

الفصل الخامس
الاتصال والتواصل الاجتماعي

obeikandi.com

الفصل الخامس

الاتصال والتواصل الاجتماعي

مقدمة:

يعيش الإنسان اليوم في عصر تركز فيه معظم أنشطته الشخصية والاجتماعية على ما يتمتع به من قدرات وملكات تواصلية بالآخرين، فالإنسان منذ لحظة خروجه من الرحم البشري إلى الرحم الاجتماعي وهو في 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 فإن الفرد في حاجة دائمة لأن يتعلم هذه المهارات حتى يحقق نجاحه في مسيرة الحياة.

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

وعلى الرغم من الحدائث النسبية لعلم الاتصال فإنه 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 الإنساني.

وتعد العلاقات الإنسانية هي أهم عنصر في وسائل الاتصال وخصوصاً في حالة الاتصال وجهاً لوجه كما في الاتصال التربوي بحيث تكون لدى مصمم الرسالة فكرة عن حالة الفرد أو الأفراد النفسية لكي 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 وتمييزهم لعملية التعلم حيث تبدأ عملية الاتصال التربوي بحالة شعورية وتوقعية معينة وهي المرحلة الأولى في دورة الاتصال، وبعد التوقع يأتي الانتباه وهي المرحلة الثانية وتثير هذه الحالة إشارات داخلية معينة تجلب انتباهنا فتلامس مصادر الطاقات الكامنة وبهذا نصل إلى المرحلة الثالثة وهي إثارة العاطفة، وهكذا إلى أن نقرب من المرحلة الرابعة حيث نصل إلى مرحلة تجميع المعلومات عن الموضوع حيث أن هذه المعلومات (التي 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 في استنباط الأفكار وتكوين الآراء.

ويرى حسيب محمد وفاطمة المستكاوي (٢٠٠٨: ١٢٨) أن التواصل بشقيه (اللفظي - غير اللفظي) هو العامل الحيوي في إحداث التفاعل مع الآخرين، فمن خلاله يستطيع الفرد إشباع حاجاته الأساسية البيولوجية والنفسية، وتحقيق مشاعر الانتفاء للجماعة ما، كما أنه العملية التي تؤدي إلى تحقيق الذات وتأكيداتها، كما يؤدي نجاح الفرد في التواصل مع المجتمع المحيط به إلى تخفيف التوتر، والانسجام والتوافق مع المحيطين به في إطار العلاقات الاجتماعية.

إن الاتصال عنصر لازم للحياة الاجتماعية لا تقوم بدونه، ولا يتم نقل التراث الثقافي أو تنميته إلا به، ويندمج الإنسان في عملية الاتصال منذ ميلاده، ولا يعيش دون اتصال بها 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 في حياته عن طريق حواسه مثيرات تعنى أشياء يفسرها ويتأثر سلوكه بهذا التفسير.

كما سبق يرى المؤلف أن الاتصال ببساطة هو «نقل المعنى بين شخصين (الاتصال الاجتماعي - البينشخصي) أو بين الشخص والبيئة (الاتصال البيئي)، بالإضافة إلى الأحلام والتفكير وأنشطة التأمل الذاتى الأخرى والتي تمثل صور الاتصال داخل الشخص».

مفهوم التواصل الاجتماعي:

التواصل الاجتماعي له أهميته الكبيرة في 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 الاجتماعي» من خلال عدة نقاط، يستهلها بعرض لمفهوم التواصل الاجتماعي، وذلك عبر إيضاح مفهوم التواصل في اللغة وعلم النفس، ثم إلقاء الضوء على أشكال التواصل وأبعاده النفسية، ثم يلي ذلك عرض لبعض نظريات التواصل، ثم إيضاح لأهمية مهارات التواصل الاجتماعي في حياة الإنسان، ويختتم الباحث ذلك بإلقاء الضوء على نمو مهارات التواصل الاجتماعي لدى الفرد منذ طفولته، ثم يلقي الضوء على بعض أساليب قياس التواصل.

١- مفهوم التواصل الاجتماعي في اللغة وفي علم النفس:

يذكر ابن منظور (١٩٩٠: ٧٢٦ - ٧٢٩) أنه ورد في لسان العرب أن «اتصل الشيء بالشيء أى لم ينقطع؛ ووصله إليه وأوصله أى أنهاه إليه وأبلغه إياه».

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

وكذا أتى في المعجم الوجيز (١٩٩٨: ٦٧١) «تواصل أى لم يتقاطعا. ولذا يقال اتصل الشيء بالشيء أى التأم وصار موصولاً به؛ ووصل الشيء بالشيء يصله وصلًا وصلته أى ضمه إليه وجمعه ولأمه؛ ووصل فلاناً وصلًا وصلته أى اتصل به ولم يهجره».

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

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

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

وبين كمال دسوقي (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 في قاموس التربية».

