مدخل إلى علم الاتصال

دكتورة / منال طلعت محمود

مدرس بالمعهد العالى للخدمة الإجتماعية

جامعة الأسكندرية

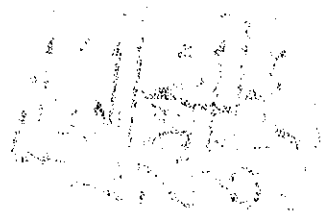
٢٠٠١ - ٢٠٠٢

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿رَبِّ أَدْخِلْنِي مُدْخَلَ صِدْقٍ وَأَخْرِجْنِي مُخْرَجَ صِدْقٍ
وَاجْعَل لِّي مِن لَّدُنكَ سُلْطَانًا نَّصِيرًا﴾

سورة الاسراء ، الآية ٨٠

صدق الله العظيم



مُقدّمة

كان الاتصال ومازال عنصراً هاماً في الحياة برزت أهميتة وفاعليتة مع زيادة التقدم التكنولوجي فلقد هئيات عمليات التحضر والتصنيع والتحديث فضلاً عن الحرب العالمية الأولى الظروف المحلية والدولية الملائمة نحو الاتصالات بين كافة المجتمعات الأمر الذي جعل من العالم أشبه بقرية صغيرة.

وموضوع الاتصال من أكثر الموضوعات التي شغلت أهتمام العلماء والباحثين في فروع معرفية شتى ومجالات علمية مختلفة نذكر من أهمها علم النفس والاجتماع والسياسة والأنثروبولوجيا والتاريخ، فضلاً على أنه يمثل محور اهتمام المتخصصين في دراسة العلاقات الدولية والدراسات الأدبية والعلمية والتي تصدت جميعها بالدراسة والفهم والتحليل لهذه العملية.

ومهنة الخدمة الاجتماعية هي إحدى هذه المهن التي ارتبطت طبيعة الممارسة بها بالعمل على خدمة المجتمع المحلي في كل العالم النامي إلى أن بدأت تظهر عمليات التطور الاجتماعي وإنعكاسه علي المجتمع وبالتالي على اشكال الممارسة المختلفة مطالبة بعمليات اجتماعية أوسع نحو عمليات التغيير والنمو والتعامل مع الإنسان من مدخل العقلانية والإراده وتهيئة وتوظيف الإمكانيات البشرية في ضوء متغيرات القرن العشرين.

ويعد الاتصال من الموضوعات الرئيسية في الخدمة الاجتماعية لأنها مهنة قائمة على الاتصال في كافة اشكاله فالاتصال اداه لتنمية الإنسان وتطور معارفه وخبراته سواء من الناحية الاجتماعية أو التعليمية أو التربوية أو التثقيفية أو التوجيهية أو السياسية حيث تلعب وسائل الاتصال دوراً هاماً في تحقيق هذا

الهدف والأخصائي الاجتماعي من خلال تواجده في المؤسسات على اختلاف أشكالها وادوارها والتي تعمل على تنمية المجتمع يقوم بالعديد من العمليات التي تهدف إلى تسهيل التفاعل بين المواطنين وزيادة الإتصال بينهم وتنسيق جهودهم وحثهم على التضامن والمثابره واكتساب البصيره الاجتماعية والقدرة على تحمل المسئولية مما يساعد على أداء الأدوار الملائمة لتنمية مجتمعهم ولإنجاز الأهداف المشتركة.

ومن هنا فأن دراسة موضوع الاتصال وإلقاء الضوء على أبعاد هذه العملية يعد من الأمور الهامة والأساسية لكل عضو في المجتمع باعتباره طرفاً مستمراً في العديد من العمليات الاتصالية على مدار يومه.

ومن ثم فقد تناولنا في هذا الكتاب عدداً من الموضوعات الأساسية لعملية الاتصال ويشمل الكتاب على ثماني فصول، وتحدد الفصل الأول في ماهية الاتصال من خلال الاتصال وخصائصه ومفهوم الاتصال.

وتعرض الفصل الثاني لموضوع أساليب الاتصال من حيث أسلوبي التعبير اللفظي والتعبير الغير لفظي.

وكان الفصل الثالث عن مهارات الاتصال حيث تعرضنا فيه لكل من معنى المهارة وأهمية المهارات في ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية وتصنيف مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية مع الأشارة لمؤشرات بعض مهارات الاتصال وعوامل نجاح عملية الاتصال.

أما الفصل الرابع فقد تناولنا عملية الاتصال ونماذجها الأساسية وذلك من خلال عناصر عملية الاتصال مع تحليل لتلك العناصر في ضوء بعض النماذج مع عرض لانماط الاتصال.

وكان الفصل الخامس عن النظريات العلمية التي يعتمد عليها الاتصال.

وتعرضنا في الفصل السادس لعملية الاتصال والرأي العام من خلال عرض لتاريخ الرأي العام مع تحليله ومقومات ووسائل الاتصال وعلاقته بالرأي العام وكما تتضمن أنواع الرأي العام وطرق قياسه ولأهم مشكلات قياسات الرأي العام واختتم هذا الفصل بعرض لبعض المعايير الأساسية لنجاح قياس الرأي العام.

وكان الفصل السابع عن الإعلام حيث عرضنا فيه لكل من مفاهيم الإعلام والمفاهيم ذات العلاقة كالإعلام والدعاية والإعلان، كما احتوى على تحليل عملية الإعلام مع عرض لوسائله وعوامل نجاح الرسالة الإعلامية كما تضمن مستقبل ملكية وإدارة وسائل الإعلام مع الأشارة لدور الإعلام في التنمية وتحديات الإعلام المحلي في ظل العولمة.

واخيراً الفصل الثامن بعنوان الخدمة الاجتماعية والاتصال ويحتوى الفصل على مفهوم الخدمة الاجتماعية وعلاقتها بالاتصال ومفهوم الاتصال بالخدمة الاجتماعية وتلى ذلك عرض لأهمية الاتصال في الخدمة الاجتماعية وأختتم الفصل في عرض علاقة الاتصال بممارسة طرق الخدمة الاجتماعية من خلال الاتصال في خدمة الفرد والجماعة وتنظيم المجتمع.

وفي النهاية — آمل أن يكون هذا العمل المتواضع بإذن الله — بداية لطريق أكثر عمقاً وبعداً في هذا المجال فيما بعد.

الاسكندرية ٢١ \ ٩ \ ٢٠٠١ والله الموفق والمستعان

منال طلعت محمود

الفصل الأول

ما هو الاتصال

أولاً: مضمون الاتصال وخصائصه

ثانياً: مفهوم الاتصال

أولاً: مضمون الإتصال وخصائصه:

إن الإتصال ليس مجالاً تقليدياً للدراسة وحيث تبرز أهمية الإتصال في حياتنا حيث أننا نستغرق منها ٧٠٪ في إستخدامه سواء كنّا أفراداً في مدرسة ، نادي، أو مؤسسة إجتماعية ولا يمكن لأحد منا أن ينكر أن الإتصال واقع في حياتنا حيث يوجد بداخلنا أشياء متعددة نريد التعبير عنها مثل: المناقشات والمعلومات ،وكل ذلك عن طريق الإتصال، فنجاحنا للقيام بكل هذه الأدوار والأشياء يعتمد إلى حد كبير على كيفية سهولة إتصالنا بالآخرين فنحن كبشر لا يمكن أن ننعزل لأننا جزء من العديد من الشبكات الإجتماعية[1].

وتشير كلمة «الاتصال» إلى معان كثيرة لدى كثير من الناس؛ فالبعض ينظر إليها على أنها علم، والبعض يعتبرها نشاطاً، ويرى آخرون أنها مجال دراسة، بينما يعتقد البعض أنها فن وهي قد تكون نشاطاً عفوياً لا شعورياً أو عملاً مخططاً هادفاً.

وتعدد المعاني المرتبطة بهذا المصطلح يعزى إلى التطور الذي حققه هذا العلم خلال تاريخه ومن العوامل التي أدت إلى تعدد الاستخدامات:

١. استخدام نفس المصطلح ليدل على كل من مجال الدراسة والأنشطة اللازمة له.
٢. طرق الدراسة لهذا المجال التي تعتمد على التقاليد العلمية من ناحية، وعلى الدراسات الفنية والإنسانية من ناحية أخرى.
٣. إن علم الاتصال يعتمد تقليدياً على كثير من العلوم الأخرى.
٤. تشير كلمة واحدة هي «الاتصال» إلى الأنشطة العفوية والأنشطة الهادفة.

٥. استخدمت الكلمة أيضاً في الأنشطة اليومية التي لا تحتاج إلى مهارة معينة، وكذلك في الطرائق الفنية التي تستلزم خبرة احترافية أو معرفة متعمقة في مجال ما.

٦. اللبس الواضح بين استخدام كلمة الاتصال (بوصفها دراسة أو عملية) وبين الاتصال (بوصفها رسائل أو تقنيات).

٧. الشعبية الواسعة التي يتمتع بها هذا المجال أو هذا العلم[٢].

