دار المنظومة
DAR ALMANDUMAH
الرواد في قواعد المعلومات العربية

| | |
|---|---|
| العنوان: | الاتصال من منظور التاريخ الاجتماعي |
| المصدر: | العلوم التربوية |
| الناشر: | جامعة القاهرة - كلية الدراسات العليا للتربية |
| المؤلف الرئيسي: | الأسمري، حسن عبدالله |
| المجلد/العدد: | مج27, ع1 |
| محكمة: | نعم |
| التاريخ الميلادي: | 2019 |
| الشهر: | يناير |
| الصفحات: | 313 - 350 |
| رقم MD: | 1009865 |
| نوع المحتوى: | بحوث ومقالات |
| اللغة: | Arabic |
| قواعد المعلومات: | EduSearch |
| مواضيع: | التاريخ الاجتماعي، المهارات الاجتماعية، مهارات الاتصال، التغذية الراجعة |
| رابط: | http://search.mandumah.com/Record/1009865 |

© 2021 دار المنظومة. جميع الحقوق محفوظة.
هذه المادة متاحة بناء على الإتفاق الموقع مع أصحاب حقوق النشر، علما أن جميع حقوق النشر محفوظة. يمكنك تحميل أو طباعة هذه المادة للاستخدام الشخصي فقط، ويمنع النسخ أو التحويل أو النشر عبر أي وسيلة (مثل مواقع الانترنت أو البريد الالكتروني) دون تصريح خطي من أصحاب حقوق النشر أو دار المنظومة.

ورقة عمل بعنوان:

# الاتصال من منظور التاريخ الاجتماعي

إعـــــداد

د/ حسن عبدالله الأسمري

أستاذ مساعد بكلية العلوم والآداب –
جامعة الملك عبدالعزيز

# ورقة عمل بعنوان

# الاتصال من منظور التاريخ الاجتماعي

د/ حسن عبدالله الأسمري [١]

**المستخلص:**

إن مهارات الاتصال وسيلة من الوسائل التي تبث في الإنسان المهارات الاجتماعية والقيم والمثل العليا وكذلك مختلف أنماط السلوك الاتصالي، حيث تجعلهم متوافقين في حياتهم وسعيدين في علاقاتهم الاجتماعية، فينجحون في أعمالهم ويخططون لمستقبلهم وآمالهم، وذلك إذا تماشت مع قيم المجتمع، فمستوى الاتصال يعبر عن كل الدوافع المكتسبة أثناء التنشئة الاجتماعية التي يمر بها الفرد في مراحل نموه المختلفة فهو يختلف من فرد لآخر؛ لأن الظروف المحيطة بالفرد سوى في البيت أو في المدرسة أو في الشارع تلعب دورًا مهمًا في رفع أو خفض من مستوى الاتصال والمهارات الاجتماعية.

**Abstract:**

Communication skills are a means of transmitting human skills, values and ideals, as well as various forms of communication behavior. They make them compatible in their lives and happy in their social relationships. They succeed in their work and plan for their future and their hopes. The motivations acquired during the social upbringing that the individual undergoes during his various stages of development vary from person to person because the circumstances surrounding the individual, at home, at school or in the street, play an important role in raising or reducing the level of communication and social skills.

[١] د/ حسن عبدالله الأسمري: أستاذ مساعد بكلية العلوم والآداب–جامعة الملك عبدالعزيز .

**مقدمة:**

لقد ميز الله تعالى الإنسان بقدرات هائلة على الاتصال مع الوسط الاجتماعى الذى يعيش فيه، سواء عن طريق الاتصال اللفظى بالألفاظ كتابة أم كلاما منطوقًا ومسموعًا أو عن طريق الاتصال غير اللفظى بالإشارات والحركات وتعبيرات الوجه ولغة العيون، ولا شك فى أن الاتصال الاجتماعى من سمات المجتمع الحى، فلا يختلف اثنان على أن العلاقات الاجتماعية هى جديرة بحفظ المجتمع وحمايته من التفكك والعزلة، والإنسان الاجتماعى عادة ما يتصل مع أبناء المجتمع من خلال اتصاله مع أفراد الأسرة والمجتمع، ذلك لأن الإنسان لا يمكن له أن يعيش وحيدا، وهو بطبيعته كائن اجتماعى يألف ويؤلف، وهو مجموعة من المشاعر والأحاسيس لا يمكنه أن يستغنى عن محيطه الأسرى والاجتماعى.

حيث إن الإنسان بطبعه كائن اجتماعى لا يعيش بمعزل عن الآخرين حيث يقيم فى وسط مجموعات بشرية تربطه بهم علاقات متنوعة، فالفرد يوجد داخل أسرة قد تكون أسرة كبيرة أو صغيرة يكتسب الفرد من خلال التنشئة الأسرية الكثير من التقاليد والعادات والمعايير الاجتماعية التى يقرها المجتمع، وبالتالى تصبح من عوامل الضبط الاجتماعى لسلوكيات الآخرين داخل هذا المجتمع (موسى، ٢٠٠١: ١٣).

ويمكن القول إن الاتصال هو العملية المركزية فى ظاهرة التفاعل الاجتماعى، فهو جوهر حياة الإنسان، فيه تنصب كل العمليات النفسية عند الفرد، وفيه تخرج كل التأثيرات الاجتماعية فى حياته، ومنها ينشأ التجاذب أو التنافس، وبها يتم التجانس أو يظهر التباين، ومن هنا أصبح الاتصال بين الناس معيارا من معايير السوية، وفى نفس الوقت لايمكن أن يحدث أى شئ فى غياب الاتصال (عبدالقادر، ١٩٩١: ٢٦٦).

ويذكر أن عملية الاتصال هى تفاعل وتأثر من طرف لآخر أو من فرد لآخر أو من جماعة لأخرى بوسائط محدد، كاللغة والإشارة وغيرها، وتعتبر اللغة أهم أدوات الاتصال البشرى إلا أنه يوجد العديد من أدوات الاتصال، وهى الإشارات الحركية بالأيدى، أو بالشفاة، أو الإيماءات وتعبيرات الوجه أو استخدام الرموز، ويتم ذلك بوسائط عدة سواء اللغة المنطوقة أم المقروءة على الورق، أم على شاشة إلكترونية أم مسموعة ومكتوبة معا، وتستمر عملية الاتصال بين الفرد والآخرين

والبيئة من حوله طوال حياته منذ الميلاد حتى الوفاة مع التطور والتغير فى وسائل الاتصال التى ينجح الفرد فى استخدامها بما يملكه من حواسه وفهم ما يدور حوله بشرط سلامة تلك الحواس، ويستطيع الإنسان إذا ما اعترى بعضها عجز أو خلل أو إصابة أن يستعيض عن الجزء المصاب بآخر فى عملية الاتصال مما يحتاج الى ما يطلق عليه بالاتصال التعويضى كى يستمر الفرد فى حياته فى اتصال دائم مع من حوله (باظة، ٢٠٠٣: ٨ - ٩).

لذا فإن حياة الإنسان متسلسلة لا تنتهى من عمليات الاتصال التى تقوم بينه وبين من يشاركهم الحياة الاجتماعية، حيث يتبادل معهم المشاعر، والأفكار، وهو بحكم هذا التبادل يتأثر بمن يتصل به ويؤثر فيهم (Hauser, 1996: 1).

فالاتصال مثل القلب الذى ينقسم إلى شقين أحدهما يمتلئ بالدم النقى المحمل بالغذاء والأكسجين فيضخه إلى جميع خلايا الجسم، والثانى يأتيه الدم الممتلئ ببقايا وفضلات خلايا الجسم، فالأول إن لم يعط ماتت خلايا الجسم وبالتالى يموت الإنسان، والثانى إن لم يأخذ ماتت خلايا الجسم وبالتالى أيضا يموت الإنسان، هكذا الاتصال لدى الفرد مع الآخرين، حيث ينمى لديه الأمل والتفاؤل والسعادة، وفى نفس الوقت يتقبل الفرد الآلام من الآخرين ويحاول أن يسيطر عليها، لأنه لا غنى لحياة البشر عن كليهما.

وينظر علماء الاتصال إلى مفهوم الاتصال أو الظاهرة السلبية، إلى أن مركب أو وسيلة ترحل من خلالها وبواسطتها عمليات التفاعل في المجتمع، وهذه الظاهرة لا تعد كونها تمثلاً لأية عملية اجتماعية ، فالاتصال (Communication)، يجسد أي شكل من أشكال الممارسة الاجتماعية في بنائها للأدوار والرسائل والمقاصد، لقد عمل الغرب على الاستعانة بالاتصال لتحقيق أهداف سياسية واقتصادية واجتماعية، وكان توظيف الاتصال من أبرز الأنشطة للغرب في توجهه نحو العرب، مثلما أول من أنشأ هيئات الاتصال عند دخوله هذه الأقطار. والغرب الآن يوجه وينظم عمليات الإعلام، بوصفه العصب الأساس للاتصال، ويسيطر عليها. لذلك فرضت الثقافة الغربية وخلال ثلاثة قرون جميع أنماط السيطرة على العالم، فهنالك نزوعاً عالمياً جلياً نحو التمركز والتخصص في التقنية والاندفاع نحو التحديث وقد أدى هذا إلى الإفادة القصوى مما تقدمه التطورات الهائلة والتركيز المتعاظم لوسائل الاتصال. والعولمة

الإعلامية تعد النتيجة الحتمية للثورة الاتصالية والتطور المذهل في وسائل الاتصال.

والمجتمعات الإنسانية لطالما انتظرت الكثير في العلم والثقافة ما سمي بالطلب الاجتماعي (Social Pemand) ولهذا فان دور تعميم الثقافة العلمية خارج المدرسة، ومؤسسات التربية والتكوين والبحث أصبح مطلباً ملحاً، كما سعى المجتمع إلى إثراء علاقات التخصيب والتلقيح المتبادل، والتقاطع بين كل مكوناته المنظمات العلمية والثقافية)، إن علم الاتصال يحمل من السعة والشمول ما يجعلنا عاجزين عن كف الإفادة منه لمجاميع العلوم والتخصصات. إن تعدد الحاجات وأساليب إشباعها عبر التطور التاريخي لحياة الإنسانية، وظهور المشكلات التي تواجهه، قد تدفع الفرد تحت ضغط الحرص على بقائه ووجوده، إلى تأكيد حقه بالاتصال الأمر الذي ينتهي به إلى تكوين المجتمع عن طريق الاتصال بالآخرين وعلى الطرف الثاني نجد تلك القوة التي تدفع هي الأخرى المجتمع ، وقد تكون تحت ضغط الحرص على انتظامه والتعبير عن ذاته إلى وضع وسائل للاتصال تتطور وتتحسن حتى تؤدي بالنهاية إلى إيجاد كيانات اجتماعية تتطور أكثر فأكثر فنخلق التوازنات التي تنشأ بين الفرد والمجتمع.

وأكدت اليونسكو على أهمية تصميم برامج دراسية لإتاحة فرص عديدة للحوار بين الطلاب والعلماء من الجاليات الثقافية المختلفة، وتطوير المناهج الدراسية بحيث يتم تزويد الطلاب بمجموعة من الخبرات العالمية والثقافية المشتركة لتنمية الوعي العالمي والقابلية للحوار عبر الثقافي لديهم، هذا بالإضافة إلى تنقيح الكتب الدراسية بحيث تتبنى قيم التنوع الثقافي واللغوي، وضرورة إعداد معلمين أكفاء قادرين على تنمية القيم والاحترام المتبادل للاختلاف والتنوع الثقافي والحضاري لدى طلابهم لتحقيق النمو المستمر، وتدريس التاريخ المتعدد للثقافات وبطريقة أكثر موضوعية بحيث يكون خال من الأخطاء الشائعة والآراء التاريخية المتحيزة لثقافة أو حضارة معينة.

كما أصدرت منظمة المؤتمر الإسلامي والمنظمة الإسلامية للتربية والعلوم والثقافة (الإيسيسكو) التابعة لها عدة بيانات من أجل التأكيد على وحدة البشر ومسئوليتهم المشتركة في إعمار الأرض وإشاعة العدل والسلام بها، ودور كافة الشعوب والحكومات والمنظمات الدولية والمنظمات غير الحكومية في نشر روح

التفاعل والاتصال والترويج لثقافة الحوار والتسامح باعتبار ذلك البديل الوحيد لمواجهة الصراع وثقافة الإنفراد، واكتشاف ما هو مشترك بين الثقافات المختلفة دون المساس بالخصوصية الثقافية لكل شعب، وإدماج ثقافة الحوار في المناهج الدراسية وتخليصها من مظاهر التعريض أو التحريض على الثقافات الأخرى وتشويهها.

