الفصل الخامس

الاتصال والتواصل الاجتماعى

الفصل الخامس

الاتصال والتواصل الاجتماعى

مقدمة:

يعيش الإنسان اليوم فى عصر ترتكز فيه معظم أنشطته الشخصية والاجتماعية على ما يتمتع به من قدرات وملكات تواصلية بالآخرين، فالإنسان منذ لحظة خروجه من الرحم البشرى إلى الرحم الاجتماعى وهو فى تواصل وتفاعل دائم وبلا انقطاع مع ذاته والأفراد المحيطين به، وتعتمد قدرة الفرد على تفاعله مع الآخرين والتأثير فيهم والتأثر بهم على ما لديه من مهارات التواصل مع الآخرين، لذا فان الفرد فى حاجة دائمة لأن يتعلم هذه المهارات حتى يحقق نجاحه فى مسيرة الحياة.

ولما كانت التربية تسعى إلى تحقيق النمو المتكامل لمختلف جوانب شخصية الأفراد فإنها بذلك إنما تستهدف إنماء شخصيتهم بالكيفية التى تحقق لهم التوازن فى مختلف الجوانب الجسمية، العقلية، الوجدانية، النفسية، الاجتماعية، والخلقية، وفى جميع سلوكياتهم واتجاهاتهم نحو أنفسهم ونحو الآخرين. أى إنماء شخصية الفرد القادر على التواصل Communication مع ذاته أولاً، ومع الآخرين ثانياً، تواصلاً جسمياً، عقلياً، وجدانياً، نفسياً، اجتماعياً، وخلقياً. فتنمية القدرة على التواصل لدى الفرد إنما تحمل بين طياتها كافة الأهداف العامة والخاصة للتربية. ومن هنا رأى مؤلف الكتاب أن يتطرق لموضوع التواصل الإنسانى باعتباره من أهم المهارات الحياتية لدى الإنسان.

وعلى الرغم من الحداثة النسبية لعلم الاتصال فانه علم شديد التعقيد يستمد أصوله ومسائله من عدة علوم أخرى لعل أهمها العلوم النفسية والاجتماعية وعلم اللغة والسياسة فضلاً عن كثير من التأثيرات الواضحة فيه من العلوم الطبيعية إلا أن الاتصال ذاته كعملية كان ملازماً لنشأة المجتمع الإنسانى.

وتعد العلاقات الإنسانية هى أهم عنصر فى وسائل الاتصال وخصوصاً فى حالة الاتصال وجهاً لوجه كما فى الاتصال التربوى بحيث تكون لدى مصمم الرسالة فكرة عن حالة الفرد أو الأفراد النفسية لكى يدير العلاقة تبعاً لتلك الحالة، كذلك يلجأ المحاضر إلى تحضير المستقبل عقلياً ووجدانياً باستعمال المقدمات كنوع من تكييف ردود الفعل لما سيتبع، فهذه المنبهات تعمل على شد انتباه الطلبة وتهيئتهم لعملية التعلم حيث تبدأ عملية الاتصال التربوى بحالة شعورية وتوقعية معينة وهى المرحلة الأولى فى دورة الاتصال، وبعد التوقع يأتى الانتباه وهى المرحلة الثانية وتثير هذه الحالة إشارات داخلية معينة تجلب انتباهنا فتلامس مصادر الطاقات الكامنة وبهذا نصل إلى المرحلة الثالثة وهى إثارة العاطفة، وهكذا إلى أن نقترب من المرحلة الرابعة حيث نصل إلى مرحلة تجميع المعلومات عن الموضوع حيث أن هذه المعلومات (التى تعتبر الطريق بين المرسل والمستقبل) لا يتم إدراكها إلا إذا كانت تشبع حاجات المستقبل (الفرد) ورغباته، وعندما ينشط لا يتوقف عند مرحلة استقبال المعلومات وجمعها بل يأخذ فى استنباط الأفكار وتكوين الآراء.

ويرى حسيب محمد وفاطمة المستكاوى (٢٠٠٨: ١٢٨) أن التواصل بشقيه (اللفظى - غير اللفظى) هو العامل الحيوى فى إحداث التفاعل مع الآخرين، فمن خلاله يستطيع الفرد إشباع حاجاته الأساسية البيولوجية والنفسية، وتحقيق مشاعر الانتماء لجماعة ما، كما أنه العملية التى تؤدى إلى تحقيق الذات وتأكيدها، كما يؤدى نجاح الفرد فى التواصل مع المجتمع المحيط به إلى تخفيف التوتر، والانسجام والتوافق مع المحيطين به فى إطار العلاقات الاجتماعية.

إن الاتصال عنصر لازم للحياة الاجتماعية لا تقوم بدونه، ولا يتم نقل التراث الثقافى أو تنميته إلا به، ويندمج الإنسان فى عملية الاتصال منذ ميلاده، ولا يعيش دون اتصال بما حوله حتى ولو عاش بمفرده بعيداً عن البشر والحيوان، فهو يتصل بظواهر الطبيعة ويفسرها، فيتعرف على سقوط الأمطار بتفسير لون الغيوم وحركة الرياح أو يعرف نضوج ثمرة بلونها أو طعمها أو حجمها، وهكذا يستقبل الإنسان فى حياته عن طريق حواسه مثيرات تعنى أشياء يفسرها ويتأثر سلوكه بهذا التفسير.

مما سبق يرى المؤلف أن الاتصال ببساطة هو «نقل المعنى بين شخصين (الاتصال الاجتماعى - البينشخصى) أو بين الشخص والبيئة (الاتصال البيئى)، بالإضافة إلى الأحلام والتفكير وأنشطة التأمل الذاتى الأخرى والتى تمثل صور الاتصال داخل الشخص».

مفهوم التواصل الاجتماعى:

التواصل الاجتماعى له أهميته الكبيرة فى حياة الفرد، حيث لا يتسنى للمرء أن يكون متمتعاً بالصحة النفسية ما لم يكن ذا قدرة على التواصل بفاعلية مع ذاته وأفراد مجتمعه. وسوف يتناول الباحث «التواصل الاجتماعى» من خلال عدة نقاط، يستهلها بعرض لمفهوم التواصل الاجتماعى، وذلك عبر إيضاح مفهوم التواصل فى اللغة وعلم النفس، ثم إلقاء الضوء على أشكال التواصل وأبعاده النفسية، ثم يلى ذلك عرض لبعض نظريات التواصل، ثم إيضاح لأهمية مهارات التواصل الاجتماعى فى حياة الإنسان، ويختتم الباحث ذلك بإلقاء الضوء على نمو مهارات التواصل الاجتماعى لدى الفرد منذ طفولته، ثم يلقى الضوء على بعض أساليب قياس التواصل.

١- مفهوم التواصل الاجتماعى فى اللغة وفى علم النفس:

يذكر ابن منظور (١٩٩٠: ٧٢٦ - ٧٢٩) أنه ورد فى لسان العرب أن «اتصل الشىءُ بالشىءِ أى لم ينقطع؛ ووصَّله إليه وأوصَلَهُ أى أنهاه إليه وأبلغه إياه».

كما يشير أبو بكر الرازى (١٩٩٢: ٣٠٢) إلى أنه جاء فى مختار الصحاح أن «توصَّل إليه أى تلطف فى الوصول إليه. والتواصل ضد التصارم ؛ووصله توصيلاً إذا أكثر من الوصل».

وكذا أتى فى المعجم الوجيز (١٩٩٨: ٦٧١) «تواصلا أى لم يتقاطعا. ولذا يقال اتصل الشىء بالشىء أى التأم وصار موصولاً به؛ ووصل الشىء بالشىء يصله وصْلاً وصِلَةً أى ضمه إليه وجمعه ولأمه؛ ووصل فلاناً وصلاً وصلة أى اتصل به ولم يهجره».

ويؤكد حمدان فضة (١٩٩٩: ٢٦٧) على أن «التواصل فى اللغة العربية ضد التصارم أوالتقاطع، والتواصل على وزن التفاعل بما يشير إلى تبادل الوصل والصلة بين الطرفين.والتواصل أدق فى اللغة من لفظ اتصال الذى هوعلى وزن افتعال، والذى يدل أيضا على أن الصلة تتم من طرف إلى طرف آخر، وأنها ليست متبادلة بين الطرفين، كما فى التواصل».

ومن ذلك يتضح أن التواصل فى اللغة العربية يعنى الالتئام والضم والإكثار من الوصل الذى يكون متبادلا بين الطرفين؛ بما يوحى بتوافر علاقة وجدانية ومشاركة اجتماعية بين هذين الطرفين،كذلك يعنى التواصل فى اللغة العربية المهارة والتلطف فى تلك العلاقة المتبادلة كما جاء فى لسان العرب ومختار الصحاح.

وفى اللغة الإنجليزية نجد لفظ التواصل Communication، وهومشتق من الأصل اللاتينى من الفعل Communicate الذى يعنى تبادل الأفكار. ويرى البعض أن هذا اللفظ يرجع إلى الكلمة اللاتينية Communis ومعناها عام أو مشترك Common. وأصل الكلمة اللاتينى هو Commonis بمعنى الشىء المشترك والفعل اللاتينى هو Communicare بمعنى يذيع أو يشيع كما ورد فى قاموس اكسفورد. (Murray et al, 1970, p. 699).

وبيَّن كمال دسوقى (١٩٨٨: ٢٧١)أن «التواصل يعنى: إرسال الانفعالات والاتجاهات والأفكار والأفعال من شخص إلى آخر، وعن طريق التواصل تنتقل عادات الفعل والتفكير والشعور من الكبار إلى الصغار؛ وهذا ما أشار به ديوى فى قاموس التربية».

ويشير علاء الدين كفافى (١٩٩٩: ٢٥) إلى أن «مصطلح Communication فى علم النفس يستخدم كثيراً كمرادف لمصطلح العلاقات Relationships، فإذا قلنا التواصلات البينية فى الأسرة فكأننا نشير إلى العلاقات البينية داخل الأسرة، وإن كان مصطلح العلاقة أكثر تشبعاً بعوامل المعنى والعاطفة والتوجه العقلى أكثر من مصطلح

التواصل. ويكون الإنسان فى كل حالاته تقريباً فى حاجة إلى أن يتصل بالآخرين؛ فالحاجة إلى التواصل يولد بها وتبقى معه طوال حياته».