خصائص الاتصال:

قد تبدو أسباب اختلاف معاني كلمة «اتصال» محيرة في أول الأمر، ولكن المعاني المختلفة لهذه الكلمة قد نشأت وتطورت عبر التاريخ الطويل لدراسة علم الاتصال ويكفينا الآن أن ندرك المدى البعيد للأنشطة والأفعال التي تشير إليها كلمة «الاتصال» وأن نتعرف على بعض العوامل التي ساهمت في اكتسابها كل هذه المعاني المختلفة.

المجال والأنشطة:

من العوامل الهامة في هذا الصدد أن كلمة «الاتصال» تشير إلى مجموعة أنشطة كما تشير إلى مجال دراسي فالناس يدرسون الاتصال كما أنهم يتصلون بعضهم بالبعض الآخر (أو بمعنى أدق أنهم يشتركون في عملية الاتصال) ولا يحدث مثل هذا التعقيد في كثير من العلوم الأخرى فالدارس قد يدرس اللغة الإنجليزية ويهتم بكتابتها أو قد يدرس علم النفس ويطبق قوانينه في العلاج والإرشاد النفسي حيث تستخدم في هذه الميادين ألفاظ مختلفة لتميز بين مجال الدراسة والأنشطة التطبيقية التي تصاحبها، وهذا حادث في أغلب تلك الميادين لكن في حالة الاتصال لا نملك إلا لفظاً واحداً يشير إلى كل من مجال الدراسة والأنشطة معاً في آن واحد.

العلم والفن:

والعامل الثاني الذي ساهم في تعدد معاني هذا اللفظ هو تعدد الطرق التي اتبعها الباحثون في دراسة عملية الاتصال، ففي أيام الإغريق كان الاتصال يدرس باعتباره جزءاً من العلوم الإنسانية والفنون وهو بذلك يشبه إلى حد كبير دراسة الفلسفة والآداب وفي السنوات التي تلت ذلك أصبح لطرق العلوم الطبيعية وعلوم الحياة أثر بعيد على دراسة الاتصال، تماماً كما أثرت هذه الطرق على الميادين الأخرى التي لها علاقة بدراسة السلوك البشري.

وقد زاد الاهتمام في السنوات الأخيرة بالاتجاه العلمي في دراسة الاتصال، ومع ذلك فقد بقي هناك عدد من الباحثين طوال هذه السنوات يهتمون بدراسة علم الاتصال بالطريقة التقليدية التي تعتبره جزءاً من العلوم الإنسانية والأدبية وعلى ذلك نجد أنه حتى بين المهتمين بهذا العلم يوجد من يعتبر الاتصال ظاهرة علمية يمكن فهمها باستخدام الطرق الرياضية والبحثية المنضبطة، بينما يراه البعض نشاطاً إبداعياً، ذاتياً خلاقاً.

مجموعة علوم متداخلة:

إن علم الاتصال قد تمت دراسته في مجالات وبطرق مختلفة، فإلى جانب اهتمام المتخصصين في هذا المجال قام بدراسة عملية الاتصال علماء النفس والاجتماع وخبراء العلوم السياسية واللغويون وعلماء الحيوان وعلماء علم أصول الإنسان (الأنثروبولوجيون) والفلاسفة، فكلهم يعدون أن هذا المجال — مجال الاتصال — مهم جداً للموضوعات التي يدرسونها.

ففي علم النفس انصرف الاهتمام إلى الرابطة بين الاتصال والفرد، وفي علم الاجتماع اهتموا بالاتصال باعتباره عملية اجتماعية وفي دراسة العلوم السياسية انصرف الاهتمام إلى الاتصال وعلاقته بالسلوك السياسي وفي علم

الحيوان اتجه الاهتمام إلى عملية الاتصال بين الحيوانات... وهكذا وفي الوقت الذي ساهمت فيه كل هذه العلوم في فهمنا لعملية الاتصال وأثرت في خبراتنا في هذا المجال، زادت كذلك من المعاني المختلفة لكلمة الاتصال.

طبيعي وهادف:

عندما نفكر في الاتصال باعتباره نشاطاً أكثر منه مجالاً للدراسة، تظهر أمامنا معان أخرى كثيرة فمن جهة — على سبيل المثال — يمكن النظر للاتصال باعتباره عملية التحدث والإنصات التي تشكل نشاطاً طبيعياً في حياتنا اليومية كما يمكننا أن ننظر لهذه العملية من جهة أخرى باعتبارها نشاطاً مقصوداً لذاته، هادفاً وواعياً يسهم في الناس عندما يلقون خطاباً أو يكتبون تقريراً.

الهاوي والمحترف:

إن أحد استخدامات كلمة «الاتصال» يشير إلى أنشطة كثيرة، منها الكلام والقراءة والكتابة التي يقوم بها الناس دون تدريب معين أو مهارة خاصة وتشير هذه الكلمة نفسها إلى الأنشطة التي يزاولها المحترفون في التسويق والدعاية والإرشاد والعلاقات العامة والإدارة والصحافة.

وفي أغلب المجالات الأخرى توجد ألفاظ وعبارات أخرى تساعد على تحديد المعنى وتجنب الغموض فعلى سبيل المثال هناك الكثيرون الذين يرسمون أو يصورون لتمضية وقت الفراغ أو لإشباع هواية، ولكن مصطلح «فنان» لا يطلق إلا على هؤلاء الذين لديهم مران ومهارة، والذين يستخدمون مواهبهم باعتبارهم محترفين وينطبق هذا على الرياضيين، فعبارة «لاعب الكرة

المحترف» أو «لاعب الجولف المحترف» كلتاهما تفرق بين الرياضي الخبير والهاوي أما فيما يختص بـ«الاتصال» فهناك مصطلح واحد فقط لإشارة إلى أنشطة المحترفين والهواة على السواء.

الاتصال والاتصالات:

من العوامل التي تساعد على تعدد معاني هذه الكلمة الخلط بين «الاتصال» و«الاتصالات». فالأشخاص الذين اهتموا بالاتصال كان مجال اهتمامهم التقنية ووسائل الاتصال وقد درج الناس على استخدام مصطلح «الاتصالات» لتشير إلى هذه التقنيات وإلى رسائل معينة تنتقل بواسطة وسائل الاتصال هذه.

ولما صارت تقنيات الاتصال متاحة بشكل مطرد في السنوات الأخيرة، زاد الاهتمام بها وصار مصطلح «الاتصالات» يستخدم بديلاً لكلمة «الاتصال» وكان من أثر ذلك أن زاد الغموض المحيط بمعنى هذا المصطلح.

الانتشار والشيوع:

والعامل الأخير الذي ساهم في تعدد معاني هذه الكلمة هو انتشار وشيوع الاهتمام البالغ بعلوم الاتصال في السنوات الأخيرة ففي خلال العشرين سنة الماضية زاد عدد الكتب الخاصة بالاتصال وكذلك المجالات والوسائل والمدرسون والدارسون والأقسام التي تهتم بدراسة الاتصال والمقررات المتعلقة بهذا العلم بشكل سريع ومتزايد فاق أي مرحلة أخرى في تاريخ هذا العلم ومع هذا الاهتمام المتزايد اتسع مجال هذا العلم مما أدى إلى تغيرات كثيرة جعلته أكثر انتظاماً وضبطاً مما كان عليه قبل ذلك.

وقد وازى، بل حتى فاق شيوع **الاتصال** في المجال الأكاديمي **الاهتمام** الذي لقيه في المجال العام ففي سنة ١٩٧٥ ذكر **قاموس هاربر الخاص بالاستخدامات اللغوية المعاصرة** عن كلمة **اتصال** أنها «كلمة جذابة تتردد كثيراً بسبب وبغير سبب.. يستخدمها البيروقراطيون والمعلقون والصحفيون كما تذكر كثيراً في برامج الإذاعة والتليفزيون» واليوم هناك كتب عن اتصال الإنسان بنفسه والاتصال في الزواج والاتصال بين أفراد العائلة وبين أعضاء الجماعات وفي العلاج النفسي، والاتصال بين المرؤوس ورئيسه، وبين الزملاء في العمل والأصدقاء والأبناء... إلخ، كما زاد عدد الكتب والمجلات التي تتعلق بالتليفزيون والسينما والرسوم الهزلية وألعاب الفيديو والحاسب الآلي الشخصي. كما تهتم بعض هذه المطبوعات بظواهر الخجل والثقة والاعتزاز بالنفس وما إلى ذلك.

وبسبب الاهتمام الزائد بهذا المجال، صار من السهل على أغلب الناس استخدام هذا المصطلح بثقة وفهم واعتداد، مع أنه من المؤكد للجميع أنه ليس هناك إجماع على معنى هذا المصطلح، ونتيجة لذلك كثيراً ما يتطوع البعض بإصدار الأحكام الخاصة بمهارات الاتصال التي يتمتع / يتميز بها صديق أو قريب أو زميل، وهذان الانتشار والشيوع الكبيران لكلمة «اتصال» وكثرة استخدامها في المحادثات اليومية لها مزايا وعيوب، فهي قد أكدت أهمية هذا المجال وشدت الاهتمام به من جهة، ومن جهة أخرى ساهمت في الفكرة الخاطئة التي تنادي بأن الاتصال عملية يسهل فهمها، مما يؤدي إلى زيادة اللبس والغموض في فهم هذا المجال.

