الفصل الخامس

الاتصـــال الشخصـى
فى المجالات المختلفة

- فى مجال الحياة اليومية
- الاتصال داخل الجماعات المختلفة
- الاتصال فى المنشآت المختلفة

الاتصال الشخصى فى المجالات المختلفة

يعتبر الاتصال الشخصى الذى يتم بين طرفى الاتصال من أقوى أشكال الاتصال (كما سبق القول) ؛وذلك لمعرفة الطرفين لبعضهما، ولوجود علاقة بينهما. وهذه العلاقة الاتصالية لها أشكال متعددة فقد تكون بين جمهور معين ومؤسسة من المؤسسات، أو قد تكون تلك العلاقة بين الأفراد وبعضهم البعض داخل جماعة من الجماعات، وقد تتسع تلك العلاقات لتشمل الأفراد جميعا كبشر، وهو ما يظهر من علاقة المجتمعات والثقافات مع بعضها البعض، فالاتصال هو الذى يربط بين الأفراد والمجتمعات وبين البشر جميعا. وطرفى الاتصال (المرسل والمستقبل) وعلاقة كل منهما ببعضها تحدد شكل الاتصال سواء كان اتصالا شخصيا أو جماهيريا، والعلاقة القائمة بينهما من حيث مداها وقوتها وارتباطها، وأصبح نظام الاتصال من أهم التنظيمات الأساسية فى المجتمع؛ حيث يربط الأفراد والجماعات والمنشآت، بل والثقافات بعضها ببعض، ويتضمن هذا الفصل أشكال الاتصال الشخصى فى مجالات الحياة اليومية وغيرها من المجالات.

أولا: الاتصال الشخصى فى مجال الحياة اليومية:

الاتصال الشخصى حوار بين فردين أو بين عدد قليل من الأفراد يستطيع فيه المرسل والمستقبل أن يتعرفا ببعضهما بشكل واضح، وأن يقدرا مدى تفاعلهما وتأثرهما على نحو أقرب إلى اليقين منه إلى الحدس والتخمين، ويمارس الفرد هذا النوع من الاتصال فى مجرى الحياة اليومية مع الآخرين من أهله وأصدقائه وزملائه؛ حيث يتبادل التحية مع أحدهم، أو يتناقش مع آخر فى أمر من أمور الحياة. ويطلق البعض على هذا النوع من الاتصال اسم الاتصال الطبيعى أو العادى بين الأفراد، ويميزونه عنه الاتصال الشخصى الرسمى، الذى يتولى خلاله أحد الأفراد الرسميين أو مندوبو التغيير الاتصال بالأفراد المحليين؛ بغية إقناعهم بتبنى فكرة أو سلوكا معينا ترغبه السلطات الحكومية، وتكمن أهمية هذا التمييز فيما تشير إليه الأبحاث الميدانية

من أن الاتصال الشخصى الطبيعى أو العادى بين الأفراد أكثر تأثيراً من الاتصال الشخصى الرسمى[1]، وهو السائد بين الأفراد أكثر من الاتصال الشخصى الرسمى.

والاتصال الشخصى الذى يتم بين فرد وآخر يتحقق فى الجماعات المختلفة، التى تمثلها الأسرة وبعض الجماعات الأخرى التى تنشأ فى المجتمع، حيث العلاقات بها شخصية وحميمة، ويجرى فيها الاتصال على نمط أساسه المواجهة والاحتكاك المباشر وجها لوجه، وتتولى الأسرة مهمة تعليم الطفل وتوجيهه من خلال عملية التنشئة.

ومن المعروف أن الجماعات الأولية ليست لها مصلحة أو منفعة فى تكوينها بعكس الجماعات الأخرى الكثيرة ،التى يتم تشكيلها وتكوينها لتحقيق أهداف معينة، مثل: جماعات النشاط الاجتماعى أو الثقافى أو التعاونى أو التجارى وجماعات الأندية والنقابات أو الاتحادات والروابط وما إليها[2]، ويطلق البعض على الاتصال الذى يتم داخل هذه الجماعات اتصال المواجهة والمشاركة، ويعده اتصالاً اجتماعياً طبيعياً، وحدته الأولى المكونة له «اتصال ثنائى» من شخصين، والعلاقة بينها ذات اتجاهين وكلما انضم شخص إلى هذه الوحدة الأولى، فإن العلاقات ذات الاتجاهين تتكاثف وتتكاثر بمتوالية مثلثية Trangile حتى تبلغ كثافة العلاقات ذات الاتجاهين، عشرة أفراد مثلا إلى خمس وأربعين مجموعة من العلاقات المتبادلة ذات الاتجاهين واتصال المشاركة والاتصال التبادلى القائم على الحوار يثمر دائما عن جديد كمحسنات قول أو مبدعات عمل، وهذه أبسط المحصلات الحضارية التى يؤدى تراكمها إلى كيف حضارى متميز[3].

وتتمثل أهمية الاتصال الشخصى فى مجال الحياة اليومية فى الأدوار، التى يتم

---

(١) نادية سالم: أثر التعاون بين وسائل الإعلام أجهزة الخدمات على التنمية الريفية (المركز القومى للبحوث الاجتماعية ـ القاهرة سنة ١٩٨١) فى تكنولوجيا الاتصال والثقافة: عبدالنبى ابراهيم عبدالنبى سنة ١٩٩٠ ص٢١.

(٢) زيدان عبدالباقى: وسائل وأساليب الاتصال فى المجالات التربوية والاجتماعية (القاهرة، مكتبة النهضة المصرية سنة ١٩٧٩).

(٣) صلاح عبدالمتعال: مرجع سابق ص ١٣.

إنجازها عن طريقه، سواء داخل الأسرة أو المدرسة أو الجماعات الأخرى الموجودة بالمجتمع، والتى تتولى مهمة عملية التنشئة الخاصة بالأجيال وعملية بث الوعى وتنميته وأيضا عملية غرس القيم والاتجاهات التى يتم غرسها منذ الطفولة وطوال عملية التنشأة حيث يرى الباحثون أن عملية تنشئة الطفل منذ البداية تساهم فيها كثير من الأجهزة والمؤسسات، بدءا من الأسرة والمدرسة إلى الجماعات الأخرى المنتشرة فى المجتمع، والتى تتعامل مع الطفل بشكل من الأشكال، عن طريق الاتصال الشخصى والمباشر، فلا يكاد المولود البشرى يرى العالم حتى تتلقفه الأيدى المتخصصة التى تقوم بتلقينه القيم الثقافية والاتجاهات السائدة فى المجتمع، خلال عملية طويلة من التدريب والتلقين والمران، يكتسب خلالها الطفل قيم مجتمعه وأساليبه وعاداته ومثله وأنظمته، ولا تتوقف تلك العملية حتى يشب الطفل عن الطوق، ويكتسب فعلا الثقافة السائدة فى المجتمع من عادات ومعتقدات وتقاليد وأخلاق وقدرات وفن وقانون.

وخلال هذه العملية الطويلة التى تبدأ منذ الطفولة المبكرة، أو ما يعرف بسن الميلاد، والتى تستمر حتى بداية السادسة، وخلال مرحلة الطفولة المتأخرة، والتى تستمر حتى الثانية عشرة، وأيضاً خلال مرحلة المراهقة التى تبدأ من الثانية عشرة وتستمر حتى العشرين تقريبا، يكتسب الطفل كل ما هو سائد فى المجتمع. وتتكون قيم الطفل ويتشكل وعيه، وتنبع أهمية تلك العملية فى اكتساب الطفل لقيمه واتجاهاته الأساسية وأنماط سلوكه، خلال تلك الفترات، كما تنبع أهميتها أيضا فى الاحتكاكات والاتصالات والتى يكتسبها الطفل خلال المواقف المختلفة التى يمر بها، والتى تشكل فكره وسلوكه ووعيه، والتى تتم عادة داخل الأسرة وغيرها من الجماعات الأخرى.

١.الأسرة:

وتعتبر الأسرة من أولى المؤسسات التى تشارك فى تشكيل قيم ووعى الطفل ووعيه واتجاهاته سواء سلبا أو إيجابا، فعن طريق الأسرة يكتسب الطفل المعايير العامة التى تفرضها أنماط الثقافة السائدة فى المجتمع، ويكتسب أيضا المعايير الخاصة بالأسرة التى تفرضها هى عليه، وبذلك تصبح الأسرة وسيلة المجتمع للحفاظ على معاييره وعلى

مستوى الأداء المناسب لتلك المعايير. ولهذه المعايير أثرها الفعال فى تعديل السلوك الاجتماعى للفرد، وفى تحديد مسار التنشئة[1]، وينشأ الطفل تحت رعاية والديه واهتمامهما اليومى والمستمر، والذى يقوم على الاتصال الشخصى بهما.

ويلعب الوالدان دوراً مهماً فى عملية إكساب الطفل الاتجاهات والأحكام المسبقة Prejudice ويتعلم الطفل هذه الاتجاهات، دون توجيه أو إرشاد مباشر، ولكن من خلال ثلاث عمليات أساسية، هى:

١ ــ المحاكاة Imitation

٢ ــ الارتباط Associtation

٣ ــ التدعيم Reinforcement

حيث يميل الطفل إلى تبنى الاتجاهات السائدة فى بيئته، ويقوم بملاحظة سلوك واتجاهات والديه، ويلتقط عديداً من الإشارات غير اللفظية ويستخدمها فى المواقف الاجتماعية المختلفة، ويحاكى سلوكهم، ومن خلال الملاحظة والاتصال المباشر يقوم بالربط بين السلوكيات التى تؤدى إلى نتائج إيجابية أو سلبية، والنتائج الإيجابية التى تؤدى إلى نوع من الإثابة الاجتماعية الداخلية؛ ولذلك فهى تقوى السلوك أو الاتجاه.. وكما يقول بياجيت Piaget إذا ما حقق الطفل نوعاً من الإرضاء الداخلى نتيجة قيامه بسلوك ما، فإن هذا السلوك يتم تدعيمه وبالتالى فإنه سيميل إلى تكراره[2].