وذكرت زينب شقير (٢٠٠١: ١٥) أربعة معانٍ فى ترجمة مصطلح Communication وهى «تبادل الآراء والأفكار أوالمعلومات، ورسالة شفوية أو خطية، معلومات مُبلغة، شبكة تليفونية أو وسائل التواصل عموما».

ومع أن اللغة بينت أن التواصل يعنى التبادل، الذى يستلزم طرفين أو عدة أطراف تتواصل معا باللغة (لفظاً أوإشارة)، إلا أنه يلاحظ ورود مصطلح التواصل الذاتى أو التواصل الضمنشخصى Communication Intrapersonal OR Communication Self فى كتابات علم النفس، والذى يعنى أن يتواصل الفرد مع نفسه بما يحدث من عمليات نفسية داخلية، وذلك فى مقابل مصطلح التواصل البينشخصى Interpersonal Communication والذى يعنى أن يتواصل الفرد مع آخر. بيد أن هناك من يرى أنه ما من خلاف أوتناقض بين اللغة وعلم النفس فى هذا الأمر، إذا ما تم فهم المدلول العميق لتلك المصطلحات فى علم النفس. فمعلوم أن التكوين النفسى للفرد يتضمن جوانب ثلاثة، هى: الجانب الغريزى، والجانب الواقعى والجانب الأخلاقى. فإذا كانت هذه الجوانب الثلاثة متناغمة فى العمل مع بعضها، أى متواصلة داخل الفرد بشكل جيد كانت السوية. وعلى النقيض عندما تحيد هذه الجوانب عن التناغم مع بعضها، وتستبدله بالصراع أى بالتصارم أو التقاطع الذى هونقيض التواصل تكون اللاسوية. إذن ما ذكره علم النفس من وجود تواصل ذاتى أو تواصل ضمنشخصى أى داخل الفرد ذاته ومع ذاته، إنما يشير فى الحقيقة إلى تواصل بين ثلاثة أطراف أومكونات موجودة داخل الفرد ذاته. فإذا كانت اللغة قد اشترطت وجود طرفين أوعدة أطراف لكى يتحقق التواصل، فإن هذه الأطراف تارة تكون أطرافاً مستقلة أى أشخاصاً، وهذا هو التواصل البينشخصى، وتارة تكون هذه الأطراف أطرافاً داخلية، أى ضمن الفرد نفسه، وضمن تكوينه النفسى، وهذا هو التواصل الذاتى أو الضمنشخصى. وبذلك تتحقق المصالحة بين ماذهب إليه علم النفس وما ذهبت إليه اللغة. كما ينظر إلى التواصل بوصفه علاقات

ليست ميكانيكية إليه، وإلا صارت اتصالاً وليس تواصلاً متشبعاً بالقيم والمبادئ والوجدانيات المتبادلة.

وفى معجم العلم السلوكى، عرف وولمان (Wolman, 1989: 169) التواصل بأنه «انتقال أو استقبال الإشارات أوالرسائل بين الأشخاص».

وفى موسوعته، عرَّف كورسينى (Corisini, 1999: 25) التواصل بأنه «العملية التى ينقل فيها الفرد فكرة لفرد آخر عن طريق التحدث أو الكلمات المكتوبة أو الصور أو الإيماءات، والتواصلات غير اللفظية».

وقد عرف محمد أبوحلاوة (٢٠٠١: ١٠) التواصل الاجتماعى بأنه «الاستخدام الوظيفى الفعال للغة فى المواقف الاجتماعية لتحقيق وظائف وأهداف التواصل مثل: تحية الآخرين، والتعليق على حدث أو فعل، وطلب التفاعل مع الآخرين والتساؤل أو الاستفسار، والتعبير عن الشكر والامتنان والرد على الأسئلة».

وقد عرّفت جوليا وود (Wood, 2001: 22) التواصل بأنه «عملية منظمة، وهادفة، وتعتمد على اللغة، وليس ذلك فحسب بل وعلى الرموز كذلك، وتهدف إلى المعنى الذى يعد لب هذه العملية».

والتواصل كما تراه آمال باظة (٢٠٠٣: ٨) هو «تفاعل وتأثير من طرف لآخر، أو من فرد لآخر، أو من جماعة لأخرى، بوسائط محددة كاللغة أوالإشارة أو غيرها، بما يتضمن معه وعى الفرد بذاته، وتعلمه لمهارات الحياة، ونمو قدرته على التواصل مع الآخرين».

وقد اهتم معجم المصطلحات التربوية والنفسية بالتواصل بين المعلم والطالب إذ يعنى «ما يفعله المعلم لفظيًا Verbal أو غير لفظى Non-Verbal لكى يتواصل مع طلابه». (حسن شحاته وزينب النجار وحامد عمار، ٢٠٠٣: ١٧ - ٢١).

مما سبق يخلص المؤلف إلى القول بأن التواصل عملية نفسية اجتماعية، ومعياراً من معايير السوية، وبدونه لا تتحقق الإيجابية. وهو عملية دينامية تسهم فى وعى الفرد بذاته، وبعلاقاته مع الآخرين وتتجه بالشخصية نحو التكامل والنضج، كما

تتضمن استبصاراً بمشاعر وأراء واتجاهات الآخرين بدرجة تؤدى إلى الفهم الإمبائى العميق المتبادل بين الفرد والآخرين.

وحال عرض المؤلف لتعريفات التواصل، لم يجد تعريفاً يقصر التواصل على فرد واحد دون ذكر لقرينه والمتواصل معه، مما يؤكد الصفة الاجتماعية للتواصل.

٢- مفهوم مهارات التواصل الاجتماعى:

يُعرِّف عبد العزيز الشخص وعبد الغفار الدماطى (١٩٩٢: ٩٨) مهارات التواصل Communication skills على أنها «مختلف الطرق المستخدمة فى تبادل الأفكار والآراء والمعتقدات بين الأفراد، من خلال الأساليب الشائعة، مثل : الكلام الشفهى، واللغة المكتوبة، والإشارات والإيماءات».

وعرف جابر عبد الحميد وعلاء الدين كفافى (١٩٨٩: ٦٧١٠) مهارات التواصل على أنها «القدرات التى تحقق اتصالاً فعالاً، وكفاءة لغوية عالية، بما فى ذلك المفردات الملائمة والتراكيب المستعملة فى الجمل وأنماط النطق.وهناك أنماط أخرى كالقدرة على ترتيب التواصل منطقيًا، والتوافق مع مستوى المستمع، وتوقع أثر دلالات الكلمات عليه».

ويُعرِّف محمد أبو حلاوة (٢٠٠١: ١٠) مهارات التواصل الاجتماعى بأنها تلك «السلوكيات الأساسية المؤثرة فى التواصل اللفظى وغير اللفظى التى تصدر عن الطفل أثناء التفاعل الاجتماعى مع الآخرين فى المواقف الاجتماعية المختلفة؛ مثل السلوكيات التى يقوم بها عند طلب التفاعل مع الآخرين، أو الرغبة فى التصريح بشىء، أوالتعبير عن عدم الرضا، أو طلب المساعدة، أوتحية الآخرين».

وتعنى آمال باظة (٢٠٠٣: ١٢) بمهارات التواصل القدرات الموجودة لدى الفرد أوالأفراد التى تساعد على تحقيق أى لون من ألوان التواصل الفعال سواء اللفظى أوالوجدانى أوالاجتماعى أو المعرفى.

وقد قدم ماكروسكى (MCCRoskey, 1982) تصوراً فيما يتعلق بمكونات الكفاءة التواصلية Communication Competence تبدو على درجة عالية من الإقناع والقبول من قبل مُنظِرى التواصل الاجتماعى،حيث يضع مستويين لتحديد الكفاءة التواصلية، يدور الأول حول التفرقة بين مكونات الكفاءة التواصلية بوصفها تتضمن المهارات (Skills) والأداء (Performance) والفاعلية (Effectiveness) وفيما يتعلق بالفاعلية أو التأثير التى تعنى تحقيق أهداف التواصل، ليست ضرورية أو كافيةٍ للحكم على الشخص بالكفاءة، فقد يكون الفرد مؤثراً أو فعالاً دون أن يتضمن ذلك بالضرورة كونه كفؤاً، وقد يكون كفؤاً ولديه مهارات تواصل لكنه غير مؤثر أو فعال، وينطبق نفس الشىء على الأداء التواصلى والذى قد يدور حول السلوكيات التى قد نصفها بالكفاءة، فهى ليست كافية أو ضرورية أيضا للحكم على الكفاءة التواصلية، وينظر ماكروسكى إلى مهارات التواصل على أنها مدى تمكن الشخص من أداء السلوكيات التى تتناسب مع الموقف التواصلى، متضمنًا ذلك سلوكيات التواصل اللفظى، وسلوكيات التواصل غير اللفظى. بينما تشير الكفاءة التواصلية إلى قدرة الشخص على تمثل وعرض المعلومات المدعمة والمنظمة لهذه السلوكيات، مع تحقيق الهدف من التواصل فى نفس الوقت.

وتذكر آمال باظة (٢٠٠٣: ٢٠) أن مهارات التواصل الاجتماعى تتضمن مهارات التفاعل الاجتماعى مثل : الترحيب أو الشكر أو الاستئذان أو التعامل مع الأكبر والأصغر والاتجاهات نحو الآخرين، ومهارات التواصل اللغوى، مثل: النطق والاستماع والمحادثة والفهم والإدراك، ومهارات التواصل الوجدانى مع الذات والقدرة على ضبط الانفعالات والتعبير عنها.

ويعرف سُليمان عبد الواحد (٢٠١٠م: ٢٢١) مهارات التواصل الاجتماعى بأنها «المهارات الحياتية اللازمة للفرد، والتى يحتاج إلى اكتسابها وأدائها بكفاءة وفاعلية فى مواقف التفاعلات الاجتماعية مع أسرته وزملاءه والمحيطين به؛ بحيث تصبح لبنة فى بناء شخصيته الحالية والمستقبلية، سعياً به نحو الإيجابية التى تتضمن

فهماً امباثياً عميقاً للذات وللآخرين، واندماجاً جيداً معهم، على المستوى العقلى المعرفى، الجسمى، الوجدانى، والاجتماعى».