المعلومات والسلوك:

لكل الأسباب التي سبق ذكرها نجد أن الإجابة عن السؤال (ما هو الاتصال؟) من الصعوبة بمكان. فلا يستطيع أن يتصدى للإجابة عن مثل هذا السؤال إلا الشخص الذي يهتم اهتماماً كبيراً بعملية الاتصال ومجالها وتقنياتها، وهذه الإجابة يجب أن تدعم برأي في عملية الاتصال يجمع بين شتات كل هذه المعاني المختلفة.

وإذا نظرنا نظرة عامة لهذا الموضوع مستعرضين مختلف الآراء التي تجمعت عن الاتصال، فإنه بالإمكان أن نصل إلى هذه النظرية المتكاملة سواء استعملنا كلمة اتصال لنعني بها مجال الدراسة أو بمعنى نشاط تطبيقي، أو باعتبارها عملية هادفة مقصودة أو طبيعية تلقائية، أو بوصفها علماً أو فناً، أو علاقات إنسانية أو وسائل اتصال جماهيرية، أو حاسبات آلية شخصية أو إرشاداً نفسياً، أو خطابة أو صحافة ـ فسوف نجد اهتماماً مركزاً على المعلومات والسلوك[٣].

ثانياً: مفهوم الاتصال Communication

الإتصال بالمفهوم العام للعلم هو «إنتقال المعلومات والحقائق والأفكار والآراء والمشاعرأيضاً» والإتصال هو نشاط إنساني حيوي وأن الحاجة إليه في إزدياد مستمر.

فالإنسان كائن إجتماعي فهو لا يعيش بمفرده ولكن بالتعاون مع الأشخاص الآخرين ، وإذا أخذنا مثالاً يدل على الإتصال الإنساني، نذكر عندما يقول شخص لآخر مرحباً، ويستحدم الآخر إيماءات في رده على التحية، حينئذ نجد أن هذه العملية تأخذ ثوان قليلة لكنها تتضمن المقدرة على إنجاز أنشطة متعددة ةهي:

١ — أنشطة ذهنية لأن كلا من الطرفين سوف يتذكر المقصود بكلمة مرحباً.

٢ — أنشطة سيكولوجية لأن المستمع سوف يدرك الكلمة وأن كلا من الشخصين يعرف الكلمة ومعناها.

٣ — أنشطة ثقافية لأن كلا منهما يستخدم لغة، وتعد هذه اللغة جزءاً هاماً في ثقافتهما.

٤ — أنشطة سوسيولوجية لأن تبادل التحية يعد تفاعلاً إجتماعياً.

ونحن لا نستطيع أن نكتشف كل هذه المظاهر الإتصالية بالتفصيل ولكن نستطيع أن نثبت بأنها تساهم في الإتصال الإنساني[٤].

كما يشير مفهوم الاتصال إلى العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيه، بمعنى أن هذا النسق الاجتماعي قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة أو مجتمع

محلي أو مجتمع قومي أو حتى المجتمع الإنساني ككل ـ إن صح إطلاق مثل هذا الاصطلاح.

وينبغي أن نميز ـ بادئ ذي بدء ـ بين أنماط معينة من انتقال الأفكار والمعلومات ، وأهم ما يهمنا هنا التمييز بين نمطين رئيسيين، يمكن أن نطلق على النمط الأول الانتقال ذا الخط الواحد. وعلى النمط الثاني الانتقال ذا الخطين، ونقصد بالنمط الأول أن المعلومات والأفكار تنتقل من مصدر إصدار أو إرسال إلى مصدر استقبال بحيث يكون مركز الإرسال هذا هو البعد الإيجابي بينما يكون موقف مركز الإرسال سلبياً تماماً، بمعنى آخر إن عملية التفاعل والتبادل تكاد تنعدم في مثل هذا النمط، وهنا لا نستطيع أن نطبق اصطلاح الاتصال تطبيقاً تاماً، ويمكن أن نستعيض عنه بمفهوم النقل أو الانتقال لأن بعد التفاعل والتبادل من أهم ما يميز الاتصال كمفهوم وعملية، إلا أننا لا نستطيع بسهولة أن نقول أن مثل هذا النمط يمثل وجوداً واقعياً، بمعنى أننا لا نجد في الواقع عملية تبادل فكري دون أن تكون هناك مشاركة بين أطراف معينة، إلا أن هذا النمط يتميز بدرجة قليلة جداً من التبادل و التفاعل.

أما النمط الثاني وهو ما أطلقنا عليه سلفاً الاتصال ذا الخطين فإنه يعني أن العملية الموجودة عملية تبادل في الأفكار أكثر منها انتقالاً، وعملية تبادل في المعلومات، ببساطة عملية تفاعل مستمر ونستطيع أن نقول أن النمط الأول يشير ـ في بعض جوانبه ـ إلى الاتصالات الجمعية *Mass Communication* بينما يشير النمط الثاني إلى الاتصالات بين الأشخاص *Personal Communication* .

ولقد أصبح مفهوم الاتصال مفهوماً واضحاً وبارزاً في تراث العلوم الاجتماعية ومناقشاتها في العقود الأخيرة مؤلفات عديدة ومقالات متنوعة متخصصة تماماً في الاتصال أو متضمنة له في ثناياها وليس معنى ذلك أن

الاتصال مفهوم حديث جداً فقد استخدمه علماء الاجتماع الأوائل وخاصة «تشارلز كولي» *C. Cooly* وجون ديوي *J. Dewey* .

ولنعد إلى الوراء قليلاً لنحاول تحليل مفهوم الاتصال باعتباره تعبيراً لغوياً لقد ورد هذا المفهوم من الكلمة اللاتينية *Communis* التي تعني في اللغة الإنجليزية *Comman* أي مشترك أو اشتراك فحينما نحاول أن نتصل أو نتواصل فإننا نحاول أن نؤسس اشتراكاً مع شخص أو مجموعة من الأشخاص، اشتراكاً في المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات(٥).

أما تشارلز كولي فإنه يعني بالاتصال .. ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات البشرية وتنمو.

ولقد أكد كولي أن اللغة وحدها لا تنشئ الرموز العقلية وحسب، بل إن كل الموضوعات والأفعال هي رموز عقلية أيضاً والاتصال هو من الوسائل التي بواسطتها يعمل العقل على نمو الطبيعة البشرية الحقة وهكذا يمدنا مصطلح الاتصال بأساس جوهري لفهم الظواهر النفسية والاجتماعية التي يمكن تسميتها بظواهر التخمين *Suggestion*.

والمحاكاة *Imitation* للشخصية أصولها في الوراثة من جانب وفي تيار حياة الجنس البشري من جانب أخر وتوضح دراسة الاتصال أن العقل الفردي لم يكن ذا نمو منفصل ولكن تطور متكامل مع العقل(٦) ومن أكثر التعريفات شمولاً هو ذلك الذي يشير إليه باعتباره عملية اشتراك ومشاركة في المعني من خلال التفاعل الرمزي ويتميز بالأنتشار في الزمان والمكان فضلاً عن إستمراريتها وقابليتها للتنبؤ(٧).

ويعرف علماء التربية الإتصال بأنه «عملية يمكن بواسطتها نقل الأفكار والتغيير الذي يحدث في مكان معين إلى مكان أخر» ويؤكد مارشال ماكلوهان

«إن قدرة الإنسان محدودة في معرفة المعلومات التي يتلقاها خلال عملية الاتصال فهو يحيط بقدر محدد متفرق من هذه المعلومات ثم يقوم بصياغتها بطريقة بطريقته الخاصة لكي توضح له الصورة أو الفكرة عن الموضوع».

ولقد حاول رجال التربية ربط الاتصال بالاتجاه .. وهو الذي يمكن من خلاله تفهم عملية الوعي – الشعور الذي يحدد النشاط الفردي الممكن (الواقعي) .. ويشير الاتجاه إلى الميول التي تميز فرداً بعينه وهو ليس شيء مستق ولكنه تفاعل مع ما يحيط بالفرد من تراث وقيم وعادات وتقاليد وأحداث وعلى هذا يركز علماء التربية عل كل من:

– الاتجاهات الظاهرة – الاتجاهات الكامنة.

كعوامل مهمة في نجاح عملية الاتصال وتحقيق أهدافها.. وفي ذلك أشار ثرستون *Thurestone, P* أنه لا يمكن التعرف على الاتجاه من خلال الرأي فالإنسان قد يكذب في رأيه ويبدي رأياً لا يمثل الحقيقة .. أو ما يشعر به وذلك لأسباب قد تتعلق بالمجاملة وبخاصة في المواقف التي قد لا تقبل الصراحة في الرأي، فمن منا لم يجامل في حياته .. لابد أننا جاملنا (المدرس ـ الطبيب ـ الزوجة ـ الأقارب).