كما دعت جامعة الدول العربية المنظمة العربية للتربية والعلوم والثقافة (الإلكسو) للعمل على إنجاز اتفاق بين الدول العربية لإعداد مناهج وبرامج وأنشطة تعليمية في جميع المراحل التعليمية المختلفة لدراسة مختلف الثقافات والحضارات بغية التعريف بها، وتغيير المفاهيم التي تؤدي إلى سوء الفهم بين الحضارات والثقافات المختلفة، وتعزيز ثقافة السلام والتفاهم الدولي ومحاولة التعرف على الآخر المختلف ثقافيًا، والعمل على تطوير مناهج التعليم وأساليب العمل الثقافي في الدول العربية بما يرسخ قيم حوار الحضارات وتفاعلها ونبذ الجمود والعنف والتعصب.

**وتستند فلسفة الاتصال التاريخي إلى عدة مبادئ منها:**

- الاعتراف بأن الاتصال التاريخي يمثل أحد متطلبات البقاء والتوازن الكوني.
- احترام التعددية الثقافية لجميع الأمم والشعوب.
- الإقرار بأن إنجازات الحضارة الإنسانية إرث مشترك لكافة الأمم والشعوب.
- الاعتراف بأن كافة الحضارات لها الحق في الحفاظ على إرثها الثقافي وتطويره.
- الاعتراف المتبادل بخصوصية الحضارات وتميزها.
- احترام حقوق الإنسان دون تمييز بسبب العرق أو اللون أو الجنس أو الدين أو اللغة.
- الإقرار بأن التنوع والاختلاف الثقافي والحضاري مصدرًا لإثراء الحضارة الإنسانية.
- إبراز القواسم المشتركة بين الحضارات الكبرى القائمة.

كما أن التاريخ هو أحد العلوم الاجتماعية التي تهتم بدراسة الإنسان في سياقه الاجتماعي والاقتصادي والسياسي زمانيًا ومكانيًا، ودراسته تستهدف إعداد مواطنين يفهمون الحياة القومية ويتكيفون معها، ويسهمون في تقدم المجتمع،

فضلًا عن تنمية الوعي التاريخي الذي يؤدي بدوره إلى المحافظة على الهوية الثقافية والانتماء للوطن.

ولذلك فقد بدأ الاهتمام بمادة التاريخ عالميًا، والسعي لمحاولة تشكيلها تحت مسمى إحياء التاريخ "Revival of History"، والذي يساعد على الإعداد للمواطنة النشطة من خلال المساهمة في تشكيل ثقافة المتعلم وفق قيم معينة والمحافظة على الهوية الثقافية والانفتاح على العالم الخارجي، وتنمية الجانب السياسي والاجتماعي والاقتصادي لدى المتعلم لتحقيق المشاركة الفاعلة في القضايا السياسية والاجتماعية والاقتصادية محليًا وعالميًا كأهداف تدريس التاريخ؛ لمواجهة تحديات القرن الجديد.

كما تقوم مادة التاريخ بدور بارز وفعال في تشكيل فكر الفرد وتوجهاته، ويأتي هذا الدور نتيجة ارتباطها الوثيق بالمجتمع والتغيرات الحادثة فيه في الماضي والحاضر والمستقبل، وهذا التشكيل للفرد من خلال مادة التاريخ يمكن أن يوجه لتنمية التعصب نحو لون أو جنس أو دين أو ثقافة معينة أو للمسالمة الزائدة، ويمكن أن يوجه لتشكيل فرد متزن مبصر قادر على النهوض بنفسه وبمجتمعه يتصف بالقصد والاعتدال في كافة شئون حياته.

كما أن هناك ثمة اتفاق كبير بين أهداف تدريس التاريخ، وفكرة الاتصال التاريخي، وذلك من خلال ما تقدمه مناهج التاريخ من تضمينات عن الحضارات الأخرى، وإمكانيات ومقومات الاتصال الحضاري العالمي، ولما كانت الحياة المعاصرة تحفل بعديد من القضايا الإنسانية والإشكاليات القيمية التي تدخل في صميم اهتمامات دراسة التاريخ؛ فإنه لا يمكن تصور أن يقتصر دور المدرسة على مجرد إمداد المتعلمين بالمعلومات في هذه الجوانب فقط، دون إثراء روح وفكر ووجدان هؤلاء المتعلمين، وتنمية عقليتهم في إطار عالمي.

**تعريف الاتصال:**

للاتصال تعريفات متعددة ومتنوعة على أساس أن الاتصال يستخدم فى كثير من العلوم، ولا يوجد تعريف جامع مانع متفق عليه من الجميع، وهذا ليس عيبا فى علم الاتصال وإنما مشكلة التعاريف مشكلة شائعة فى كثير من العلوم الأخرى.

فقد ذكر وولمان Wolman (1989: 66) أن الاتصال هو انتقال أو استقبال الإشارات أو الرسائل بين الأفراد بعضهم البعض.

وذكر بيل وآخرون Bill et al. (1992: 170) أن الاتصال هو العملية التى تتضمن اثنين أو أكثر من الأشخاص فى حالة تبادل لأفكارهم وأبسط أشكال تعريف الاتصال أنه العملية التى تتضمن الشخص (أ) الذى يحول الفكرة فى شكل رمزى (أى تحويل الرسالة إلى رموز)، وبعد استقبال الرسالة فإن الشخص (ب) يجب عليه أن يقوم بتفسيرها، وهناك أربعة عناصر أساسية فى اللغة تدخل فى عملية الاتصال هى مهارات التعبير وتشتمل على الكلام والكتابة، ومهارات الاستقبال وتشتمل على الاستماع والقراءة، وهناك أشياء أخرى منها الإيماءات وتعبيرات الوجه، وكلها ذات أهمية فى عملية الاتصال.

وقد عرف أبوحلاوة (٢٠٠١: ٥٤) الاتصال بأنه تفاعل يترتب عليه تبادل للمعلومات ويتطلب ذلك التفاعل تبادل الأدوات بين مرسل ومستقبل فيما يتعلق بنقل هذه المعلومات والاستجابة لها.

أما شقير (٢٠٠٢: ١٧) فقد عرفت الاتصال على أنه مفهوم يشير إلى العملية أو الطريقة التى تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعى معين، يختلف من حيث الحجم، ومن حيث العلاقات المتضمنة فيه، بمعنى أن يكون هذا النسق الاجتماعى مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة متغيرة أو مجتمع محلى أو مجتمع قومى أو حتى المجتمع الإنسانى ككل.

وأشار فتيحة (٢٠٠٣: ٨– ٩) إلى أن الاتصال هو عملية تبادل المعلومات والأفكار بين الأشخاص وتحتوى هذه العملية على الإرسال والاستقبال ونقل المعلومات، وبالتالى يجب توفر العوامل الثلاثة المرسل والمستقبل والتغذية الراجعة.

وأيضا أشار عبدالله (٢٠٠٤: ٢٦٥) إلى أن الاتصال عبارة عن عملية تبادل لرسالة معينة من شخص أو أكثر يمثلان طرفين فيها بحيث يمكن لكل منهما أن يقوم بتلك العملية من خلال العديد من الطرق والأساليب المختلفة، ويمكن أن يكون هذا الاتصال تعبيريا Expressive أو استقباليا Receptive.

وعرفه البلاح (٢٠٠٤: ١٦) بأنه قدرة الفرد على فهم واستعمال أنماط الاتصال اللفظية وغير اللفظية فى مجالات الاتصال الذاتى، الاتصال الأسرى، الاتصال مع الأفراد، الاتصال المدرسى، واتصال الجيران، بحيث يستطيع فهم

واستيعاب محتوى الرسائل المتبادلة بينه وبين أفراد الأسرة وأفراد المجتمع بشكل يحقق تفاعل إيجابى بينهم والاتصال يشمل العناصر الرئيسية الأربعة المرسل، والرسالة، والمستقبل، وقناة تحمل الرسالة بشكليها اللفظى وغير اللفظى فى عملية دينامية وليست استاتيكية بغرض إحداث تأثير فى شعور ورأى وفعل الطرف المستقبل فى سياق اجتماعى والاتصال عملية اشتراك ومشاركة فى المعنى والدلالة.

ورأى أحمد (٢٠٠٦: ٤٧) أن الاتصال هو عملية نفسية اجتماعية، ومعيارا من معايير السوية، وبدونه لا تتحقق الإيجابية، وهو عملية دينامية تسهم فى وعى الفرد بذاته، وبعلاقاته مع الآخرين وتتجه بالشخصية نحو التكامل والنضج، كما تتضمن استبصارا بمشاعر وآراء واتجاهات الآخرين بدرجة تؤدى إلى الفهم والتعاطف العميق المتبادل بين الفرد والآخرين.

وعرفه أحمد عفيفى (٢٠٠٨: ١٩) بأنه الفعل الذى يضمن نقل أو إرسال إشارة أو رمزا منطوقا أو مكتوبا أو مصورا من شخص لآخر عن طريق وسيلة أو أكثر من وسائل الاتصال مثل اللغة أو الإيماءات وذلك بقصد تعديل السلوك.

وذكرت الأنصارى، الفيل (٢٠٠٩: ١٥٣) أن الاتصال يشير إلى التأثير الإيجابى، والقوى فى الآخرين عن طريق إدراك انفعالاتهم، ومشاعرهم، ومعرفة متى تقود ومتى تتبع الآخرين وتساندهم، والتصرف معهم بطريقة لائقة.

وأشارت إبراهيم (٢٠١٠: ١٩) إلى أن الاتصال عبارة عن عملية تبادلية نشطة تؤدى إلى حدوث تفاعل بين الأفراد بحيث إن سلوك فرد ما يكون بمثابة محفز أو مثير لسلوك فرد آخر، مما يعنى حدوث تأثير وتأثير بينهما وتتضمن هذه العملية تبادل كل من المعلومات والأفكار والمشاعر والآراء والمعتقدات والخبرات المختلفة سواء كان ذلك باستخدام الوسائل اللفظية (الكلام واللغة) أم باستخدام الوسائل غير اللفظية (الإيماءات والإشارات).

وقد أشارت دريس (٢٠١٠: ١٠) إلى أن الاتصال عبارة عن عملية معقدة فى إقامة تطوير الروابط بين البشر والتى تتولد عند الحاجة إلى الأنشطة المشتركة وتتضمن تبادل المعلومات وبلورة استراتيجيات واحدة للتفاعل والإدراك وفهم الشخص للآخرين.

وقد عرفته حصة آل مساعد، أحلام العقباوى (٢٠١١: ١٨) بأنه العملية الدينامية التى يؤثر فيها شخص ما، سواء عن قصد منه أو عن غير قصد على مدركات شخص آخر من خلال مواد أو وسائط مستخدمة بأشكال وطرق رمزية.

وأخيرا عرفه عبدالفتاح مطر (٢٠١١: ١٧) بأنه عملية يتبادل خلالها الأفراد إرسال واستقبال المعلومات والأفكار والمشاعر والرغبات باستخدام رموز متفق على دلالتها فيما بينهم، سواء كانت رموز منطوقة "اتصال لفظى" أم غير منطوقة "اتصال غير لفظى"، كالكتابة، لغة الجسد، لغة العيون، تعبيرات الوجه، الإشارات وكافة الرسائل التى تحقق نقل الرسالة.

ومن خلال ما سبق يعرف الباحث الاتصال بأنه تفاعل بين اثنين أو أكثر، يتم عن طريق اللغة، أو الإشارة، أو الإيماءات، أو استخدام طرق أخرى للقيام بعملية وصول أفكار ومشاعر واتجاهات كل منهم إلى الآخر.

**تعريف الاتصال المرتبط بالمهارات الاجتماعية:**

عرف ديبوره Deborah (1983: 22) الاتصال المرتبط بالمهارات الاجتماعية بأنه تفاعل اجتماعى مباشر وغير مباشر يحدث هذا التفاعل تلقائيا مع الآخرين فى المجتمع.

وقد أشار عبدالفتاح عبدالنبى (١٩٩٠: ١٥) إلى أن الاتصال المرتبط بالمهارات الاجتماعية هو عملية تجاوب وتفاعل ومشاركة بين طرفين وليس مجرد إبلاغ من طرف إلى طرف آخر، فإنه يمكن فهم عملية الاتصال على أنها عملية مستمرة يتم بمقتضاها تكوين العلاقات بين أفراد المجتمع وتبادل المعلومات والآراء والأفكار والتجارب فيما بينهم.