ومن خلال مراجعة التعريفات اللغوية والنفسية للتواصل عامة، والتواصل الاجتماعى بصفة خاصة، يبدو اتفاقها على إيراد التواصل بمعنى التبادل لمعنى ما، بشتى الوسائل بين طرفين أوأكثر. ويأخذ هذا التواصل فى الغالب شكلين هما: التواصل اللفظى، والتواصل غير اللفظى وأن للتواصل مهارات يتعلمها الفرد، وبدونها لا يستطيع الفرد التعامل مع المجتمع بشكل سليم وفعّال.

أشكال التواصل (لفظى، وغير لفظى):

اللغة هى الوسيلة الأساسية التى تشكل طريقة التفاعل الاجتماعى بين الناس. وباستخدامها يتعلم المرء كيف يتعرف على الآخرين ويتبادل الخبرات والآراء والمشاعر والمعتقدات. وهذا ما دعى كريم زكى (١٩٩١: ٧) إلى القول بأن اللغة ضرب من السلوك الإنسانى Human Behavior، الذى يعنى به هنا الطريقة التى يتصرف أو يتواصل بها أفراد المجتمع طبقاً لمعايير وأعراف متفق عليها. ويتميز هذا السلوك بثلاثة جوانب : جانب نفسى يتمثل فى التعبير عن الذات الفردية، وجانب اجتماعى يتمثل فى اكتساب هذا السلوك وتميزه من خلال الجرعة اللغوية، وجانب نظامى يتمثل فى خضوع هذا السلوك لقواعد وأشكال محددة. واللغة وفقاً لهذا التحديد هى سلوك لفظى Verbal Behavior مكتسب، يخضع لنظام ذى قواعد، يحقق به كل فرد ذاته من خلال تواصله مع غيره من أفراد المجتمع.

وقد ذكر فتحى يونس وآخرين (٢٠٠٤: ٩) أن هناك رسائل أخرى غير اللغة يمكن أن تنقل الأفكار والمشاعر، وهو ما يطلق عليه عموماً التواصل غير اللغوى Para Linguistic Communication، إلا أنهم بينوا أنه على الرغم من وجود هذه الوسائل، فإن اللغة ستبقى أدق أداة للتعبير عن الفكر والمشاعر والواقع؛ وستبقى علاوة على ذلك أسرع أداة يمكن أن يستخدمها الإنسان، والتى يملكها كل فرد

للتعبير عن فكره ومشاعره. والنشاط اللغوى ليس نشاطاً خارجياً فقط، إنما هو قبل ذلك وبعد ذلك نشاط فكرى. فالفكر كلام داخلى Internal speech.

وقد بين حمدان فضة (١٩٩٩: ٢٦٨) أنه بالرغم من تعدد أشكال التواصل، فإنه يمكن إدراجها جميعاً ضمن فئتين رئيستين هما: التواصل اللفظى والتواصل غير اللفظى، فالتواصل اللفظى يتضمن التعبيرات اللفظية المسموعة والمقروءة، أما التواصل غير اللفظى فيتضمن السلوكيات غير اللفظية مثل اتصال العين، وانحناء الجذع، والتوجه البدنى، والحركة، والتعبير الوجهى، والترنيم الصوتى، والإشارات والإيماءات. وكما أوضح روجرز Rogers فإنه بالرغم من أن التواصل اللفظى ضرورى للغاية، إلا أن الألفاظ يمكن أن تكون عائقاً يستخدمه الفرد لكى يتجنب التواصل الصادق. ولذلك فإن التعبير الأكثر صدقاً عن الفرد إنما يكون من خلال التواصلات غير اللفظية مثل: اتصال العين، واللمس، والابتسام. ولذلك فإنه من الأهمية بمكان بالنسبة للمعلم - كما يقول حمدان فضة - ألا يعتمد فقط على التواصل اللفظى مع طلابه بل لابد وأن يدعم ذلك بالتواصلات غير اللفظية.

وقد بينت وود (Wood. 2001: 82) أن التواصل يشمل كل من التواصل اللفظى وغير اللفظى، حيث يتضمن التواصل اللفظى الحديث والكتابة، بينما يشمل التواصل غير اللفظى التعبيرات الوجهية ونبرة الصوت، والملابس. ويمكن تصنيف التواصل غير اللفظى إلى ثلاث فئات، هى:

أ- لغة الإشارة Sign Language، سواء كانت إشارات بسيطة أو معقدة يستخدمها الإنسان فى التواصل بالآخرين.

ب- لغة الحركة Action Language وتتضمن جميع الحركات التى يأتيها الإنسان لينقل إلى الغير ما يريد من معان ومشاعر.

جـ- لغة الأشياء Object Language، ويقصد بها ما يستخدمه مصدر التواصل، بخلاف الإشارة والحركة، للتعبير عن معان أو أحاسيس. فالملابس المستخدمة على المسرح يقصد من استعمالها نقل الإحساس بالجو

والزمان التاريخى المقصود. كذلك فإن ارتداء اللون الأسود فى كثير من المجتمعات يقصد به إشعار الآخرين بالحزن الذى يعيش فيه من يرتدى هذه الملابس السوداء.

ويتأكد مما سبق أن اللغة ليست هى المسلك الوحيد فى عملية التواصل، فالطفل الصغير، قبل تعلم اللغة اللفظية، يتواصل عن طريق البكاء، وكذلك حركات الوجه، والجسم، وإصدار بعض الأصوات الخاصة عندما يكون سعيداً أو حزيناً. وقد بيّن هشام الخولى (١٩٩١: ٤١ - ٤٢) أن معظم نظريات التواصل تقسم التواصل إلى: تواصل لفظى، وتجعل منه الوظيفة الأساسية. وتواصل غير لفظى، وتجعل منه الوظيفة الثانوية. إلا أنه انتقد هذا التقسيم الثنائى باعتباره امتداداً للنهج الأرسطالى، ثم بين أنه ليست هناك أية فروق جوهرية بين التواصل اللفظى والتواصل غير اللفظى طالما أن الألفاظ هى رسائل تصل بين شخص وآخر يتحتم على الآخر أن يفهمها وأن يفهم سياقها من حيث هى تعبيرات للوجه ونظرات للعين وإيماءات وأوضاع للرأس والجذع والأطراف؛ بل وأكثر من ذلك فمن الصعب أن نفهم الإيماءة إن كانت منفصلة عن سياق الحركة، فالإيماءة الواحدة كلمة فى اللغة.

وبيَّنت سامية القطان (١٩٨٧: ١) أن اللفظة من حيث هى كلمة إنما هى جزء؛ ومن ثم يتحدد معناها وتتضح دلالتها بالرجوع إلى العبارة من حيث سياقها التى تنتمى إليها. فالكلمة الواحدة تتغير دلالتها تبعاً لتغير السياقات. فكلمة (لا) عندما تخرج فى نبرة من الحنان، وضمن إطار من التعبيرات الناعمة للوجه والنظرات والابتسامات، فإنها تعنى حقاً (نعم) ومن هنا لا نستطيع أن نعزل الكلمة عن سياقها، ولا نستطيع أيضا أن نفهمها إلا بالرجوع إلى هذا السياق، أى بالرجوع إلى شخصية الفرد الناطق بها.

ويبدو مما سبق أن لفظة واحدة تتغير دلالتها بتغير سياقاتها؛ وأكثر من هذا أن اللفظة الواحدة يمكن أن تنتقل دلالتها إلى النقيض تماماً تبعا لتغير السياقات.

ولعل هذا ما دعا سامية القطان (١٩٨٧: ١٧) إلى القول بأن لغة التعبير البدنية هى لغة إسقاطية بما تكشف عنه من خفايا النفس البشرية وأعماقها المطمورة، فكل الحركات البدنية التعبيرية تتكلم فى عمق دون حديث، بينما تظل كلمات اللغة العادية المألوفة مجرد حديث يقف عند السطح دون أن يتخطاه إلى الأعماق.

وتذكر زينب شقير (٢٠٠١: ٢٢) أنه يمكن للسلوك غير اللفظى أن يناقض السلوك اللفظى، مثل المدير الذى يطلب من موظف أن يحضر أوراقاً معينة أمام أحد العملاء، ثم يعطى للموظف إشارة ما بعدم إحضار الأوراق، ويعود الموظف ليخبر المدير بأنه لم يجد تلك الأوراق. فى هذه الحالة تلقى الموظف رسالتين متناقضتين إحداهما لفظية، والثانية غير لفظية.

وذهب حمدان فضة (١٩٩٩: ٢٦٨) إلى القول بأن التواصل غير اللفظى يكون فى كثير من الأحيان - إن لم يكن جميعها- هو الأكثر صدقاً ووضوحاً من التواصل اللفظى.

والملاحظ لعملية التواصل يرى بشكل واضح مدى التلازم الوثيق بين اللفظ والإشارة الجانبين، فالمتكلم إذا نطق متوعداً أو مهدداً ارتفع صوته وأسرع فى كلماته وقطّب ما بين حاجبيه وضم إصبعه السبابة مع الإبهام على شكل دائرة ولوح بيده كلها فى الهواء. وإذا نطق متعجبًا أو مندهشًا نغَّم كلماته بنبرة الدهشة، وضرب كفاً بأخرى. يبدو إذاً مدى التلازم بين لغة الجسد ولغة اللسان، وعلى أية حال، فإن اللغة تتركز فى جسم الإنسان الذى ينفعل بما يعبر عنه. فكلا منا لا يتكلم فقط بلسانه، ولكنه يتكلم بأعضاء جسمه أيضاً.

ومهما يكن من أمر، يتكامل كل من التواصل اللفظى وغير اللفظى، إذ يعضد كلا منهما الآخر ويدعمه، بما يزيد من جودة وفاعلية عملية التواصل الاجتماعى لدى الإنسان.

الأبعاد النفسية للتواصل:

يشير حمدان فضة (١٩٩٩: ٢٦٨ - ٢٧٠) إلى أن التواصل الجيد بين الأشخاص يتمثل فى أربعة أبعاد، هى:

١. التواصل العقلى المعرفى: وهو التواصل القائم على تبادل المعرفة ووجهات النظر مع الشخص الآخر.

٢. التواصل البدنى، أو لغة البدن: وهو أكثر الأشكال التواصلية صدقاً، إذ أن الألفاظ والكلمات قد تتعرض للتزييف والخداع المقصود أوغير المقصود (اللاشعورى).