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

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

وذكرت زينب شقير (٢٠٠١: ١٥) أربعة معانٍ في ترجمة مصطلح Communication وهي «تبادل الآراء والأفكار أو المعلومات، ورسالة شفوية أو خطية، معلومات مُبلّغة، شبكة تليفونية أو وسائل التواصل عموماً».

ومع أن اللغة بينت أن التواصل يعنى التبادل، الذى يستلزم طرفين أو عدة أطراف تتواصل معا باللغة (لفظاً أو إشارة)، 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 أو تناقض 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 هو نقيض 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 أو مكونات موجودة داخل الفرد ذاته. فإذا كانت اللغة قد اشترطت وجود طرفين أو عدة 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 تواصلًا متشعباً بالقيم والمبادئ والوجدانيات المتبادلة.

وفي معجم العلم السلوكي، عرف وولمان (Wolman, 1989: 169) التواصل بأنه «انتقال أو استقبال الإشارات أو الرسائل بين الأشخاص».

وفي موسوعته، عرّف كورسيني (Corisini, 1999: 25) التواصل بأنه «العملية التي ينقل فيها الفرد فكرة لفرد آخر عن طريق التحدث أو الكلمات المكتوبة أو الصور أو الإبهات، والتواصلات غير اللفظية».

وقد عرف محمد أبو حلاوة (٢٠٠١: ١٠) التواصل الاجتماعي بأنه «الاستخدام الوظيفي الفعال للغة في 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 الذي 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 أو الإشارة 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 لفظياً Verbal أو غير لفظي Non-Verbal لكي 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 في وعى الفرد بذاته، وبملاقاته مع الآخرين وتوجه بالشخصية نحو التكامل والنضج، كما

تتضمن استتبصاراً بمشاعر وأراء واتجاهات الآخرين بدرجة تؤدي إلى الفهم الإيمائى العميق المتبادل بين الفرد والآخرين.

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

٢- مفهوم مهارات التواصل الاجتماعى:

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

وعرف جابر عبد الحميد وعلاء الدين كفاى (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 منطقياً، والتوافق مع مستوى المستمع، وتوقع أثر دلالات الكلمات عليه».

ويُعرّف 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، أو التعبير عن عدم الرضا، أو طلب المساعدة، أو تحية 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 أوالمعرفى.

وقد قدم ماكروسكى (MCCRoskey, 1982) تصوراً فيما يتعلق بمكونات الكفاءة التواصلية Communication Competence تبدو على درجة عالية من الإقناع والقبول من قبل مُنظري التواصل الاجتماعي، 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 التي تعنى تحقيق أهداف التواصل، ليست ضرورية أو كافية للحكم على الشخص بالكفاءة، فقد يكون الفرد مؤثراً أو فعالاً دون أن يتضمن ذلك بالضرورة كونه كفوئاً، وقد يكون كفوئاً ولديه مهارات تواصل لكنه غير مؤثر أو فعال، وينطبق نفس الشيء على الأداء التواصلى والذي قد يدور حول السلوكيات التي قد نصفها بالكفاءة، فهي ليست كافية أو ضرورية أيضاً للحكم على الكفاءة التواصلية، وينظر ماكروسكى إلى مهارات التواصل على أنها مدى تمكن الشخص من أداء السلوكيات التي تتناسب مع الموقف التواصلى، متضمناً 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 في نفس الوقت.

وتذكر آمال باظة (٢٠٠٣: ٢٠) أن مهارات التواصل الاجتماعي تتضمن مهارات التفاعل الاجتماعي مثل: الترحيب أو الشكر أو الاستئذان أو التعامل مع الأكبر والأصغر والانتجاهات 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 الاجتماعي بأنها «المهارات الحياتية اللازمة للفرد، والتي يحتاج إلى اكتسابها وأدائها بكفاءة وفاعلية في مواقف التفاعلات الاجتماعية مع أسرته وزملاءه والمحيطين به؛ بحيث تصبح لبنة في بناء شخصيته الحالية والمستقبلية، سعياً به نحو الإيجابية التي تتضمن

فهما امبائياً عميقاً للذات وللآخرين، واندماجاً جيداً معهم، على المستوى العقلي المعرفي، الجسمي، الوجداني، والاجتماعي».

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

أشكال التواصل (لفظي، وغير لفظي)؛

اللغة هي الوسيلة الأساسية التي تشكل طريقة التفاعل الاجتماعي 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 الإنساني 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 هي سلوك لفظي 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 اللفوى 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، والتي يملكها كل فرد

للتعبير عن فكره ومشاعره. والنشاط اللغوي ليس نشاطاً خارجياً فقط، إنما هو قبل ذلك وبعد ذلك نشاط فكري. فالفكر كلام داخلي Internal speech.