وبصفة عامة يتأثر الاتصال كمفهوم في إطار جهود علماء التربية بنوعية الموضوعات المراد أخذ رأي حولها ونوعية المعلومات المتوفرة حول هذا الموضوع وعلى هذا فالاتصال هو «تلك العملية التي يعبر فيها الإنسان عن أفكاره إلى الآخرين بهدف التأثير فيهم وتعديل اتجاهاتهم أو الإبقاء عليها» وهذا يتطلب تحديد:

أ – نوعية الوسائل المستخدمة في التعبير.

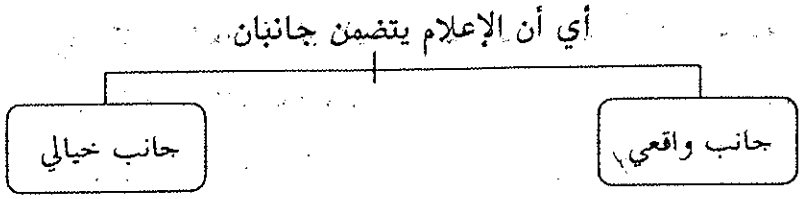
ب– نوعية الموضوع أو الأفكار.

ج — مدى الوضوح في عرض الأفكار والموضوعات[٨].

ويقصد بالاتصال في الإدارة عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة داخلها وخارجها وهو وسيلة تبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات والآراء بين أعضاء التنظيم ويحقق الاتصال التعاون الذهني العاطفي بين أعضاء التنظيم وبذلك يساعد على الارتباط والتماسك ومن خلاله يحقق الرئيس الأعلى أو معاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف وكما أن الاتصال أداة هامة لاحداث التغيير في السلوك البشري[٩].

ويتوقف الاتصال الناجح داخل تنظيمات العمل على الاعتراف بالتباين في أسلوب التفكير بين المستويات الإدارية العليا وبين أولئك الذين يشغلون أدنى مستوى في التسلسل الرئاسي، فهو عملية ضرورية لسير العمل داخل منظمة ما ويعتبر من أهم عمليات الإدارة فهو عملية تتضمن نواحي كثيرة معقدة منها توصيل التعليمات واستقبالها وقبولها ورفضها. وهكذا يتضح أن التفاعل في التنظيم يعتمد على الاتصال ما دام هو أداة نقل المعلومات والوقائع والأفكار والمشاعر من شخص إلى أخر ومن مستوى معين إلى مستوى أخر وهذا يجعل من الممكن تحقيق الأهداف التنظيمية[١٠].

ويعرف الاتصال في مجال الإعلام بأنه «بث رسائل واقعية أو خيالية تتصل بموضوعات معينة على أعداد كبيرة من الناس مختلفين فيما بينهم في النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية يوجدون في مناطق متفرقة».



- الأحداث اليومية.
- أخبار الدول والمجتمعات المحلية.
- أخبار الرؤساء والمسئولين.

- القصص.
- المسرحيات.
- التمثيليات.
- الأغاني.

ولذلك يعرف علماء الإعلام الاتصال بأنه «ظاهرة عامة ومنتشرة، تقوم بدور لا غنى عنه في تحقيق التفاعل الفكري والحضاري داخل المجتمع الواحد وبين المجتمعات أي أن الخبر أو المعلومة سواء كانت واقعية أو خيالية تتحقق ـ خلال عملية مشاركة بين المرسل والمستقبل من خلال عملية التغذية العكسية أي ما يصل إلى المؤسسة من آراء واتجاهات نحو سياستها وخدماتها والعاملين فيها فهي ليست مجرد عملية إرسال واستقبال لمعلومات أو أفكار أو مشاعر بل إنها تفاعل بين جميع العناصر وبالذات المرسل والمستقبل.

وفي إطار ما تقدم أصبح الاتصال في القرن الحادي والعشرين قوة هائلة للتأثير في الجماهير وفي تكوين الرأي العام وتعديله لأنه يقوم على أساس فهم الجوانب الإنسانية لأفراد المجتمع والمهارة الفنية في الاتصال بالناس والقدرة على رسم الخطط وتنفيذها.

وتهدف طرق الإتصال والإعلام جميعها إلى تحقيق التوافق في العلاقات العامة لصالح المجتمع وذلك من خلال فهم عقليات الناس والتعرف على القوى المؤثرة فيهم واكتشاف المصالح المشتركة بينهم ورسم الخطط المناسبة لمواصبتها[11].

ولما كانت العملية السياسية إنما تمثل أحد أبعاد العملية الاجتماعية، وتشكل في الوقت ذاته أحد مجالات التفاعل ومظاهره وبما أن الأمر كذلك فمن الطبيعي إذن أن يكون للاتصال دور بارز ومؤثر في العملية، ولكن نظراً لأن العملية السياسية لها طبيعتها الخاصة والمتميزة، فقد بات من المتعين أن يكون ثمة نمط خاص من الاتصال يمكن الاعتماد عليه في نقل المعلومات والمعارف والتوجيهات السياسية ويمكن عن طريقه أيضاً تحقيق التفاعل السياسي وإتمام عملية الاتصال في هذا المجال. ومن هنا كان الاتصال هو النمط النوعي المناسب لهذه العملية، والميكانيزم الأساسي الذي يمكن التعويل عليه في مختلف مجالات العمل السياسي ومستوياته، والعنصر الدينامي الرئيسي في العملية السياسية بأسرها.

والاتصال السياسي على هذا الأساس وفي مفهومه العام عبارة عن «مضمون سياسي مباشر أو غير مباشر ينساب من خلال الرسائل الاتصالية الشخصية أو الجماهيرية، ويعبر عن أهداف يسعى القائم بالاتصال ـ الحكومي أو غير الحكومي ـ إلى تحقيقها من خلال خلق نوع من الإقناع والإقتناع مع جمهور معين ـ داخلي (محلي أو وطني) أو خارجي (إقليمي أو عالمي) ـ يرى القائم بالاتصال السياسي أن الاتصال به يعتبر أحد المسالك التي تمكنه من تحقيق أهدافه التي يعبر عنها ذلك المضمون السياسي، وذلك دون أن يغفل المحددات الذاتية والموضوعية التي قد تكون لها انعكاساتها الإيجابية أو السلبية على جهده الاتصالي الذي يمارسه من خلال الأدوار الاتصالية المختلفة»[12].

المراجع المستخدمة

1- Alan Hancoke, Communication, London, 1971, p.7.

٢ - تأليف برنت روبن، ترجمة أعضاء قسم الوسائل وتكنولوجيا التعليم، الإدارة العامة للبحوث، الاتصال والسلوك الإنساني، بدون ذكر سنة النشر، ص:١٨ — ٢٠.

٣- المرجع السابق، ص: ٢٠ — ٢٢.

٤- طه عبد العاطي نجم، الإتصال الجماهيري، الأسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٨، ص:١٧.

٥- محمود عوده، السيد محمد خيري، أساليب الاتصال والتغيير الاجتماعي، الأسكندرية، دار المعرفة الجامعية،١٩٩٢، ص: ٥.

٦- محمد عاطف غيث ، غريب محمد سيد أحمد، محمد أحمد بيومي، تاريخ التفكير الاجتماعي، الأسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٨٧، ص:٣٤٢.

٧- سامية محمد جابر، على عبد الرازق جلبي ، السيد عبد العاطي، علم الاجتماع، الأسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٨، ص:١٣٧.

٨- رشاد أحمد عبد اللطيف، الاتصال في الخدمة الاجتماعية، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، بدون ذكر سنة النشر، ص:١٨.

٩- أحد خاطر، الإدارة وتقويم مشروعات الرعاية الإجتماعية، الأسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ١٩٩٠، ص:٦٥.

١٠- إبراهيم المليجي، الاتصال وعلاقته بإنتاجية العمال في التنظيم الصناعي، مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية، العدد الثالث، يناير ١٩٩٢، ص:٣٠٩.

١١- زيدان عبد العال، وسائل وأساليب الاتصال، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية، ١٩٧٩، ص:٣٢.

١٢- السيد عبد الحليم الزيات ، التحديث السياسي في المجتمع المصري، دراسة سوسيوتاريخية ، الأسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٠، ص:١٢٨.

الفصل الثاني

أساليب الاتصال

أولاً: التعبير اللفظي

ثانياً: التعبير غير اللفظي

لما كان الاتصال أداة تنمية الإنسان وتطور معارفه وخبراته سواء من الناحية الاجتماعية أو التعليمية أو التربوية أو التثقيفية أو التوجيهية أو السياسية ن فإن وسائل الاتصال هنا لها دوراً هاماً في تحقيق هذا الهدف.

فالاتصال هو العملية الاجتماعية الأساسية طالما كانت المعاني والأفكار التي تنتقل بواسطته مؤثرة ـ بطريقة لا مفر منها ـ في جميع العمليات الاجتماعية الأخرى والأشكال الناتجة عن هذه العمليات كالطرق الشعبية *Folk Ways* والسنن الاجتماعية *Modres* والنظم *Institution* وكذلك الرأي العام بوصفه عملية اجتماعية تتأثر بأساليب الاتصال من زوايا متعددة[1]. ويمكن ملاحظة تطور وسائل الاتصال في القرن التاسع عشر على النحو التالي:

١. يمكنها أن تتحمل بكفاءة التعبير عن مدى الأفكار والأحاسيس.