وهناك عامل القدوة وهو عامل مهم، له تأثيره البالغ فى تنشئة الطفل، فالطفل لايستطيع أن يتصرف بشكل يتوافق مع اتجاهات الغير وقيمهم، إلا إذا تبنى تلك القيم والاتجاهات كخطوة أولى ليجارى كبار الأسرة[3].

وأهم المزايا التى تتميز بها الأسرة إلى جانب أنها الوحدة الاجتماعية المسئولة عن التنشئة، وأنها الجماعة الأولية والمرجعية التى تتفاعل مع الطفل وجها لوجه، إنها تقف

---

(١) فؤاد البهى السيد (علم النفس الاجتماعى ط٢ القاهرة، دار الفكر العربى سنة ١٩٨٥) ص ١٨٨.

(٢) David D Sears,& others: Social Psychology (U. S. A. Prentice Hall 1985, p.407

(٣) د. نجيب إسكندر وآخرون: قيمنا الاجتماعية وأثرها فى تكوين الشخصية (القاهرة ــ نهضة مصر ــ سنة ١٩٦٢) ص٣٢.

كوسيط فعال يستخدمه المجتمع فى توصيل التراث الثقافى من جيل إلى جيل آخر[١]. وذلك عن طريق الاتصال الشخصى السليم الذى يتم داخل الأسرة وخارجها.

وعملية غرس القيم عند الأطفال من أهم مهام الأسرة، ومن الأدوار الأساسية التى تقوم بها الأسرة عن طريق الاتصال المباشر، اتصال الأب أو الأم أو الجد أو الجدة أو الإخوة بالطفل، وترجع أهمية القيم فى أنها من أهم الدوافع المحركة لسلوك الفرد، وأن لها دوراً فعالاً فى تكامل شخصية الفرد، واتساق نظم القيم لدى الفرد يعنى أنه ذو شخصية سليمة، بينما تؤدى الصراعات فى نظامه القيمى إلى اضطرابات عصبية؛ لذلك كانت مهمة الأسرة مهمة هامة وحيوية فى إكساب الطفل قيمه التى ستؤثر على سلوكه، والبعد عن التناقض والصراع، فالقيم تكتسب خلال عملية التنشئة، وهى عملية تستغرق وقتا طويلا يصل لسنوات.

والقائمون على أمر غرس القيم، سواء كانت الأسرة أو المدرسة أو المسجد أو الجماعات الأخرى التى تساهم فى تلك العملية، يعلمون أن القيم نوعان:

- نوع يغرس بطريقة مباشرة عن طريق التعليم والتلقين والتوجيه مثل الصدق وحب الوطن والفضائل المختلفة.

- نوع آخر يغرس ضمنيا بطريق غير مباشر حيث يتعلمه الطفل، ويمكنه اكتسابه أو استنباطه من البيئة المحيطة.

ومن هنا تتعدد دائرة الاتصال الشخصى، وأدواره عندما تخرج من نطاق الأسرة إلى المدرسة أو جماعة الرفاق وبعض الجماعات الأخرى.

٢.المدرسة:

هى المؤسسة الاجتماعية الرسمية، التى تقوم بوظيفة التربية ونقل الثقافة المتطورة وتوفير الظروف المناسبة للنمو جسميا وعقليا وانفعاليا واجتماعيا[٢]، وهى أيضا

---

(١) محمد الجوهرى: الكتاب السنوى لعلم الاجتماع ع٣ (مصر، دار المعارف ـ أكتوبر سنة ١٩٨٢) ص٢٣٦.

(٢) G. Almond, B.Powell,Comparative Politics (Canada: little Brown, limited, 1978) p.91.

المؤسسة التى تتخذ الاتصال الشخصى والمباشر وسيلة من وسائلها الرئيسية؛ للوصول إلى أهدافها وتحقيق التربية والتعليم.

ويرى الباحثون أن المدرسة تعد أداة للتثقيف ولتدعيم القيم السائدة فى المجتمع؛ حيث تعكس المناهج الدراسية القيم الثقافة السائدة والتغيرات التى تطرأ على المجتمع، بمرور الزمن، وبذلك تتولى المدرسة مهمة تهيئة النشء تهيئة اجتماعية من خلال نقل الثقافة، إلى جانب إعدادهم لأداء أدوارهم فى المستقبل وإدماجهم مع قيم المجتمع(١).

ومن هنا تعتمد المدرسة على تعليم النشء وتهيئته، ويعد التعليم الذى يرتكز على الاتصال المباشر هو الوسيلة التى يتم من خلالها توصيل الأساليب والقيم الثقافية إلى الناس، ومما يساعد على النمو الثقافى والتنمية الثقافية فى حالة النظر إليه على أنه عملية مستمرة ومتكاملة مدى الحياة، لا وظيفة من وظائف المدرسة ينتهى بانتهائها(٢).

وهذا ما أكده المبدأ السابع من الإعلان العالمى لحقوق الطفل، والذى وافقت عليه الجمعية العامة للأمم المتحدة فى ٢٠ نوفمبر ١٩٥٩، وهو حق الطفل فى الحصول على التعليم الإجبارى المجانى، وأكدت المادة أن تتضمن البرامج الدراسية ما يرفع مستوى ثقافة الطفل العامة؛ حتى يمكن تنمية قدراته وحسن تقديره للأمور وشعوره بالمسئولية الأدبية والاجتماعية ليصبح عضواً مفيداً فى المجتمع(٣)، وتلك المهمة من المهام الرئيسية الخاصة بحسن تشكيل الوعى الخاص بالطفل، والذى يعنى فى أحد تعريفاته الفهم وسلامة الإدراك: إدارك الفرد لذاته وللعالم الخارجى المحيط به. ويتضح من هذا مدى الترابط الوثيق بين عملية التنشئة وعملية تشكيل الوعى ودور

---

(١) Bernard Hennessy: Public Opinion, 4th ed (U.S Wodsworth Inc, 1981) p.161.

(٢) مركز مطبوعات اليونسكو: الثقافات، الثقافة والتقاليد الآسيوية، العدد الأول ديسمبر ١٩٧٤) ص٢١.

(٣) العام العالمى لإعلان حقوق الطفل (كتاب خاص بعيد الطفولة ٢٠ نوفمبر سنة ١٩٨٣) القاهرة ـ الهيئة العامة للاستعلامات ص٩.

الأسرة والمدرسة فى هذا المجال؛ حيث يعتبر البعض نظم التعليم من أكثر النظم الاجتماعية تأثيرا فى التنشئة، وذلك:

- لطول الفترة التى يقضيها التلميذ فى التعليم، فهذه الفترة ممتدة منذ بداية الحضانة حتى المرحلة الجامعية وتشمل حوالى عشرين عاما فى بداية حياة الإنسان.

- تدرج الوعى لدى المتعلم كلما تدرجت مراحل التعليم، فنجد أن هناك تناسبا طرديا بين علو المرحلة التعليمية وارتفاع درجة الوعى لدى التلاميذ.

- التعليم الرسمى يعنى بالنسبة للدولة الكثير من التطلع لآفاق المستقبل... يعنى الكثير بالنسبة للطلبة الذين يدرسون عملية التطور، فالتعليم الرسمى هو العامل الرئيسى لعمليات التنمية المتكاملة، وهو الأداة الرئيسية لإحداث تغيير فى الاتجاهات لتحويل التراكيب الاجتماعية ولتنشيط وإسراع تحقيق معدلات التنمية وتحديد أنماط سياسية جديدة(١).

والمعروف أنه من قبل أن تظهر وسائل الإعلام بشكلها المؤثر فى الوقت الحالى كانت الأسرة والمدرسة هما أساس تكوين شخصية الطفل وتنشئته، ويقع عليهما عبء التربية، فقد كان العبء يقع عليها معا عن طريق الاتصال الشخصى المباشر الذى يتم عن طريقه القيام بكثير من الأدوار.

وفى الوقت الحالى نجد أن المجتمع بجميع مؤسساته ــ سواء الدينية والاجتماعية والرياضية والإعلامية ـ أصبح له دور ما فى هذا المجال؛ إذ تتطلب عملية التنشئة وتكوين الاتجاهات وتشكيل القيم والتنسيق بين جهود الأسرة والمدرسة ومؤسسات المجتمع، وأساس تلك العمليات هو الارتكاز على الاتصال الشخصى لتربية النشء وتوصيل القيم والمفاهيم وغرس الاتجاهات.

٣ـ دور بعض الجماعات:

مثل جماعة الأصدقاء، أو جماعات اللعب أو الجماعات ذات الميول المتقاربة، وأصبح لتلك الجماعات أهمية خاصة فى نقل الاتجاهات والقيم والمضامين

(١) إسماعيل عبدالفتاح: التنشئة السياسية للطفل (مصر، الهيئة العامة للاستعلامات سنة ١٩٨٨) ص٩٠.