٣. التواصل الوجدانى Emotional Communication: أى تواصل الوجدانات فى سياق علاقة حميمة ومن أهم مظاهره: الحب والتقبل والاحترام كما يبدو فى المصافحة الدافئة. فالحب هو الطريقة الوحيدة التى يدرك بها الإنسان كائنًا إنسانيا آخر فى أعمق أغوار شخصيته؛ فلا يستطيع إنسان أن يصبح واعيًا كل الوعى بالجوهر العميق لشخص آخر إلا إذا أحبه على حد تعبير فرانكل، مما يعنى أن الحب من أهم مقومات التواصل الوجدانى.

٤. التواصل الاجتماعى Social Communication: وهو التواصل القائم على الاندماج مع الآخرين، مما يظهر من خلال: نبرة الصوت الحنونة، والاستحسان، والسلوك الدال على الحب، والابتسام والضحك، والتشجيع.

بيد أن حمدان فضة أشار إلى أن هذه الأبعاد ليست منفصلة عن بعضها بحدود جامدة، بل تكون متداخلة إلى حد كبير، فعلى سبيل المثال : المصافحة الدافئة تجمع إلى حد كبير بين التواصل البدنى (تشابك الأيدى) والوجدانى (الدفء العاطفى المصاحب) والاجتماعى (علاقة اجتماعية بين شخصين). والحوار الهادئ الرقيق بين شخصين فى موضوع ما إنما يجمع بين التواصل العقلى المعرفى والتواصل الوجدانى.

كما بين حمدان فضة أن التواصل البدنى دائما ما يكون تواصلاً غير لفظى. أما الأبعاد الثلاثة الأخرى للتواصل «الوجدانى، والاجتماعى، والعقلى المعرفى»، فيمكن لأى منها أن يبدو فى شكل لفظى ، أو فى شكل غير لفظى ، أو كليهما معا. فالابتسامة الرقيقة الصادقة تعتبر تواصلاً وجدانياً غير لفظى (فضلا عن كونها تواصل بدنى). والحديث العذب الرقيق الدال على مشاعر الحب يمثل تواصلا وجدانياً لفظياً. والكلمات الرقيقة المتواكبة مع تعبيرات وجهية دالة على الحب، إنما تمثل تواصلاً وجدانياً لفظياً وغير لفظى فى آن واحد (فضلاً عما فى ذلك من تواصل بدنى).

نظريات التواصل:

تباينت الأطر النظرية المفسرة للتواصل، تبايناً يعكس الرؤى والمدارس الفكرية والمنهجية المختلفة التى حاولت تقديم إجابات للكثير من التساؤلات التى تنامت فى هذا المجال. وكما أشار عبد الله الطويرقى (١٩٩٢: ٢٣) فإن معظم المهتمين بالتواصل حاولوا منذ بدايات التفكير التواصلى تصوير الطبيعة الخاصة بالتواصل، فى شكل نموذجى يسهل معه التعامل مع متغيرات وعناصر الحدث التواصلى. فتصوير العملية التواصلية يهيئ فرصة لفهمها، وفهم جزئياتها الرئيسية، وطبيعة التفاعل التى تحكم العلاقات البنيوية لهذه الجزيئات ووظائفها. فالنموذج يسعى إلى رصد عناصر وجزيئات العملية التواصلية من ناحية الوظيفة Function والبنية Structure والعلاقات البينية Interrelations.

هذا، وسوف يعرض المؤلف النماذج الآتية المفسرة للتواصل: نموذج أرسطو، ونموذج لاسويل، ونموذج شانون وويفر، ونموذج شرام، ونموذج كولن، ونموذج بيرلو، ونموذج دانس، ونموذج اسفيروس، ونموذج روجرز وكنكيد، ونموذج وود، ونموذج وندلى روجرز، ويلفت المؤلف الانتباه إلى أن ترتيب عرض هذه النماذج قد اعتمد على تسلسلها التاريخى من الأقدم إلى الأحدث، وذلك على النحو التالى:

١ - نموذج أرسطو فى التواصل:

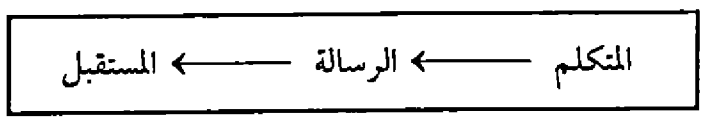
عاش أرسطو بين (٣٢٢ - ٢٨٥ قبل الميلاد)، وأوضح أن عملية التواصل تتكون من ثلاثة عناصر وهى : -

أ- المرسل.

ب- الموضوع وهوالرسالة.

ج - الشخص المخاطب وهوالمستقبل.

أى أن نموذج أرسطو يتمثل فى هذا الشكل التخطيطى:

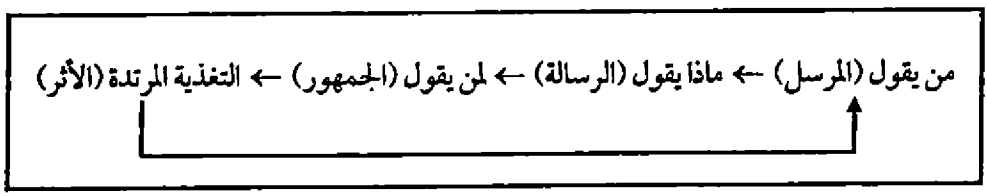


شكل (١١) عناصر التواصل وفقاً لنظرية أرسطو

فالتواصل بالنسبة لأرسطو هو نشاط شفهى يحاول فيه المتحدث إقناع غيره وتحقيق هدفه مع المجتمع، وذلك من خلال صياغة قوية ماهرة للحجج التى يعرفها.

٢ - نموذج هارولد لاسويل (Harold Laswell, 1948):

وهو النموذج المعروف بالنموذج الخطى، والذى لخصه لاسويل بعبارته: من يقول، وماذا يقول، ولمن، وبأية وسيلة، وبأية أثر؟ ونلاحظ هنا أن «لاسويل» قد ركز على الرسالة اللفظية، كما ركز عليها أرسطو، حيث اهتم بعناصر التواصل ذاتها وهى: المتحدث، والرسالة، والمستقبل، غير أنه أضاف عنصرى: قناة التواصل، والتغذية المرتدة (الأثر). ويسير نموذجه فى اتجاه خطى يمكن تمثيله بالشكل التخطيطى التالى:

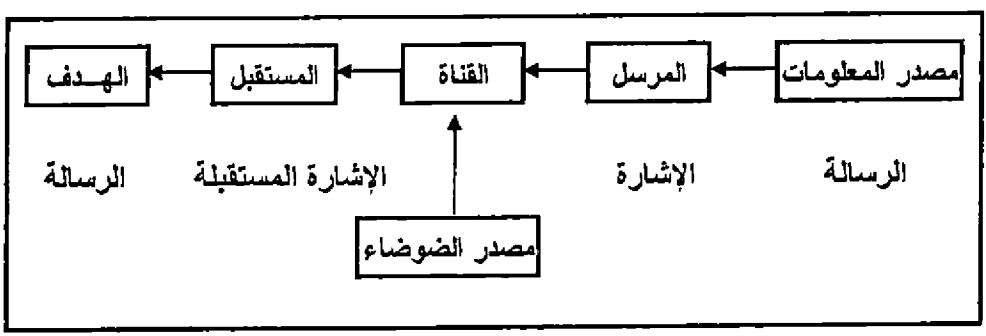


شكل (١٢) نموذج هارولد ولاسويل فى التواصل

ويلاحظ المؤلف أن هذا الشكل لم يعرض للضوضاء والتشويش وكذلك افتقاده لتصور إمكانية أن يكون التواصل بين أكثر من طرف؛ لذا يظل نموذجاً خطياً وليس دينامى.

٣ - نموذج شانون وويفر (Shannon & Weaver, 1949):

يتسع معنى التواصل هنا ليشمل جميع الطرائق التى يمكن أن يؤثر بها عقل على آخر، وهذا بالطبع لا يشمل الكلام المكتوب والمنطوق فحسب، وإنما يشمل أيضا الموسيقى والفنون التصويرية والمسرح والباليه، ويشمل فى الحقيقة كل أشكال السلوك. ويتضمن التواصل وفقًا لهذا النموذج ستة عناصر، موضحة من خلال الشكل التالى:

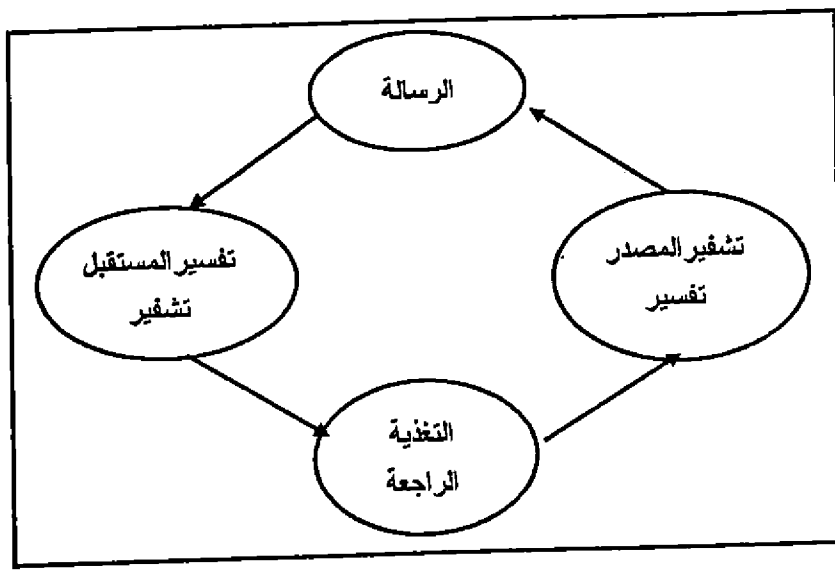


شكل (١٣) نموذج شانون وويفر فى التواصل

يوضح الشكل السابق أنه توجد لدى المرسل معلومات سابقة يأخذها من مصدرها سواء أكانت منه أو من مصدر آخر يمررها عبر القناة سواء أكانت لفظية أو غير ذلك إلى المستقبل. وبحسب نقاء الرسالة وخلوها من عوامل التشويش تكون درجة وضوح الرسالة. ومن المصطلحات المستخدمة (القناة، الإشارة) يظهر تأثر صاحب النموذج بعلوم أخرى. كما يؤكد هذا النموذج على خلفية الفرد أى معلوماته السابقة وهو ما يؤكد الباحث على أهميته وتأثيره الكبير فى إتمام عملية التواصل بل وفى حدوثها أصلاً.