وقد بين حمدان فضة (١٩٩٩: ٢٦٨) أنه بالرغم من تعدد أشكال التواصل، فإنه يمكن إدراجها جميعاً ضمن فئتين رئيسيتين هما: التواصل اللفظي والتواصل غير اللفظي، فالتواصل اللفظي يتضمن التعبيرات اللفظية المسموعة والمقروءة، أما التواصل غير اللفظي فيتضمن السلوكيات غير اللفظية مثل اتصال العين، وانحناء الجذع، والتوجه البدني، والحركة، والتعبير الوجهي، والترنيم الصوتي، والإشارات والإيحاءات. وكما أوضح روجرز Rogers فإنه بالرغم من أن التواصل اللفظي ضروري للغاية، إلا أن الألفاظ يمكن أن تكون عائقاً يستخدمه الفرد لكي 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 اللفظي مع طلابه بل لابد وأن يدعم ذلك بالتواصلات غير اللفظية.

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

- أ- لغة الإشارة Sign Language، سواء كانت إشارات بسيطة أو معقدة يستخدمها الإنسان في التواصل بالآخرين.
- ب- لغة الحركة Action Language وتتضمن جميع الحركات التي يأتيها الإنسان لينقل إلى الغير ما يريد من معان ومشاعر.
- ج- 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 التاريخي المقصود. كذلك فإن ارتداء اللون الأسود في كثير من المجتمعات يقصد به إشعار الآخرين بالحزن الذي يعيش فيه من يرتدى هذه الملابس السوداء.

ويتأكد مما سبق أن اللغة ليست هي المسلك الوحيد في 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 بين هشام الخولي (١٩٩١: ٤١ - ٤٢) أن معظم نظريات التواصل تقسم التواصل إلى: تواصل لفظي، وتجعل منه الوظيفة الأساسية. وتواصل غير لفظي، وتجعل منه الوظيفة الثانوية. إلا أنه انتقد هذا التقسيم الثنائي باعتباره امتداداً للنهج الأرسططالي، ثم بين أنه ليست هناك أية فروق جوهرية بين التواصل اللفظي والتواصل غير اللفظي طالما أن الألفاظ هي رسائل تصل بين شخص وآخر يتحتم على الآخر أن يفهمها وأن يفهم سياقها من حيث هي 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 في اللغة.

وبيّنت سامية القطان (١٩٨٧: ١) أن اللفظة من حيث هي كلمة إنما هي جزء؛ ومن ثم يتحدد معناها وتوضح دلالتها بالرجوع إلى العبارة من حيث سياقها التي تنتمي إليها. فالكلمة الواحدة تتغير دلالتها تبعاً لتغير السياقات. فكلية (لا) عندما تخرج في نبرة من الحنان، وضمن إطار من التعبيرات الناعمة للوجه والنظرات والابتسامات، فإنها تعني حقاً (نعم) ومن هنا لا نستطيع أن نعزل الكلمة عن سياقها، ولا نستطيع أيضاً أن نفهمها إلا بالرجوع إلى هذا السياق، أي 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 تبعاً لتغير السياقات.

ولعل هذا ما دعا سامية القطان (١٩٨٧: ١٧) إلى القول بأن لغة التعبير البدنية هي لغة إسقاطية بما تكشف عنه من خفايا النفس البشرية وأعماقها المطمورة، فكل الحركات البدنية التعبيرية تتكلم في 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 اللفظي أن يناقض السلوك اللفظي، مثل المدير الذي 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. في هذه الحالة تلقى الموظف رسالتين متناقضتين إحداهما لفظية، والثانية غير لفظية.

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

والملاحظ لعملية التواصل يرى بشكل واضح مدى التلازم الوثيق بين اللفظ والإشارة الجانبيين، فالتكلم إذا نطق متوعداً أو مهدداً ارتفع صوته وأسرع في كلماته وقطب ما بين حاجبيه وضم إصبعه السبابة مع الإبهام على شكل دائرة ولوح بيده كلها في الهواء. وإذا نطق متعجباً أو مندهشاً نغم كلماته بنبرة الدهشة، وضرب كفاً بأخرى. يبدو إذاً مدى التلازم بين لغة الجسد ولغة اللسان، وعلى أية حال، فإن اللغة تتركز في جسم الإنسان الذي يتفاعل بما يعبر عنه. فكلامنا لا يتكلم فقط بلسانه، ولكنه يتكلم بأعضاء جسمه أيضاً.

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

الأبعاد النفسية للتواصل:

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

١. التواصل العقلي المعرفي: وهو التواصل القائم على تبادل المعرفة ووجهات النظر مع الشخص الآخر.

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

٣. التواصل الوجداني Emotional Communication: أي تواصل الوجدانات في سياق علاقة حميمة ومن أهم مظاهره: الحب والتقبل والاحترام كما يبدو في المصافحة الدافئة. فالحب هو الطريقة الوحيدة التي يدرك بها الإنسان كائنًا إنسانياً آخر في أعماق أغوار شخصيته؛ فلا يستطيع إنسان أن يصبح واعياً كل الوعي بالجوهر العميق لشخص آخر إلا إذا أحبه على حد تعبير فرانكل، مما يعني أن الحب من أهم مقومات التواصل الوجداني.