الاجتماعية والثقافية والدينية إلى الأفراد؛ خاصة فى المجتمع الحديث. ويحتاج الفرد لمثل تلك الجماعات لتعويض ما قد يفتقده من شعور بالألفة والقرب التى توفرها له الأسرة.

وقد توصل جيروس Jaros من خلال أبحاثه، حول تأثير جماعة الأصدقاء على مايكتسبه الفرد من قيم واتجاهات، إلى أن جماعة الأصدقاء تقوم بدور مزدوج فى هذا المجال، فحيث يكتسب الفرد قيما واتجاهات جديدة من خلالها.. تقوم الجماعة أيضا بدعم ما لدى الفرد من قيم واتجاهات سائدة لديه(١).

٤ ــ الجامعة:

يأتى دور الجامعة بعد الأسرة والمدرسة وجماعة الأصدقاء وتعد مصدرا من مصادر تنمية الاتجاهات والقيم والمفاهيم الاجتماعية لدى الأفراد. فالقيم والاتجاهات فى المرحلة الأولى من حياة الفرد لا تصبح محكا مرجعيا مهماً لقراراته، إلا من خلال معايشة الخبرات التى يكتسبها الفرد أثناء دراسته، وقد أشارت إحدى الدراسات التى أجريت إلى أن قيم الطلاب قد تغيرت بين الصف الأول بالكلية والصف الأخير، نتيجة لما تعرض له الطلاب أثناء هذه الفترة من خبرات اكتسبوها أثناء فترة الدراسة(٢).

ومن هنا تبدو أهمية الجامعة فى إكساب الفرد الكثير من الاتجاهات، بجانب المؤسسات الأخرى التى تعتمد على الاتصال المباشر، وتساهم بدور مهم فى هذا المجال مثل المسجد والكنيسة.

٥.المسجد والكنيسة:

يعد المسجد والرواق ودوار العمدة منتدى، يتجمع فيه المريدون حول القادة والمستنيرين، يبصرونهم فى أمور دينهم، ويتناولون معهم ما يعينهم من مسائل الساعة والأحداث الجارية، ويعتمد فى ذلك على الاتصال الشخصى والمباشر.

وتعد هذه الدور مصدراً مهماً من مصادر التنشئة الاجتماعية وغرس القيم

(1) D. Jaros . Socialization of Politics, Praeger Publisher Inc, U. S. A.1973, p .6.

(٢) جابر عبدالحميد جابر، التعليم الجامعى فى العراق وتغير القيم، المجلة الاجتماعية للعلوم الاجتماعية، العدد الأول سنة ١٩٦٨.

والاتجاهات والمعتقدات الدينية، التى يمكن أن تلعب دورا فعالا فى توجيه سلوكيات الأفراد فى المجتمع، لذلك فمن الضرورى ألا يخمد دور المسجد أو الكنيسة للتعلم والتوجيه.

وإلى جانب هذه المؤسسات، هناك دور وسائل الإعلام كمصدر من مصادر التعلم واكتساب القيم والاتجاهات والتزود بالمعلومات والمعارف المهمة.

إن الدور الذى تقوم به وسائل الإعلام من تليفزيون وراديو وصحف ومجلات يبين أن لها تأثيرها الإيجابى والسلبى أيضا على الأطفال والشباب، فوسائل الإعلام لها دور إيجابى، يتمثل فى تثقيف الطفل من خلال إمداده بالمعلومات، وخلق آراء عنده عن الموضوعات الجديدة عليه، والمساهمة فى تكوين صور ذهنية عن الأفراد والمنشآت والدول... إلخ، وإشباع احتياجاته النفسية والاجتماعية.

ويرى الباحثون أن المعلومات التى يحصل عليها الطفل فى المدرسة، إذا قيست بالمعارف التى تصل إليه عن طريق وسائل الإعلام تعد ضئيلة.

أما تأثيرها السلبى فيتمثل فى أن وسائل الإعلام تؤثر على ثقافة الطفل فى مجالات عديدة، أهمها ما تقدمه من مضامين عنف ورعب وجنس، خاصة بعد البث المباشر بالأقمار الصناعية[1]. وتبدو أهمية الاتصال المباشر داخل الجماعات المختلفة التى تتعامل مع الطفل أو الشاب فى دورها الهام فى تنقية ما يتم بثه عن طريق تلك الوسائل وفى عمليات التصويب والتصحيح.

ومن هنا تظهر أهمية الدور الذى تقوم به الأسرة والجماعات الأخرى فى تلقين الطفل القيم وتنشئته، وتوجيهه التوجيه المناسب عن طريق الاتصال الشخصى والمستمر.

ثانيا: الاتصال الشخصى داخل الجماعات المختلفة

الإنسان كائن اجتماعى بطبيعته، يرحب ويميل إلى العيش والتآلف مع الآخرين، ولايستطيع الإنسان أن يحافظ على توازنه النفسى ونموه العقلى أو يشعر بالأمان، إلا

(١) عاطف العبد: الإعلام وثقافة الطفل العربى (مصر ــ دار المعارف) سنة ١٩٩٥.

بارتباطه بجماعة ينتمى إليها ويرتبط بها بشكل أو بآخر، وكثيرا ما يمتد الارتباط بمجموعات مختلفة حتى ليمكن قياس نجاح الشخصية العامة بما لديها من انتماءات وارتباطات، بعضها يأخذ شكل عصبيات أسرية، وبعضها الآخر يأخذ شكل روابط ثقافية أو مذهبية أو دينية أو نقابية، أو قد يمتد ليشمل الارتباط بحزب سياسى معين، وقد يتسع الارتباط ليصل إلى منظمة إقليمية أو وطنية أو عالمية.

والارتباط أو الانتماء إلى جماعة معينة قد يأخذ ألوانا كثيرة، بعضها يكتسبها الفرد بحكم تواجده داخلها مثل الأسرة مثلا، وبعضها الآخر يخطط لها الإنسان ويسعى جاهدا للحصول عليها وفى مقدوره أن يتمسك بها، وكلما ارتقى الإنسان وتنقل فى رحلة الحياة، قلت روابطه ببعض الجماعات، وكثرت روابطه بجماعات أخرى، وزادت انتماءاته المكتسبة عن انتماءاته الموروثة.

إن الأسر وجماعات الأصدقاء وجماعات العمل وغيرها من الجماعات، هى بمثابة شبكة اتصالات شخصية ، تتخللها التأثيرات بطرق طبيعية مؤكدة، والقائد عنصر استراتيجى من عناصر صياغة آراء الجماعة، فهو أكثر وعيا بأفكار أعضاء الجماعة، وهو يحاول التعديل والتوفيق بينهم.

ولأن الاتصال الشخصى هو اتصال الجماعات الصغيرة أو الفئات المتعارفة (حيث يتم من خلال الأعداد الصغيرة وبطريقة مباشرة) فإن له فاعليته، ويرجع البعض فاعلية الاتصال الشخصى إلى ارتباطه بصغر حجم الجماعة، التى يتم فى إطارها الاتصال، فبحكم تواجده فى جماعة الأسرة أو الأصدقاء التى يسودها التفاعل والتأثير المتبادل، يمكن من خلاله إكساب الأفراد معايير واتجاهات مشتركة، خاصة وأن تلك الجماعات قد مارست نوعاً من التأثير القوى على أعضائها المكونين أثناء عملية التنشئة؛ حيث يشب الطفل داخل جماعته ويتعلم ويكتسب كل المعايير والأنماط والعادات والتقاليد والعرف السائد؛ مما يؤدى به إلى أن يصبح عضوا مقلدا لكل ما مرَّ ومتشربا ــ بوعى أو دون وعى ــ لكل ماتقدمه له الجماعة من خبرات وتجارب، وغيره من الأمور الحياتية، ومن خلال عضويته بتلك الجماعة.

وإذا كان الاتصال الشخصى العفوى والتلقائى يتم داخل الجماعات الأولية

الموجودة فى المجتمع، بحكم تكوينها وأدوارها الطبيعية، فإنه يتم أيضا داخل الجماعات الأخرى المنتشرة بالمجتمع، والتى سماها بعض الباحثين الجماعات الثانوية (والتى سيأتى ذكرها فى سياق ذلك الجزء)، والتى تعد جماعات طوعية واختيارية، لا تقل فى أهميتها عن الجماعات الأولية، وتقوم بأدوار مهمة للفرد وللمجتمع والدولة أيضا وتعضد من الأدوار المنوط بالجهات المسئولة القيام بها؛ لذا اعتبرت بحق متطلبات المجتمعات الحديثة التى يصعب الاستغناء عنها، وترجع أهميتها البالغة والتى جعلت الباحثين فى مجال الاتصال يلتفتون إليها ويهتمون بها إلى مشاركة الأفراد فيها ،وإلى وجود الاتصال الشخصى بشكله العفوى، وأيضا بشكله المخطط أو المدبر بها.

ومن هنا جاء اهتمام علماء الاتصال بكل أنواع الجماعات ودورها، وما قد تحدثه على الفرد من تأثيرات وفاعلية، وما تكسبه له من وجهات نظر وآراء مختلفة. ومع تطور دراسات الاتصال،اتجهت أنظار الباحثين والمتخصصين إلى دراسة الاتصال الشخصى العفوى أو التلقائى والاتصال الشخصى المخطط، ومن أهم ماتوصلت إليه الدراسات مجموعة من الملاحظات، التى تميز الاتصال الشخصى عن غيره من أنواع الاتصال، وتتمثل هذه الملاحظات فى:

مميزات الاتصال الشخصى داخل الجماعات:

١ ــ إن الاتصال الشخصى له الغلبة فى مجمل صياغة اتجاهات ومعارف البشر؛ حيث تتشكل من خلاله الاتجاهات الأساسية للأفراد فى طفولتهم فى إطار الأسرة، ثم إطار المدرسة... تلك الاتجاهات التى تصبح أكثر مقاومة للتعديل بعد ذلك، عندما يشب الطفل ويصبح يافعاً.