٢. يمكنها انجاز عملية التسجيل.

٣. وفي سرعتها.

٤. وفي انتشارها بين طبقات الناس.

وهكذا يمكن للمجتمع أن ينتظم على أساس أحاسيس ثقافية وعقلية متسقة اكثر من انتظامه على أساس السلطة والاوتوقراطية والطائفية[2]، وأيضاً الاتساع في المجال الانتشاري للمعلومات والأفكار نتيجة تطور وسائل حديثة في الاتصال كالراديو والتليفزيون والبرق والتليفون والصحافة وتبعاً لذلك تطورت جماعات كبيرة ـــ وعريضة تجرى من خلالها المناقشات مما يمكن القول بأن جماعات المناقشة قد تكون عالية الانتشار وجماعات لا تتصل بها جغرافياً أو مكانياً ومن الإشارات الغامضة غير المحددة اي القواعد القانونية الصامتة الصماء والمفصلة ومن الكتابة التصويرية البدائية إلى فن الاختزال الدقيق والمعاملات الرياضية والمحددة ومن الكلمة التلقائية التي تنطلق متغلغلة في

القبائل البدائية التي تحمل معنىمعيناً عندها إلى الإصطلاحات العلمية المحددة دقة وتفصيلاً.

ويقوم الاتصال في جملته على أشكال رمزية مستمدة من الثقافة التي يرتبط بها الشخص أو يتعلمها من خلال الخبرة الشخصية، فالطفل حينما يتعلم كلمة معينة فإنها ترتبط في ذهنه بمعنى محدد كالصلاة مثلاً وبالتالي هذه الكلمة مستمدة من الثقافة التي ينتمي إليها أما حينما يختار المراهقون الذين ينتمون إلى شلة معينة كلمة ما ليعطوها معنى خاصاً فأنهم في هذه الحالة يتعلمون من الخبرة الشخصية ولكن كلا الشكلين قابل للإنتقال طالما أن الرموز مسائل يمكن للإنسان أن يتعلمها وفي هذا المجال يتميز الإنسان تميزاً واضحاً عن غيره من الأنواع[٣].

ومن المؤكد أن اللغة صورة الإتصال، فهي التي تميز الإنسان عن الجيوان ولها مفاهيم متعددة حيث أنها الوسيلة الأكثر أهمية لإتصال الإنسان وهي تميل إلى الرمزية فمع تعريفات اللغة يمكننا أن نصل إلى أن وظيفتها الأساسية هي توصيل المعلومة السائدة وصيغة للسلوك الإنساني، ففي اللغة هناك ما يسمى «بالإشارات والرموز» الذي يجب علينا التفريق بينهما والتمييز فكل منهما يستخدم بوضوح حيث يكون الفرق بينهما واضح ولديهم دلالة عند كل من المتصلين والمتلقين[٤].

فعالم الرموز هو دائما عالم للإنسان وهو ليس عالماً وهمياً بل إن الإنسان يستخدم الرموز كوسيلة للإستمرار في هذا العالم فهي جزء لا يتجزأ من تعاملاته المتبادلة مع أقرانه وبيئته ومن ثم فإنها لا تكتسب واقعيتها أو معناها إلا من خلال هذه التعاملات[٥].

هذا وتتميز الرموز بخصائص معينة لها مغزاها العميق بالنسبة للاتصال وهي أولاً أن الرموز تنتج بواسطة كائنات بشرية إذ ليس ثمة دليل مقنع على أن الكائنات غير البشرية تنتج الرموز وتستخدمها ، وثانياً أنها تتميز بالمغزى الاتصالي بقدر ما يكون هناك اتفاق مسبق من القائمين بعملية الاتصال وبين المتصل بهم على معانيها، ولذلك لا تكون للرموز أهمية في الاتصال، وثالثاً أنها تنتج بقصد تركيب أو بناء مواقف معينة يتميز أطرافها بأن لها مصلحة مشتركة وأنها تتصور وجود المصلحة[٦].

وهكذا نرى أن الإنسان هو الذي يعطي الرموز معناها من خلال استجابته لها، هذه الاستجابة التي تتحدد في اطار بيئة ثقافية واجتماعية مشتركة، تحقق نوع من المشاركة في المعنى وإعطاء الرموز مدلولاتها المعنية بها، من خلال الفهم المشترك لعناصر البيئة الثقافية التي تشكل الإطار المرجعي لعملية الترميز هذه، وتضفي عليه درجة عالية من الفهم والتوقع لمعنى الرمز الذي يستقبله أو يرسله.

وعلى ذلك فإن عملية الاتصال الجيد يتطلب وجود أرضية اجتماعية وثقافية مشتركة بين أطراف العملية الاتصالية، يعطي للرمز معناه وجميع الخبرات الإنسانية على اختلافها تخضع لعملية الترميز سواء كانت في صورة أفكار أو معلومات أو مهارات أو اتجاهات... إلخ.

هذا وقد تحدث عملية الترميز هذه بشكل تلقائي مباشر وقد تتطلب مهارة عالية ومتخصصة كي تتم ويتوقف ذلك على طبيعة العملية الاتصالية ذاتها من خلال عناصرها والهدف منها وأيضاً من حيث طبيعة الموقف الاتصالي المحيط بها بشكل عام.

ونسطيع التعبير عن النسق الرمزي باتجاهين:

الاتجاه الأول: التعبير اللفظي.

الاتجاه الثاني: التعبير غير اللفظي.

وهناك علاقة بين الرسالة الغير لفظية والرسالة اللفظية فقد تكون شارحة لها أو ـ لها وكذلك قد تكون مدعمة لها أو معوقة لها.

فالرسالة هنا جزء منها لفظي يؤيد تلك الرسالة أو ينفيها والتواصل بين اللفظ يعتمد على الجانب السلوكي والحركي والتعبيري لدى الأفراد.

١ـ الاتجاه الأول: التعبير اللفظي:

التعبير اللفظي ويتم من خلال استخدام الرموز اللفظية ويطلق عليها اللغة سواء كانت مكتوبة أو مسموعة أو منطوقة ويشمل كل أنواع الاتصال التي يستخدم فيها اللفظ كوسيلة لنقل المعاني إلا أن اللفظ ذاته يدخل فيه أيضاً التنوع والاختلاف، مثل درجة وشدة وحدة الصوت أو النغمة وبنط الكتابة أو وضوح الصورة بالإضافة إلى وضوح المعنى أيضاً فهناك مثلاً المعنى المتضمن للكلمة والمعنى المشار فيه فالأمر يتوقف فهمه على قدرة الإنسان على فهم دلالات الرموز ومعناه كما يقصده المرسل.

والتعبير اللفظي هنا ضرورة لكل مجتمع إنساني، فمن خلال اللغة اللفظية يتم صناعة الفكر من خلال البحث والتخطيط والتنفيذ الذي بدونه يصعب تطور الثقافة الإنسانية، وعن طريق اللغة أمكن تسجيل الجزء الأعظم من التراث الإنساني ونقل الخبرات إلى الحاضر حيث عمر الإنسان الثقافي هو عمر البشرية ومن خلال قدرة الإنسان على نقل ثقافته عبر الزمان والمكان عن طريق إستخدام النسق اللغوي بإعتبار أن إستخدام الألفاظ والكلمات تعد وسيلة هامة لنقل المعرفة والمعلومات وتحويلها إلى خبرات مشتركة لها دلالاتها ومعانيها[٧].

٢- الاتجاه الثاني: التعبير غير اللفظي

تعتبر دراسة التعبير غير اللفظي حديثة نسبياً، حيث ظل الناس يعتقدون لفترة طويلة أن الاتصال لا يمكن أن يحدث بغير استخدام للكلمات، وربما يرجع ذلك إلى أن معظم الثقافات تعلق أهمية كبرى وتأكيداً عظيماً على تأثير «الكلام» وفعاليته، وبرغم وجود بعض الأقوال المأثورة كذلك القول الذي يشير إلى أن «السكوت من ذهب» وأن «صورة واحدة خير من ألف كلمة» إلا أن الناس غالباً ما يقدرون قيمة «الكلام» ويعتبرون «الصمت» مؤشر ضعف في كثير من المواقف الاجتماعية، وليس أدل على ذلك من أن الأعضاء الصامتين في الجماعة ينظر إليهم عادة باعتبارهم أقل الأعضاء فعالية وتأثيراً فيها.

ولكن هذا الاتجاه الشائع نحو الصمت أو نحو غياب الصوت الكلامي هو في حقيقته إغفال بل وسوء فهم لطبيعة الاتصال ذاته فالإنسان لا يستطيع إلا أن يتصل، وهو لا يجد للاتصال بديلاً، إن نماذج الصمت ومختلف مظاهر الاتصال غير اللفظي الأخرى، هي في حقيقة أمرها تعبيرات منظمة تشير إلى مجموعة معاني يستخدمها الإنسان أو يقصدها في احتكاكاته بالآخرين.

