج من نتائج المحور أعلاه أن هناك مجموعة خبرات سلبية لدى معظم أفراد الجالية العربية عن عدم جدوى التواصل مع الهيئات الدبلوماسية، وربما يعزى ذلك إلى عزز الهيئات الدبلوماسية عن الاتصال الفعال مع الهيئات ذات العلاقة بالمتلقي، أو عدم تفاعلها مع احتياجات المواطنين أو مراعاة شؤونهم. وهذا يتوافق وما أشارت إليه دراسة (Shockley-Zalabak, 2019, p.147)، في أن القابلية الاتصالية داخل بيئة تنظيمية تتأثر إلى حد كبير بتجارب سابقة، وكذلك دراسة (Ranger et al., 1992, p. 23-32) التي أكدت أن الأشخاص الذين لديهم تجارب تواصل وانطباعات إيجابية، سيكونون أكثر قدرة على التواصل وأكثر فاعلية من أولئك الذين لديهم انطباعات سلبية.

كما أظهرت نتائج المقال أن من أبرز معوقات اتصال القابلية هو عدم وضوح مضمون الرسالة الاتصالية للهيئات الدبلوماسية، وكذلك السلوكيات الاتصالية الضعيفة للعاملين فيها. وفي الجانب الآخر أظهرت الدراسة أن الشعور بالخجل وعدم الثقة بالنفس، وسلبيات التنشئة الاجتماعية لم تشكل معيقاً كبيراً لدى الجالية العربية ومسوغاً لإضعاف القدرة الاتصالية. وظهر أيضاً أن التنشئة الاجتماعية لم تكن عاملاً مؤثراً في إضعاف القدرة الاتصالية، على خلاف ما توصلت إليه دراسة (Punyanunt-Carter et al., 2018, p. 514) التي أثبتت أن هناك علاقة سلبية بين الانطواء وتخوف الاتصال عبر سائل الإعلام الاجتماعية، وعلاقة تخوف الاتصال بإدمان وسائل الإعلام الاجتماعية. وهذا لا يعني أن التنشئة الاجتماعية ليس لها تأثير، بل يعني أن أفراد العينة في هذا المقال لم تكن لديهم مشاكل في التنشئة الاجتماعية ومنها الانطوائية لتحول بينهم وبين كفاءتهم وقابليتهم الاتصالية مع الهيئات الدبلوماسية، أو بالأحرى لم تكن ضمن العوامل الرئيسة لمستوى قابلية الاتصال، بل تقدم عليها الخبرات السلبية والتجارب السابقة في تواصلهم مع الهيئات الدبلوماسية، وعجزها عن الاتصال الفعال مع الهيئات ذات العلاقة بالمتلقي، وعدم وضوح مضمون رسالتها الاتصالية، أو عدم الثقة بمضمونها أو ضعف مصداقيتها، والسلوكيات الاتصالية الضعيفة للعاملين فيها.

6.4 العلاقة بين المتغيرات

وفيما يتعلق بالعلاقة الارتباطية بين متغيرات البحث، تم إجراء اختبار معامل ارتباط بيرسون Pearson، كما في الجدول الآتي:

جدول(5): معامل ارتباط بيرسون

العلاقة الارتباطية بين المحاور		مستوى قابلية الاتصال
إجراءات تعزيز اتصال القابلية لدى جالياتها	معامل ارتباط Pearson	.525**
	القيمة الإحصائية	.000
	العينة	134
العلاقة الارتباطية بين المحاور		معوقات قابلية الاتصال
مستوى قابلية الاتصال	معامل ارتباط Pearson	-0.630-
	القيمة الإحصائية	0.00
	العينة	134

المصدر: من عمل الباحث بالاستناد إلى نتائج المخرجات الإحصائية حسب برنامج Spss

تبين من الجدول أعلاه أن هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين محور إجراءات الهيئات الدبلوماسية ومحور مستوى اتصال القابلية لدى أفراد الجالية العربية، إذ بلغت قيمة الدلالة الإحصائية "0.00"، إلا أن قيمة معامل الارتباط كانت متوسطة، إذ بلغت "0.525"، وهذا يعني أنه كلما زادت إجراءات الهيئات الدبلوماسية لتعزيز اتصال القابلية كانت النتيجة مستوى مرتفعاً من القابلية الاتصالية للجالية، وسيزيد التفاعل بين طرفي الاتصال، وتقل الفجوة بينهما، وهذا يعزز الاستعداد ويقلل من التخوف، بينما كانت العلاقة الارتباطية بين محور مستوى قابلية الاتصال ومحور معوقات قابلية الاتصال علاقة عكسية، إذ

عنوان المقال: دور الهيئات الدبلوماسية في تعزيز اتصال القابلية لدى الجاليات العربية ص ص 65 - 84

EISSN : 2661-7080 _ ISSN2773-2630

كانت قيمة الدلالة الإحصائية "0.00"، وقيمة معامل الارتباط بلغت "-0.630"، وهذا يعني أنه كلما زاد مستوى اتصال القابلية ضعفت المعوقات وتلاشى أثرها.