٢ــ تتميز جماعات الاتصال الشخصى الموجودة تلقائيا بأنها تقوم ــ وبشكل تلقائى ــ بتصفية مضمون رسائل الاتصال الجماهيرى وتنقيتها؛ بمعنى تقييمها والحكم عليها ومن ثم تصديقها والتأثر بها إيجابيا أوتكذيبها والتأثر بها سلبيا، كما تساهم جماعات الاتصال الشخصى المكونة لتحقيق أهداف معينة فى مناقشة رسائل الاتصال الجماهيرى، وقبولها وتزكيتها من أفراد الجماعة أو تجنبها وتحاشيها.

٣ ــ إن الإنسان بطبيعته أميل إلى تبنى ما يعتقد أنه شارك شخصيا فى إنجازه، وفى المقابل هو أميل إلى نقد وتمحيص ما يتلقاه جاهزا (خاصة ما إذا كان موجها من السلطة). وبالتالى فإن تأثير الاتصال الشخصى الناجح على تعديل الاتجاهات يكون أكثر عمقا وثباتا[١].

ويهتم هذا الجزء:

أولاً ـ بالجماعات ودورها وماهيتها.

ثانيا ـ تقسيم الجماعات.

ثالثا ـ أهمية الجماعات.

رابعا ـ الدراسات الخاصة بأهمية الجماعات.

أولا: دور الجماعات وماهيتها:

من المعروف أن الجماعات الأولية ليست لها مصلحة أو منفعة فى تكوينها، بعكس الجماعات الأخرى الكثيرة التى يتم تشكيلها وتكوينها لتحقيق أهداف معينة مثل: جماعات النشاط الاجتماعى أو الثقافى أو التعاونى أو التجارى، وجماعات الأندية والنقابات أو الاتحادات والروابط وما إليها[٢]. ويطلق البعض على الاتصال الذى يتم داخل هذه الجماعات اتصال المواجهة والمشاركة ويعده اتصالاً اجتماعياً طبيعياً وحدته الأولى المكونة له «اتصال ثنائى» من شخصين، والعلاقة بينها ذات اتجاهين، وكلما انضم شخص إلى هذه الوحدة الأولى فإن العلاقات ذات الاتجاهين تتكاثف وتتكاثر بمتوالية مثلثية Trangile، حتى تبلغ كثافة العلاقات ذات الاتجاهين عشرة أفراد مثلا إلى خمس وأربعين مجموعة من العلاقات المتبادلة ذات الاتجاهين. واتصال المشاركة، والاتصال التبادلى القائم على الحوار يثمر دائما عن جديد كمحسنات قول أو مبدعات عمل، وهذا أبسط المحصلات الحضارية التى يؤدى تراكمها إلى كيف حضارى متميز[٣].

---

(١) د. قدرى حفنى: الاتصال الشخصى حاجة إنسانية (مجلة النيل ــ العدد ٣٩) ص٥٠

(٢) زيدان عبدالباقى: وسائل وأساليب الاتصال فى المجالات التربوية والاجتماعية (القاهرة مكتبة النهضة المصرية سنة ١٩٧٩).

(٣) صلاح عبدالمتعال: مرجع سابق ص ١٣.

لقدأدرك السياسيون خطورة تأثير الجماعات كالأحزاب السياسية والاتحادات المهنية والجمعيات الدينية فى كسب تأثير الرأى العام وإعداده لمواجهة الأزمات واجتيازها وتفسير القرارات السياسية التى تصاحبها[١]، وظهرت أهمية الجماعات النوعية التى تخدم أهدافاً محدودة، عند مواجهة مشكلات المجتمع، وذلك لاعتمادها على المشاركة الذاتية[٢]. من أجل هذا لجأ الدعاة إلى تأسيس الجمعيات والجماعات التى تؤيد دعوتهم وتتبناها وتخدم أهداف المجتمع. وتظهر حاليا فى ميدان العلوم الإنسانية أفكارا حول تعقد الظواهر والتفاعل بينها، وينعكس ذلك فى تزايد الاهتمام بالجماعات بشكل أكبر من ذى قبل، ومن اتخاذ المنظمات الحكومية موضوعات للتحليل[٣]. وقد كثرت الجمعيات والتنظيمات المهنية والعلمية والسياسية فى كل دول العصر الحديث، ولهذه التنظيمات دورها فى سائر المجتمعات بصفة عامة[٤]. والمجتمع مكون من مجموعات من الناس، تتراوح ما بين هيئات كبيرة منظمة بشكل عمدى ولها أهداف محددة، توصف بأنها مجموعات من الدرجة الثانية، وتتضمن منظمات سياسية ودينية، وهيئات مهنية ونقابات عمال.. إلخ، وجماعات أولية تتجمع بشكل غير رسمى، وتتكون من أفراد معدودين. وينتمى الفرد عادة إلى عديد من الجماعات وله مكانة مختلفة فى كل واحدة منها، وكثيرا ما يكون الفرد ماديا فى جماعة معينة، ولكنه ليس عضوا فيها؛ لأنه يستمد مستوياته من جماعة أخرى يعتبرها جماعته المرجعية فى بعض الاتجاهات، وتفرض تلك الجماعات ضغوطا أساسية للخضوع لقواعد المجتمع[٥]، ويحتاج المجتمع إلى كافة أنواع الجماعات لتحقيق أهدافه والمشاركة فى خططه، سواء كانت الجماعات الأولية أو الجماعات التى يكونها الفرد أو يشترك فيها والتى يطلق عليها اسم الجماعات الثانوية، وتتميز تلك الجماعات بخصائص مهمة، هذه الخصائص هى:

(١) د. على عجوة: المرجع السابق ص١٣٢.

(٢) د. على عجوة: العلاقات العامة والمشاركة الذاتية (القاهرة، مجلة النيل، العدد الخامس، يوليو ١٩٩٢) ص٢٤.

(٣) بول غلس: المجتمع المدنى العالمى، المنظمات غير الحكومية العالمية فى إطار النظام العالمى، القاهرة المجلة الدولية للعلوم الاجتماعية، أغسطس ١٩٩٢، اليونسكو ص١٠٣.

(٤) د. على عجوة: مرجع سابق ص١٤٠.

(٥) د. جيهان رشتى: مرجع سابق ص ٥٦٥.

١ ــ أن بها قدراً كبيراً من التعمد والتطوعية والتشكيل الواعى.

٢ ــ أنها تقوم حول اهتمامات أو حاجات جزئية ومتخصصة.

٣ ــ أنها تتميز بالاتصالات المباشرة والعلاقات القوية فيما بين أفرادها.

وقد لا توجد تلك العلاقات دائماً كما يحدث فى بعض الجمعيات العملية على مستوى العالم، التى قد تستمر لسنوات، دون أن يلتقى أعضاؤها لقاءً مباشراً وشخصياً، وإنما تقوم العلاقة على وسائل للاتصال غير المباشر مثل البريد والتليفون والتلغراف والوسائل المطبوعة. (١)

وهذه الجماعات تقوم بكافة الأنشطة المجتمعية الأخرى، فهذه الجماعات تقوم بأنشطة اجتماعية متعددة ومتنوعة وأنشطة ثقافية وعلمية ودينية(٢)، يحتاج إليها المجتمع ويصعب الاستغناء عنها، وينضوى تحت لوائها كثير من الأعمال، بدءاً من أعمال أو أنشطة الإبداع الفردى إلى أعمال النشر وحماية حقوق الجماعات وإقامة المعارض والأسواق والحفلات، وتعقد المحاضرات والندوات والمؤتمرات، حلقات البحث، وتصدر الدوريات، بالإضافة إلى هذه الأنشطة هناك جماعات تقوم بأعمال مهمة فى مجال البيئة بالعمل والتصدى لأى اعتداء، وحماية البيئة من أى انتهاكات أو تخريب أو إهمال. بالإضافة إلى امتداد خدماتها وشمولها الأهداف القومية والتراثية بالمحافظة على التراث القومى، ورفع الصوت عاليا ضد أى اعتداء عليهما أو إهدار قيمتهما(٣)، وتستطيع تلك الجماعات أن تصبح جماعات ضغط يعتد بها لدى الدولة، إذا سمح لها القانون بذلك، وقبل الحديث عن أهمية تلك الجماعات، نعرض لبعض أشكال تلك الجماعات من خلال التقسيمات التى قام بها الباحثون.

ثانيا: تقسيم الجماعات

يقسم علماء الاتصال الجماعات إلى أربعة أشكال، حيث يحدث الاتصال عادة بين أى عدد من الناس، ولكن عدد المشاركين له فاعليته الخاصة فى طريقة خلق

(١) د. أحمد النكلاوى: المدخل السيسولوجى للإعلام (مرجع سابق) ص ٤٥: ٥٢.

(٢) د. إبراهيم حلمى عبدالرحمن: مرجع سبق ذكره ص ١١.

(٣) المرجع السابق نفسه.

المعانى وتحويلها، وتركز دراسات الاتصال على أربعة مستويات رئيسية: لحدوث التفاعل الاجتماعى؛ حيث تتحدد الوحدة الاجتماعية Social unit على أساس عدد الأشخاص المنضمين إليها، ويذكر «دينيس سميث ووليامسون» أن هناك أربعة مستويات للاتصال، هذه المستويات هى:

١ ــ الشكل الثنائى أو الزوجى Dyad، وهو عبارة عن وحدة مكونة من شخصين.