٤ - نموذج شرام (Schramm, 1954):

التواصل وفقاً لهذا النموذج، هو مجهود هادف يرمى إلى توفير أرضية مشتركة بين المصدر والمستقبل، ويتضمن أربعة عناصر هى: المرسل، والمستقبل، والرسالة، والتغذية الراجعة. ويمكن تمثيله بالشكل التخطيطى التالى:



شكل (١٤) نموذج شرام فى التواصل

يبين هذا النموذج أن الرسالة تُؤخذ من مصدرها مشفرة لتصل إلى المستقبل فيفسرها وهكذا يفعل المستقبل. ولعل فكرة التشفير هذه تشير إلى ما بداخل صاحب الرسالة. ذلك المكنون الذى تبديه العين وتعبيرات الوجه وحركات الجسم. وهو أمر مهم إذ يبرز أهمية التواصل غير اللفظى. ولكن لم يتناول النموذج التواصل الكائن بين فرد وجمهور هل يحتاج كل فرد فى الجمهور أن يشفر رسالته كى يوصلها إلى المستقبل، وهل يستطيع هو أن يتعامل بنفس الكفاءة مع كل الجمهور فى وسط جو يمتلأ بالكثير من الضوضاء.

٥ - نموذج كولن (Colin, 1957):

يعتمد هذا النموذج على عقل الإنسان باعتباره المركز الرئيسى للتواصل، سواء فى الإرسال والاستقبال. حيث إن العقل هو الذى يصوغ الرسالة التى يتولى الجهاز الصوتى توصيلها إلى المستقبل؛ ويكمن فى هذا العقل أيضا الإدراك الذى يتولى استيعاب الرسائل، بالإضافة إلى العمليات النفسية الأخرى مثل التفكير والانتباه. ويمكن تلخيص مكونات أوعناصر الموقف التواصلى فى نظرية كولن على النحو التالى:

أ- المرسل Sender

ب- المستقبل Receiver

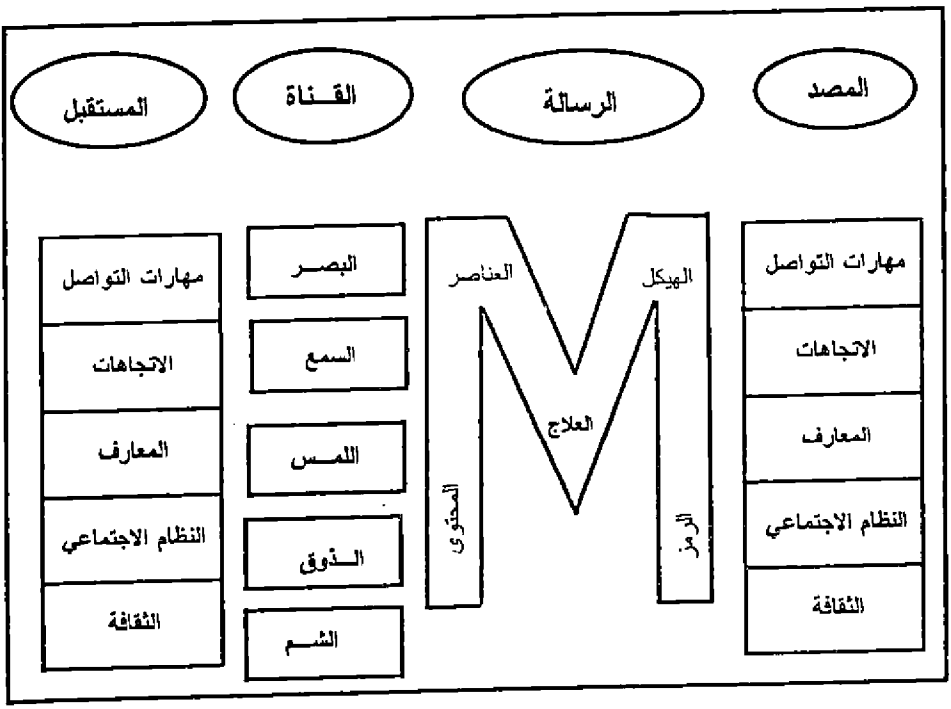
ج- الرسالة Massage

د- التغذية الراجعة Feed back

ويصوغ كولن ذلك على هيئة دورة تواصلية، كما سبق من قبل فى نموذج شرام، ويضيف البعض عنصر التدفق Flow كمكون خامس، فى إشارة إلى تأثر كولن ببعض المصطلحات المستعارة من العلوم الكهربية. ويشير الباحث هنا إلى أهمية مراعاة التواصل الداخلى الكائن داخل الشخص نفسه وجدانياً وعقلياً (تفكير وإدراك وانتباه) بما يدعو إلى القول المهم وهو: «عامل الناس على قدر عقولهم»؛ وهو ما سيبقى مبدأً أساسياً فى التواصل الناجح.

٦ - نموذج بيرلو (Berlo, 1960):

يعد التواصل لدى بيرلو عملية تسلسلية وهو يعتبر أن المعانى موجودة فى الناس وليس فى الكلمات، أى أن تفسير الرسالة بشكل رئيسى يعتمد على المرسل والمستقبل وما تعنيه الكلمات لديهما، بأكثر من اعتمادها على عناصر الرسالة ذاتها. هذا، ويمكن إيضاح عناصر ومكونات الموقف التواصلى وفقاً لنموذج بيرلو، من خلال الشكل التالى:



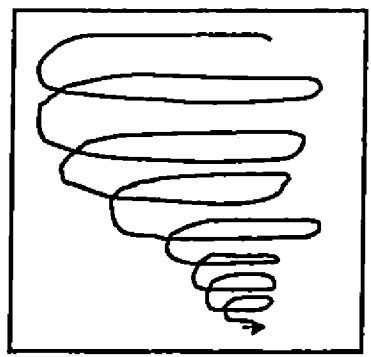
شكل (١٥) نموذج بيرلو فى التواصل

يظهر من هذا الشكل أن الرسالة لا تحمل معناها فى ذاتها بقدر ما تبدو داخل المرسل والمستقبل فلكل ثقافته ومهاراته. ويتوقف فهم الرسالة على مهارات كل شخص كذا القدرة على إرسالها. ليس ذلك فحسب فإذا كانت المعانى موجودة لدى

الناس وليس فى الكلمة فإنها تظهر عبر القناة التى تستقبل وترسل الكلمات فى نبرة صوت ذات دلالة وفى تعبير وجهى ومن خلال وضع للجسم وهيكل للرسالة فرسالة العزاء غير رسالة الفرح غير رسالة الاستفسار غير الدهشة، ومن خلال عناصر معينة كزمن الرسالة ومدتها ولهجتها والتى تبرز الكثير عن صاحبها وثقافته، ومهارته، ومستواه التعليمى، إلى غير ذلك مما تحمله الرسالة بما يجعل الظاهر من الكلمات دليل على المعانى التى بالنفس.

٧- نموذج دانس الحلزونى (Dance, 1967):

هو نموذج يختلف عن النماذج الخطية السابقة، ليكون نموذجاً حلزونياً يشير إلى كون عملية التواصل عملية تحويلية معقدة. حيث يشير إلى أننا إذا نظرنا إلى التواصل كعملية، فإننا نكون مرغمين على تكييف دراستنا وأدوات هذه الدراسة لتلائم شيئًا نشطًا يتغير فى اللحظة ذاتها التى ندرسه فيها. فهذا الشكل الحلزونى يوضح أن أى حدث تواصلى يضيف خبرات تواصلية إلى كل الأطراف. ويمكن تمثيل هذا النموذج التواصلى بالشكل التخطيطى التالى:



شكل (١٦) نموذج دانس الحلزونى فى التواصل

وإذا كان التسليم بأن عملية التواصل أحياناً تكون معقدة ويصعب فهمها إلا أنه ثمة درجة من الثبات لبعض عناصر التواصل يمكن الاعتماد عليها فى فهم هذه العملية كتحديد: المرسل والمستقبل وما هى الرسالة وكيف تنتقل سمعياً أم بصرياً وإلى ما

انتهت إلى غير ذلك من عناصر يمكن تحديدها والاستفادة منها فى نجاح عملية التواصل. فالتواصل وجهاً لوجه فى بعض المواقف يكون أفضل من غيره وهكذا.

٨- نموذج أسفيروس Asferos:

يركز هذا النموذج على العملية التواصلية كظاهرة اجتماعية تقوم على التفاعل الذى يتحقق بين الأفراد، وعلى أنه إذا كان هدف التواصل هو زيادة تماسك المجتمع وتحويله إلى وحدة اجتماعية متكاملة، فإن الوسيلة إلى ذلك - سواء أخذت شكل التعبير الظاهرى مثل الكلام أوغيره - ليست هى العنصر المهم، وإنما المهم هنا هو الحقائق الكامنة وراء تلك الأساليب التعبيرية؛ على أساس أن ظاهرة التواصل الاجتماعى هى القوة الدينامية فى المجتمع، لقيامها على الأخذ والعطاء، أى على تبادل الإرسال والاستقبال بين جميع أطراف التواصل.

لذلك فالتواصل وفقًا لهذا النموذج ينبغى أن يقوم على التفاعل الحر بين كل الأفراد، مع مراعاة عقلية الفرد واتجاهاته. ومن ثم فإن نموذج أسفيروس يتضمن العناصر التواصلية التالية:

أ- المرسل: سواء كان فرداً أوعدة أفراد.

ب- الرسالة: وهى التعبير الموضوعى المعبر عن عقلية الفرد وميوله واتجاهاته.

ج- المستقبل: سواء كان فرداً أوعدة أفراد.