أما حمدان فضة (١٩٩٩: ٢٦٨) فعرفه بأنه الاتصال القائم على الاندماج مع الآخرين، مما يظهر من خلال نبرة الصوت الحنونة والاستحسان والسلوك الدال على الحب والابتسام والضحك والتشجيع.

وقد بين أبو حلاوة (٢٠٠١: ١٠) أن الاتصال المرتبط بالمهارات الاجتماعية عبارة عن اكتساب الفرد سلوكيات التفاعل مع الآخرين، مثل تحيتهم وطلب المساعدة منهم عبر التساؤل، والاستفسار والتعبير عن الشكر والامتنان والرد على أسئلتهم والابتعاد عن الأصوات العالية الجوفاء دون الإقناع وتقديم النفس فى تواضع والابتعاد عن التعصب.

كما بين أحمد (٢٠٠٦: ٥٤) أن الاتصال المرتبط بالمهارات الاجتماعية هو ذلك الاتصال القائم على الإندماج مع الآخرين، مما يظهر من خلال نبرة الصوت الحنونة، والاستحسان، والسلوك الدال على الحب، والإبتسام، والضحك، والتشجيع.

وأشار السيد (٢٠٠٧: ٧٤) إلى أن الاتصال المرتبط بالمهارات الاجتماعية عبارة عن عملية تفاعل، والتفاعل هنا يعنى تأثير من جانب وتأثر أو استجابة من جانب آخر.

وقد أشار القاضى (٢٠٠٨: ٦١) إلى أن الاتصال المرتبط بالمهارات الاجتماعية هو قدرة الفرد على تنظيم وترتيب أفكاره وسلوكه بهدف تحقيق أهداف اجتماعية وثقافية مقبولة وإتقان الفرد لتلك المهارة يؤدى إلى توافقه الشخصى والاجتماعى، ولذلك يعد الاتصال الاجتماعى مجموعة من الأعمال والأدوات والأنشطة والخبرات التى يتعلمها الفرد ويكررها ويتدرب عليها بطريقة منظمة حتى تدخل فى أسلوب تفاعله مع الأشخاص والأشياء من حوله.

كما أشار عمر (٢٠٠٩: ١٢٢) إلى أن الاتصال المرتبط بالمهارات الاجتماعية هو المسلك الصحيح لعملية التوافق والتكيف مع المجتمع، فمن دونه تصبح الحياة ساكنة غير متحركة هادئة أشبه ما تكون بالقبور المغلقة، وبه تسمو الشخصية الإنسانية سعيا وراء الإيجابية وبغية تحقيق القدر المعقول من السوية.

وعرفه أبوالحسين (٢٠١٠: ٩١) بأنه الاستخدام الوظيفى الفعال للغة اللفظية وغير اللفظية والتى يمكن إنتقاؤها بناء على الموقف الاجتماعى لتحقيق وظائف وأهداف الاتصال مثل التحدث بأدب أو التعبير عن الغضب بصورة إيجابية بناءة أو الإعتذار عن إرتكاب خطأ ما.

وأخيرا عرفه سعفان (٢٠١١: ١٧٧) بأنه العملية المركزية فى التفاعل الاجتماعى ومنها يظهر التجاذب والتنافر فى العلاقات الإنسانية.

ومن خلال عرض بعض تعريفات الاتصال بصورة عامة والاتصال المرتبط بالمهارات الاجتماعية بصورة خاصة، يجد الباحث أن أغلب التعريفات تشترك في أن الاتصال عبارة عن نقل أو تبادل الأفكار والمعلومات من شخص إلى آخر باستخدام طرق معينة سواء كانت لفظية أو غير لفظية، يتم عن طريقها نقل الرسالة، ومن هنا يعرف الباحث الاتصال المرتبط بالمهارات الاجتماعية بأنه قدرة

الفرد على اكتساب مهارات وسلوكيات مقبولة اجتماعيا من خلال المشاركة والتفاعل الإيجابى مع المجتمع المتمثل فى "الأسرة، الأصدقاء، المعلمين".

**أهمية الاتصال المرتبط بالمهارات الاجتماعية:**

الاتصال هو صورة من صور النشاط الإنسانى النابع من حاجة الإنسان إلى الآخرين فى إشباع حاجاته الأولية وتحقيق الأمان وتنظيم حياة الأفراد، فالاتصال شكل من أشكال عمليات التفاعل الاجتماعى، وعملية الاتصال ضرورية للفرد والمجتمع على حد سواء، فهو يدعم نمو تقدير الذات، وذلك حين يشعر الفرد بأنه يستطيع تعلم وفهم الأشياء بنفسه، وذلك عندما يدركه ويقدره ويفهمه بنفسه (عبدالله، ٢٠١١: ٨٤).

فالاتصال المرتبط بالمهارات الاجتماعية هو أحد أهم معايير النمو النفسى والاجتماعى السليم، وهو معيار لمدى فهم الإنسان لذاته ولذوات الآخرين، فبه تصبح الحياة صحية ومثمرة، ومن دونه ينعدم المعنى منها، فالإنسان كائن اجتماعى لا يستطيع العيش بمفرده (عمر، ٢٠٠٩: ١٢٨).

ويمكن إجمال أهمية الاتصال المرتبط بالمهارات الاجتماعية فى نقطتين رئيستين هما:

(أ) إشباع الاحتياجات النفسية الثانوية للفرد، مثل الحاجة إلى النجاح والتوافق والوجود الاجتماعى، والحاجة النفسية إلى التقدير الاجتماعى.

(ب) تنمية الهوية النفسية الاجتماعية للفرد، فكلما كان الفرد على وعى بأساليب ومهارات الاتصال، وبكيفية تكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين، تنوعت فرص الحياة الاجتماعية، والنجاح الاجتماعى، ثم تحقيق الذات (شقير، ٢٠٠١: ١٢).

والاتصال غير اللفظى تحديدا عبارة عن قوة مهمة ومسيطرة فى تبادل المعانى فى السياقات البينشخصية، كما أن تبادل المشاعر والإنفعالات يتم بشكل أكثر دقة، وخالية بشكل نسبى من الخداع، والتشويه عن طريق الاتصال غير اللفظى، فالإشارات غير اللفظية يمكن استخدامها لتحديد كل من مستوى ثقة الفرد بنفسه ومستوى استجابته، ويعتبر ذلك من الأمور اللازمة لتحقيق الاتصال الناجح (عبدالقادر، ١٩٩١: ٢٧).

وتظهر أهمية الاتصال للفرد فى فهم ما يحيط به من ظواهر وأحداث، كذلك تعلم مهارات جيدة، تزيد من خبراته فى الحياة، وإمداده أيضا بالمعلومات، كما

يمثل الاتصال نوعا من الوقاية للفرد من التأثيرات السلبية على الصحة النفسية مثل ضغط الدم، أمراض القرحة، الذبحة الصدرية، الطفح الجلدى، والعديد من الأمراض والمشكلات الأخرى، أما أهمية الاتصال للمجتمع فهى توفر المعلومات عن الظروف المحيطة بالمجتمع ونستطيع من خلال الاتصال أيضا نقل التراث الثقافى من جيل إلى جيل آخر كذلك الترفيه عن أفراد المجتمع، وتخفيف أعباء الحياة عنهم (السعداوى، ٢٠١٠: ٧٤).

فالاتصال يؤدى إلى إشباع الحاجات النفسية الثانوية للفرد مثل الحاجة للنجاح والتوافق والوجود الاجتماعى، والحاجة النفسية للتقدير الاجتماعى، وكذلك له دور فى تنمية الهوية النفسية والاجتماعية للفرد، ونجاح العلاقات الحميمية، فكلما كان الفرد على وعى بأساليب مهارات الاتصال وكيفية تكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين، تنوعت فرص الحياة الاجتماعية وتحقيق الذات والنجاح الاجتماعى (Egeci & Gencoz, 2006: 384).

ويمكن إجمال أهمية الاتصال فى النقاط التالية:

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

(٢) يستطيع الفرد تحقيق مشاعر الانتماء لجماعة ما أو لمجتمع ما من خلال عملية الاتصال.

(٣) تمكن عملية الاتصال الفرد من تحقيق ذاته وتأكيدها فى تفاعله مع الآخرين من خلال التعبير عن ذاته ومشاعره واحتياجاته وقيمه واتجاهاته.

(٤) يحقق الاتصال للفرد تعلم المعايير والآراء والأفكار من خلال التفاعل مع الأفراد أو الجماعات فى كل مرحلة عمرية، وبذلك يمكن اكتساب أفكار ومعرفة جديدة أو تعديل ما سبق اكتسابه من خبرة.

(٥) يحقق الاتصال وعى الفرد بذاته وقدراته وحكمه على عمله أو إنتاجه من آراء الآخرين واستجابتهم نحوه.

(٦) يحقق نجاح الاتصال مع المجتمع المحيط بالفرد انخفاض التوتر والانسجام فى العلاقات الاجتماعية مع المحيطين به، ومن المعروف أن سعادة الفرد لا تنفصل عن سعادة الآخرين، فغالبية الاضطرابات النفسية والسلوكية تنشأ من اضطراب عملية الاتصال المعرفى أو الوجدانى، فمثلا وجد لدى المرضى السيكوسوماتيين ضعف فى التعبير اللفظى عن حاجاتهم النفسية فيميل هؤلاء المرضى بطريقة فسيولوجية إلى التعبير عن التوتر النفسى جسديا، كما تكثر الاضطرابات النفسية والسلوكية لدى ذوى الإحتياجات الخاصة نظرة لشيوع اضطرابات الاتصال لدى غالبية تلك الفئات ويحتاجون إلى أساليب تعويضية وبرامج مساعدة لتحقيق الاتصال ونقل الخبرة إليهم.

(٧) يحقق الاتصال نقل معايير وقيم واتجاهات الجماعات معا، فيعطى الشعور بالإنتماء والتآلف بين أبناء البلد الواحد ويحقق الاتصال أيضا التفاعل بين البلدان المختلفة.

(٨) يتم نقل الأفكار الإبتكارية من خلال عملية الاتصال المعرفية بين الأفراد والجماعات.

(٩) ينمى الاتصال المهارات اللغوية المسموعة والمقروءة وأيضا المهارات الاجتماعية.

(١٠) ينمى الاتصال العمليات العقلية الأساسية كالإدراك والانتباه والتفكير والتحليل والتذكر، كما أنها عمليات أساسية فى حدوث الاتصال (باظة، ٢٠٠٣: ١٠- ١٢).

**أهداف الاتصال:**

هناك أهداف كثيرة يمكن أن يحققها الاتصال منها على سبيل المثال:

(١) **الأهداف المعرفية:** وهذه الأهداف يكون الهدف الأساسى منها هو توصيل المعلومات أو الخبرات للمرسل لكى يتم الاتصال.

(٢) **الأهداف الإقناعية:** ويكون الهدف الأساسى منها تغيير أو تعديل وجهة نظر أو إقناع بشئ.

(٣) **الأهداف الترويحية:** وهى تسعى أساسا للترويح عن النفس والتخفيف عنها وهذه الأهداف مجملة وإن كانت موجودة بالنسبة لكل عملية اتصال إلا أن وزن أحد الأهداف قد تغلب قيمته ووزنه عن الآخر فى عملية اتصال بعينها.

(٤) **الأهداف التوجيهية:** ويمكن أن يتحقق ذلك حينما يتجه الاتصال إلى إكساب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة أو تثبيت اتجاهات قديمة مرغوب فيها.

(٥) **الأهداف التثقيفية:** ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تبصير وتوعية المستقبلين بأمور تهمهم بقصد مساعدتهم وزيادة معارفهم (إبراهيم، ٢٠٠٥: ٢٦).

فالهدف الرئيسى للاتصال هو تعديل أو تغيير السلوك السلبى أو الخطأ للمستقبل وتبنى السلوك الإيجابى أو الصحيح الذى قصده المرسل (زاهر، ٢٠٠٧: ٤٥).

وهناك العديد من أهداف الاتصال لكل من الفرد والمجتمع وهى على النحو التالى:

**أولاً- بالنسبة للفرد:**

(١) فهم ما يحيط بنا من ظواهر وأحداث، حيث إنه من خلال الاتصال يحصل الإنسان على المعلومات والبيانات التى تتيح له إضافة حقائق أو أشياء جديدة إلى معرفته.

(٢) تعلم مهارات جديدة، تزيد من خبراته فى الحياة.

(٣) إمداد الفرد بالمعلومات الجديدة التى تساعده على اتخاذ القرارات والتصرف فى شؤون الحياة.

(٤) الاستمتاع والاسترخاء.

(٥) يمثل نوعا من الوقاية من التأثيرات السلبية على الصحة النفسية مثل ضغط الدم، أمراض القرحة، الذبحة الصدرية، الطفح الجلدى والعديد من الشكاوى الأخرى.