٤. التواصل الاجتماعي Social Communication: وهو التواصل القائم على الاندماج مع الآخرين، مما يظهر من خلال: نبرة الصوت الخنونة، 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 البدني (تشابك الأيدي) والوجداني (الدفء العاطفي المصاحب) والاجتماعي (علاقة اجتماعية بين شخصين). والحوار الهادئ الرقيق بين شخصين في موضوع ما إنما يجمع بين التواصل العقلي المعرفي والتواصل الوجداني.

كما بين حمدان فضة أن التواصل البدني دائماً ما يكون تواملاً غير لفظي. أما الأبعاد الثلاثة الأخرى للتواصل «الوجداني، والاجتماعي، والعقلي المعرفي»، فيمكن لأي منها أن يبدو في شكل لفظي، أو في شكل غير لفظي، أو كليهما معاً. فالابتسامة الرقيقة الصادقة تعتبر تواملاً وجدانياً غير لفظي (فضلاً عن كونها تواصل بدني). والحديث العذب الرقيق الدال على مشاعر الحب يمثل تواملاً وجدانياً لفظياً. والكلمات الرقيقة المتواكبة مع تعبيرات وجهية دالة على الحب، إنما تمثل تواملاً وجدانياً لفظياً وغير لفظي في آن واحد (فضلاً عما في ذلك من تواصل بدني).

نظريات التواصل:

تباينت الأطر النظرية المفسرة للتواصل، تبايناً يعكس الرؤى والمدارس الفكرية والمنهجية المختلفة التي حاولت تقديم إجابات للكثير من التساؤلات التي تنامت في هذا المجال. وكما أشار عبد الله الطويرقي (١٩٩٢: ٢٣) فإن معظم المهتمين بالتواصل حاولوا منذ بدايات التفكير التواصلي تصوير الطبيعة الخاصة بالتواصل، في شكل نموذجي سهل معه التعامل مع متغيرات وعناصر الحدث التواصلي. فتصوير العملية التواصلية يهيئ فرصة لفهمها، وفهم جزئياتها الرئيسية، وطبيعة التفاعل التي تحكم العلاقات النبوية لهذه الجزئيات ووظائفها. فالنموذج يسعى إلى رصد عناصر وجزئيات 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 وندي روجرز، ويلفت المؤلف الانتباه إلى أن ترتيب عرض هذه النماذج قد اعتمد على تسلسلها التاريخي من الأقدم إلى الأحدث، وذلك على النحو التالي:

١ - نموذج أرسطو في التواصل:

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

أ- المرسل.

ب- الموضوع وهو الرسالة.

ج - الشخص المخاطب وهو المستقبل.

أي أن نموذج أرسطو يتمثل في هذا الشكل التخطيطي:

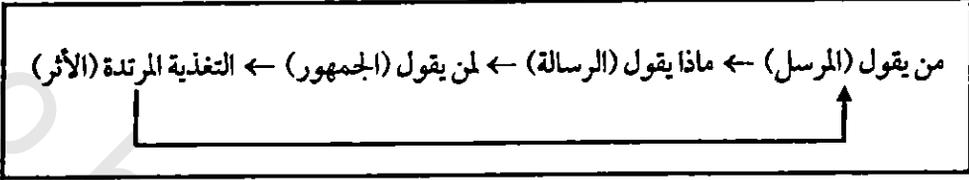


شكل (١١) عناصر التواصل وفقاً لنظرية أرسطو

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

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

وهو النموذج المعروف بالنموذج الخطي، والذي 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 وهي: المتحدث، والرسالة، والمستقبل، غير أنه أضاف عنصرى: قناة التواصل، والتغذية المرتدة (الأثر). ويسير نموذجه في اتجاه خطي يمكن تمثيله بالشكل التخطيطي التالي:

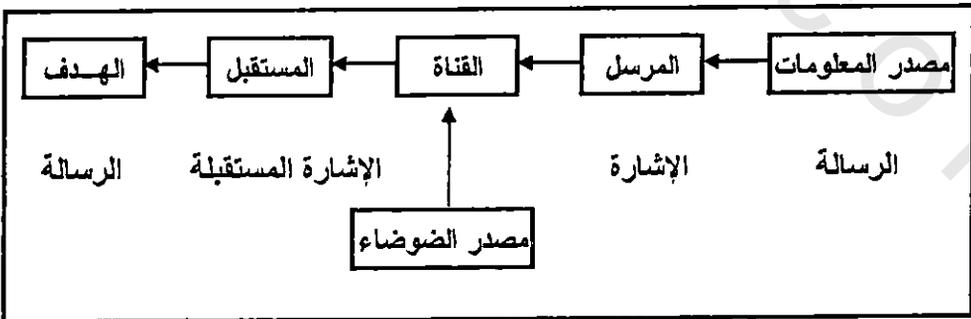


شكل (١٢) نموذج هازولد ولاسويل في التواصل

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

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

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

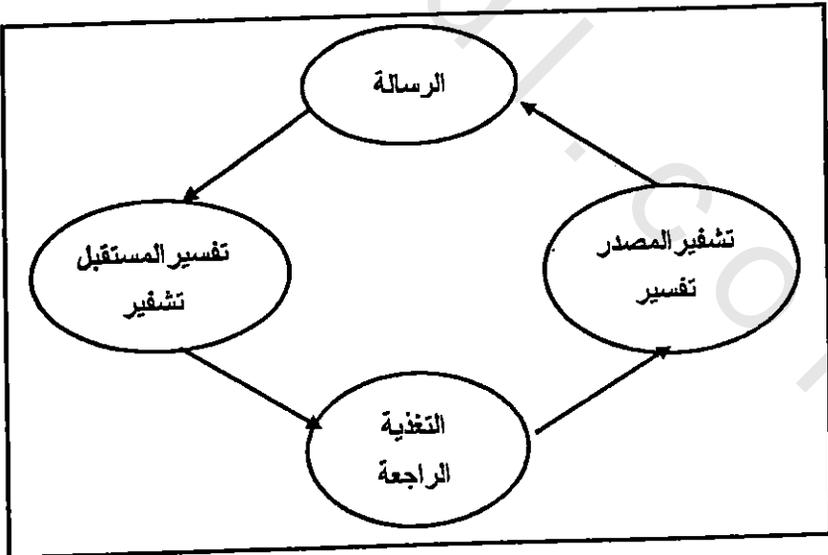


شكل (١٣) نموذج شانون وويفر في التواصل

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 تأثير صاحب النموذج بعلوم أخرى. كما يؤكد هذا النموذج على خلفية الفرد أي معلوماته السابقة وهو ما يؤكد الباحث على أهميته وتأثيره الكبير في إتمام عملية التواصل بل وفي 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 هي: المرسل، والمستقبل، والرسالة، والتغذية الراجعة. ويمكن تمثيله بالشكل التخطيطي التالي:



شكل (١٤) نموذج شرام في 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 المكون الذي تبديه العين وتعبيرات الوجه وحركات الجسم. وهو أمر مهم إذ يبرز أهمية التواصل غير اللفظي. ولكن لم يتناول النموذج التواصل الكائن بين فرد وجمهور هل يحتاج كل فرد في الجمهور أن يشفر رسالته كي يوصلها إلى المستقبل، وهل يستطيع هو أن يتعامل بنفس الكفاءة مع كل الجمهور في وسط جو يمتلأ بالكثير من الضوضاء.

٥ - نموذج كولن (Colin, 1957):

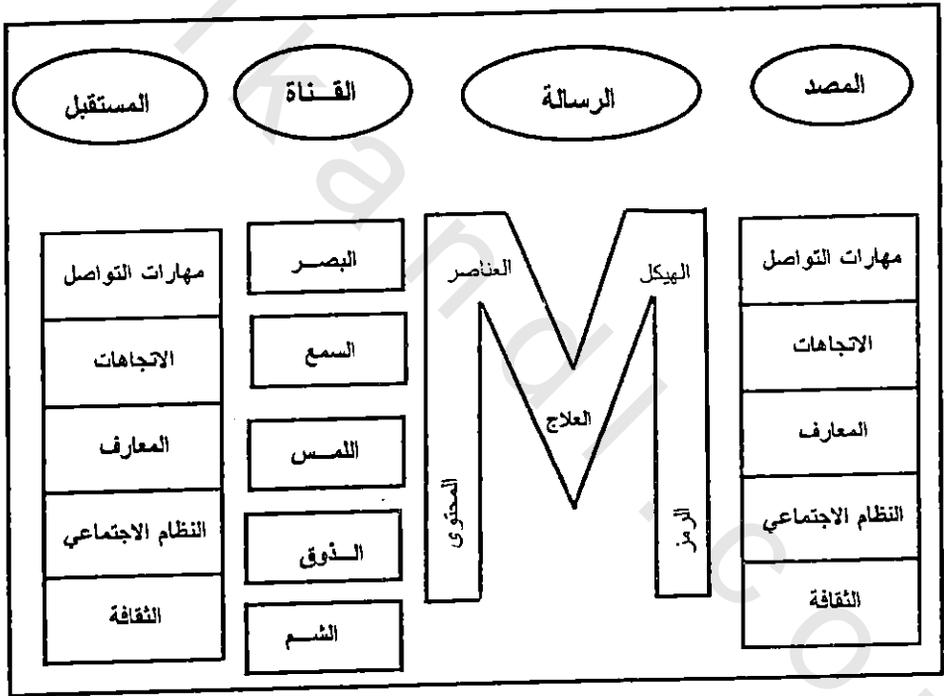
يعتمد هذا النموذج على عقل الإنسان باعتباره المركز الرئيسي للتواصل، سواء في الإرسال والاستقبال. حيث إن العقل هو الذي يصوغ الرسالة التي يتولى الجهاز الصوتي توصيلها إلى المستقبل؛ ويكمن في هذا العقل أيضاً الإدراك الذي يتولى استيعاب الرسائل، بالإضافة إلى العمليات النفسية الأخرى مثل التفكير والانتباه. ويمكن تلخيص مكونات أو عناصر الموقف التواصلية في نظرية كولن على النحو التالي:

أ - المرسل	Sender
ب - المستقبل	Receiver
ج - الرسالة	Message
د - التغذية الراجعة	Feed back

ويصوغ كولن ذلك على هيئة دورة تواصلية، كما سبق من قبل في نموذج شرام، ويضيف البعض عنصر التدفق Flow كمكون خامس، في إشارة إلى تأثير كولن ببعض المصطلحات المستعارة من العلوم الكهربية. ويشير الباحث هنا إلى أهمية مراعاة التواصل الداخلي 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 في التواصل الناجح.