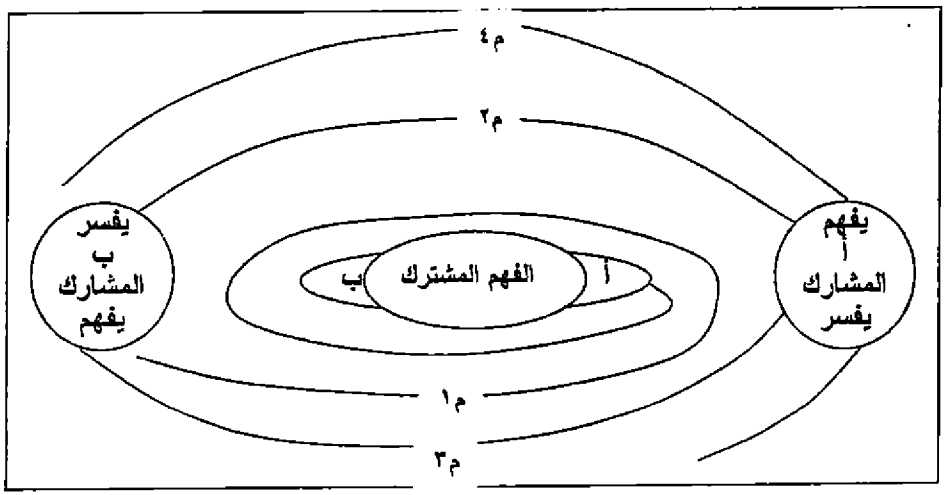
د- وسائل التواصل المختلفة وبكافة أنواعها.

٩- نموذج روجرز وكنكيد (Rogers & Kincaid, 1981):

هو النموذج التواصلى المعروف بنموذج التلاقى حيث يركز على أهمية المعلومات والطريقة التى تربط الأفراد فى شبكات اجتماعية. فالتواصل عندهما يعنى العملية التى ينتج فيها الأفراد معلومات متبادلة، ليصلوا بذلك إلى فهم مشترك. وهذه العملية الدائرية تستدعى إعطاء معان للمعلومات المتداولة بين اثنين أو أكثر من الأفراد أثناء

تحركهم نحوالتلاقى. وهذا يدعو أن يتجه فردان أوأكثر إلى التحرك تجاه بعضهما، وأن يتحدا فى رأى أو مصلحة مشتركة؛ فكل منهما له ماض يفكر فيه، وتأتيه مؤثرات تستثيره كى يتفاعل ويتقدم نحوالفهم والتفسير.

هذا، ويمكن تمثيل الموقف التواصلى وفقًا لهذا النموذج، من خلال الشكل التخطيطى التالى:



شكل (١٧) نموذج التواصل لروجرز وكنكيد

فالتواصل هنا فى هذا الشكل التخطيطى هو إرسال واستقبال الرسائل بين فردين، يهدفان إلى فهم مشترك للموضوع، والتواصل عملية تفاعلية وليست حدثاً واحداً. ويتضح من الشكل أن الفرد (أ) يبعث برسالة إلى الطرف (ب) الذى يحاول فهمها وتفسيرها بناءً على هذا الفهم ثم يعيد إرسالها إلى الطرف (أ) وهكذا كنوع من التغذية المرتدة المتبادلة. ويشير الباحث إلى أن ذلك التصور للتواصل يصلح لمن هم دائمى التواصل والعيش معاً كالموظفين والزوجين وأعضاء الأسرة. ولا يصلح ولكنه يحسن أن يكون فى حالة التوصل العابر بين المسافرين والمهاجرين إذ يحدث التواصل على نوع من الفهم على المستوى السطحى وليس الفهم المشترك على المستوى العميق.

١٠- نموذج وود Wood (٢٠٠١):

حيث حددت خمسة عناصر للعملية التواصلية، وهى:

- العنصر الأول: هو انبثاق فكرة أو خبرة فى عقل فرد (مرسل)، يحاول صياغتها فى شكل يسمح بإرسالها إلى حيث يريد (مستقبل).
- العنصر الثانى: هو الصياغة اللفظية أو التحديد الشكلى لتلك الفكرة أوالخبرة بشكل معين متعارف عليه لغوياً أوحركياً، أى فى شكل ألفاظ أو رموز مفهومه.
- العنصر الثالث: هو تفسير المستقبل لهذه الرسالة، سواء كانت ألفاظاً أوخبرة، ومحاولة إدراك معانيها وفك رموزها؛ وهنا تصبح الرسالة واضحة للفرد.
- العنصر الرابع: هو استجابة المستقبل لهذه الرسالة إيجابياً أوسلبياً ، بحيث يتم التحقق على وجه اليقين من مدى قبوله أو رفضه لتلك الرسالة.
- العنصر الخامس: يتمثل فى التغذية المرتدة من المستقبل إلى المرسل، كنتيجة التأثر بالرسالة.

ويذكر وود (Wood, 2001: 23 - 29) أن العناصر الخمسة السابقة ليست ساكنة، وإنما تتميز بالديناميكية، التى تجعل من الصعب تجسيدها أوتحديدها فى ألفاظ. كما تتميز بأنها ليست لها بداية ونهاية معينة، لأنها تسرى سريان الدم فى داخل الإنسان.

١١- نموذج روجرز (Rogers, 2003):

وحُددت روجرز (Rogers, 2003: 163) فيه ستة عناصر للعملية التواصلية، وهى كالآتى:

١. المرسل: وهو الفرد الذى تصدر عنه الإشارة أو التصرف السلوكى.
٢. المستقبل: وهو الذى يتعدل سلوكه ويستجيب بفعل هذه الإشارة.

٣. مضمون الرسالة: وهو المجموعة الكاملة للإشارات والسياقات البيئية.

٤. قنوات التواصل: وهى المسالك التى من خلالها تصل الإشارة، مثل اللمس وغيره.

٥. وظيفة التواصل: وهو العنصر الأكثر صعوبة فى تحديده بدقة، إذ هو النشاط الخلفى لقناة التواصل والمرتبط بالفعل والتصرف.

٦. السياق: وهو الموقف أو الظرف الذى تصدر فيه التصرفات السلوكية؛ ويتم فيه الاستجابة لها.

وبعد هذا العرض لبعض نظريات التواصل، يستخلص مؤلف الكتاب ما يلى:

أ- أن كل النظريات تناولت مواقف التواصل من خلال مرسل ومستقبل ورسالة.

ب- أضافت نظرية «شانون وويفر» أهمية الانتباه ومراعاة مصادر التشويش والضوضاء، والتأكد من صحة المعلومات، واهتمت كذلك بالإشارات غير اللفظية.

ج- أكد نموذج «شرام» على أهمية الخبرة كجسر للترابط بين المتواصلين.

د- أكد «كولن» فى نموذجه على التواصل كدورة تواصلية غير خطية.

هـ- تميز نموذج «بيرلو» بالعمق، فى أنه أشار إلى أن المعانى موجودة فى الناس وليس فى الكلمات.

و- أوضح نموذج دانس الحلزونى أمرين مهمين، وهما: تعقد عملية التواصل بما يبدو فى ديناميتها، والتغير السريع المتلاحق الذى لا ينتهى فى العملية التواصلية.

ز- أما النموذج الاجتماعى لأسفيروس، فقد ركز على بعد مهم، يتمثل فى عملية التفاعل الاجتماعى، وتأثيرها فى اكتساب وتعديل السلوك، بما يفيد ذوى صعوبات التعلم.

ح- وأخيراً يضيف نموذج روجرز وكنكيد تأكيداً على كون التواصل عملية تتابعية، وليست حدثاً واحداً، بل تستمر العلاقة التواصلية بين الأفراد فى إطار عمل وفهم مشترك بينهم.

أهمية مهارات التواصل الاجتماعى:

يستهل مؤلف الكتاب الكلام هنا بما قاله وود (Wood. 2001) من أن: «حرية بنى آدم هى حريته فى أن يتواصل Freedom To Communicate»؛ وبما قاله هارتلى (Hartley. 1993) من أن «أى شىء نفعله مع الآخرين يتضمن بالضرورة تواصلاً من نوع ما». (Hartley, 1993, p. 1)، وبما قاله فتحى يونس وآخرين (٢٠٠٤) من أن «التواصل هو وسيلة الإنسان الأساسية للحياة على هذه الأرض، ولخلافة الله سبحانه وتعالى فيها».

ولأن التواصل الاجتماعى عملية مؤثرة فى المجتمع كله ، أكدت وود (Wood, 1982: 5 – 8) على أن «التواصل يمثل قوة أساسية فى توجيه الناس والتحكم فيهم؛ فالتواصل الفعال ربما هو العملية المهمة والوحيدة لتأسيس علاقات اجتماعية جيدة. فلكى ننمى العلاقات الاجتماعية، فنحن فى حاجة لأن ننمى مهارات التواصل. والتواصل الجيد له تأثير كبير على جودة الحياة الشخصية والمهنية والاجتماعية فلا نجاح بغير تواصل».

والتواصل الاجتماعى كما بين حمدان فضة (١٩٩٩: ٢٦٢) لا ينفصل بحال من الأحوال عن الهدف الرئيسى للتربية، وهو«إنماء الشخصية بمختلف جوانبها سواء كانت التربية فى إطار الأسرة، أوإطار المؤسسات التعليمية؛ فإن الهدف هو إنماء شخصية الطالب القادر على التواصل مع ذاته أولاً ومع الآخرين ثانياً تواصلاً بدنياً وعقلياً ووجدانياً واجتماعياً وخلقياً. فتنمية القدرة على التواصل لدى الفرد إنما تجمع بين طياتها كافة الأهداف العامة والخاصة للتربية».

وكما يقول شابيروا (٢٠٠٢: ٣٧٠) فإن حديث الشخص عما يختلج فى ذاته، هو الطريقة المثلى لفهم عواطفه والتحكم فيها. فمقدرة الطفل على أن يحول عواطفه إلى كلمات، يعتبر جانبًا ضروريًا بالنسبة له لإرضاء احتياجاته الأساسية. ففى داخل الأسر التى يكبت أفرادها مشاعرهم، ويتجنبون التواصل العاطفى، يصاب الأطفال «بالخرس الشعورى». بينما يصرح الطب النفسى بأن الناس يستطيعون تعلم لغة العواطف فى جميع الأعمار، مثلها مثل أية لغة أخرى. فالأشخاص الذين يتحدثون عن عواطفهم بالتفصيل الدقيق هم الأشخاص الذين تعلموا لغة العواطف فى سن صغيرة.