ولذلك فإن الاتصال الفعال بين الأشخاص يعتمد إلى حد بعيد على الصمت، لأن الناس لا يتحدثون بصفة غير منقطعة، بل يتخلل حديثهم «وقفات» يفكرون خلالها فيما سوف يقولون كما يقومون فيها بصياغة عباراتهم واختيار ألفاظهم، وفضلاً عن ذلك فهم يصمتون عندما ينصتون إلى حديث الآخرين.

وللصمت نماذج كثيرة جداً، لكل منها معناه ومضمونه ونتائجه بالنسبة لعملية الاتصال ذاتها. ومن بين هذه النماذج ـ على سبيل المثال لا الحصر ـ نذكر:

١. صمت الإنسان عندما يكون غاضباً أو مصاباً بحالة من الإحباط، ولا يريد أن يعبر بكلمة واحدة عن حالته هذه.
٢. الصمت أثناء الاستماع إلى حديث أو نشرة أنباء أو محاضرة أو رواية.
٣. صمت الملل، الذي يعبر عن الانسحاب من موقف، أو تقييم سلبي لما يجري، وعادة ما ينطوي على نزعة على التعالي الموجه إلى الطرف الآخر.
٤. الصمت الذي يحدث عندما لا يستطيع الشخص أن يفكر في شيئ يقوله.
٥. صمت الشخص الذي يفكر في نقطة أثارها متحدث معين وهو يختلف عنه فيها.
٦. الصمت عندما لا يفهم الشخص ما قاله المتحدث، إلى درجة أنه لا يستطيع أن يوجه سؤالاً استفسارياً.
٧. قد يكون الصمت علامة وقار وتبجيل أو تأمل.
٨. الصمت الذي يعقب توجيه عبارة بطريقة دوجماطيقية قاطعة، وكأن صاحبها يقول: هذا كل ما يمكن أن يقال ولا شيئ أكثر من ذلك.
٩. صمت الأصدقاء أو المحبين عندما يلتقون ولا يحتاجون إلى أن يقولوا شيئاً لكي يعبر عن مشاعرهم وعواطفهم ويكتفون بالابتسامة أو التسليم باليد، وهذا النموذج من نماذج الصمت يعكس أعمق مستوى للعلاقات الإنسانية لأن الأشخاص الذين يعرف كل منهم الأخر معرفة جيدة لا يحتاجون إلى الكلام من أجل أن يكون اتصالهم وثيقاً، بل يكتفون بلمحة أو نظرة أو ابتسامة مفهومة.
١٠. صمت البلية، وهو صمت مهيب قد يلجأ إليه الإنسان في حالة إحساسه بالأسى أو بالحزن العظيم، أو قد يضطر إلى اللجوء إليه عند مشاطرته لأحزان إنسان آخر.

١١. صمت التحدي، وهو الذي يحدث مثلاً عندما يعاقب الطفل ولا يعبر عن ألمه، أو يسأل سؤالاً ولا يجيب عليه أحياناً.

والواقع أن ردود الفعل تجاه كل نموذج من هذه النماذج ينبغي أن تكون مختلفة، لأن كل نموذج منها يعبر عن شيء مختلف تماماً عما يعبر عنه الآخر[٨].

بعض نماذج الاتصال غير اللفظي الأخرى:

١- **نظائر اللغة،** ليست الكلمة المنطوقة كلمة محايدة، بل إنها تتأثر بنبرة الصوت أو نغمته وبالتوكيد، وبالتغيير في مقامات الأصوات، والوقفات التي تتخلل إلقاء عبارة معينة، ودرجة الخشونة أو عبارة معينة، ودرجة الخشونة أو الليونة، وغيرها من العوامل غير اللفظية التي يطلق عليها «نظائر اللغة *Paralanguage* » فكلمة «نعم» وهي كلمة بسيطة، يمكن أن تعبر - في صورتها المنطوقة - عن العديد من المشاعر: كالغضب، أو الخوف، أو الإحباط، أو التمني، أو الموافقة، أو اللامبالاة، أو التحدي، وذلك حسب الطريقة التي تنطق بها أو أسلوب التعبير الصوتي الذي تتخذه ونحن لا نأخذ الكلام في حياتنا اليومية بألفاظ فقط وإنما بخصائصه الأخرى غير اللغوية التي تسمى «نظائر اللغة» حتى نستطيع أن ندرك معاني ما يقوله الآخرون لنا. وفي هذه الحالة لا نركز اهتمامنا على «ما» يقوله الآخرون فقط، بل نهتم أكثر «بكيفية» قولهم له.

٢- **الإشارات،** ربما تعتبر «الإشارات *Gestures*» أول وسيلة من الوسائل التي طورها الإنسان في اتصاله بالآخرين، وتنطوي كل ثقافة من الثقافات المختلفة على نسق من الإشارات ذات المعنى والدلالة، والتي إما أن تصاحب لغة الكلام أو تؤدي بمفردها من أجل أن تغطي معنى معيناً أو

ترسل رسالة خاصة، وأما المعنى الذي يكمن وراء الإشارات فهو مسألة ثقافية خالصة وبالتالي يعتبر نسبياً إلى درجة كبيرة، ومثال ذلك أن إيماءة الرأس تشير في بعض الثقافات إلى معنى الموافقة والتأييد، بينما تعني الرفض في ثقافات أخرى، وعادة ما يلجأ الأشخاص إلى عدد كبير من إشارات اليد أثناء حديثهم، ومن أكثر الثقافات اعتماداً على التعبير اليدوي أثناء الكلام: الثقافة الفرنسية، والإسبانية، والإيطالية، وثقافات البحر المتوسط بوجه عام.

٣- **تعبيرات الوجه وحركات الجسم**، نادراً ما يكون الشخص المتحدث غير معبر أو غير متحرك، بل أن الوجه يتحرك كثيراً أثناء الكلام، وكذلك جسم الإنسان، وهذه الحركات إنما تعبر تعبيراً بالغاً عن المشاعر، والانفعالات، والعواطف، وردود الفعل، سواء كانت حركات مقصودة أو غير مقصودة.

٤- **لغة الأشياء**، بعض الثقافات تعلق أهمية كبيرة على المظهر الفيزيقي للإنسان، وعلى جاذبية هذا المظهر، تلك الجاذبية التي قد يختلف تعريفها من عصر إلى آخر ومن أسلوب متحدث إلى أسلوب آخر. وفي هذا الصدد يشير أحد المهتمين بشؤون الاتصال غير اللفظي إلى العبارة التالية: «إنك تعبر عن هويتك الخاصة وتنقلها إلى الآخرين بواسطة ذاتك المرئية». وتقوم الملابس بوظائف هامة من وجهة نظر الاتصال، فهي تعبر عن الانفعالات والمشاعر فضلاً عن إنها تؤثر في سلوك من يرتديها وسلوك الآخرين نحوه، ومن ثم فهي تعتبر ذات قيمة اتصالية كبيرة، والمقصود بلغة الأشياء أي تلك المعاني التي يخلعها الإنسان على الأشياء التي يغلف بها ذاته، كالملابس، والحلي وطريقة تصفيف الشعر، أو التي يجمل بها منزله كالقطع الأثرية أو التصميمات الجمالية وما إلى ذلك.

٥- **الاتصال عن طريق اللمس**، يعتبر اللمس أداة اتصالية قوية تعبر عن العديد من المشاعر: كالخوف، والحب، والقلق، والدفئ، والبرودة، وتعلق معظم الثقافات اهتماماً كبيراً على اللمس كأداة اتصالية، فضلاً عن أهميته كعامل من عوامل نمو الحياة الإنسانية في مراحل الطفولة المبكرة.

وجدير بالذكر أن الاتصال بين الأشخاص لا يحدث في فراغ ولكنه يقع في سياق ثقافي معين، أي يتحدد طبقاً لمجموعة معايير وقواعد، وقد لا يعي الإنسان ذلك السياق الثقافي الذي يمارس فيه اتصالاته مع الآخرين ويؤثر في سلوكه الاتصالي لأنه اعتبر مسألة مألوفة ومعتادة بالنسبة له، لكنه قد يدرك هذا السياق عندما يحتك بثقافات أخرى تختلف عن ثقافته، ومن العوامل التي تؤثر في الاتصال بين الأشخاص: الوقت، والمكان. حيث يمثل الوقت شكلاً من أشكال الاتصال، ونقصد بذلك أنه يعامل - في كثير من الثقافات - باعتباره شيئاً، فالإنسان يكسب وقته، ويخسر وقته، ويمنح وقته للآخرين، ويأخذ وقته والوقت سلعة نادرة في بعض الثقافات والمحافظة عليه تعتبر موضع احترام شديد في معظمها، بل أن هناك صلة وثيقة بين الوقت ونماذج السلوك المختلفة، حيث يتحاشى الناس الإتيان بنماذج سلوكية معينة في أوقات معينة بينما يمارسونها في أوقات أخرى.