٦ - نموذج بيرلو (Berlo, 1960):

يعد التواصل لدى بيرلو عملية تسلسلية وهو يعتبر أن المعاني موجودة في الناس وليس في الكلمات، أي أن تفسير الرسالة بشكل رئيسي 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:



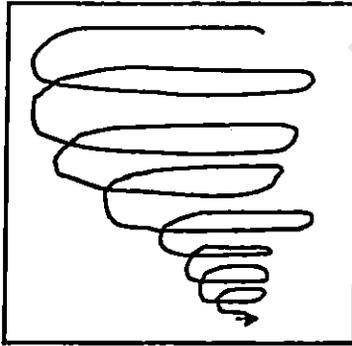
شكل (١٥) نموذج بيرلو فى التواصل

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 في الكلمة فإنها تظهر عبر القناة التي تستقبل وترسل الكلمات في نبرة صوت ذات دلالة وفي تعبير وجهي ومن خلال وضع للجسم وهيكل للرسالة فرسالة العزاء غير رسالة الفرح غير رسالة الاستفسار غير الدهشة، ومن خلال عناصر معينة كزمن الرسالة ومدتها ولهجتها والتي تبرز الكثير عن صاحبها وثقافته، ومهارته، ومستواه التعليمي، إلى غير ذلك مما تحمله الرسالة بما يجعل الظاهر من الكلمات دليل على المعاني التي بالنفس..

٧- نموذج دانس الحلزوني (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 شيئاً نشطاً يتغير في اللحظة ذاتها التي ندرسه فيها. فهذا الشكل الحلزوني يوضح أن أي حدث تواصل يضيف خبرات تواصلية إلى كل الأطراف. ويمكن تمثيل هذا النموذج التواصل بالشكل التخطيطي التالي:



شكل (١٦) نموذج دانس الحلزوني في التواصل

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

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

٨- نموذج أسفيروس Asferos:

يركز هذا النموذج على العملية التواصلية كظاهرة اجتماعية تقوم على التفاعل الذي 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 الظاهري مثل الكلام أو غيره - ليست هي العنصر المهم، وإنما المهم هنا هو الحقائق الكامنة وراء تلك الأساليب التعبيرية؛ على أساس أن ظاهرة التواصل الاجتماعي هي القوة الدينامية في المجتمع، لقيامها على الأخذ والعطاء، أي على تبادل الإرسال والاستقبال بين جميع أطراف التواصل.

لذلك فالتواصل وفقاً لهذا النموذج ينبغي 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 أو عدة أفراد.

ب- الرسالة: وهي التعبير الموضوعي المعبر عن عقلية الفرد وميوله واتجاهاته.

ج- المستقبل: سواء كان فرداً أو عدة أفراد.

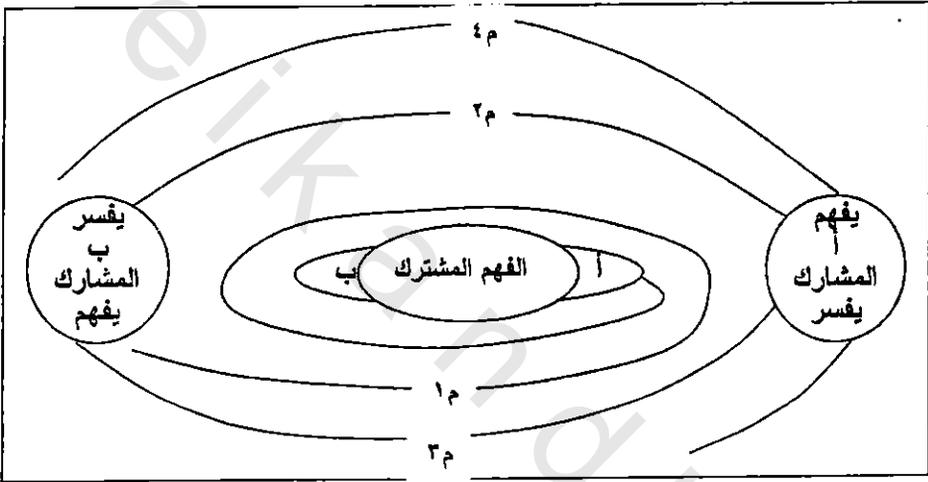
د- وسائل التواصل المختلفة وبكافة أنواعها.