وقد بينت زينب شقير (٢٠٠١: ١٢) أهمية التواصل الاجتماعى فى نقطتين هما:

أ. إشباع الحاجات النفسية الأساسية للفرد مثل الحاجة إلى النجاح والتوافق والتواجد الاجتماعى، والحاجة النفسية إلى التقدير الاجتماعى.

ب. تنمية الهوية النفسية - الاجتماعية للفرد. فكلما كان الفرد على وعى بأساليب ومهارات التواصل، وبكيفية تكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين، كلما تنوعت فرص الحياة الاجتماعية ، والنجاح الاجتماعى، ومن ثم تحقيق الذات.

وأوضح محمد أبو حلاوة (٢٠٠١: ٩١) أهمية التواصل الاجتماعى على النحو الآتى:

أ- أن النمو والتقدم المعرفى والاجتماعى والأكاديمى للطفل يتوقف على كفاءة ومستوى مهارات التواصل الاجتماعى؛ مما يستدعى التدخل ببرامج ومداخل تنمية لتحسين قدرات الطفل.

ب- أن القدرة على التواصل الاجتماعى الإيجابى الفعال، هى المحدد الأساسى لما يطلق عليه نوعية أو جودة الحياة A quality of life؛ والتى يتحصل الإنسان من خلالها على الإحساس بالجدارة والكفاءة والقيمة الذاتية. ويحول أى قصور فى هذه المهارات دون مشاركة الطفل فى أنشطة الحياة اليومية، بما تطرحه من خبرات ومواقف وأحداث تفاعل اجتماعى.

ج- أن التواصل الإيجابى الفعال يعطى الطفل الفرصة لتكوين صورته عن ذاته. أى أن هويته تتشكل ويعاد تشكيلها من خلال التواصل الاجتماعى؛ فالطفل يدرك ذاته من خلال ردود أفعال الأشخاص الآخرين تجاهه.

د- أن القصور فى مهارات اللغة والتواصل لدى الطفل يترتب عليه مواجهته لمشاكل وصعوبات فى التفاعل مع الأقران، وبالتالى تعرضه للرفض وعدم التقبل، مما يؤدى إلى العديد من الأعراض البدنية نفسية المنشأ، مثل الصداع، وآلام المعدة، والعديد من الأعراض الدالة على سوء التوافق النفسى والاجتماعى، مثل: القلق، وتدنى أو انخفاض تقدير الذات، وتجنب المدرسة.

وأوضحت آمال باظة (٢٠٠٣: ١١ - ١٢) أهمية عملية التواصل فيما يلى:

أ- يستطيع الفرد إشباع حاجاته الأساسية البيولوجية والنفسية من خلال عملية التواصل؛ التى تبدأ بعلاقة الطفل بأمه للحصول على الغذاء والأمن النفسى فى وقت واحد، ثم تتطور عملية التواصل مع كل أفراد الأسرة، وبعد ذلك تتسع دائرة العلاقات الاجتماعية خارج الأسرة، وتتكون الصداقات والجماعات.

ب- يستطيع الفرد تحقيق مشاعر الانتماء لجماعة ما، أولمجتمع ما، من خلال عملية التواصل.

ج- تمكن عملية التواصل الفرد من تحقيق ذاته وتأكيدها فى تفاعله مع الآخرين، من خلال التعبير عن ذاته ومشاعره واحتياجاته وقيمه واتجاهاته.

د- يؤدى نجاح التواصل مع المجتمع المحيط بالفرد إلى تخفيف التوتر، وإلى الانسجام فى العلاقات الاجتماعية مع المحيطين به.

هـ- ينمى التواصل المهارات اللغوية المسموعة والمقروءة، وأيضا المهارات الاجتماعية.

و- ينمى التواصل العمليات العقلية الأساسية، كالإدراك والانتباه والتفكير والتخيل والتذكر؛ فضلاً عن كون هذه العمليات أساسية فى حدوث التواصل الجيد. فقد عمدت دراسات عديدة إلى تنمية مهارات التواصل، وأدى ذلك فى غالبيتها إلى التأثير إيجابياً على العمليات العقلية السابقة.

والتواصل على حد تعبير مختار عبد الجواد (١٩٩٧: ٢٣٥) بمثابة الوسيلة لكل المكتسبات المادية والمعنوية التى يحققها ذوو الاحتياجات الخاصة. وهم يشاركون فى علاقات مع غيرهم وفقًا لحالاتهم، لأنهم لا مفر يحتاجون إلى أداة تعينهم على تحقيق التواصل الاجتماعى الفعال، حتى يظفروا بتلك المكاسب، ويشبعوا تلك الحاجات. فالطفل يحتاج إلى أن يوضع على أول عتبات أو مدارج التواصل الصحيح الذى يؤهله لممارسة الحياة بأسلوبها الصحيح.

وقد بين أشرف عبد القادر (١٩٩١: ٢٧) أهمية التواصل غير اللفظى على وجه الخصوص، موضحاً أن التواصل قوة مهمة ومسيطرة فى تبادل المعانى فى السياقات البينشخصية، كما أن تبادل المشاعر والانفعالات يتم بشكل أكثر دقة، وخالية بشكل نسبى من الخداع، والتشويه عن طريق التواصل غير اللفظى بأكثر منه عن طريق التواصل اللفظى، فالإشارات غير اللفظية يمكن استخدامها لتحديد كل من مستوى ثقة الفرد بنفسه ومستوى استجابته، ويعتبر ذلك من الأمور اللازمة لتحقيق التواصل الناجح. واستند أشرف عبد القادر فى تأكيد ذلك على قول فرويد: «من كان له عينان ليرى، وأذنان ليسمع، فإن بوسعه أن يوقن بأنه ما من فانٍ بقادر على أن يطوى سره؛ فإن صمتت شفتاه ثرثر بأطراف أصابعه».

لا غرو إذاً أن يكون للتدريب على مهارات التواصل الاجتماعى تلك القيمة الفعلية الفعالة. إذ تنقل الطفل من أعماق الشخصية وحاجاتها إلى أفق الحياة الاجتماعية الواسع، ومن الكفاءة الشخصية إلى جودة الحياة. وبات من المؤكد أن الافتقار إلى تلك المهارات يكون بمثابة عقبة كؤود تحوِّل حياة الفرد إلى سلسلة من الاضطرابات التى لا تنتهى. وهنا تغدو السيكودراما، حين استطلاع آفاقها مغيثاً لهؤلاء الأطفال بما تقدمه من خطوات نحوالتواصل الفعال.

نمو وتطور مهارات التواصل:

يعتبر التواصل اللمسى أول أشكال التواصل، يبدؤه الطفل مع أمه ومع الأشياء المحيطة به. وينموهذا الشكل من التواصل مع الإنسان ويتحدد من خلال السياق الثقافى الذى يعيش فيه، ويشترك هذا التواصل مع التواصل اللغوى، ويظهر على سبيل المثال فى كيفية اللمس، وتحديد أجزاء الجسم الملموسة، كما فى المصافحة باليد، والقبلة على أجزاء معينة من الجسم، والعناق وأشكاله. (كريم زكى، ١٩٩١: ٢٧).

ويبين محمد أبو حلاوة (٢٠٠١: ٩٤) أنه غالباً ما تظهر لدى الطفل العديد من مهارات التواصل الاجتماعى بعد مرحلة الرضاعة، لاتساع شبكة العلاقات الاجتماعية، ويستخدم اللغة لتنظيم أنشطة اللعب. وبدخول الطفل المدرسة يستطيع الاستخدام الوظيفى الفعال لمهارات التواصل غير اللفظى، وتتطور لديه بصورة كبيرة مهارات التحدث والاستماع، ويستجيب بصورة أكثر فاعلية للتغذية الراجعة اللفظية مثل الأسئلة، ويقوم بتعديل استجاباته، وكلامه بناءً على حاجات المستمعين.

وتتسع بالفعل دائرة التواصل الاجتماعى للطفل، من جماعات الأقران وزملاءه الجدد فى الحضانة والمدرسة والجيران وفى طبقته الاجتماعية، وتنمو الصداقة ويبدأ التنافس ويزداد التعاون نحو هدف واحد كما يتمثل فى نشاط اللعب، وقد يظهر العناد والشجار والعدوان.

أما عن نمو مهارات التواصل فى مرحلة الطفولة المتأخرة - وهى المرحلة قيد الاهتمام فى هذه الدراسة - فيبين حامد زهران (١٩٨٨: ٢٧٣) أنه فى هذه المرحلة يزداد تأثير جماعة الرفاق، ويكون التفاعل الاجتماعى مع الأقران على أشده، ويشوبه التعاون والتنافس والولاء والتماسك. ويستغرق العمل الجماعى والنشاط الاجتماعى معظم وقت الطفل. ويفتخر الطفل بعضويته فى جماعه الرفاق، ويسود اللعب الجماعى والمباريات. ولكى يحصل الطفل على رضا الجماعة وقبولها، نجده يساير معاييرها ويطيع قائدها. ويواكب زيادة تأثير جماعه الرفاق نقص تأثير الوالدين بالتدريج،

وبرغم كون الطفل وديعاً فى حضرة الضيوف والكبار، إلا أنه يلاحظ نقد الطفل لتصرفات الكبار حتى ليقال أنه ينقد كل شئ وكل فرد، وتضايقه الأوامر والنواهى، ويثور على الروتين.

وتنمو فردية الطفل وشعوره بفردية غيره من الناس، ويزداد الشعور بالمسئولية والقدرة على الضبط والسلوك. وتتغير الميول وأوجه النشاط الطفلية إلى الاستقلال وحب الخصوصية.

ويتضح التوحد مع الجماعات أو المؤسسات، فيفخر الطفل بفوز فريق مدرسته فى مباراة أو مسابقة. وفى مرحلة الطفولة المتأخرة يبتعد كل من الجنسين فى صداقته عن الجنس الآخر، ويظل الحال هكذا حتى المراهقة، وتكون التواصلات الاجتماعية بين الجنسين مشوبة بالفظاظة ونقص الإستجابة والمضايقات والخجل والانسحاب، ولكن يلاحظ أن جماعات البنين أكبر عدداً من جماعات البنات.(حامد زهران، ١٩٨٨: ٢٧٤).