**ثانيًا- بالنسبة للمجتمع:**

(١) توفير المعلومات عن الظروف المحيطة بالمجتمع.

(٢) نقل التراث الثقافى من جيل إلى جيل، والمساعدة فى تنشئة الجيل الجديد، أو الوافدين الجدد على المجتمع.

(٣) مساعدة النظام الاجتماعى، وذلك بتحقيق الاتصال، والإتفاق عن طريق الإقناع، لا عن طرق العنف، بمعنى الاعتماد أساسا على الإقناع فى السيطرة على أفراد المجتمع، وضمان قيامهم بالأدوار المطلوبة.

(٤) الترفيه عن أفراد المجتمع، وتخفيف أعباء الحياة عنهم (الخولى، ٢٠١٠: ٥١-٥٢).

**أنماط الاتصال:**

لقد حدد كمال سالم سيسالم (٢٠٠١) ثلاثة أنماط للاتصال هى:

**(١) الاتصال السلبى Passive:**

ويقصد به الإكتفاء بالتنبيه عما يجب أن يقوم الفرد بعمله مع ترك الحرية للفرد بأداء العمل أو عدم أدائه، إن الكثير من أولياء الأمور والمدرسين قد يضطرون إلى انتهاج هذا النمط السلبى فى الاتصال عند التعامل مع الأفراد الذين يغلب على سلوكهم السيطرة والتحكم وعدم إطاعة التعليمات، لهذا فإن أولياء الأمور والمدرسين يواجهون صعوبات كثيرة فى وضع وتطبيق اللوائح والقواعد، ولهذا فقد يجدون أنه من الأسلم لهم أن يتبعوا أسلوب الاتصال السلبى مع هؤلاء الأفراد رغبة منهم فى تجنب المشكلات والمصادمات معهم، وفيما يلى مثال على الاتصال السلبى:

الأب: قد جاء وقت النوم يا إبراهيم، هل تريد أن تذهب إلى السرير الآن؟

الفرد: لا أريد أن أنام الآن.

الأب: حسنا، تستطيع أن تلعب لفترة أخرى وبعدها تذهب إلى السرير.

الفرد: حسنا.

الأب: لقد جاء وقت النوم يا إبراهيم، هل تريد أن تذهب إلى السرير الآن؟

الفرد: لا أريد أن أنام الآن.

الأب: حسنا تستطيع أن تلعب لفترة أخرى وبعدها تذهب إلى السرير.

ويستمر الأب فى تكرار التنبيهات فى الوقت الذى يستمر الفرد فى إصراره على عدم الذهاب إلى السرير حتى يغلبه النعاس ويذهب باختياره إلى السرير.

ويلاحظ هنا أن الرسالة التى وجهها الأب لابنه تعتبر رسالة مفتوحة وغير محددة التعليمات حيث تركت للفرد حرية التفسير، كما أن الأب لم يكن مصرا على أن يقوم الفرد بتنفيذ المطلوب منه.

**(٢) الاتصال العدوانى (المتشدد)** Aggressive:

تتسم شخصية أولياء الأمور أو المدرسين الذين يستخدمون هذا النوع من الاتصال بالتحكم والسيطرة، فهم جادون أكثر من اللازم وهم يهددون ويتوعدون بإستخدام أقصى أنواع العقاب إذا لم تتم الاستجابة لتعليماتهم، وهم أيضا يلقبون الفرد بألقاب تحبط من قدره وتجعله يشعر بالضعف والمهانة، كما يستخدم أصحاب هذا النمط من الاتصال العقاب الجسدى لمعاقبة الفرد على السلوك غير الملائم.

إن هذا النمط من الاتصال قد ينتج عنه تحكم مؤقت فى الموقف أو طاعة مؤقتة ومحددة بتلبية الأوامر والتعليمات فى وجود ولى الأمر أو المدرس صاحب هذه الشخصية العدوانية (المتشددة)، ولكن على المدى البعيد فإن تراكم هذه المواقف يكون عند الفرد شعورا بالغضب والحقد والرغبة فى الإنتقام، وقد يعبر عن هذا الشعور برد فعل عنيف متوقع، ومن أمثلة الاتصال المتشدد (العدوانى):

* أنت كسول، ولا تصلح لعمل شئ، إنك لست ابنى.
* أنت مخبول لا تستطيع أن تستخدم عقلك فى التفكير.
* إنك لا تسمع.
* أنت أبله لا تستطيع أن تفعل ما يطلب منك.

إن أسلوب الاتصال هذا يستخدمه بعض أولياء الأمور فى المنزل، كما قد يستخدمه بعض المدرسين فى المدرسة، وإن استخدامه فى المدرسة يضع الفرد فى مواقف أكثر إحراجا مقارنة بما عليه الحال فى المنزل، فقد يقول المدرس للفرد وعلى مسمع من تلاميذ الفرد:

* هل نسيت أن تأخذ دواءك اليوم أيه الأبله؟
* إنك رأس بلا مخ.

إن هذه العبارات لا تساعد نقد سلوك الفرد بقدر ما تحرجه أمام زملائه وتحط من قدره وبالتالى فهى تعمل على تدمير مفهوم الذات عند هذا الفرد.

**(٣) الاتصال التوكيدى** Assertive:

يعتبر الاتصال التوكيدى أفضل أنماط الاتصال بين أولياء الأمور والمدرسين من جهة، والفرد من جهة أخرى، فهذا النمط من الاتصال يعتمد على التعبير عبر الأفكار والحاجات والرغبات بطريقة مباشرة وواضحة، كذلك فهو يعتمد على احترام

مشاعر وحقوق الآخرين عند الاتصال معهم، وبالتالى فهو يساعد على تدعيم العلاقة بين ولى الأمر والفرد، وبين المدرس والفرد، مما يؤدى إلى تشجيع الفرد على التفكير والتصرف بطريقة مستقلة وفق القواعد واللوائح المعمول بها فى المنزل أو فى المدرسة، ومن أمثلة الاتصال التوكيدى:

* عنما تنتهى من أداء واجباتك فإنه يمكنك أن تذهب للعب.
* عليك أن تتوقف عن استخدام الألفاظ النابية لأن هذا مخالف للقواعد وإلا فإن عليك أن تتحمل العواقب.
* توقف عن المشاكسة وإلا سوف تعزل انفراديا (الإبعاد المؤقت).

ففى هذه الأمثلة نجد أن المدرس أو ولى الأمر قام بتوضيح السلوك (الملائم وغير الملائم) ثم وضح للفرد العواقب أو النتائج المترتبة على هذا السلوك، وترك له حرية الاختيار، إما أن يسلك السلوك الملائم ويكافأ على ذلك، أو يسلك السلوك غير الملائم ويعاقب عليه.

ومن الضوابط التى يجب على ولى الأمر أو المدرس، وضعها فى الاعتبار عند اتباع أسلوب الاتصال التوكيدى مايلى:

* أصدر تعليماتك بأسلوب مهذب وثابت.
* عليك تنفيذ ما قلته للفرد.
* إحرص على أن ينظر الفرد إليك قبل أن تصدر تعليماتك.
* عليك بمراقبة تنفيذ الفرد للتعليمات بطريقة مباشرة.
* لا يسأل الفرد أن يتبع التعليمات، بل قل له أنه يتحتم عليه أن يتبع التعليمات.
* إذا أراد الفرد مناقشتك فى التعليمات بهدف التخلص منها، فإن عليك الثبات على الرأى (سيسالم، ٢٠٠١: ١٧٣- ١٧٦).

**مستويات الاتصال:**

يتخذ الاتصال فى الحياة اليومية بين البشر عدة أشكال هى:

**(١) الاتصال البسيط:**

وهو تمرير المعلومات من الشخص (أ) إلى الشخص (ب) والذى يعتمد على تحويل المعلومات بينهما فى شكل علاقة هرمية، إنه النموذج البسيط للاتصال أو مايعرف بالشكل الخام، وهذا النموذج قد يكون وراثيا ومتأصلا فى تفكيرنا ولغتنا، وهو ذو أهمية بالغة فى سلوكنا، مثال: الكاتب يكتب والقراء يقرأون، والممثل يؤدى المسرحية والمشاهدون يتلقون، والراديو أو التليفزيون يذيع

والمستمعون يتلقون، القسيس (الكاهن) The parson يعظ Preaches والناس ينصتون، والخطيب The orator يتحدث والمجتمعون Assembly ينصتون، ويتصف هذا الشكل بانخفاض مستوى التغذية الراجعة (البلاح، ٢٠٠٤: ١٧).

وفيه يتم التعامل بين الأشخاص بعضهم البعض، من خلال المعاملات اليومية، بشكل تلقائى أو بصورة عادية وبدون قصد.

**(٢) الاتصال الفعال:**

ويطلق عليه أيضا الاتصال التبادلى Reciprocity الذى يتميز بوجود الاتصال من الشخص (أ) إلى الشخص (ب) ومن (ب) إلى (أ) وهكذا فى شكل دائرى، حيث تتوفر فيه أكثر من قناة لنقل محتوى الرسالة الاتصالية، والحقيقة أنه الشكل العادى فى العلاقات الإنسانية، وما عدا ذلك فيعتبر غير عادى، ويقابل هذا النمط المحادثة والتفاعل بين الأفراد فى المواقف المختلفة (البلاح، ٢٠٠٤: ١٧).

وهذا يتطلب إقامة وترسيخ جو من الثقة قبل أى عملية اتصال يمكن أن تحدث بشكل إيجابى، حيث أنه من الضرورى أن يكون المناخ الانفعالى فى كل أوقات الاتصال مزيجا من الموضوعية والتسامح، وأن يكون المستقبل مدركا ردوده الفعلية (إيجابية سلبية) منعكسة. وأنها موضع اهتمام أى أن الاتصال الفعال هو ذلك الاتصال القائم على النزعة الإنسانية لا النزعة التشيئية أى إنسانية كل من المرسل والمستقبل، ذلك أن العلاقة البينشخصية المتبادلة بين المرسل والمستقبل هى المحرك الأولى لإحداث اتصال ناجح وحقيقى يحقق الأهداف المنشودة (الخولى، ٢٠١٠: ٥٣ – ٥٤).

إذن هو حالة متبادلة بين كل من المرسل والمستقبل، من خلال تفاعل كل منهما مع الآخر فى تبادل المعلومات والأفكار.

**(٣) الاتصال الداخلى (المونولوج):**

يكون هذا الاتصال مع الذات كمستقبل للرسالة، فهو شكل من أشكال التفكير الذاتى أو الحوار الداخلى فى الرأس على هيئة سؤال وجواب فى محادثة لا آخر لها، ويشيع فى التعبيرات اللغوية عبارة سألت نفسى سؤالا أو أنا قلت لنفسى أو شاورت نفسى فى طلب أو إقتراح، ويرتكز الاتصال الذاتى أو الحوار الداخلى على ثلاثة أسئلة رئيسية من أنا؟ فيم أفكر؟ وبماذا أشعر؟ والسؤال الأول يشتمل

علـى صـورة الـذات وصـورة الجسـم، والثـانى يشـتمل علـى التوكيـد Assertion والفحـص، ومراجعـة أهـدافنا، أمـا الثالـث فيشـتمل علـى المشـاعر والاتجاهـات، وتتضـح العمليات الثلاث فى أفضل عرض لها من خلال الكتابة لأنها طرح لما هو داخلى (البلاح، ٢٠٠٤: ١٧).

إذن فالاتصـال الداخلى يعنـى اتصـال الفرد مع نفسه أو مـع ذاتـه من خـلال الـوعى، والشـعور، والفكـر، والوجـدان، وغيرهـا مـن العمليـات النفسـية الداخليـة الأخرى.

ويقدم بعض الباحثين ثلاثة مستويات للاتصال هى على النحو التالى:

**(١) المستوى التقنى:**

ويعكس هذا المستوى دقة تبادل الرموز.

**(٢) المستوى الدلالى:**

ويعكس مدى دقة الرموز المستخدمة فى توصيل المعنى المراد.

**(٣) مستوى الفاعلية:**

ويعكس مدى دقة استجابة المستقبل لما قصده المرسل (مطر، مسافر، ٢٠١٠: ٧٣).

وهكذا يمكن القول إن عملية الاتصال قد تتخذ ستة أشكال هى:

**الشكل الأول: الاتصال الذاتى:** وهو الاتصال بين الفرد وذاته، وهو الاتصال الـذى يتمثـل فـى الشـعور، والـوعى، والفكـر، والوجـدان وسـائر العمليـات النفسـية الداخلية.