7.4 الفروق المعنوية في إجابات المبحوثين

وللتعرف إلى دلالة الفروق المعنوية لاستجابات المبحوثين، تم إجراء اختبار Anova وLSD، والجدول الاتي يوضح ذلك:

جدول (6): اختبار Anova وLSD للتعرف إلى الفروق المعنوية في استجابات المبحوثين عن محاور المقال

القيمة الإحصائية	F	مربع المتوسطات	درجة الحرية	مجموع المربعات	بين المجموعات
.044	3.178	.694	2	1.388	بين المجموعات
		.218	150	32.758	داخل المجموعات
			152	34.146	المجموع
LSD					
القيمة الإحصائية	اختلاف المتوسطات (I-J)		البلد (J)	البلد (I)	
.045	-183333*		عُمان	العراق	
.048	-20466*		ليبيا		
.045	183333*		العراق	عُمان	
.856	-02133-		ليبيا		
.048	20466*		العراق	ليبيا	
.856	02133		عُمان		

المصدر: من عمل الباحث بالاستناد إلى نتائج المخرجات الإحصائية حسب برنامج Spss

يوضح الجدول أعلاه الفروق المعنوية في إجابات المبحوثين التي تعزى إلى المبحوثين، وتبين أنها لصالح الجالية العراقية بصورة أكبر، إذ كانت الدلالة الإحصائية للفروق اقل من (0.05) فهي دالة إحصائياً، وهذا ينسحب على جميع متغيرات المقال ومحاوره، وبعد إجراء اختبار المقارنات البعدية LSD تبين أن الفرق المعنوي في الحصيلة النهائية لنتائج محاور المقال؛ إجراءات الهيئات الدبلوماسية إزاء تعزيز قابلية الاتصال لدى الجاليات، ومستوى اتصال القابلية، ومعززات اتصال القابلية، ومعوقات اتصال القابلية، كانت النسبة الأكبر منها تعزى لإجابات الجالية العراقية، ثم الجاليتين العمانية والليبية.

5. الاستنتاجات

أظهرت النتائج أن من أبرز إجراءات الهيئات الدبلوماسية لتعزيز اتصال القابلية لدى مواطنيها هو تفاعلها مع الأنشطة والمناسبات التي تقيمها الجاليات، واستخدامها لغة تواصل محببة لدى الجمهور ويدل على الاحترام، وكذلك استخدام إمكانات وسائل التواصل الاجتماعي، بينما هناك ضعف في إشراك الجاليات بالحوارات خلال الأزمات، وقلة لجوئها إلى البرامج التلفزيونية والإذاعية والصحفية لتعزيز الاستعداد للاتصال لدى الجمهور.

وأظهرت النتائج أن مستوى اتصال القابلية لدى الجاليات العربية بجزء من فقراته كان مرتفعاً، وقد تمثل بالتزامها بأخلاقيات وآداب الحوار والاتصال، وإجادة التعريف بالذات بثقة، والقدرة على إدارة الحوار الاتصالي والمشاركة فيه بكفاءة. إلا أن الغالبية من أفراد العينة يفضلون التواصل النصي مقارنة بالتواصل اللفظي الصوتي مع الهيئات الدبلوماسية، وقلما يتفاعلون مع المجموعات الاتصالية التفاعلية التي تتبناها الهيئات الدبلوماسية، وهناك نسبة تردد من الاتصال بموظفي الهيئات الدبلوماسية.

كما أظهرت النتائج أن من أبرز معززات اتصال القابلية لدى أفراد الجاليات العربية هي وجود هدف اتصالي مشترك، ومستوى المهارات الشخصية الموروثة والمكتسبة مثل اللباقة واللغة، والثقافة

عنوان المقال: دور الهيئات الدبلوماسية في تعزيز اتصال القابلية لدى الجاليات العربية ص ص 65 - 84

EISSN : 2661-7080 _ ISSN2773-2630

العامية ومستوى التعليم، ووضوح الرسالة الاتصالية للهيئات الدبلوماسية، ومصداقيتها وملاءمتها للسياق الاجتماعي والاحتياجات الحالية، وطبيعة الخبرات السابقة، وبعض الخصائص الشخصية مثل الشعور بتقدير الذات والحرية، والشعور بالأهمية والتقدير من صاحب الرسالة الاتصالية، كما أوضحت أن من معززات اتصال القابلية هو أسلوب المرسل في عرض الرسالة الاتصالية ودوره في التشجيع على التواصل، فضلاً عن دور البيئة التكنولوجية للاتصال في تعزيز اتصال القابلية.