ويرى مؤلف الكتاب أنه إذا كان مسار النمو لهذه المهارات يعتمد على الخصائص الفردية لكل طفل، وعلى البيئة الاجتماعية الأسرية والمدرسية التى يعيش فيها، فإنها خصائص وظروف تختلف بين هؤلاء الأطفال جميعا، إلا أنه يمكن مراعاة ذلك فى إطار التعلم وإثراء الخبرة واكتساب السلوكيات الصحيحة، بما يدفع نحو الاهتمام والتدخل ببرامج تضع هذه الأمور فى الحسبان، وتسعى جاهدة لمساعدة هؤلاء الأطفال بصفة عامة، والأطفال ذوى الاحتياجات الخاصة على وجه الخصوص. وهذا ما أكده مختار عبد الجواد (١٩٩٧: ٢٣٥) بقوله أن الأطفال ذوى الاحتياجات الخاصة هم أحوج ما يكون إلى تفعيل أساليب التواصل لديهم، ووفقًا لخصائصهم، وباستخدام الأساليب المناسبة بما يحقق رعايتهم وهى:

أ. وضع الطفل على عتبات أومدارج التواصل الصحيح والذى يؤهله لممارسة الحياه بأسلوبها الصحيح.

ب. تلافى زيادة الأخطار الناتجة عن إهمالهم وعدم تصحيح المسار لهم.

قياس مهارات التواصل الاجتماعى:

يعد القياس الدقيق المعتمد على مقاييس صادقة وثابتة لمن الأهمية بمكان، وصولاً إلى التشخيص الجيد، ومن ثم التدخل العلاجى المناسب.

وقد حظيت عملية قياس مهارات التواصل باهتمام بالغ، منذ السبعينات من القرن العشرين؛ حيث ظهرت إصدرات عديدة تتناول وصف وتفسير الطرق المقننة لقياس مهارات التواصل، مثل إصدارات الجمعية الوطنية للتواصل National Communication Association بالولايات المتحدة الأمريكية عام ١٩٧٨. وقد خلصت الجمعية - بعد مراجعة العديد من الدراسات والمؤتمرات - إلى عدد من المحكات التى ينبغى مراعاتها عند قياس مهارات التواصل الاجتماعى، وهى كالآتى:

أ- المحكات العامة:

حيث ينبغى أن تنطلق عملية قياس التواصل الاجتماعى من اعتبارها كفاءة كلية تتكون من مجموعة متفاعلة من الأبعاد؛ ومن ثم ينبغى أن تؤكد مقاييس التواصل على قياس الأبعاد الآتية:

١) المعرفة **Knowledge**: أى فهم عملية التواصل، وديناميات الحدث التواصلى.

٢) المهارات **Skills**: وهى المهارات التى تتعامل مع رصيد الفرد من مهارات التواصل والأداء الفعلى لهذه المهارات فى مختلف مواقف التفاعل الاجتماعى.

٣) الاتجاهات **Attitudes**: وهى التى تتعامل مع قبول الفرد أو رفضه للدخول فى علاقات تواصل اجتماعى مع الآخرين، ورغبته أو عدم رغبته فى ذلك التواصل.

ولما كانت عملية التواصل عملية اجتماعية، فلابد من أخذ أحكام القائم بالقياس وانطباعات الأشخاص الذين يشملهم الحدث التواصلى فى الاعتبار ، مع التأكيد على

أسلوب التقرير الذاتى للفرد موضع القياس. والتركيز على مهارات التحدث والاستماع باعتبارها المحور الأساسى لمهارات التواصل الاجتماعى. وأن يؤخذ فى الاعتبار التأثيرات المحتملة للإعاقات المختلفة على مهارات التواصل، عند الحكم على الكفاءة التواصلية للأفراد.

ب - محكات صياغة محتوى القياس:

بمعنى مراعاة قياس الجوانب اللفظية وغير اللفظية للتواصل ، مع تحديد مستوى الكفاءة فى أكثر من موقف من مواقف التواصل. وأن تصف وتتعامل أدوات قياس التواصل الاجتماعى، مع مستويات الكفاءة التواصلية على متصل الكفاءة / عدم الكفاءة. وتعد قدرة المفحوص على استخدام مهارات اللغة والتواصل فى مواقف الحياة الطبيعية، هى نقطة الارتكاز الفعلية لتحديد مستوى الكفاءة التواصلية، وتتضمن مهارات التواصل هذه ثلاثة محاور أساسية، اتفقت عليها العديد من التوجهات المعاصرة لتضمين هذه الأبعاد فى مقاييس التواصل الاجتماعى وهى:

١- المهارات المنتجة للغة Productive Language Skills: وهى المهارات التى تعبر عن مدى مناسبة الجملة اللغوية المستخدمة مع مقتضيات الموقف التواصلى، بأكثر من التأكيد على مدى صحة الصياغة النحوية لهذه الجمل.

٢- مهارات اللغة الاستقبالية Receptive Language Skills: وهى المهارات التى تعبر عن مدى فهم الفرد لنوايا وأغراض المتكلم أو الكاتب، بأكثر من التأكيد على الإلمام بتفاصيل لا لزوم لها.

٣- مهارات اللغة التعبيرية Expressive Language Skills: وهى المهارات التى تعبرعن مدى نجاح المفحوص فى نقل أفكاره ورغباته وحاجاته وانفعالاته إلى الآخرين، بغض النظر عن الكيفية التى تتم بها عملية النقل هذه.

وإذا كان الهدف من قياس مهارات التواصل هو تحديد أوجه القصور، تمهيدًا لإعداد برامج علاجية أو تدريبية، فإن الأمر يتطلب إجراء ما يعرف بالقياس النفسى

الشامل، الذى يتضمن محورين هما: خصائص الفرد، وحالته السلوكية الراهنة. وطبيعة وخصائص الوسط الاجتماعى الذى يعيش فيه الطفل، وما به من إمكانات أو عقبات تحول بين الطفل وبين التواصل الاجتماعى الفعال.

ويتطلب ذلك بدوره إجراء مقابلات مع الأشخاص المقربين للطفل، ومن هم على دراية به، فضلاً عن استخدام طرق متنوعة للقياس، بما فيها الملاحظة فى مواقف التفاعل الاجتماعى الطبيعية.

وقد عرض فتحى الزيات (١٩٩٨: ٦٣٢ - ٦٣٧) اثنتين من الأساليب المستخدمة فى تقييم اضطرابات السلوك الاجتماعى وهما:

١. الأساليب السوسيومترية: وهى أساليب تعتبر فعالة فى تحديد الأطفال المضطربين والمعزولين اجتماعيًا، ولها عدة أشكال أهمها: ترشيحات الأقران Peer Nominations، وتقديرات الأقران Peer Ratings، وتخمينات الأقران Peer Assessment، وبناءً على ذلك يتم تخطيط العلاقات الاجتماعية (سوسيوجرام Sociogram) والذى يمثل صورة تخطيطية مرنة لبيئة العلاقات الاجتماعية داخل المجموعة.

٢. تقديرات المعلم **Teacher Ratings**: فى هذه التقديرات يطلب من المعلمين تقييم الطلاب على أساس محاور وأهداف قوائم ومقاييس التقدير الاجتماعى، والتى حظيت باهتمام كبير خلال السنوات الأخيرة.

وعرضت سعدة أبو شقة (١٩٩٤: ٣٧) اثنين من الاستبيانات السوسيومترية Sciometric Questionnaires المستخدمة لقياس العلاقات الاجتماعية، وهما:

١- الإستراتيجية السوسيومترية لترشيح القرين The peer Nomination Sociometric Strategy وفيها يطلب من كل طفل أن يذكر أسماء من يحب مجالستهم بالترتيب أومن يحب أن يلعب معهم، أو من يختارهم فى رحلة ما.

وتكون النتيجة بحساب عدد التلاميذ الذين اختاروا طفلاً معيناً، أو رفضوا طفلاً معيناً.

٢- طرق القائمة والتقدير The Roster & Rating Methods: فى هذه الطريقة، يقدم للأطفال قائمة مرتبة أبجديًا بأسماء كل زملاء الفصل، ويطلب منهم أن يقيموا على مقياس مدرج من (١ - ٥) درجات، إلى أى مدى يرغبون فى العمل أو اللعب مع الطفل. حيث تشير الدرجات المنخفضة إلى عدم الرغبة فى اللعب أو العمل.

ويرى مؤلف الكتاب أن هذه الأساليب المستخدمة مفيدة فى تحليل العلاقات الاجتماعية، وتحديد الشخص المرغوب من الشخص المنبوذ، هى أساليب ملائمة أيضاً فى قياس مهارات التواصل الاجتماعى، باعتبارها نتاجاً لتلك العلاقات الاجتماعية.

معوقات التواصل الاجتماعى:

هناك عوامل كثيرة تمثل معوقات وعقبات تحول دون إمكانية تحقيق التواصل بفاعلية ومن العوائق التى تؤثر فى نجاح عملية التواصل ما يلى:

أ- عدم القدرة على التعبير بوضوح عن معنى مضمون الرسالة نتيجة افتقاد الخلفية السليمة من التعليم والثقافة التى تمكن من نقل المعنى بصورة واضحة وسهلة سواء شفاهة أو كتابة.

ب- عائق الحالة النفسية لمستقبل الرسالة ومدى استعداده لتقبلها وهذا يتوقف على رد الفعل الإيجابى الذى يستفاد منه.

ج- ميل الأفراد إلى رفض الأفكار الجديدة وخاصة إذا تعارضت مع معتقداتهم.

د- التظاهر بفهم المعلومات المعروضة من جانب المرسل.

هـ- سوء العلاقات وفقدان الثقة بين بعض المستويات المشتركة فى عملية التواصل.

ومما سبق يرى مؤلف الكتاب أن عملية الاتصال والتواصل تعد من أهم المهارات الحياتية وضروريات الحياة، فالتواصل أساسى ومهم، لأن المجتمع الإنسانى سواء كان بدائيًا أو متحضرًا يقوم على مقدرة الإنسان على نقل نواياه ورغباته ومشاعره ومعلوماته وخبراته إلى الآخرين، كما أن التواصل يزيد من فرص الفرد فى البقاء والنجاح والتحكم فى الظروف المحيطة به فى حين عدم المشاركة والتواصل يعتبر نقصاً سيكولوجياً واجتماعياً خطيراً.