**الشـكل الثـانى: الاتصـال الشخصـى:** ويتم بين شخص وآخر، وهو اتصـال مباشر، ويتيح هذا الاتصال التفاعل بين شخصين أو أكثر فى موضوع مشترك، ويتيح هذا النوع من الاتصال فرصة التعرف الفورى والمباشر على تأثير الرسالة.

**الشكل الثالث: الاتصال الجمعى:** يحدث بين مجموعة من الأفراد مثل أفراد الأسرة، وزمـلاء الدراسـة، أو العمـل، أو جماعـة الأصـدقاء لقضـاء وقت الفراغ أو التحادث أو اتخاذ قرار أو حل مشكلة .... وغير ذلك حيث تتاح فرصة المشاركة للجميع فى الموقف الاتصالى.

**الشكل الرابع: الاتصال العام:** وهو يعنى وجود الفرد مع مجموعة كبيرة من الأفراد كما هو الحال فى المحاضرات والندوات .... وغيرها، ويتميز التفاعل بين

أعضاء هذا النوع من الاتصال بأنه مرتفع، ويقوم على المصلحة العامة والالتقاء حول الأهداف العامة.

**الشكل الخامس: الاتصال الوسطى:** وهو يحتل مكانا وسطا بين الاتصال الشخصى والاتصال الجماهيرى ويشتمل على الاتصالات السلكية واللاسلكية مثل الهاتف، والتيلكس، والراديو، والأفلام التليفزيونية من خلال الدوائر المغلقة.

**الشكل السادس: الاتصال الجماهيرى:** وهو يتم باستخدام وسائل الإعلام الجماهيرية، ويتميز فى قدرته على توصيل الرسائل إلى جمهور عريض متباين الإتجاهات والمستويات، ولأفراد غير معروفين للمرسل، وتصلهم الرسالة فى نفس اللحظة، وبسرعة فائقة من خلال الصحف، والمجلات، والكتب، والسينما، والراديو، والتليفزيون (زاهر، ٢٠٠٧: ٤٦ - ٤٧).

وهذه الأشكال السابقة وإن تباعدت فى الوحدة الموضوعية فإنها فى النهاية تهدف إلى شئ واحد هو الاتصال الاجتماعى الذى غالبا ما يشتمل على كل الأشكال السابقة مجتمعة حيث يعتمد على الحوار بين طرفين أحدهما مرسل والآخر مستقبل (صالح السواح، ٢٠١٠، ٧٤).

**العناصر الأساسية للاتصال:**

تتكون عملية الاتصال من عدة عناصر هى:

**(١) المرسل Sender:**

وهو الشخص الذى يقوم بإرسال رسالة إلى شخص أو عدد من الأشخاص الآخرين.

يبدأ هذا الشخص حواره بصياغة أفكاره فى رموز تعبر عن المعنى الذى يقصده (هذه الرموز تكون الرسالة التى يوجهها) فإذا نجح المرسل فى اختيار الرموز المناسبة للتعبير عن فكره تعبيرا صحيحا ودقيقا أو واضحا، يكون بذلك قد وضع قدمه على الطريق الصحيح، أما إذا عجز المرسل عن صياغة أفكاره فى رموز واضحة تعبر عما يقصده، إنهارت عملية الاتصال فى مراحلها الأولى وتحولت إلى عبث قد يسبب الضرر بدلا من النفع، وتتحدد وظيفة المرسل فى تحديد الفكرة أو المهارة التى يرغب فى توجيهها لمن يتعامل معهم، ثم القيام بدراسة هذه الفكرة، وجمع المعلومات المناسبة عنها وتنظيمها وتبويبها وتحديد الأسلوب أو الشكل أو الوسيلة أو اللغة، وكذلك قيامه بشرح وتوضيح هذه الفكرة أو المهارة لمن

هم فى حاجة إليها عن طريق اللغة أو الوسيلة التى اختارها فى وقت معين (سعفان، ٢٠١١: ١٧٨).

والإرسال يرتبط بالقدرة على التعبير عما يدور داخل الفرد من أحاسيس ومشاعر وانفعالات واستجابات وذلك باستخدام الكلمات أو الجمل أو العبارات الملائمة والواضحة، وكذلك بالتعبير الحركى أو الوجهى المناسب لطبيعة هذه الانفعالات أو الاستجابات (كمال سيسالم، ١٩٩٦: ١٠٩؛ إبراهيم القريوتى، ٢٠٠٥، ١٤٣).

وهناك عدة خصائص تزيد من كفاءة المرسل وفعالية العملية الاتصالية ككل وهذه الخصائص هى:

أ. **مصداقيته:** أى الدرجة التى يكون عندها المرسل قابلا للتصديق، وتتحدد بخصال شخصيته ومكانته وعلاقته بالمستقبل.

ب. **جاذبيتــه:** بصفاته الجسمية والاجتماعية والأخلاقية، أى مدى تمتع المرسل بتفضيل المستقبل له.

ج. **قوتــه:** أى قدرته على التحكم فى موقف الاتصال وإدارته (حشكيل، ٢٠٠٨: ٢٥).

**(٢) المستقبل** Receiver:

وهو الشخص الذى يستقبل رسالة المرسل، وقد يكون المستقبل فرد واحد أو جماعة من الأفراد، ويجب على المرسل أن يتفهم طبيعة المستقبل من حيث العمر، والجنس، ودرجة الإعاقة، والمستوى التعليمى، والمستوى الاقتصادى حتى يستطيع تحقيق هدفه من الرسالة الموجهة إلى المستقبل.

**(٣) الترميز** Encoding:

وتتمثل فى استخدام الشخص للرموز التى تعبر عن الأفكار المراد إرسالها للشخص الآخر أو المستقبل، وهذه الرموز إما أن تكون فى صورة كلمات، أو إشارات، أو حركات يقوم بها الشخص أثناء اتصاله مع الآخرين، ويعتمد نجاح الرسالة على مدى اختيار الرموز المناسبة للمستقبل والموقف الاتصالى الاجتماعى.

ويقوم المرسل من خلال تحويل الأفكار إلى رموز بتجميع أفكاره وبرتبها وينسق بينها ويضعها فى صورة الرسالة ويقوم بإختيار رموز يعبر بها عما فى ذهنه.

**(٤) الرسالة Message:**

وهى ما يهدف المرسل إرساله للطرف الآخر (المستقبل)، فهى نتاج عملية الترميز، للتعبير عن الأفكار أو المعانى المرغوب نقلها للمستقبل، والرسالة قد تكون شفهية أو مكتوبة، أو فى شكل حركات الجسم أو الإشارات (شاش، ٢٠٠٧: ١٨).

وتعنى تحديد المعنى الذى تود أن تنقله إلى المستقبلين، والرسالة تحمل الأفكار، والأحاسيس والاتجاهات والقيم، وبهذا يمكن أن يحدث الاتصال من خلال عدد من الأنماط سواء فى شكل مكتوب كالمقال أو الخطاب أو القصيدة أو الرواية أو الدراما أو النشرات السياسية، أو فى شكل لفظى مثل المحادثة، والمقابلة، والنقاشات الجماعية، أو أشكال أخرى مثل الموسيقى والرسم والحركة، وهناك نظرة لتلك الأشكال بأنها قنوات للرسالة، وفى الواقع أن الشكل والأفكار يتداخلان معا ليكونا الرسالة (البلاح، ٢٠٠٤: ٢١).

**(٥) الوسيلة Channel:**

وهى الأداة التى يتم من خلالها نقل الرسالة إلى المستقبل أثناء القيام بعملية الاتصال. وحينما يتم إنتقاء الوسيلة المناسبة للمستقبل وموقف الاتصال نتأكد من وصول الرسالة بشكل ملائم وفعال إلى المستقبل.

ويمكن أن تصل الرسالة إلى المستقبل عبر قنوات متعددة، فالرسالة الشخصية تستقبل عن طريق الحواس مثل: السمع، النظر، الشم، اللمس، التذوق.. أما الرسائل العامة فإننا نتلقاها عبر وسائل الاتصال الجماهيرى من صحف ومجلات وراديو وتليفزيون، وتؤثر طبيعة اختيار الوسيلة الموصلة فى الرسائل بحيث تزيد أو تقل من فاعليتها، ويتحكم فى استخدام وسيلة الاتصال: طبيعة الهدف الذى نسعى لتحقيقه خصائص المستقبل من حيث عاداته الاتصالية وقابليته للتأثير من خلال أسلوب معين يتحقق بشكل فعال عن طريق وسيلة معينة وكذلك المناخ والبناء الاجتماعى والاقتصادى والثقافى الذى يتم فيه الاتصال (زاهر، ٢٠٠٧: ٤٩؛ يوسف، ٢٠١١: ٣٤ – ٣٥).

**(٦) فك الرموز** Decoding:

والتى يقوم بها الطرف الآخر الذى استقبل الرسالة، وذلك تفسير ما ورد فى الرسالة وتفهمه، ويتوقف التفسير والفهم من جانب المستقبل على عوامل عديدة منها: صحته العضوية والجسمية والنفسية، ومستوى نضجه، وخبراته، واتجاهاته، ودوافعه (شاش، ٢٠٠٧: ١٨).

فهى عملية فك الرموز، حيث يتوقف تفسير المستقبل للرسالة على مهاراته واتجاهاته وخبراته، واتفاق كل من المرسل والمستقبل على معنى الرموز المستخدمة ودلالاتها واختيار الرموز من قبل المرسل الذى يعتمد على مدى قدرة المستقبل على فكها وفهمها، وعندما يتوصل المستقبل إلى تحليل صحيح يتفق مع اتجاهات المرسل فإنه يستجيب إيجابيا أو سلبيا.

**(٧) التغذية الراجعة** Feedback:

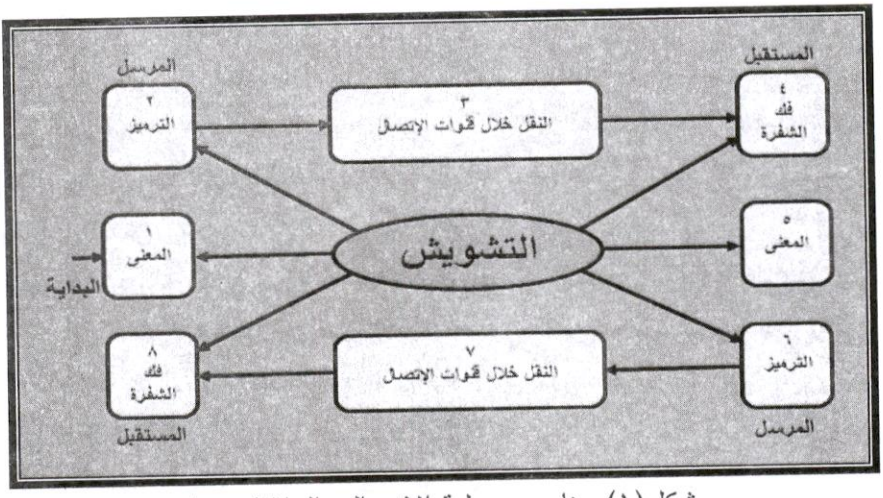
وتعكس رد فعل المستقبل واستجابته/ عدم استجابته للرسالة، وقد تكون هذه الاستجابة لفظية أو غير لفظية (شاش، ٢٠٠٧: ١٩).

فهى إعادة المعلومات للمرسل حتى يستطيع أن يقرر ما إذا كانت الرسالة حققت أهدافها من عدمه، وقد تكون التغذية الراجعة إيجابية أو سلبية وتشجع التغذية الراجعة الإيجابية المرسل على الاستمرار فى تقديم رسائل مشابهة، فهى تقوى وتدعم السلوك بشكل مطرد، أما التغذية الراجعة السلبية فهى لا تشجع المرسل على توجيه رسائل مشابهة، وتتطلب تعديل شكل أو محتوى الرسالة التالية (زاهر، ٢٠٠٧: ٥٠).

وهناك ثلاث وظائف للتغذية الراجعة هى أنها:

- ❖ تزيد الدافعية حتى يكون هناك استمرار فى المهمة.
- ❖ تعطينا المعلومات عن نتائج سلوكنا.
- ❖ تكون نوع من أنواع المساندة للمتلقى، حتى تعمل على تشجيع المرسل للاستمرار بنفس الأسلوب فى تقديم الرسالة (Owen, 1997: 42).

والشكل (١) يوضح عناصر عملية الاتصال والعلاقة بينها:




شكل(١) عناصر عملية الاتصال والعلاقة بينها

(آل مسعد، العقباوى، ٢٠١١: ٣٨)

**الأبعاد النفسية للاتصال:**

يتمثل الاتصال الجيد بين الأشخاص فى أربعة أبعاد، هى:

(١) **الاتصال العقلى المعرفى:** وهو الاتصال القائم على تبادل المعرفة ووجهات النظر مع الشخص الآخر.