وبينت نتائج المقال أن من أبرز معوقات تحسين اتصال القابلية مع الهيئات الدبلوماسية هي الانطباعات السلبية عن فاعلية الهيئات الدبلوماسية، وبين أغلب الأفراد أنه لا جدوى من التواصل مع الهيئات الدبلوماسية بسبب خبرات سابقة، وأن الهيئات الدبلوماسية عاجزة عن الاتصال الفعال مع الهيئات ذات العلاقة بالمتلقي، وكذلك من معوقات اتصال القابلية عدم وضوح مضمون الرسالة الاتصالية وضعف السلوكيات الاتصالية للعاملين في الهيئات الدبلوماسية، وفقدان الثقة بها، وعدم مبالاة الهيئات الدبلوماسية بمواطنيها. كما أن هناك معوقات تتعلق بالصفات الشخصية مثل التخوف من عدم القدرة على إجابة الاتصال وضعف الثقافة الاتصالية، وعدم الثقة بالقدرات الشخصية، وصعوبة التكيف مع آليات التواصل التي تعتمد عليها الهيئات الدبلوماسية، أو ضعف الإحساس بالاستقلالية الشخصية وحرية التعبير، والشعور بالخجل، وإلى حد ما وبنسبة قليلة سلبيات التنشئة الاجتماعية.

6. الخاتمة

يعد اتصال القابلية من المهارات الضرورية للفرد والمنظمة على حد سواء، ويمكن للفرد أن يعزز هذا النوع من الاتصال من خلال الاطلاع على الثقافات الأخرى، وتلقي العلوم المختلفة، والتدريب على مهارات التواصل، وتحسين الاستعداد الذهني للتواصل، والعمل على تعزيز الثقة بالنفس، وفي نفس الوقت يتعين على المنظمات ومنها الدبلوماسية أن تحرص على تعزيز اتصال القابلية لدى مواطنيها من خلال مختلف الوسائل الاتصالية والإعلامية، وتشجيعهم على تحقيق الاتصال الفعال.

7. التوصيات

استناداً إلى نتائج المقال، وضع الباحث التوصيات التالية:

1. أن تتبنى الهيئات الدبلوماسية تصميم برامج اتصالية خاصة لمواطنيها في الخارج، وتعزيز مساحة التواصل معهم.
2. وضع دليل استرشادي من قبل الهيئات الدبلوماسية يساعد المواطنين على التعرف إلى أهم مبادئ الاتصال وتعزيز القابلية الاتصالية.
3. أن يحرص أفراد الجاليات على الانخراط في المناسبات والفعاليات التواصلية التي تقيمها الهيئات الدبلوماسية في دول إقامتهم.

المراجع

- Ajani, E. N., & Onwubuya, E. A. (2013). Constraints to Effective Communication Among Extension Agents in Anambra State, Nigeria. *Journal of Agricultural and Food Information*, 14(1), 18–25. <https://doi.org/10.1080/10496505.2013.744648>
- Anyieni A. Gwaka; Ondari C. Gidion and Rose Mayianda. (2016). Organisational Change : A Critical Review of the Literature. *The International Journal of Professional Management*, 11(2), 1–6.
- Armenakis, A. A., & Bedeian, A. G. (1999). Organizational change: A review of theory and research in the 1990s. *Journal of Management*, 25(3), 293–315. <https://doi.org/10.1177/014920639902500303>
- Armenakis, A. A., & Harris, S. G. (2002). Crafting a change message to create



عنوان المقال: دور الهيئات الدبلوماسية في تعزيز اتصال القابلية لدى الجاليات العربية ص ص 65 - 84