٢ ــ الجماعة الصغيرة Small group والتى لا يقل فيها العدد عن ثلاثة أشخاص، ولا يزيد عن الخمسة عشر، ولا يتجاوز الثمانية عشر.

٣ ــ الجمهور أو الجماعة الكبيرة Public or large group

وهى عبارة عن تجمع عدد كبير من الناس فى مكان واحد، وفى وقت محدد، مثل التجمع لسماع محاضرة أو إبرام اتفاق ما أو مشاهدة تجمع سياسى.

٤ ــ الحشد The Mass وهو الجمهور المتنوع مثل جمهور أو قراء جريدة من الجرائد، أو مستمعى محطات الراديو، والذين ينتشرون فى كثير من الأماكن.

وكل مستوى من المستويات السابقة له مواصفاته وخصائصه المميزة ، التى تميزه عن بقية المستويات. وعند دراسة عمليات الاتصال، يجب أن يؤخذ فى الاعتبار دائما مستوى التفاعل الاجتماعى الذى يحدث بين الأفراد، فعند دراسة الجماعات الصغيرة ينبغى ملاحظة مراحل نمو الجماعة وملاحظة المناخ السائد والقيادة الخاصة بها، ويحدث الاتصال الشخصى فى المستوى الثنائى الزوجى، وهو أبسط أشكال ومستويات التفاعل والتكامل الاجتماعى، ويحدث داخل الجماعات أيضا، كما يمكن أن يحدث بين الجمهور[1].

تقسيم آخر للجماعات:

قام وارنر سيفرن وجيمس تانكر بتقسيم الجماعات تقسيمات أخرى إلى ثلاثة أشكال:

(1) Dennis R Smith & Keith Willamson: Interpessonel Communication roles. rules. strartegies and games Op. Cit. p. 27.

١ ـ **الجماعة الأولية:**

التى تتكون من اثنين أو أكثر من الأشخاص، وتتضمن روابط قوية وحميمة، تستمر لفترات طويلة وعلاقاتها، تعتمد على علاقات الوجه للوجه، مثل: الأسرة وجماعة العمل أو الفريق، الجماعات الأخوية، أو وحدة عسكرية.

٢ ـ **الجماعات المرجعية:**

وهى جماعة متعارفة ومترابطة، وتستخدم كنموذج يقاس عليه، وليس من الضرورى الانتماء إليها. على سبيل المثال الطالب الذى يرغب فى الانضمام إلى جماعة معينة، يبدأ فى تعلم طريقة عملهم،وتبنى اتجاهاتهم رغم أنه لم يصبح عضوا معهم بعد.

٣ ـ **الجماعة الوقتية:**

جماعة وقتية من الناس لا يعرفون بعضهم بعضا ، ولكنهم قد تواجدوا معا. وعلى سبيل المثال مجموعة من الناس يصعدون مصعدا، أو مجموعة تركب معا وسيلة من وسائل المواصلات، أو مجموعة تشاهد مباراة لكرة القدم وتجلس معا، هى جماعات وقتية.

وغالبا ما تشترك الجماعات فى المقاييس والأحكام، ويمكن تسمية تلك الأشياء المشتركة بالعرف السائد أو المعايير السائدة بينهم، والتى تحكم الكثير من السلوك الإنسانى[1] الخاص بهم.

وقام الباحثون فى مجال(علم النفس) بتقسيم الجماعات إلى تقسيمات قريبة من التقسيمات السابقة، وهى:

أ ـ **الحشد:**

وهو جمع من الأفراد غير المتجانسين، يجمعهم تواجدهم فى مكان وزمان واحد، تجمعهم عارض ويزول بزوال ظروف تكوينه، ويتم بطريقة تلقائية وإلا اكتسب صفة التنظيم الاجتماعى أو الجماعة الاجتماعية.

---

(1) Wanner J Severir & James W. Tan Kard jr. Op cit p. 143.

ب ـ الجمهور:

ويتمثل فى عدد من الأفراد المتفرقين، الذين لا يجمعهم زمان أو مكان واحد، كل فرد من الجمهور قد لا يعرف جميع الأشخاص الآخرين، وإذا كانوا يشتركون فى اهتماماتهم ومشاعرهم وأفكارهم. وقد يتمثل الجمهور فى جماعة قومية؛ أى ينتمون إلى بلد معين أو جماعات اجتماعية؛ أى ينتمون إلى طبقات أو فئات معينة أو هيئات، مثل أبناء ديانة معينة أو سياسية مثل المنتمين إلى حزب معين، أو اقتصادية مثل المستهلكين لسلعة معينة، أو ثقافية مثل قراء أحد المؤلفين أو المشاهدين لأحد الأفلام.

جـ ـ الجماعة الاجتماعية:

وهى عبارة عن مجموعة من الأفراد، تتكون من شخصين فأكثر ودور محدد يقوم به، وتتسم الجماعة بنوع من الاستقرار والتنظيم، مثل: الأسرة، الفصل الدراسى، المدرسة، أعضاء فريق كرة، أعضاء مجلس إدارة العاملين فى مصنع، ممن يعرف بعضهم البعض الآخر، ويتفاعلون فيما بينهم[1].

أما فى مجال الدراسات الاجتماعية، فقد قسم الباحثون الجماعات إلى الجماعات الأولية وتمثلها الأسرة حيث تعد نموذجا مثاليا لها، والجماعات الثانوية وهى التى تتمثل فى الجماعات المختلفة مثل النقابات المهنية والعمالية والهيئات الدينية والأحزاب السياسية والمدارس الفكرية، وقد تأخذ تلك الجماعات طابع التنظيم الرسمى، ولها تقاليدها وطرقها الخاصة فى القيام بوظائفها، وتسمى الجماعات النظامية، ويمكن القول أن داخل كل جماعة من هذه الجماعات توجد جماعات أخرى فرعية داخلة فيها أو خارجة عنها[2]. وقد أخذ كثير من الباحثين بهذا التقسيم السابق منذ أن استحدث تشارلز كولى Charles Cooly مفهوم الجماعة الأولية والجماعة الثانوية فى كتابه «التنظيم الاجتماعى» الذى أصدره ١٩٠٩، واعتقد الباحثون بأهمية تلك الجماعات بالنسبة للفرد؛ حيث لا يستطيع العيش دونها.

---

(١) عبدالحليم محمود: مرجع سابق ص ١٣٢.

(٢) د. غريب محمد سيد أحمد (مرجع سابق) ص٢٥٢.

ثالثا: أهمية الجماعات وتأثير الاتصال:

إذا كان الاتصال هو عملية نقل الأفكار والمعلومات والمشاعر بين الأفراد والجماعات، فإن هذه العملية تتخذ عدة أشكال أو أنماط، تختلف باختلاف النظام الاجتماعي والطراز الثقافي الذى تتم فيه ، ففى الجماعات الأولية والتى تتمثل فى الأسرة والأقارب، تنشأ بين أفرادها علاقات شخصية حميمة، ويجرى الاتصال على نمط معين أساسه المواجهة والاحتكاك المباشر وجها لوجه، وفى الجماعات الثانوية التى تنشأ عادة لتحقيق أهداف معينة كالأحزاب والجمعيات والشركات التجارية والأندية والنقابات وغيرها، يجرى الاتصال بين أفرادها عن طريق المواجهة والاجتماع والمناقشة؛ فهو اتصال جمعى يتم على أساس من التفاعل المباشر، رغم أن العلاقات بين أفراد هذه الجماعات قد لا تكون شخصية أو حميمة(١).

وحيث تعد الجماعات بصفة عامة هى أقدم التنظيمات الاجتماعية وأكثرها شيوعاً فإن الاتصال هو العامل الرئيسى المهم فى وجود تلك الجماعات؛ حيث لا تستطيع الجماعة سواء كانت كبيرة الحجم أم صغيرة أن تبقى وأن تستمر دون حدوث الاتصال بين أعضائها، فالاتصال وحده هو القادر على ربط الأفراد معا فى عضوية الجماعات.. وهو الذى يساعد أيضا على تحقيق أهداف الجماعة. والاتصال المباشر أو المواجهى يتحقق فى الجماعات الصغيرة، وتتمثل أهمية الجماعة فى أنه من خلالها يمكن عمل الكثير،مما يتعذر عمله من خلال الأفراد؛حيث تؤثر الجماعة المرجعية التى يقارن الفرد نفسها بها، أو يتمنى الانضمام إليها تأثيرا قويا على سلوك هذا الفرد(٢)، وقد تعاون الجماعة تأثير الاتصال الذى يعمل على التحويل حتى بين أعضائها المخلصين، فقد ينشط الاتصال ـــ على سبيل المثال ـ المناقشات بين أفراد الجماعة، وهذه المناقشات تجعل أساليب تلك الجماعة أكثر وضوحا؛ مما يشجع على

---

(١) د. إبراهيم إمام: الإعلام والاتصال بالجماهير (مرجع سابق) ص ١٠٣.

(2) B. Aubrey Fisher. Small group Decision Making, Com & the group Process: McGraw Hill Book Company N.Y. San Francisco, Johannesberg, London, Madrid, Maxcico, Paris, Sydney, Tokyo, Toronto, 1988. p.14.

حـدوث التحول بـين الأعضـاء المخلصيـن، الذين لـم يدركوا تـلك الأساليـب من قبل[١].