(٢) **الاتصال البدنى، أو لغة البدن:** وهو أكثر الأشكال الاتصالية صدقا، إذ أن الألفاظ والكلمات قد تتعرض للتزييف والخداع المقصود أو غير المقصود (اللاشعورى).

(٣) **الاتصال الانفعالى** Emotional Connection: أى اتصال الوجدانات فى سياق علاقة حميمة ومن أهم مظاهره: الحب والتقبل والإحترام كما يبدو فى المصافحة الدافئة، فالحب هو الطريقة الوحيدة التى يدرك بها الإنسان كائنا إنسانيا آخر فى أعمق أغوار شخصيته، فلا يستطيع إنسان أن يصبح واعيا كل الوعى بالجوهر العميق لشخص آخر إلا إذا أحبه على حد تعبير فرانكل، مما يعنى أن الحب من أهم مقومات الاتصال الوجدانى.

(٤) **الاتصال القائم علي المهارات الاجتماعية** Social Connection: وهو الاتصال القائم على الاندماج مع الآخرين، مما يظهر من خلال نبرة الصوت

الحنونة، والاستحسان والسلوك الدال على الحب، والابتسام والضحك والتشجيع (فضة، ١٩٩٩: ٢٦٨).

وهذه الأبعاد الأربعة ليست منفصلة عن بعضها بحدود جامدة، بل تكون متداخلة إلى حد كبير، فعلى سبيل المثال المصافحة الدافئة تجمع إلى حد كبير بين الاتصال البدنى (تشابك الأيدى)، والوجدانى (الدفء العاطفى المصاحب)، والاجتماعى (علاقة اجتماعية بين شخصين)، والحوار الهادئ الرقيق بين شخصين فى موضوع ما إنما يجمع بين الاتصال العقلى والمعرفى والاتصال الوجدانى، والاتصال البدنى دائما ما يكون اتصالا غير لفظى أما الأبعاد الثلاثة الأخرى للاتصال "الوجدانى، والاجتماعى، والعقلى المعرفى" فيمكن لأى منها أن يبدو فى شكل لفظى، أو فى شكل غير لفظى، أو كليهما معا، فالابتسامة الرقيقة الصادقة تعتبر اتصالا وجدانيا غير لفظى (فضلا عن كونها اتصالاً بدنيًا). والحديث العذب الرقيق الدال على مشاعر الحب يمثل اتصالا وجدانيا لفظيا، والكلمات الرقيقة من جانب الفرد المتواكبة مع تعبيرات وجهه دالة على الحب، إنما تمثل اتصالا وجدانيا لفظيا وغير لفظى فى آن واحد (فضلا عما فى ذلك من اتصال بدنى) (أحمد، ٢٠٠٦: ٥٤ - ٥٥).

**النماذج والنظريات المفسرة لعناصر الاتصال:**

تناولت النماذج والنظريات المختلفة الاتصال من جوانب متنوعة ومتعددة وذلك على النحو التالى:

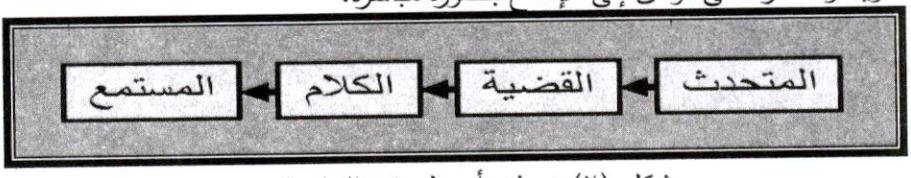
**(١) نموذج أرسطو فى الاتصال:**

قدم أرسطو نموذجا توضيحيا للاتصال الشفهى، حيث أوضح أن فن الخطابة ينقسم إلى أقسام تتحدد حسب الدرجات الثلاث للمستمعين للخطب، وعملية الخطابة هذه تتكون من ثلاثة عناصر: المتحدث، الموضوع، الشخص المخاطب. وأن العنصر الأخير (المخاطب) هو الذى يحقق الهدف المنشود من عملية الاتصال أى أن نموذج أرسطو يتمثل فى:

المتكلم ← الرسالة ← المستقبل (شقير، ٢٠٠٢: ٨٨ - ٨٩).

وقد وصف أرسطو الاتصال بأنه عملية تجرى بين الخطيب أو المتحدث الذى يبتكر الحجة ليقدمها فى شكل قول للسامعين والجمهور، وهدف المتحدث أن يعكس صورة إيجابية عن نفسه، وأن يشجع أفراد المجموعة على استقبال الرسالة.

فالاتصال عند أرسطو يعتبر نشاطا شفهيا يحاول فيه المتحدث أو المرسل إقناع المستقبل حتى يحقق هدفه مع المجتمع، وذلك من خلال صناعة الحجج القوية والماهرة التي تؤدى إلى الإقناع بصورة مباشرة.




شكل (٢) نموذج أرسطو فى التواصل

**(٢) نظرية ويفر وشانان** Weavar & Shannan Theory:

تعد من النظريات الرياضية فى الاتصال، والقابلة للتطبيق فى المواقف التى يتصال فيها الإنسان وجها لوجه، فحينما يتحدث المرسل فإن عقله هو مرسل للمعلومات وعقل المستقبل هو الجهة المقصودة بالرسالة، وقد أشارا إلى أن العناصر الأساسية فى عملية الاتصال هى:

١- المرسل ٢- الأداة ٣- الرسالة

٤- المستقبل ٥- التشويش (Leiss, 1995: 129).

فالمرسل هو الذى يصنع القرار، ويقوم بتحديد الرسالة التى يرغب فى إرسالها والتى تأخذ طريقها إلى المتلقى عبر أداة أو قناة تتحول خلالها إلى إشارة، وفى مرحلة النقل قد تتعرض الإشارة إلى بعض الضوضاء مما يؤثر على فك رموزها، وبالتالى فهمها لدى المتلقى، وينقسم التشويش إلى قسمين: الأول: تشويش المعانى، والثانى: التشويش الفنى .(Severin & Tankard, 2001: 49- 50)

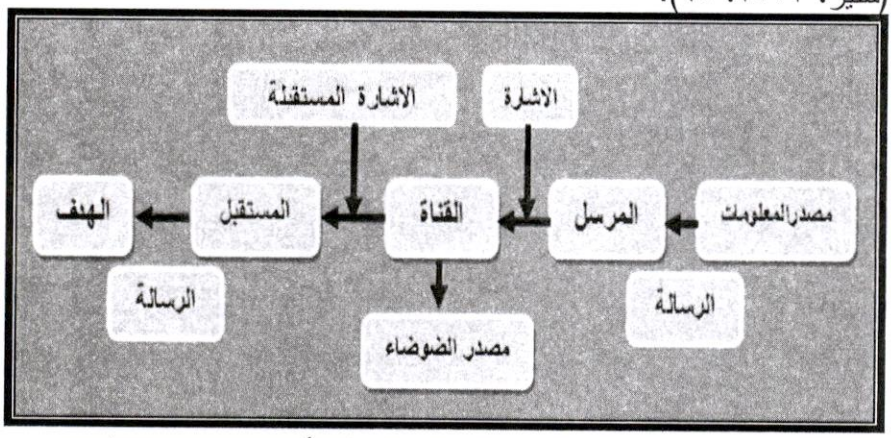
ويستخدم تشويش المعانى فى أى تحريف للمعنى الصحيح فى عملية الاتصال والتى لم يقصدها المرسل، وتؤثر على فهم المتلقى للرسالة فى الإتجاه الصحيح، أما التشويش الفنى فيعنى أى تدخل فنى أو تغيير يطرأ على إرسال الإشارة فى رحلتها من مرسل المعلومات إلى المتلقى على سبيل المثال، إذا كان نطق الحروف لدى المرسل غير سليم (عبدالنبى، ١٩٩٠: ٣٣ - ٣٤).

وهناك ثلاثة مستويات للاتصال قد حددها المؤلفان ويفر وشانان Weavar & Shannan (1949):

- ☒ المستوى الفنى أو التقنى: ويتم بالإرسال الميكانيكى، وبتحويل المعلومات إلى رموز.
- ☒ المستوى المعنوى: يتناول موضوع المعنى المرسل وإمكانياته وفهمه.
- ☒ المستوى الأثرى: وهو ناتج من المستويين السابقين.

ويتمثل نموذج ويفر وشانان فى:

مصدر المعلومات ← مرسل ← إشارة ضوضاء ← مستقبل ← هدف (شقير، ٢٠٠٢: ٩٠).




شكل (٣) نموذج ويفر وشانون فى التواصل (أحمد، ٢٠٠٦: ٥٧)

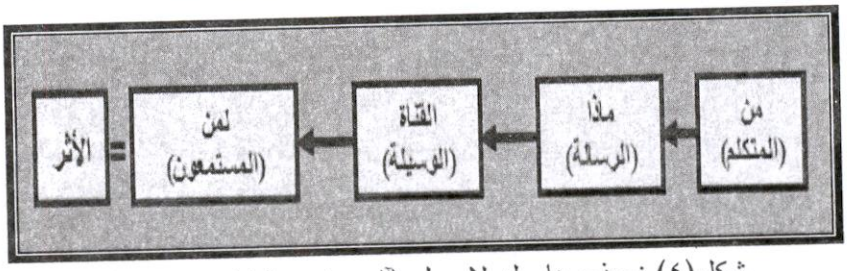
**(٣) نموذج هارولد لاسويل** Harold Laswell (١٩٤٨):

وهو نموذج خطى متكون من ثلاث عبارات على النحو التالى:

**من يقول ← وماذا يقول ← ولمن ← وبأية وسيلة ← وبأية أثر**

وركز هارولد لاسويل على الرسالة اللفظية فقد اتفق مع أرسطو فى التركيز على الاهتمام بعناصر الاتصال وهى (المتكلم، الرسالة، والمستقبل) إلا أنه أضاف عنصرين آخرين للاتصال وهما (قناة الاتصال، والتغذية الرجعية أو الأثر).

وهذا النموذج يمكن إدراجه ضمن المنظور السلوكى الذى انتشر كثيرا فى الولايات المتحدة الأمريكية، ويقوم على ثنائية المثير والاستجابة، ويظهر هذا المنظور عندما يركز لاسويل على الوظيفة التأثيرية، أى التأثير على المرسل إليه من أجل تغيير سلوكه إيجابا وسلبا، ومن سلبيات هذا النظام أنه يجعل المتقبل سلبيا فى استهلاكه، ومنظوره سلطوى فى استعمال وسائل التأثير الاشهارى فى جذب المتلقى والتأثير فيه فى صالح المرسل (عمر، ٢٠٠٩: ١٢٥).




شكل(٤) نموذج هارولد لاسويل (آل مساعد، العقباوى، ٢٠١١)

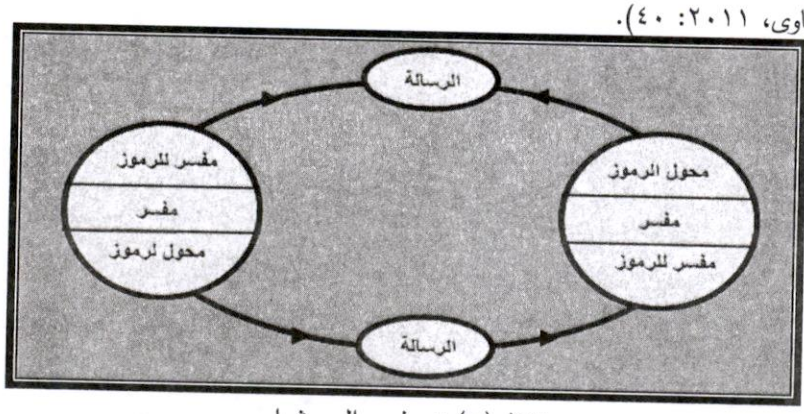
(٤) **نظرية ولبر شرام** Wilbur Schramm Theory **لعناصر الاتصال:**

- **المصدر:** وهو فرد أو شخص ما (يقرأ، يكتب) يرسم، يصدر إيماءات (أو إشارات جسمية)، أو مؤسسة ما كالإذاعة والتليفزيون، مراكز الإعلام...
- **الرسالة:** خطاب، بحث، إشارات كهربية، نبضات، تيار كهربى، علم مرفوع فى الهواء.
- **المصير النهائى أو جهة الوصول:** فرد، مؤسسة، عضو فى جماعة ما، طلاب، تلاميذ، مشاهير التليفزيون...
- **وحدة التشفير:** وضع الرسالة فى شفرة معينة بلغة محددة، يفهمها أهل التخصص أو المجال أو جمهور معين.
- **وحدة فك الشفرة:** التى تؤدى إلى جهة الوصول (شقير، ٢٠٠٢: ٩٠ – ٩١).