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

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

تحركهم نحو التلاقى. وهذا يدعو أن يتجه فردان أو أكثر إلى التحرك تجاه بعضها، وأن يتحدا في رأى أو مصلحة مشتركة؛ فكل منهما له ماض يفكر فيه، وتأثيره مؤثرات تستثيره كى يتفاعل ويتقدم نحو الفهم والتفسير.

هذا، ويمكن تمثيل الموقف التواصلى وفقاً 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 هلى نوع من الفهم على المستوى السطحى وليس الفهم المشترك على المستوى العميق.

١٠- نموذج وود Wood (٢٠٠١):

حيث حددت خمسة عناصر للعملية التواصلية، وهي:

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

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

١١- نموذج روجرز (Rogers, 2003):

وحُددت روجرز (Rogers, 2003: 163) فيه ستة عناصر للعملية التواصلية، وهي كالآتي:

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 الخلقى 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 الاجتماعي لأسفيروس، فقد ركز على بعد مهم، يتمثل في عملية التفاعل الاجتماعي، وتأثيرها في اكتساب وتعديل السلوك، بما يفيد ذوى صعوبات التعلم.

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

أهمية مهارات التواصل الاجتماعي:

يستهل مؤلف الكتاب الكلام هنا بما قاله وود (Wood, 2001) من أن: «حرية بنى آدم هي حريته في أن يتواصل Freedom To Communicate»؛ وبما قاله هارتلى (Hartley, 1993) من أن «أى شئ 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، ولخلاقه الله سبحانه وتعالى فيها».

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

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

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

وقد بينت زينب شقير (٢٠٠١: ١٢) أهمية التواصل الاجتماعي في نقطتين هما:

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

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 الاجتماعي، ومن ثم تحقيق الذات.

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

الآتي:

أ- أن النمو والتقدم المعرفي والاجتماعي والأكاديمي للطفل يتوقف على كفاءة ومستوى مهارات التواصل الاجتماعي؛ مما يستدعي التدخل ببرامج ومدخل تنمية لتحسين قدرات الطفل.

ب- أن القدرة على التواصل الاجتماعي الإيجابي الفعال، هي المحدد الأساسي لما يطلق عليه نوعية أو جودة الحياة A quality of life؛ والتي يتحصل الإنسان من خلالها على الإحساس بالجدارة والكفاءة والقيمة الذاتية. ويجول أي قصور في هذه المهارات دون مشاركة الطفل في أنشطة الحياة اليومية، بما تطرحه من خبرات ومواقف وأحداث تفاعل اجتماعي.

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

د- أن القصور في مهارات اللغة والتواصل لدى الطفل يترتب عليه مواجهته لمشاكل وصعوبات في التفاعل مع الأقران، وبالتالي تعرضه للرفض وعدم التقبل، مما يؤدي 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 يلي:

أ- يستطيع الفرد إشباع حاجاته الأساسية البيولوجية والنفسية من خلال عملية التواصل؛ التي تبدأ بعلاقة الطفل بأمه للحصول على الغذاء والأمن النفسى في 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، أو لمجتمع ما، من خلال عملية التواصل.

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

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

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

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

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

وقد بين أشرف عبد القادر (١٩٩١: ٢٧) أهمية التواصل غير اللفظي على وجه الخصوص، موضحاً أن التواصل قوة مهمة ومسيطره في تبادل المعاني في السياقات البينشخصية، كما أن تبادل المشاعر والانفعالات يتم بشكل أكثر دقة، وخالية بشكل نسبي من الخداع، والتشويه عن طريق التواصل غير اللفظي بأكثر منه عن طريق التواصل اللفظي، 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 في تأكيد ذلك على قول فرويد: «من كان له عينان ليرى، وأذنان لسمع، فإن بوسعه أن يوقن بأنه ما من فإن بقادر على أن يطوى سره؛ فإن صممت شفتاه ثرثر بأطراف أصابعه».

لا غرو إذاً أن يكون للتدريب على مهارات التواصل الاجتماعي 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 تحوّل حياة الفرد إلى سلسلة من الاضطرابات التي لا تنتهى. وهنا تغدو السيكودراما، حين استطلاع آفاقها مغيباً لهؤلاء الأطفال بما تقدمه من خطوات نحو التواصل الفعال.

نمو وتطور مهارات التواصل:

يعتبر التواصل اللمسي أول أشكال التواصل، يبدؤه الطفل مع أمه ومع الأشياء المحيطة به. وينمو هذا الشكل من التواصل مع الإنسان ويتحدد من خلال السياق الثقافي الذي يعيش فيه، ويشترك هذا التواصل مع التواصل اللغوي، ويظهر على سبيل المثال في كيفية اللمس، وتحديد أجزاء الجسم الملموسة، كما في المصافحة باليد، والقبلة على أجزاء معينة من الجسم، والعناق وأشكاله. (كريم زكي، ١٩٩١: ٢٧).