وتساعد الجماعات على تدعيم الاتجاهات السابقة، أكثر ممـا تساعد على التـغيير؛ خاصة حينما يقدر الـفرد انتماءه للجماعة ويحرص على إظهار الـولاء لها، أما حينما تتحول الجماعة المرجعية الإيجابية إلى جماعة سلبية بالنسـبة للفرد، لا تحقق له رغباته ولا ترضى فيه شعور الفـخر بالانتماء إليها، ففى هذه الحالة تـصبح فرص تحول الفرد عن آراء الجماعة كبيرة[٢]، فكل فرد يتأثر بالجماعات التى ينتمى إليها ويستمد جزاءه وإحساسه بالأمـن والطمأنينة من رضاء الجـماعات التى هو عضو فيـها. والفرد يدرك أنماط وتقاليد جماعـته ويجعله هذا يختار الحقائق والأفكار التـى تتفق مع تلك الأنماط والتقاليد ويتجنب ما يخالفها[٣]. وقد تعاون الجماعة تأثيـر الاتصال الذى يعمل على التغيير حتى بين أعضائها المخلصين، فـقد ينشط الاتصال المناقشات بين أفراد الجماعة ويساعد على إدراكهم لمزايا التحول، ويشير كاتز ولازرزفيلد إلى أن مناقشة الجماعة قد تشجع أولئك الذين يميلون للتغيير؛ لاكتشافهم أن هناك أقلية تؤيد موقفهم، لم تدرك أن وجهة الـنظر الجديدة أفيـد لها من الفـكرة التى كانت تـؤيدها[٤]، ومنذ اكـتشاف لازرزفيلد لأهمية الجـماعات فى الأربعينيات من هذا القرن ـ عنـد قيامه بدراسة عن أثر وسائـل الاتصال علـى النوايا الانـتخابيـة ـ والدراسات لا تنـقطع عن الجـماعات والاتصال المبـاشر وقادة الرأى وكيفية انـتشار المعلومات فـى المجتمع[٥]. ومن أبـرز الدراسات التى قدمـت، دراسة كورت لوين عالم النفس الاجـتماعى ودراسة روث لزبرجـر و دكسن Roth lisberger And Dixon، التى طـبقت علـى عمال مصـانع

(١) إيمان رمضان: دور الاتصال فى تنمـية المجتمعات المحلية، دراسة ميدانية تحليليـة للأنشطة الاتصالية فى عينه من المجتمعات المحلية (كلية الإعلام، جامعة القاهرة ،ماجستير ١٩٩٥) ص ١٢٢.

(٢) د. على عجوة: الأسـس العلمية للعلاقات العامة (مرجع سابق) ص١٣٩

(٣) د. چيهان رشتى: الأسس العلمية لنظريات الإعلام، مرجع سابق ص ١٠ و٥١.

(٤)د. على عجوة: المرجع السابق ص ١٣٩.

(5) Linda J. Busby. Mass Communication in A new Age. Amadia Survey Scott, Foreman little Brown College Division. Scott Foreman And Company. Glen View Illinois, Boston. London 1988, pp.352 - 353 .

الشركة الكهربائية الغربية، وغيرها من الدراسات الاجتماعية التى أظهرت قوة التفاعل داخل الجماعة وتأثيرها على الأفراد، ومن الدراسات التى سبقت لازرزفيلد عن تأثير الجماعة والأعراف السائدة بينهما دراسة «مظفر شريف»، التى ظهرت ١٩٣٠ ودراسة «آش»، تلك الدراسات التى سبقت كورت لوين وغيره من الباحثين بسنوات، والتى أظهرت قوة تأثير الجماعة على الأفراد.

رابعا: الدراسات الخاصة بأهمية الجماعات

١ ـ دراسة مظفر شريف عن المعايير الخاصة بالجماعة:

أراد شريف فى تلك الدراسة أن يصل إلى كيفية تكوين المعايير الخاصة بالجماعة.. والمعايير الاجتماعية هى عبارة عن قواعد ومقاييس مشتركة شائعة بين أعضاء الجماعة، وتتصل بكافة المناطق الخاصة بالسلوك الإنسانى، وتتضمن هذه المعايير على سبيل المثال الطريقة التى يتم بها تصفيف الشعر مثلا، طول أو قصر الملابس، تذوق الموسيقى الشعبية مثلا، وغيرها من الأشياء التى يتم الاتفاق عليها. وقد أراد مظفر شريف من دراسته معرفة كيفية تكوين المعايير التى توجه سلوك أفراد الجماعة فى الحياة اليومية، فقام بدراسة موقف أخضعه للتجربة فى المعمل حيث تم تقديم إشعاع ضئيل للضوء، يراه الأفراد فى حجرة مظلمة وهو ما يطلق عليه ظاهرة الحركة الذاتية «Auto - kinetic Movement» وكان يطلب من المختبرين الحكم على طول هذا الشعاع. وقد أراد من خلال تجربته التوصل إلى معرفة مَنْ منَ الأفراد تكون أحكامهم تبعا لأحكام الآخرين، ومن منهم سيكون له معياره الخاص، وقد وجد من خلال تجربته أن الجماعات تتبنى معايير خاصة مشتركة فيما بينها، وأن هذه المعايير تتوسط عادة وتتلاقى حولها الاختلافات التى توجد بين الأفراد.

ووجد مظفر شريف ـ من خلال تجربته ـ أن الأفراد قد انساقوا فى تكوين آرائهم إلى الأراء السابقة التى كونوها مع جماعاتهم، وأن الأفراد ينساقون فى آرائهم، ويعتمدون على غيرهم من أعضاء الجماعة، كمرشدين لهم فى المواقف، التى يسودها الشك وعدم اليقين، وأفادت تجارب «مظفر شريف» أيضا فى أن تأثير الجماعة موجود ويمتد على أفرادها حتى فى حالة عدم وجود الجماعة نفسها، وهناك كثير من المواقف

التى يسودها التردد وعدم اليقين، مثل بعض المواقف الخاصة التى قد تسود فى المجالات السياسية أو الدينية أو الأعراف السائدة بين الأفراد، وتبعا لتلك التجربة التى قام بها شريف فإن تأثير الجماعات يظهر بصورة كبيرة على الاتجاهات، وفى تلك المناطق التى يسودها عدم اليقين(١).

٢ ـ دراسة آش Asch عن ضغط الجماعة:

حاول آش أن يتعرف ضغط الجماعة على أفرادها، تقام من خلال دراسته باختيار فى أحد المواقف الخاصة، حيث طلب من أحد الأشخاص تحديد طول أحد الخطوط، ومطابقته بطول خط آخر وضع فى ورقة أخرى، ولم تكن المهمة شاقة عند وجود الشخص بمفرده، وقد اختلف الوضع تماما عندما تعرض الشخص موضوع التجربة لآراء أخرى تختلف عن رأيه، الذى كونه فى البداية، وتحول عن رأيه رغم صحته إلى آراء الجماعة رغم خطأ تلك الآراء(٢).

وقد خرج آش من تجربته بنتيجة مهمة، وهى: أن الأقلية تساير معيار الأغلبية داخل الجماعة، فبعض الناس يتفقون وينساقون مع جماعاتهم فى آرائها ، حتى لو تعارضت تلك الآراء مع آرائهم الخاصة، وأن ضغط الجماعة يشكل تأثيرا قويا فى حالة اتخاذ القرارات الخاصة بالسياسة والحكومة، وهذا ما حدث نقلا كما أوضح «برترام رافن» ١٩٧٤ Bertrams H.Raven للرئيس السابق نيكسون، الذى تحولت عنه جماعته وهذا ما حدث له عندما تعرض لضغوط الجماعة التى شكلت تحولا خطيرا Risky - shiftعند الخروج عن معاييرها عرضة للتساؤل(٣).

٣ ـ دراسة كورت لوين عن ديناميات الجماعة:

وتعد إسهامات كورت لوين فى مجال الاتصال إسهامات كبيرة الأثر، وتشتمل تلك الإسهامات على فكرته عن حارس البوابة، وما أضافه أيضا من دراسات فى

(1) Werner j. Severin & James W. Tan Kard. JR. Communiction theories Op cit pp. 144: 145.

(2) Ibid p. 145.

(3) Ibid p. 146.

مجال ديناميكية الجماعة وحركتها، ويعد هو ومن تبعه من الباحثين مثل ليون فستنجر Leon Fistinger ، والكس بافلز Alex Bavelas ودورون كارتليت Dorwin Cartlight ذوو إسهامات كبيرة فى هذا المجال[1]، وأثناء الحرب العالمية الثانية كان قد طلب من كورت لوين أن يشارك فى استخدام الاتصال لتغيير بعض العادات الغذائية لدى بعض ربات البيوت، وقد توصل لوين وتبين له من خلال دراسته إلى أن قرارات الجماعة، والالتزام العام للأفراد بها، قد تحكمت فى القرارات الفعلية المستقبلية الخاصة بالأفراد، بالإضافة إلى الرغبة فى الإجماع العام الخاص بالجماعة الذى كان له الغلبة والأولوية، وعدم رغبة ربات البيوت فى تغيير عاداتهن خروجا على اتجاهات الجماعة المنتمين إليها، وتأكدت تلك النتائج أيضا بواسطة الدراسات التى قامت بها اديث بنيت بلير (١٩٥٨) Adith Bennett Pler؛ لتؤكد ما انتهت إليه نتائج أبحاث كورت لوين[2] عن تأثير الجماعة وديناميتها على إقرارها، وقد تم إنشاء مركز لدراسة ديناميات الجماعة فى ماساتشايتس (١٩٤٥) Massachasettus ، وإنشاء مركز آخر بجامعة ميتشيجان؛ حيث تزايد الاهتمام وتزايدت الدراسات والأبحاث الخاصة بهذا الموضوع (١٩٥٣)، وجمعت تحت عنوان ديناميات الجماعة البحث والنظرية[3] Group Dynamic: Research & theory.