والاتصال هنا يشتمل على أربعة عناصر (المرسل، والمستقبل، والرسالة والتغذية الراجعة)، وحينما يصدر المستقبل التغذية الراجعة يصبح مرسلا، ومن هنا تلغى التفرقة بين المستقبل والمرسل فى وصف عملية الاتصال فكل منهما يتصف بأنه المصدر ومستقبل للرسالة فى نفس الوقت، لذا يوصف الاتصال بأنه دائرى.

فمن هنا كان اهتمام شرام فى نموذجه بمجال الخبرة المكتسبة أو المختزنة أو الإطار الدلالى لكل من المرسل والمستقبل، والتى تؤثر فى تفسيره للرموز وحتى يأتى هذا التفسير متماثلا فإنه يجب أن يكون إطار الخبرة المختزنة متماثلا أيضا حتى يمكن لهما أن يدركا الرموز بنفس المعنى المشترك فيحقق الاتصال فاعليته (عبدالحميد، ٢٠٠٠: ١٧).

ويعد شرام من أوائل علماء الاتصال الذين لاحظوا دائرية عملية الاتصال التى تقوم على وجود متلقى نشط يصدر رد فعل أو تأثير مرتد للرسالة (آل مساعد، العقباوى، ٢٠١١: ٤٠).




شكل(٥) نموذج والبر شرام

**(٥) نموذج ديفلور:**

وهو عبارة عن تطوير لنموذج "شانان" قام به "ديفلور" فهو يناقش مدى التطابق بين الرسالة المنتجة من قبل المرسل والرسالة الواصلة إلى المستقبل، حيث لاحظ "ديفلور" أنه أثناء عملية الاتصال يتحول المعنى الموجود فى ذهن المرسل إلى رسالة اتصالية، ومن ثم يقوم جهاز الإرسال بتحويل هذه الرسالة إلى معلومات تمر عبر قناة قد تكون جماهيرية مثلا لتصل إلى المستقبل، فيقوم بتحليلها كرسالة اتصالية ليحصل على المعنى المطلوب فإذا كان هناك تطابق بين معنى الرسالة الصادرة عن المرسل ومعنى الرسالة الواصلة إلى المستقبل يكون الاتصال قد تم وقد أضاف "ديفلور" عنصر التغذية الراجعة أو الاستجابة إلى نموذج "شانان"، وركز على كيفية حصول المرسل على استجابة من المستقبل تساعده على تعديل رسالته الاتصالية للتأثير على المستقبل.

**(٦) نظرية كولين Colin Theory فى الاتصال (١٩٥٧):**

تعتمد هذه النظرية على عقل الإنسان باعتباره المركز الرئيسى للاتصال، سواء فى الإرسال أم الاستقبال، حيث إن العقل هو الذى يصوغ الرسالة التى يتولى الجهاز الصوتى توصيلها إلى المستقبل، ويكمن فى هذا العقل أيضا الإدراك الذى يتولى استيعاب الرسائل بالإضافة إلى العمليات النفسية الأخرى مثل التفكير والانتباه (أحمد، ٢٠٠٦: ٥٩).

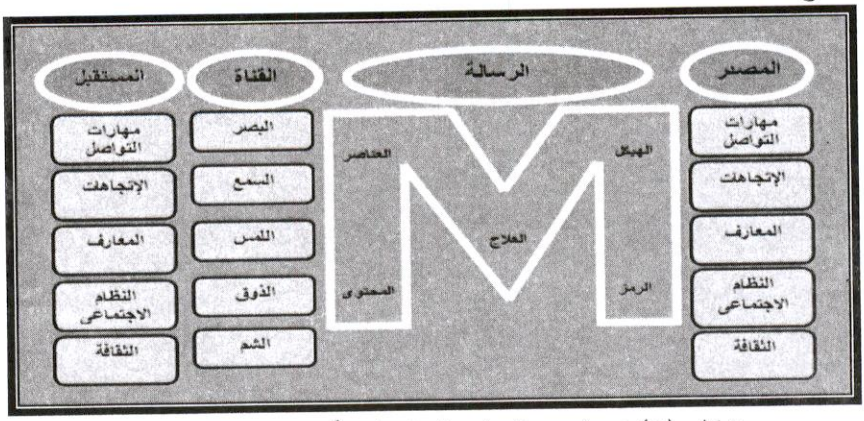
ويمكن تلخيص الموقف الاتصالى فى نظرية "كولين" على النحو التالى:

- **المرسل:** الذى يستمد من عقله الرسالة التى يرغب فى توصيلها إلى شخص آخر.
- **الرسالة:** التى يصوغها بعقله فى شكل يمكن إدراكه من المرسل إليه.
- **المستقبل:** الذى يستخدم عقله وقدراته واستعداداته النفسية مثل التذكر والإدراك والانتباه فى استيعاب تلك الرسالة.
- **التغذية الراجعة:** وهى الاستجابة للرسالة (المثير) تلك التى تعود إلى المرسل وبذلك تكتمل الدورة الاتصالية (زاهر، ٢٠٠٧: ٥٦).

**(٧) نموذج بيرلو** Berlo (١٩٦٠):

يعد الاتصال لدى "بيرلو" عملية تسلسلية وهو يعتبر أن المعانى موجودة فى الناس وليس فى الكلمات، أى أن تفسير الرسالة بشكل رئيسى يعتمد على المرسل والمستقبل وماتعنيه الكلمات لديهما، بأكثر من اعتمادها على عناصر الرسالة ذاتها (أحمد، ٢٠٠٦: ٦٠).

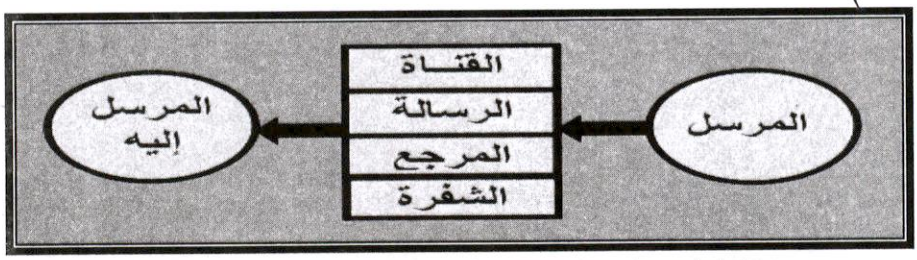
وقد وضع بيرلو للعناصر التقليدية المصدر والرسالة والقناة والمستقبل عوامل ضابطة فالمهارات، والمواقف، والمعرفة، والثقافة والنظم الاجتماعية للمصدر قد ذكرت على أنها مهمة لفهم طريقة الاتصال، كما أن المحتوى والمعالجة والرمز مهمة للرسالة وقد اهتم هذا النموذج بالحواس الخمس بصفتها قنوات رئيسية للمعلومات.




شكل (٦) نموذج بيرلو فى التواصل (أحمد، ٢٠٠٦: ٦٠)

**(٨) نموذج جاكوبسون Jackobson للاتصال (١٩٦٤):**

أشار جاكوبسون فى نموذجه إلى أن اللغة وظيفتها الأساسية هى الاتصال، ورأى أن للاتصال اللغوى ستة عناصر وهى: المرسل، والرسالة، والمرسل إليه، والقناة، والمرجع، واللغة، ولكل عنصر وظيفة خاصة: فالمرسل وظيفته انفعالية تعبيرية، والرسالة وظيفتها جمالية من خلال إسقاط محور الاستبدال على محور التركيب، والمرسل إليه وظيفته تأثيرية وانتباهية، والقناة وظيفتها حفاظية، والمرجع وظيفته مرجعية أو موضوعية، واللغة لغوية أو وصفية (عمر، ٢٠٠٩: ١٢٦ – ١٢٧).




شكل(٧) نموذج جاكوبسون (عبدالله الغذامى، ١٩٩٨: ٩)

**(٩) نظرية "لازاروس" Lazarus فى الاتصال:**

لقد توصل لازاروس فى نظريته إلى أن الاتصال المستمد من التأثير يتم على مرحلتين أو الاتصال ذى الخطوتين وبناء على ذلك فإن الموقف الاتصالى فى هذه النظرية يقوم على أساس ثلاثة عناصر هى:

- **المرسل:** وهو الذى يؤلف ويفكر وينقل الرسالة.
- **الرسالة:** وهى المحتوى الذى يرغب المرسل إرساله إلى المستقبل.
- **المستقبل:** وهو الشخص أو مجموعة الأشخاص المستقبلين للرسالة.

وأن المستقبل سواء كان فردا أم أفرادا لا يتأثرون بالرسالة مباشرة وإنما يتأثر الفرد بدرجة أكبر إذا ما نقلت إليه تلك الرسالة مرة أخرى من فرد أو أفراد لهم تأثير عليه، بحيث لا يستطيعون إعادة صياغة وتفسير الرسالة بشكل يتفق مع الحالة النفسية للمستقبل.

**(١٠) نموذج وود Wood(٢٠٠١):**

وفيه تم تحديد خمسة عناصر للعملية الاتصالية هى:

**العنصر الأول:** هو انبثاق فكرة أو خبرة فى عقل فرد (مرسل)، يحاول صياغتها فى شكل يسمح بإرسالها إلى حيث يريد (مستقبل).

**العنصر الثانى:** هو الصياغة اللفظية أو التحديد الشكلى لتلك الفكرة أو الخبرة بشكل معين متعارف عليه لغويا أو حركيا، أى فى شكل ألفاظ أو رموز مفهومة.

**العنصر الثالث:** هو تفسير المستقبل لهذه الرسالة، سواء كانت ألفاظا أم خبرة، ومحاولة إدراك معانيها وفك رموزها، وهنا تصبح الرسالة واضحة للفرد.

**العنصر الرابع:** هو استجابة المستقبل لهذه الرسالة إيجابيا أو سلبيا، بحيث يتم التحقق على وجه اليقين من مدى قبوله أو رفضه لتلك الرسالة.

**العنصر الخامس:** يتمثل فى التغذية الراجعة من المستقبل إلى المرسل، كنتيجة التأثر بالرسالة (أحمد، ٢٠٠٦: ٦٤ – ٦٥).

**(١١) نظرية "اسفيروس" Asferos فى الاتصال:**

تناولت هذه النظرية عملية الاتصال كظاهرة اجتماعية ومن ثم تميزت بالعمق عندما ركزت على العملية الاتصالية كظاهرة اجتماعية تقوم على التفاعل بين الأفراد، وأنه إذا كان هدف الاتصال هو زيادة تماسك المجتمع وتحويله إلى وحدة اجتماعية متكاملة فإن المهم هو الحقائق الكامنة وراء تلك الأساليب التعبيرية على أساس أن ظاهرة الاتصال الاجتماعية هى القوة الدينامية فى المجتمع لقيامه على الأخذ والعطاء أى تبادل الإرسال والاستقبال المتفاعلين بين جميع أطراف الاتصال (عبدالواحد، ١٩٩٤: ٤٥).

لذلك فالاتصال ينبغى أن يقوم على التفاعل الحر بين كل الأفراد مع مراعاة عقلية الفرد وميوله واتجاهاته، ومن ثم فإن هذه النظرية تتضمن العناصر الاتصالية الآتية:

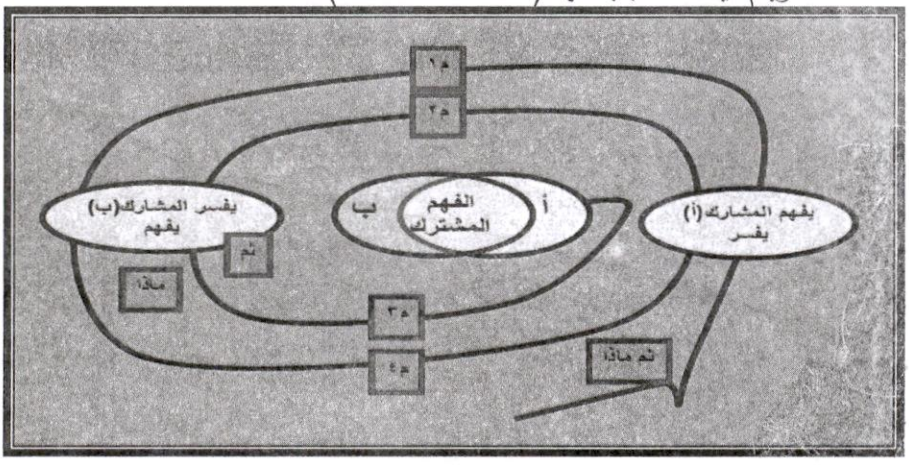
- **المرسل:** سواء أكان فردا أو عدة أفراد.
- **الرسالة:** وهى التعبير الموضوعى المعبر عن عقلية الفرد وميوله واتجاهاته.
- **المستقبل:** سواء أكان فردا أو عدة أفراد.
- **وسائل الاتصال** مختلفة وبكافة أنواعها (أحمد، ٢٠٠٦: ٦٣).