كذلك يؤثر «المكان» أو «الحيز» في الاتصال بين الأشخاص بطرق مختلفة، ولقد أكدت الدراسات التي أجريت على العلاقات المكانية أن إدراك الإنسان للمكان أو الحيز هو وظيفة لظروف وعوامل ثقافية واجتماعية أكثر منها بيولوجية. والإنسان يحب أن يمتلك المكان بل ويعتبره امتداداً له، فتلك حجرة المدير، وهذا مكتب الرئيس، فضلاً عن أن المكان يعتبر رمزاً اجتماعياً للتفوق أو السلطة أو الهيبة ...إلخ. وعندما يلعب فريق كرة القدم «على أرضه» فإنه يمارس سلوكه في مكانه الذي يملكه، وليس ثمة شك في أنه يستشعر الأمن

والثقة أكثر مما يقوم باللعب على أرض فريق آخر، كما يلجأ الناس في كثير من الأحيان إلى «منطقة محايدة» عندما يقومون بعملية صلح بين طرفين متخاصمين أو إبرام اتفاقية أو حل مشكلة معينة، وذلك لما للمكان من تأثير تجاه القائمين على حيازته أو شاغليه، فضلاً على تأثيره على الغرباء أيضاً.

إن من أهم خصائص الاتصال غير اللفظي أنه أمر لا يمكن تحاشيه او الهروب منه، فعندما لا يقول المرء شيئاً ويظل صامتاً فإنه في الحقيقة لم ينقطع عن الاتصال، بل يعكس نموذجاً من نماذجه، وإذا استطاع أن يكف عن الكلام فإنه لا يستطيع أن يكف عن الحركة وعن التعبير عن ذاته بوسائل أخرى: كحركات الجسم واليدين وتعبيرات الوجه. ولهذا يمكن الإشارة إلى أهم مزايا الاتصال غير اللفظي في التعبيرات التالية: أولاً، أنه يعبر عن معلومات «وجدانية» في مقابل تعبير الاتصال اللفظي عن معلومات تتصل «بالمضمون». وتكون نماذج الاتصال غير اللفظي قادرة على إيصال الحب، والبغضاء، والكره، والاهتمام، والثقة، والرغبة، والدهشة والموافقة... وكذلك التعبير عن فئة عريضة من الوجدانات الإنسانية التي لا يعبر عنها بطريقة لفظية. وثانياً، أن الاتصال غير اللفظي ينطوي أيضاً على معلومات متصلة بمضمون الرسالة اللفظية، فهو يمدنا بأدوات لتفسير الكلمات التي نسمعها، وينطبق ذلك على نبرة الصوت مثلاً، والتوكيد...إلخ. فضلاً على أنه يوفر المعلومات التي تفيد في فهم طبيعة العلاقة بين الأطراف المشتركة في عملية الاتصال وثالثاً، أن الرسائل غير اللفظية تتميز بصدقها، ويحتاج الإنسان عادة إلى نماذج كثيرة للسلوك غير اللفظي التي يصدرها الآخرون حتى يثق فيهم[٩].

المراجع المستخدمة

١- محمود عوده، السيد محمد خيري، أساليب الاتصال والتغير الاجتماعي، مرجع سابق، ص: ٨٠.

٢- محمد عاطف غيث، غريب سيد أحمد، محمد أحمد بيومي، تاريخ التفكير الاجتماعي، مرجع سابق، ص: ٣٤٢.

٣- السيد عبد الحليم الزيات، التحديث السياسي في المجتمع المصري، مرجع سابق، ص: ٩.

4- Alen Hancoke, Communication, Op Cit, P.2.

٥- دليل تدريب حول الاتصال الدولي، برنامج دعم أنشطة التنمية المحلية، ١٩٨٧، ص: ٩.

٦- سامية محمد جابر، الاتصال الجماهيري والمجتمع الحديث، مرجع سابق، ص: ٦٤.

٧- هالة منصور، الاتصال الفعال، الأسكندرية، المكتبة الجامعية، ٢٠٠٠، ص٣٩: .

٨- سامية محمد جابر، الاتصال الجماهيري والمجتمع الحديث، مرجع سابق، ص: ٧٦.

٩- على عبد الرازق، السيد عبد العاطي، سامية محمد جابر، علم الاجتماع، مرجع سابق، ص: ١٥٧ — ١٦٠.

الفصل الثالث

مهارات الاتصال

أولاً : معنى المهارة

ثانياً: أهمية المهارات في ممارسة مهنة الخدمة الإجتماعية.

ثالثاً: تصنيف مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية.

رابعاً: مؤشرات لبعض مهارات الاتصال.

أولاً: معنى المهارة:

يعتبر الأساس المهاري أحد محاور الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي كما يحظى موضوع مهارات الممارسة المهنية باهتمام المشتغلين بالخدمة الاجتماعية باعتبارها مهنة تطبيقية يتحدد دورها في التأثير في الآخرين والتفاعل معهم، لذا فهي تحتاج لممارس قادر على التأثير الإيجابي في الإنسان الذي يتعامل معه وليس لشخص أكاديمي نظري.

إذا كانت الطريقة تعني وسيلة عمل شيئ فالمهارة تعني القدرة على عمل هذا الشيئ[1] وهي درجة الكفاءة والجودة في الأداء ، ومنها بأنها القدرة على استخدام المعلومات بفاعلية والتنفيذ والأداء بسهولة ويسر.

والمعاني السابقة تستخدم في مختلف المجالات المهنية وغير المهنية وأن الاختلاف بين المهنيين وغيرهم يعتمد على ما يسمى بالبناء النظري *A Body Theory* ولهذا فالمهارة عند المهنيين تعتمد على البناء النظري الذي يدور حول المطالب التعليمية والتدريب المطلوب.

ويمكن تعريفها بأنها نشاط هادف يتطلب تدريباً وممارسة منظمة يكسب الأخصائي الاجتماعي قدرة على الاختيار الواعي وتوظيف المعارف والنظريات والخبرات والمبادئ المهنية لتنمية أدائه في مجالات الممارسة المهنية لتحقيق عملية المساعدة للأنساق التي يتعامل معها في المواقف الصعبة بسهولة ويسر مع الاقتصاد في الوقت والجهد.

ومن التعريف السابق يتضح لنا ما يلي:

١- أن المهارة هي نشاط معقد يدور حول متطلبات التعليم والتدريب وتنتج عن عمليات ثلاث داخلية هي:

أ — الاختيار الواعي للمعلومات والهدف المهني.

ب- تفاعل المعلومات المختارة مع القيم المهنية.

ج- التعبير عن هذا التفاعل بالنشاط المهني المناسب للموقف.

٢- أن تعليم واكتساب المهارة يحتاج إلى تدريب مستمر وممارسة منظمة وخبرة محكمة لتنمية وإثراء منهجية الأداء من خلال عدة أساليب، كالمحاضرة، التمرينات العملية، الورش الدراسية، تمثيل الأدوار، المناقشات، دراسة الحالات، طريقة المشروع وغيرها من وسائل التدريب على إكساب مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية.

٣- يكتسب الأخصائي الاجتماعي من خلال عمليات التدريب القدرة أي إمكانية القيام بالأنشطة المهنية دون عائق في ظل الظروف القائمة والبراعة في الاختيار الواعي للمعلومات وتوظيف المعارف والخبرات والمبادئ المهنية لتنمية أدائه المهني خاصة وأن مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية ضرورية لممارسة المهنة في كافة المواقف التي يعمل فيها الأخصائي الاجتماعي ولابد أن يحقق النمو المهني من خلال ممارستها عن طريق التدريب والطلاع والممارسة المستمرة حتى يمكن تحقيق أهداف الممارسة المهنية لمهنة الخدمة الاجتماعية.

٤- ترتبط ممارسة المهارات المهنية بكل مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية مع الوضع في الاعتبار أن هناك مهارات عامة لابد أن يكتسبها الأخصائي الاجتماعي كما أن هناك مهارات أكثر تخصصاً قد ترتبط بممارسة إحدى طرق مهنة الخدمة الاجتماعية أو الممارسة في أحد مجالاتها.

٥- تستهدف ممارسة تلك المهارات من جانب الأخصائي الاجتماعي تحقيق الحاجات الإنسانية النفسية والاجتماعية كما أنها ترتبط بمواجهة

مشكلات الأنساق التي يتعامل معها الأخصائي (الفرد، الأسرة، الجماعة، المنظمة، المجتمع المحلي، المجتمع القومي) كما ترتبط بتحقيق أهداف محددة خاصة بالمهنة ذاتها أي تحقيق عملية المساعدة للفئات التي يتعامل معها.

٦- يسهم استخدام الأخصائي الاجتماعي في تحقيق عملية المساعدة بالسرعة التي تحقق الأهداف المهنية خاصة في مواقف الأزمات إلى جانب الدقة في الربط بين الاحتياجات والموارد مع الاقتصاد في جهد الممارس مما يؤدي إلى توجيه هذا الجهد المهني لمساعدة عملاء آخرين.