ومن الدراسات السابقة والخاصة بالجماعة، يمكننا أن نتبين تأثير الجماعة على الأفراد وقوة فاعليتها وقدرتها على تحقيق الأهداف. والجماعات بوجه عام تمارس تأثيرا ما على أعضائها، ويختلف هذا التأثير تبعا لقوة وصلة الفرد بالجماعة التى ينتمى إليها، سواء كانت جماعته الأولية أو الجماعة الثانوية التى ينضم إليها أو يشارك فى تأسيسها.

وقد أعطى كثير من العلماء اهتماما خاصاً بدراسة الجماعات وطبيعة تكوينها

(1) Ibid p. 146.

(2) Ibid pp. 147, 148.

(3) Erenst G. Bormann: Communication theory, Universtiy of (Minnesota) Holt, Rinehart & Winston N.Y. Chicago, San Francisco, Atlanta Dallas, Montreal, Toronto, London, Sydney, 1980 pp.10,11.

ودورها فى المجتمع وفى كافة مظاهر الحياة وذلك لأهمية دورها خلال عملية التنشئة وتأثيرها على الفرد من ناحية، ولوجود الاتصال المباشر والتأثير بين أعضائها من ناحية أخرى، وما يمكن أن يحدثه ذلك من تأثير على آراء الفرد واتجاهاته وسلوكه وهو ما اهتم به علماء الاتصال، والفرد خلال رحلة حياته يمتد انتماؤه إلى جماعات عدة، وقد تتغير هذه الجماعات خلال مراحل نموه من الطفولة إلى الشباب إلى الكهولة، والاتصال بالجماعات يمكن تحقيقه من خلال قنوات متعددة بعضا تلقائيا والآخر متعمدا ؛ففى الجماعات الأولية التى تمثلها الأسرة، يتم الاتصال المباشر تلقائيا وطبيعيا، أما الجماعات الأخرى وهوما درج على تسميته بالجماعات الثانوية، فالاتصال المباشر فيها يقوم على الاجتماع والتعمد والتشكيل الواعى، حيث يكونها الفرد، ويقوم بتأسيسها لتحقيق حاجات وأهداف معينة، ويشترك فيها عضوا عاملا أو منتسبا لاتفاق أهدافها مع أهدافه وأغراضه التى يبغى تحقيقها.

المبحث الثانى: الجماعات الطوعية.أدوارها وأهميتها:

تختلف الجماعات الفرعية باختلاف النظام الاجتماعى والثقافى والسياسى السائد فى المجتمع، وإن كان كل مجتمع لا يعدم وجود هذه الجماعات إلا أن الطرق والسياسات السائدة فى المجتمع قد تشجع وجود هذه الجماعات وتقويها وتدعمها، وقد يحدث العكس، فقد تضع الدولة من اللوائح والقوانين والتشريعات ما تظن أنه ينظم هذه الجماعات ويدعمها، وهو فى حقيقة الأمر يحد من نشاطها ويعرقل أداءها ويفقدها حيويتها مما يجعلها فى الحقيقة أشكالا كمية قائمة وموجودة، ولكنها من الناحية الكيفية فقدت فاعليتها وتأثيرها.

وحقيقة الأمر أن الجماعات الثانوية التى ينضم إليها الفرد أو يكونها ويشكلها، تحتاج إلى قدر كبير من الحرية فى الحركة وفى الاتصال؛ حتى يستطيع أفرادها ممارسة الاتصال الأفقى والرأسى لتحقيق الأهداف والمشاركة الحقيقية فى الأحداث والقضايا والمشكلات، ولا يعنى تحريرها من القيود البيروقراطية جنوحها إلى الفوضى أو عدم الالتزام، ولكن يعنى تنظيمها تنظيما هادفا ومشجعا على تحقيق أهدافها. ولكن قد يساعد تطبيق القوانين على الممارسة الحقيقية، أو قد يؤدى إلى خلق المواهب والأعمال الهادفة وممارسة الضغوط والتوجهات.

والاتصال بالجماعات الكثيرة المنتشرة فى المجتمع يمكن بلوغه عن طريق الاتصال المباشر، بواسطة معرفة أحد أعضاء تلك الجماعات التى يرتادها الكثير من الأفراد من مختلف الأعمار، ويكفى أن تتفق أهدافها مع أهداف الفرد وميوله؛ حتى يمكنه أن يصبح عضوا عاملا فيها، ويقبل على عضويتها باقتناع وقدرة على ممارسة العمل والعطاء والمشاركة الحقيقة والتبادل المتوازن للخبرات والخدمات.

وبعض هذه الجماعات قامت بمبادرات أهلية ذاتية، نظمت نفسها فى أشكال تنظيمية، يطلق عليها اسم جمعيات، قامت لتحقيق أهداف معينة، سواء كانت تلك الأهداف خدمة الأعضاء أنفسهم بغية تحقيق التعارف بينهم والارتقاء بهم علميا وثقافيا، وإتاحة الفرصة لهم من خلال التجمع بالتعبير عن إبداعاتهم وإنتاجهم الثقافى أو العلمى، عن طريق ومن خلال النشر أو الاحتكاك مع الآخرين أصحاب المواهب والميول المتشابهة نفسها، أو قامت لتحقيق أهداف أوسع وأعرض، وهى خدمة المجتمع المحلى ودرء الأخطار عنه وحمايته والمشاركة فى تنميته، والتى تمثلها أصدق تمثيل جماعات البيئة والمحافظة على التراث الأثرى والحضارى، أو للمشاركة فى مواجهة الكوارث والأمراض الطبيعية والمجتمعية، وجميعها أهداف ثقافية وعلمية واجتماعية تهدف تحقيق مساعٍ ومرامٍ سامية، وتؤكد مشاركة الأفراد ووعيهم.

وقد تبين أن مشاركة الجماهير من أهم العوامل التى تدعم الاتصال التنموى؛ بحيث لا يقتصر دور الأفراد على مجرى التلقى للرسائل الاتصالية، بل يتسع ليتحول المتلقى إلى المشاركة الإيجابية فى التخطيط والتنفيذ أيضا بعد أن ثبت أن المشاركة الواسعة من جانب الأفراد من أهم مقومات نجاح الخطط وتحقيق الأهداف، فالاتصال وسيلة مهمة لضمان المشاركة الحقيقية[1] وأداة لخلق الوعى الاجتماعى بالقضايا والأولويات القومية. وبعد الإدانة التى لحقت بوسائل الاتصال الجماهيرى، توجهت الأنظار إلى العمل على تطوير قنوات بديلة للاتصال، تعمل على إشراك الأفراد فى اتخاذ القرارات وتنفيذ الخطط[2] وتحقيق الأهداف الخاصة والمجتمعية، والجماعات الأهلية أقدر على تحقيق هذا الدور، بعد أن أثبتت التجارب أن الاتصال ينجح عادة

(١) چيهان رشتى: تكنولوچيا الاتصال الجديدة وزيادة المشاركة فى عملية الاتصال، مجلة النيل عدد ٣٩، ١٩٨٩ ص ٤٣: ٤٤.

(٢) المرجع نفسه ص ٤٣.

إذا استخدمت كل القنوات المتوافرة ،بما فى ذلك قنوات الاتصال التقليدية مثل خطبة الجمعة والقصص والأغانى الشعبية[1].

ومن أهم الاتصالات البديلة التى يمكن أن تثرى وسائل الاتصال الرسمية الجمعيات الثقافية والعلمية أو (المنتديات)، كما يطلق عليها أحيانا، حيث تتمتع بمجموعة من المزايا التى تؤهلها للنجاح فى مهامها وتحقيق أهدافها وفى تحقيق الوعى الاجتماعى، لما لها من قدرة على مساعدة وسائل الاتصال الحكومية والجماهيرية والشخصية فى تحقيق مهامها فى مجال التنمية وتحديث المجتمع ودرء الأخطار عنه، وذلك لما يتوافر لها من مقومات وصفات تؤدى إلى نجاحها فى عملها.

وتتأكد أهمية الدور الذى يمكن أن تقوم به تلك الجمعيات الثقافية والعلمية فى المرحلة الحالية والمرحلة القادمة، بعد التطورات الهائلة التى تتمثل على المستوى القومى. كما تشير الدراسات إلى أن الدول سيتنامى فيها الاتجاه إلى تطبيق فلسفة اقتصاديات السوق، وتتزايد قوة القطاع الخاص والشركات المتعددة الجنسيات؛ مما قد ينعكس على الدولة فتعجز الحكومات عن الوفاء بالتزاماتها الداخلية والدولية؛ مما يضطرها إلى الانسحاب من بعض المجالات وأهمها مجال الخدمات وتوقفها عما كانت تقوم به من دعم للطبقات الفقيرة والمحتاجة.