**(١٢) نموذج ويندلى روجرز** Wendly Rogers(٢٠٠٣):

وقد حددت فيه ستة عناصر للعملية الاتصالية، وذلك على النحو التالى:

- **المرسل:** وهو الفرد الذى تصدر عنه الإشارة أو التصرف السلوكى.

- ❖ **المستقبل:** وهو الذى يتعدل سلوكه ويستجيب بفعل هذه الإشارة.
- ❖ **مضمون الرسالة:** وهى المجموعة الكاملة للإشارات والسياقات البيئية.
- ❖ **قنوات الاتصال:** وهى المسالك التى من خلالها تصل الإشارة، مثل اللمس وغيره.
- ❖ **وظيفة الاتصال:** وهو العنصر الأكثر صعوبة فى تحديده بدقة، إذ هو النشاط الخلفى لقناة الاتصال والمرتبط بالفعل والتصرف.
- ❖ **السياق:** وهو الموقف أو الظرف الذى تصدر فيه التصرفات السلوكية، ويتم فيه الاستجابة لها (أحمد، ٢٠٠٦: ٦٥).




شكل (٨) نموذج روجرز

وعلى الرغم من أهمية النماذج السابقة التى تمت الإشارة إليها فى أساليب الاتصال، إلا أن الباحث يرى أنه من الممكن الاستفادة من هذه النماذج جميعها.

**الخاتمة:**

يصل الباحث إلى مجموعة من الاستنتاجات القائمة على استقرار هذا المفهوم كمصطلح وفق المعطيات التالية:

**أولاً:** أنه علم ذو حقل معرفي خاص به، داخل فضاء العلوم الاجتماعية المختلفة.

**ثانياً:** أن لعلم الاتصال مستويات ونماذج ومفاهيم نظرية حقلية يبحث عن نماذج تضفي عليه الطابع العلمي، من خلال وضع النظريات والنماذج التجريبية.

**ثالثاً:** أن الاتصال عملية مستمرة، ديناميكية تؤثر وتتحكم في مجرى الاستجابات المتعددة التي يطقلها الفرد، تجاه الأشياء فالرموز المتداولة توفر لمعلومات الضرورية لمساعدتهم في معرفة عالمهم.

**رابعاً:** يدخل علم الاتصال عبر مستويات وظيفية أو دلالية فهو يدخل في التحكم بتحويل إلى بيئة تفاعلية، والإفادة من بوابات ومنصات تتيح الاستخدام.

## التوصيات:

١- زيادة الاهتمام بقضية علوم الاتصال وجني دراسة هذا العلم ومراعاة احتياجات العلوم والاعتراف به وجوداً وعلماً خاصاً في الدراسات الاجتماعية.

٣- إقامة مؤتمرات علمية متخصصة في علوم لاتصال، والإفادة من تداخل هذا العلم مع العلوم الأخرى، ودراسة نسب الإفادة كمياً عن طريق الدراسات التجريبية.

## المراجع


**أولاً- المراجع العربية:**

إبراهيم عبير (٢٠٠٥). برنامج مقترح لتحسين اتصال الأمهات مع أطفالهن وأثره فى النضج الاجتماعى للطفل الأصم. *رسالة ماجستير*، معهد الدراسات والبحوث التربوية، جامعة القاهرة.

إبراهيم، مرفت (٢٠١٠). فعَّالية التدخل المبكر فى تنمية مهارات الاتصال لدى الطفل الاصم. *رسالة ماجستير*، معهد الدراسات التربوية، جامعة القاهرة.

أبو الحسين، هانى (٢٠١٠). مهارات الاتصال الاجتماعى وعلاقتها ببعض مظاهر السلوك العدوانى لذوى مستويات مختلفة من الإعاقة السمعية بمرحلة التعليم الأساسى. *رسالة ماجستير*، كلية التربية، جامعة الأزهر.

أبوحلاوة، محمد (٢٠٠١). فعَّالية برنامج إرشادى مقترح لتنمية بعض مهارات الاتصال الاجتماعى لدى المعاقين عقلياً. *رسالة ماجستير*، كلية التربية بدمنهور، جامعة الأسكندرية.

أحمد، سليمان (٢٠٠٦). فاعلية السيكودراما فى تنمية مهارات الاتصال الاجتماعى لدى التلاميذ ذوى صعوبات التعلم. *رسالة ماجستير*، كلية التربية، جامعة بنها.

آل مساعد، حصة؛ العقباوى، أحلام (٢٠١١). *مهارة الاتصال والتفاعل*. القاهرة: عالم الكتب.

الأنصارى، سامية؛ الفيل، حلمى (٢٠٠٩). *ما وراء معرفة الذكاء الوجدانى*. القاهرة: الأنجلو المصرية.

باظة، آمال (٢٠٠٣). *اضطرابات الاتصال وعلاجها*. القاهرة: الأنجلو المصرية.

البلاح، خالد (٢٠٠٤). تحسين مستوى الاتصال وعلاقته بالقلق والاكتئاب لدى المراهقين الصم. *رسالة ماجستير*، كلية الآداب، جامعة الزقازيق.

حشكيل، ياسر (٢٠٠٨). مهارات الاتصال بين الطبيب والمريض وعلاقتها ببعض المتغيرات النفسية والديموجرافية، رسالة دكتوراه، كلية الآداب، جامعة المنوفية.

الخولى، هشام (٢٠١٠). *الصحة النفسية "ومشكلات الحياة"*. (ط٢)، بنها: دار المصطفي.

دريس، حنان سيد (٢٠١٠). فاعلية برنامج لتنمية مهارات الاتصال فى تحسين الانتباه الانتقائى السمعى والبصرى لدى الأطفال الذاتويين باستخدام الحاسوب. *رسالة ماجستير*، معهد البحوث والدراسات العربية بالقاهرة، جامعة الدول العربية.

زاهر، وفاء (٢٠٠٧). فعّالية التدخل المبكر فى تحسين مهارات الاتصال للأطفال ضعاف السمع. *رسالة دكتوراه*، كلية التربية، جامعة الزقازيق.

السعداوى، نادر (٢٠١٠). فاعلية برنامج إرشادى فى تحسين كفاءة الوالدين فى الاتصال مع أطفال الأوتيزم. *رسالة ماجستير*، كلية التربية، جامعة بنها.

سعفان، محمد (٢٠١١). *التعلم الاجتماعى الوجدانى " الطريق لتحقيق جودة الحياة "*. القاهرة: دار الكتاب الحديث.

السيد، بسمة (٢٠٠٧). فعّالية برنامج تدريبى لتنمية مستوى الآداء اللغوى وأثره فى تحسين الاتصال اللفظى وغير اللفظى لدى الأطفال ذوى متلازمة أعراض داون. *رسالة ماجستير*، كلية التربية، جامعة طنطا.

شاش، سهير (٢٠٠٧). *اضطرابات الاتصال "التشخيص – الأسباب – العلاج"*. القاهرة: زهراء الشرق.

شقير، زينب (٢٠٠١). *اضرابات اللغة والاتصال*. (ط٢)، القاهرة: مكتبة النهضة المصرية.

شقير، زينب (٢٠٠٢). *خدمات ذوى الإحتياجات الخاصة "الدمج الشامل . التدخل المبكر . التأهيل المتكامل"*. القاهرة: النهضة المصرية.

عبدالحميد، محمد (٢٠٠٠). *نظرية الإعلام واتجاهات التأثير*. القاهرة: عالم الكتب.

عبدالقادر، أشرف (١٩٩١). تأثير الاتصال غير اللفظى للمعلم كما يدركه التلاميذ على تحصيلهم الدراسى "دراسة مقارنة بين المعلمين المؤهلين تربوياً وغير المؤهلين تربوياً". *مجلة كلية التربية، جامعة بنها*، ٥ (٢)، ٢٦١-٢٨٨.

عبدالله، عادل (٢٠٠٤). *سيكولوجية الموهبة*. القاهرة: دار الرشاد.

عبدالله، عادل (٢٠١١). *تعديل السلوك الإنسانى*. الرياض: دار الزهراء.

عبدالنبى، عبدالفتاح (١٩٩٠). *تكنولوجيا الاتصال والثقافة بين النظرية والتطبيق*. القاهرة: دار الفكر العربى.

عبدالواحد، محمد (١٩٩٤). مدى فعَّالية برنامج مقترح لتحسين مهارات الاتصال لدى الأطفال الصم. *رسالة دكتوراه*، كلية التربية، جامعة الزقازيق.

عفيفى، أحمد (٢٠٠٨). فاعلية استخدام بعض فنيات تعديل السلوك فى تنمية مهارات الاتصال النفسحركى لدى الأطفال التوحديين. *رسالة دكتوراه*، كلية الآداب، جامعة بنها.

عمر، محمد (٢٠٠٩). فعَّالية برنامج تدريبى فى تحسين الكلام التلقائى لدى أطفال الأوتيزم وأثره على اتصالهم الاجتماعى. *رسالة دكتوراه*، كلية التربية، جامعة بنها.

فتيحة، محمد (٢٠٠٣). اضطرابات الاتصال لدى أطفال التوحد واستراتيجيات علاجها. *اصدار مركز الكويت للتوحد*، سلسلة نشر الوعى بالفئات الخاصة، (٣١).

فضة، حمدان (١٩٩٩). كفاية الاتصال المدرك لدى طلاب الجامعة وعلاقتها بمستوى الأنا لديهم. *مجلة كلية التربية ببنها*، ١٠ (٣٩)، ٢٦١ - ٣٢٨.

القاضى، رانيا (٢٠٠٨). أثر استخدام فنيات اللعب الدرامى على تنمية اللغة والاتصال الاجتماعى لدى عينة من الأطفال الذاتويين (الأوتيزم) مرتفعى الآداء. *رسالة ماجستير*، كلية الآداب، جامعة بنها.

القريوتى، إبراهيم (٢٠٠٥). *الإعاقة السمعية*. عمان: دار يافا العلمية للنشر والتوزيع.

مطر، عبدالفتاح (٢٠١١). *اضطرابات النطق والكلام*. المملكة العربية السعودية: إدارة النشر العلمى بجامعة الطائف.

مطر، عبدالفتاح؛ مسافر، على (٢٠١٠). *نمو المفاهيم والمهارات اللغوية لدى الأطفال*. الرياض: دار النشر الدولى.

موسى، رشاد (٢٠٠١). *أساسيات الصحة النفسية والعلاج النفسى*. القاهرة: مؤسسة المختار.

يوسف، السيد (٢٠١١). فعَّالية برنامج للخدمات النفسية لأسر الأطفال المعاقين فكرياً فى تحسين مستوى الاتصال الاجتماعى لأبنائهم. *رسالة دكتوراه*، كلية التربية، جامعة الزقازيق.

ثانيًا- المراجع الأجنبية:

Bill, R., Mel, W., & Carol, J. (1992). *The exceptional student in the regular classroom.* Fifth edition,Maxwell international, new york.

Deborah, L. (1983). *Early nonverbal connection skills sensorimotor and play skills in moderately and severely retarded children.* A Dissertation submitted in partial satisfaction of the requirements for the degree of Doctor of philosophy in Education. Boston University.

Egeci, I., & Gencoz, T. (2006). Factor associated with relationship satisfaction: Importance of connection skills. Contemporary Family Therapy: *International Journal, 28* (3), 383 - 391.

Hauser, M. (1996). *The Evolution of Connection.* London, Abraford Book.

Leiss, W. (1995). *"Risk Connection and Public Knowledge" in Crowley, D.* & Mitchell, D. (EDS), "Connection Theory today", Cambridge, Polity press.

Owen, H. (1997). *The handbook of connection skills.* Second Eition, Routledge, London.

Severin, W., & Tankard, J. (2001). *"Connection Theories Origins, Methods and Uses in the Mass Media", Fifth Edition.* New York, Longman.

Wolman, B. (1989). *Dictionary of Behavioral Science.* San Diego, Academic Press, Inc (370).