ويتميز الأداء المهاري بما يلي:

١- نقص التنبؤ الذي يصاحب المحاولات الأولى للأداء.

٢- الاستغناء عن الأفعال والاستجابات الزائدة عن الحاجة.

٣- زيادة المرونة في الأداء.

٤- زيادة الثقة في النفس.

٥- زيادة الرغبة في تحسين الجهد ونمو اتجاه الرضا عن العمل والإقبال عليه.

٦- زيادة فهم العمل وإدراك العلاقات بين أجزائه مما يساعد على إدراك الأسباب الحقيقية لتحسين الأداء.

٧- الانتظام في الأداء والاحتفاظ بمعدل أداء على درجة كبيرة من الارتفاع[٢].

ثانياً: أهمية المهارات في ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية:

١) توفر المهارات الوقت والجهد للأخصائي الاجتماعي لأنها توضح إدراك الأخصائي للمبادئ والأسس المهنية والقدرة على تطبيقها في المواقف المناسبة لها.

٢) توجه المهارات الممارسين في الخدمة الاجتماعية نحو المسارات الصحيحة لتحقيق الأهداف الاجتماعية بشكل واضح ومحدد وفقاً لما هو مخطط له من أساليب التدخل المهني لإشباع حاجات العملاء ومواجهة مشكلاتهم.

٣) توضح المهارات القدرات الأساسية التي يتميز بها الأخصائي الاجتماعي بصورة تطبيقية من خلال مواقف استخدام تلك المهارات بفاعلية واضحة حيث تساعد المهارة على تنمية قدرة الممارس على الأداء وتطبيق المعرفة في المواقف المهنية المختلفة.

٤) المهارات المهنية تميز الخدمة الاجتماعية وتوضح هويتها المهنية والإنسانية من خلال ممارستها مع الوحدات المختلفة تبعاً لمواقف التعامل معها.

٥) توفر المهارات المهنية المؤشرات المناسبة التي يمكن أن تكون أساساً لتقويم ممارسة الخدمة الاجتماعية بالمنظمات كما تتيح المهارات الفرصة لوضع البرامج التدريبية اللازمة للأخصائيين الاجتماعيين والتي تتطلب إكسابهم مهارات أخرى أو أساليب مناسبة لتطبيق تلك المهارات.

٦) المهارات المهنية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بنوع وحدات العمل وطبيعة عملية المساعدة مما يسهم في اختيار المهارة المناسبة في الموقف المناسب من خلال زيادة القدرة على إدراك وفهم العوامل المتداخلة التي تؤثر في تلك المواقف على أساس علمي ومهني سليم.

٧) المهارات المهنية في الخدمة الاجتماعية تؤكد أهمية المبادئ والأسس المهنية التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي خلال تعامله في المواقف المختلفة لأنها ترتبط بالجوانب التطبيقية بشكل واضح كما أنها ضرورة أساسية لمساعدة الأخصائي على تحديد موضوع عملية المساعدة أو المشكلة التي يجب التدخل فيها بالأساليب المهنية المناسبة.

٨) المهارات المهنية تحدد الجوانب الإجرائية التي يجب أن يرتبط بها الأخصائي الاجتماعي في تعامله مع المشكلات أو المواقف التي يتدخل فيها وبالتالي فهي تمثل ركيزة هامة في نجاح برامج التدخل المهني التي يؤديها الأخصائي الاجتماعي مع الوحدات الاجتماعية التي يتعامل معها والخطوات الفعلية التي تحقق أهداف عملية المساعدة بصورة أفضل.

٩) تؤكد المهارات النمو المهني للأخصائي الاجتماعي وارتباطه الوثيق بالمواقف المهنية التي تتطلب التدخل المهني من خلال ممارسة طرق الخدمة الاجتماعية وتنمية معلومات الأخصائي الاجتماعي لمسايرة التقنيات والأساليب الحديثة في مجال تنظير وممارسة الخدمة الاجتماعية.

١٠) يساعد اكتساب مهارات الممارسة المهنية في تكوين الشخصية المهنية للأخصائي الاجتماعي واستكمال المواصفات الوظيفية وارتفاع مستوى ومكانة المهنة في المجتمع حيث أنه كلما كان الأخصائيون الاجتماعيون على قدر عال من المهارة في الأداء كلما زادت فعالية ما يؤدونه من أدوار وبالتالي ارتفعت مكانة المهنة في المجتمع.

ثالثاً: تصنيف مهارات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية

ولقد تباينت اهتمامات المتخصصين في الخدمة الاجتماعية حول تصنيف مهارات الممارسة المهنية فهناك من اهتم بتحديد تلك المهارات في ارتباطها بطرق الخدمة الاجتماعية ومنهم من ربطها بمجالات الممارسة الميدانية بينما صنفها البعض على أساس خطوات عملية المساعدة أو المهارات العامة للممارسة.

ويمكن تحديد تلك التصنيفات وما تتضمنه من أنواع فيما يلي:

التصنيف الأول: تبعاً للمراحل أو عمليات الممارسة: وتنقسم إلى:

١. مهارات الدراسة وتحديد المشكلة.

٢. مهارات التقدير.

٣. مهارات التدخل المهني وتنفيذ خطة المساعدة.

٤. مهارة التحليل وإنهاء العمل المهني التقييم.

التصنيف الثاني: تبعاً لوحدات أو أنساق التعامل: وتنقسم إلى:

١. مهارة خاصة بالعمل مع الأفراد.

٢. مهارة خاصة بالعمل مع الأسر.

٣. مهارة خاصة بالعمل مع الجماعة.

٤. مهارة خاصة بالعمل مع المنظمة.

٥. مهارة خاصة بالعمل مع المجتمع المحلي.

التصنيف الثالث: طبقاً لأهمية أهداف تطبيق المهارة: وتنقسم إلى:

١. مهارات البداية وتكوين العلاقات المهنية.

٢. مهارات التفاعل والاتصال.

٣. مهارات التدخل والممارسة.

٤. مهارات استخدام الموارد والإمكانات.

التصنيف الرابع: تصنيف الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين بالولايات المتحدة الأمريكية. حددت المهارات الأساسية لممارسة الخدمة الاجتماعية في المهارات التالية:

١. المهارة في الإستماع للآخرين بفهم وهدف.

٢. المهارة في انتقاء المعلومات وتجميع الحقائق وثيقة الصلة بالموضوع أو المشكلة.

٣. المهارة في تكوين علاقات المساعدة المهنية والحفاظ عليها، وفي استخدام الأخصائي لقدراته الشخصية.

٤. المهارة في الملاحظة وتفسير السلوك اللفظي وغير اللفظي، وفي استخدام المعرفة بنظريات الشخصية والتفاعل الاجتماعي.

٥. المهارة في ربط العملاء بالجهود اللازمة لحل مشكلاتهم وكسب ثقتهم في أنفسهم.

٦. المهارة في مناقشة الموضوعات الإنفعالية بأسلوب تدعيمي.

٧. المهارة في إيجاد الحلول المبكرة لمواجهة حاجات العملاء.

٨. المهارة في الوساطة والتفاوض بين الأطراف المتنازعة.

٩. المهارة في إقامة العلاقات التنظيمية والمهنية المتبادلة.

١٠. المهارة في توصيل الحاجات الاجتماعية للأفراد وللمنظمات الحكومية.

التصنيف الخامس: طبقاً لما يقوم به الأخصائيون من أعمال مهنية: وتنقسم إلى:

١. المهارة في تحديد المشكلة.

٢. المهارة في المقابلة.

٣. المهارة في الاتصال.

٤. المهارة في تكوين العلاقات المهنية.

٥. المهارة في التحليل والتشخيص.

٦. المهارة في تحقيق العملية العلاجية.

٧. المهارة في تصميم وقياس النتائج.

٨. المهارة في التسجيل.

وأياً ما كانت الأسس التي بنيت عليها التصنيفات السابقة فإنه يمكن القول بأن الأخصائي الاجتماعي يحتاج لتلك المهارات لأنها لازمة لكل مراحل عمله وتدخله لتحقيق عملية المساعدة على أساس من الممارسة العامة في مجالات الممارسة المهنية.

ويتم اكتساب تلك المهارات سواء كانت عامة أو خاصة بإحدى الطرق المهنية أثناء الإعداد المهني لطالب الخدمة الاجتماعية في سنوات الدراسة منذ بداية دخوله الكلية من خلال برنامج الزيارات بالفرقة الأولى أو التدريب على مهارات الممارسة المهنية في الفرقة الثانية أو تدريبه في مجالات الممارسة الميدانية في الفرقتين الثالثة والرابعة[٣].

ونهتم نحن دائماً بمعالجة مشكلات ومعوقات الإتصال كتعبير عن المؤثرات التي تحد من فعاليته، أو تؤخر وتعطل تدفق وانسياب المعلومات أو تشوه المعنى الوارد فيها، وذلك عن طريق النقص أو الزيادة أو التحريف، سواء كان ذلك مقصوداً أو غير مقصود، فلا تخلو عملية الاتصال على اختلافها