EISSN : 2661-7080 _ ISSN2773-2630

- transformational readiness. *Journal of Organizational Change Management*, 15(2), 169–183. <https://doi.org/10.1108/09534810210423080>
- Bernerth, J. (2004). Expanding Our Understanding of the Change Message. *Human Resource Development Review*, 3(1), 36–52. <https://doi.org/10.1177/1534484303261230>
- Bouckennooghe, D., & Devos, G. (2008). Psychological change climate as a crucial catalyst of readiness for change. *Academy of Management 2008 Annual Meeting: The Questions We Ask*, AOM 2008, January 2007. <https://doi.org/10.5465/ambpp.2008.33661178>
- Campagnola, M. (2017). *Examining the Relationship between Communication Apprehension and Individual Innovativeness in Managers*. Walden University.
- Gregory, B. (2011). American public diplomacy: Enduring characteristics, elusive transformation. *The Hague Journal of Diplomacy*, 6(3–4), 351–372. <https://doi.org/10.1163/187119111X583941>
- Jönsson, C., & Hall, M. (2003). Communication: An essential aspect of diplomacy. *International Studies Perspectives*, 4(2), 195–210. <https://doi.org/10.1111/1528-3577.402009>
- Kim, M. S., Aune, K. S., Hunter, J. E., Kim, H. J., & Kim, J. S. (2001). The effect of culture and self-construals on predispositions toward verbal communication. *Human Communication Research*, 27(3), 382–408. <https://doi.org/10.1093/hcr/27.3.382>
- Kim, Y. Y. (2000). *Becoming Intercultural: An Integrative Theory of Communication and Cross-Cultural Adaptation*. Sage Publications, Inc.
- Michela, John L., Lukaszewski, Marlene P. and Allegrante, J. P. (1995). Organizational climate and work related stress: A general framework applied to inner-city schoolteachers. In Sauter S.L. and Murphy L.R. (Ed.), *Organizational risk factors for job stress* (pp. 61–80). American Psychological Association.
- Parker, C. P., Baltes, B. B., Young, S. A., Huff, J. W., Altmann, R. A., Lacost, H. A., & Roberts, J. E. (2003). Relationships between psychological climate perceptions and work outcomes: A meta-analytic review. *Journal of Organizational Behavior*, 24(4), 389–416. <https://doi.org/10.1002/job.198>
- Punyanunt-Carter, N. M., Cruz, J. J. D. La, & Wrench, J. S. (2018). Analyzing College Students' Social Media Communication Apprehension. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 21(8), 511–515. <https://doi.org/10.1089/cyber.2018.0098>
- Ranger, A. S., Kosberg, R. L., & Silvestri, V. N. (1992). The Relationship Between Self-Esteem and Aggressive Communication Predispositions. *Communication Research Reports*, 9(1), 23–32. <https://doi.org/10.1080/08824099209359894>
- Scott, M. D., McCroskey, J. C., & Sheahan, M. E. (1978). Measuring Communication Apprehension. *Journal of Communication*, 28(1), 104–111. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.1978.tb01571.x>
- Shockley-Zalabak, P. (2019). *Fundamentals of Organizational Communication: Knowledge, Sensitivity, Skills, Values*. (Vol. 3, Issue 2). Allyn & Bacon – Pearson. <http://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf>
- Stearns, M. (1996). *Talking to Strangers: Improving American Diplomacy At Home and Abroad*. Princeton University Press.

عنوان المقال: دور الهيئات الدبلوماسية في تعزيز اتصال القابلية لدى الجاليات العربية ص ص 65 - 84

EISSN : 2661-7080 _ ISSN2773-2630

Stroud, N. J. (2008). Media Use and Political Predispositions: Revisiting the Concept of Selective Exposure. *Educational Technology Research and Development*, 30(3), 341–366. <https://doi.org/10.1007/sl>

Tran, V. D. (1987). *Communication and Diplomacy in a Changing World* (Vol. 13). Ablex Publishing Corporation.

- أبوسمرة، م. (2009). *الاتصال الإداري والإعلامي*. دار أسامة للنشر والتوزيع.
- أبو عباه، س. (2009). *الدبلوماسية تاريخها مؤسساتها أنواعها قوانينها*. (1st ed.) دار الشيماء للنشر والتوزيع.
- الشامي، ع. ح. (2009). *الدبلوماسية نشأتها وتطورها وقواعدها ونظام الحصانات والامتيازات الدبلوماسية*. دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- دليو، ف. (2014). *تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة، بعض التقنيات الحديثة*. (1st ed.) دار هومة للنشر.
- فرزولي، م. (2018). اتصال القابلية: بين استغرافيا المفهوم ومقاربات الاستخدام. *مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية*, 7 (14), 746–760.
- هادي نهر و أحمد الخطيب. (2009). *إدارة اتصال و التواصل النظريات، العمليات، الوسائط، الكفايات*. ط1. أريد: عالم الكتب الحديث.