وعلى المستوى العالمى تشير الدراسات أيضا إلى أن العالم ربما يشهد كثيرا من الاشتباكات الحضارية والثقافية والتداخلات والصراعات؛ مما قد يؤدى إلى اختراق الهويات، مما يصعب معه الاحتفاظ بقيم الحضارات التقليدية ومثلها وتصوراتها؛ نتيجة التطور الهائل فى تكنولوجيا الاتصال والتقدم التقنى المتواصل فى هذا المجال، مما قد يمثل صعوبة أمام الدول التى تبغى مسايرة التطور العالمى وممارسة التقدم التكنولوچى والاجتماعى، وتسعى لمواكبة العصر وعدم الانغلاق، من الجمع بين هذا الانفتاح على الثقافة العالمية، والمحافظة على قيم التفرد والإبداع والحرية، والمحافظة على ذاتيتها الثقافية.

وإذا أضفنا إلى تلك المخاوف والتوقعات التى يؤكدها الباحثون ما أفرزه نمط الحياة

(١) سعد ليبب: قضية المشاركة فى العملية الاتصالية: (القاهرة، المركز القومى للبحوث الاجتماعية ـ ندوة الإعلام والمشاركة فى التنمية فى الفترة ٨ ، ٩فبراير سنة ١٩٩٤ ص٩).

المعاصرة عن مخاطر شاملة، تهدد الاستقرار الاجتماعى للعالم، والتى تتمثل فى التفاوت الهائل فى الدخول ومستويات المعيشة بين طبقات الدول وبعضها، كما أبرزتها وسائل الاتصال العالمية ـــ وعواقب التلوث البيئى المتصاعد رغم مواجهته؛ نتيجة التعامل غير الرشيد مع الطبيعة، ثم ما قد تؤدى إليه تلك المشكلات (الفقر والتلوث) من توترات اجتماعية وردود أفعال تترجم نفسها بالعنف والتمرد والاحتجاج؛ مما يهدد الاستقرار السياسى للدول، ولأدركنا أهمية وجدوى تضافر الجهود لمواجهة هذه الأخطار، وأهمية تشجيع الدولة للجمعيات الأهلية لمشاركتها فى المسئولية فيما لا تستطيع الحكومات القيام به بمفردها. والجمعيات بما تضمه من جمعيات للفنون تستطيع أن تحافظ على القيم والتفرد والذاتية ـــ والفن هو الذى يحفظ قيم الذاتية والتفرد والإبداع ـــ وتستطيع المشاركة فى درء أخطار البيئة، والمساهمة فى المجالات التى تنسحب منها الدولة خاصة وأن لها دوراً تاريخياً مهماً، قامت به منذ بدء النهضة حتى الآن.

خامساً: الاتصال الشخصى فى المنشآت المختلفة

من المعروف أن الالتزام بوسائل الاتصال الشخصى داخل المنشأة يعمل على تقوية العلاقات بين المنشآت المختلفة وجماهير تلك المنشآت؛ حيث تساعد الزيارات والاجتماعيات والمقابلات والمحادثات والمناقشات على تقوية الصلات وتحسين العلاقات وإيجاد التفاهم بين المنشأة وجمهورها؛ حيث تطبق هذه الوسائل عن طريق الاتصال المباشر والدائم مع الجمهور. وعن طريق توجيه التساؤلات والإجابة عن الاستفسارات والرد على الأقاويل أو الشائعات، يمكن للمسئولين بالمنشأة إيجاد العلاقات الطيبة مع الآخرين؛ مما يقوى من مركز المنشأة ويحسن من صورتها فى أذهان الجمهور.

كما تفيد المؤتمرات بأنواعها المختلفة فى تقوية الصلات بالجمهور الداخلى والخارجى، ودعم الدعاية الناجحة وتحقيق السمعة الطيبة مع الجمهور الخارجى بصفة خاصة، سواء كانت تلك المؤتمرات على المستوى المحلى أو الإقليمى أو الوطنى أو القومى أو الدولى، حيث تعتمد المؤتمرات على وسائل الاتصال المباشر فى تحقيق أهدافها، ويصدق القول بأن الاتصال الفعال يعتمد أكثر على مواقف المرسل من

المستقبل، أكثر منه على مواهب المصدر فى الكتابة أو الحديث أمام جمهور المستمعين.

الاتصال الشخصى داخل المنشآت:

يقضى المسئولون معظم أوقاتهم فى عمليات اتصالية، تتمثل فى:

١ ــ رفع المعلومات والأفكار إلى الإدارات العليا لمساعدتها على اتخاذ القرار.

٢ ــ إمداد بقية مديرى الإدارات بالمعلومات، التى تساعدهم فى أداء أعمالهم بفاعلية (اتصال أفقى).

٣ ــ توصيل المعلومات إلى المستويات الأدنى.

٤ ــ نقل المواقف أو ابتكارها.

٥ ــ استلام وتفسير الحقائق من هؤلاء العاملين تحت إدارته.

٦ ــ الاتصال بالناس خارج المنشأة بما فيهم العملاء والمصالح والمؤسسات والأفراد[١].

هذا الاتصال الداخلى داخل أى منشأة أو هيئة أو مؤسسة يتضمن مجموعة من الاتصالات، فقد يكون:

ــ اتصالا صاعدا أو رأسيا أى من المرؤسين إلى الرؤساء.

ــ اتصالا هابطا أى نازلا من الرئيس إلى المرؤسين.

ــ اتصالا أفقيا وهو الاتصال الذى يدور بين الإدارات أو بين زملاء المستوى الواحد.

وتعتمد هذه الاتصالات على تبادل الخبرات والمذكرات والتقارير وغيرها من أشكال الاتصال الإدارى، غير أن الاتصال الناجح والفعال هو الذى يعتمد على الاتصال وجها لوجه، فهو أفضل وسيلة لتأكيد الاتصال الناجح وهو يفضل الاتصال التليفونى[٢].

---

(١) فرانسيس. ج. برجين: الإعلام التطبيقى واستخداماته فى تطوير الإدارة ــ ترجمة إبراهيم سلامة (هيئة الكتاب سنة ١٩٩٥ ص١٢).

(٢) المرجع نفسه، ص٢٤.

كيف يتم الاتصال داخل المنشآت المختلفة؟

تتكون عملية الاتصالات من شقين أساسيين، هما:

١ ــ إرسال المعلومات

٢ ــ استقبال المعلومات

أولا: فيما يتعلق بإرسال المعلومات

فإنه يتم بإحدى طريقتين أو كليهما معا، وهما:

أ ــ الطريقة الشفهية:

وتصلح عادة للمواقف التى تتطلب المواجهة المباشرة بين المرسل والمستقبل (المرسل إليه)، وتعتبر هذه الطريقة هى الأفضل لإرسال المعلومات إلى الغير وذلك للأسباب الآتية:

ــ أنها تشعر الفرد المرسل إليه بأهميته الذاتية.

ــ أنها تتيح الفرصة للمرسل لكى يتأكد من استيعاب وفهم المرسل إليه للمعلومات.

ــ أنها أسرع وسائل الاتصال.

ب ــ الطريقة الكتابية:

على الرغم من مزايا الطريقة الشفهية فى الاتصالات، إلا أن ذلك لا يقلل من أهمية الطريقة الكتابية أو يغنى عنها، حيث تستخدم بفاعلية فى حال كبر عدد العاملين المراد إرسال المعلومات إليهم، وعلى كافة المستويات، وبالتالى.. فإن الحاجة إلى الطريقة الكتابية تصبح ضرورية.

ثانياً: فيما يتعلق باستقبال المعلومات:

عادة ما يتم باستخدام الحواس المختلفة، خاصة الرؤية أو السمع أو كليهما، والواقع أن فاعلية عملية الاتصال بشقيها، تتوقف عن ثلاثة عوامل أساسية، هى:

أ ــ الإرسال الدقيق للمعلومات.

ب ــ الفهم الدقيق للمعلومات المرسلة من جانب المرسل إليه.

جـ ــ قبول المرسل إليه للمعلومات المرسلة له من جانب المرسل.

أنواع الاتصالات داخل المنشآت:

هناك ثلاثة أنواع للاتصالات، هى:

أولا: الاتصال الهابط:

وتشير إلى الاتصالات التى تتم من أعلى إلى أسفل، حيث يتم إرسال المعلومات من المستويات العليا فى المنظمة إلى المستويات الأدنى فيها، وعادة ما تحمل فى طياتها قرارات وتعليمات وأوامر واجبة التنفيذ لمن توجه إليهم.

وهى تعبر عن اتصالات ذات اتجاه واحد، ويجب الالتزام بها والعمل على تنفيذها، ويوجد هذا النوع من الاتصالات فى جميع المنظمات.

ثانيا: الاتصال الصاعد:

يعتبر هذا البعد مكملا للبعد الأول، حيث يشير هذا النوع إلى إرسال وتصعيد المعلومات من أسفل إلى أعلى، أى من جميع المستويات الإدارية بالمنظمة إلى الإدارة العليا بها، وعادة ما تحمل هذه الاتصالات فى طياتها شكاوى ومقترحات وتقارير الأداء، وكافة المعلومات عن سير العمل، والتى قد يؤخذ بها أو لا يؤخذ بها، وفقًا لمدى اقتناع الإدارة العليا بها.

ثالثا: الاتصال الأفقى:

ويقصد بهذا النوع إرسال المعلومات بين مختلف الإدارات والأقسام والأفراد الذين يقعون فى المستوى الإدارى الواحد نفسه بالمنظمة، بمعنى تبادل المعلومات والآراء بين الأفراد.

هذا، ويتم هذا النوع من الاتصالات لاعتبارات التنسيق بين العاملين فى المستوى الإدارى الواحد ذاته، دون ممارسة سلطة لأى منهم على الآخر.