ويبين محمد أبو حلاوة (٢٠٠١: ٩٤) أنه غالباً ما تظهر لدى الطفل العديد من مهارات التواصل الاجتماعي بعد مرحلة الرضاعة، لاتساع شبكة العلاقات الاجتماعية، ويستخدم اللغة لتنظيم أنشطة اللعب. وبدخول الطفل المدرسة يستطيع الاستخدام الوظيفي الفعال لمهارات التواصل غير اللفظي، 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 الاجتماعي للطفل، من جماعات الأقران وزملاءه الجدد في الحضانة والمدرسة والجيران وفي طبقاته الاجتماعية، وتنمو الصداقة ويبدأ التنافس ويزداد التعاون نحو هدف واحد كما يتمثل في نشاط اللعب، وقد يظهر العناد والشجار والعدوان.

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

وبرغم كون الطفل وديعاً في حضرة الضيوف والكبار، إلا أنه يلاحظ نقد الطفل لتصرفات الكبار حتى ليقال أنه ينقد كل شئ وكل فرد، وتضايقه الأوامر والنواهي، 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 في مباراة أو مسابقة. وفي مرحلة الطفولة المتأخرة يبتعد كل من الجنسين في 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 التي يعيش فيها، فإنها خصائص وظروف تختلف بين هؤلاء الأطفال جميعاً، إلا أنه يمكن مراعاة ذلك في إطار التعلم وإثراء الخبرة واكتساب السلوكيات الصحيحة، بما يدفع نحو الاهتمام والتدخل ببرامج تضع هذه الأمور في 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، ووفقاً لخصائصهم، وباستخدام الأساليب المناسبة بما يحقق رعايتهم وهي:

أ. وضع الطفل على عتبات أو مدارج التواصل الصحيح والذي يؤهله لممارسة الحياة بأسلوبها الصحيح.

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

قياس مهارات التواصل الاجتماعي:

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

وقد حظيت عملية قياس مهارات التواصل باهتمام بالغ، منذ السبعينات من القرن العشرين؛ حيث ظهرت إصدارات 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 التي ينبغي مراعاتها عند قياس مهارات التواصل الاجتماعي، وهي كالاتي:

أ- المحكات العامة:

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

(١) المعرفة Knowledge: أي فهم عملية التواصل، وديناميات الحدث التواصل.

(٢) المهارات Skills: وهي المهارات التي تتعامل مع رصيد الفرد من مهارات التواصل والأداء الفعلي لهذه المهارات في مختلف مواقف التفاعل الاجتماعي.

(٣) الاتجاهات Attitudes: وهي التي تتعامل مع قبول الفرد أو رفضه للدخول في علاقات تواصل اجتماعي مع الآخرين، ورغبته أو عدم رغبته في ذلك التواصل.

ولما كانت عملية التواصل عملية اجتماعية، فلا بد من أخذ أحكام القائم بالقياس وانطباعات الأشخاص الذين يشملهم الحدث التواصل في الاعتبار، مع التأكيد على

أسلوب التقرير الذاتي للفرد موضع القياس. والتركيز على مهارات التحدث والاستماع باعتبارها المحور الأساسي لمهارات التواصل الاجتماعي. وأن يؤخذ في 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 في أكثر من موقف من مواقف التواصل. وأن تصف وتتعامل أدوات قياس التواصل الاجتماعي، مع مستويات الكفاءة التواصلية على متصل الكفاءة / عدم الكفاءة. وتعد قدرة المفحوص على استخدام مهارات اللغة والتواصل في مواقف الحياة الطبيعية، هي نقطة الارتكاز الفعلية لتحديد مستوى الكفاءة التواصلية، وتتضمن مهارات التواصل هذه ثلاثة محاور أساسية، اتفقت عليها العديد من التوجهات المعاصرة لتضمن هذه الأبعاد في مقاييس التواصل الاجتماعي وهي:

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

٢- مهارات اللغة الاستقبالية **Receptive Language Skills**: وهي المهارات التي 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**: وهي المهارات التي تعبر عن مدى نجاح المفحوص في نقل أفكاره ورغباته وحاجاته وانفعالاته إلى الآخرين، بغض النظر عن الكيفية التي تتم بها عملية النقل هذه.

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

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

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

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

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

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

وعرضت سعدة أبو شقة (١٩٩٤: ٣٧) اثنتين 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 يجب مجالستهم بالترتيب أو من يجب أن يلعب معهم، أو من يختارهم في رحلة ما.

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

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

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

معوقات التواصل الاجتماعي:

هناك عوامل كثيرة تمثل معوقات وعقبات تحول دون إمكانية تحقيق التواصل بفاعلية ومن العوائق التي تؤثر في نجاح عملية التواصل ما يلي:

أ- عدم القدرة على التعبير بوضوح عن معنى مضمون الرسالة نتيجة افتقاد الخلفية السليمة من التعليم والثقافة التي 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 الإيجابي الذي 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 في 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 بدائياً أو متحضراً 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.