

## مهارات التواصل الاجتماعي عند المرشدين التربويين

أ.م.د. نادرة جميل حمد

كلية التربية ابن رشد للعلوم الانسانية/ جامعة بغداد

**The skills of social communication in educational counselors****Ass. Prof. Dr. Nadira Jameel Hamad****Faculty of Education Ibn Rushd for Human Sciences\ University of Baghdad**

NadiraJameel 24@ gmail.com

**Abstract**

The current research seeks to shed light on the skills of social communication in the educational counselors because of its role as the great educational guide can influence the guides through communication with them and change their attitudes towards the best as well as the current research seeks to identify the types of social communication, which is the most important verbal communication and communication Non-verbal as well as to identify the psychological dimensions of social communication, which is physical communication or body language, emotional communication and social networking and highlight the most important models of social communication.

**Keywords:** Skills, Communication, Tutor, Education.

**المخلص**

يسعى البحث الحالي الى تسليط الضوء على مهارات التواصل الاجتماعي عند المرشدين التربويين لما لها من دور كبير اذ ان المرشد التربوي يستطيع التأثير على المسترشدين من خلال التواصل معهم وتغيير اتجاهاتهم نحو الافضل وكذلك يسعى البحث الحالي الى التعرف على انواع التواصل الاجتماعي والتي من اهمها التواصل اللفظي والتواصل غير اللفظي اضافة الى التعرف على الابعاد النفسية للتواصل الاجتماعي والتي هي التواصل البدني او لغة الجسد والتواصل الوجداني والتواصل الاجتماعي وتسليط الضوء على اهم النماذج الخاصة بالتواصل الاجتماعي.

**الكلمات المفتاحية:** مهارات، تواصل، مرشد، تربية.

**مفهوم مهارات التواصل الاجتماعي**

تستهل الباحثان الحديث عن التواصل من قول رسولنا الكريم محمد صلى الله عليه وسلم "لا يدخل الجنة قاطع" وقوله "من احب ان يبسط له رزقه، وينسأ له في اثره، فليصل رحمه" وقوله الرحم معلقة بالعرش تقول: من وصلني وصله الله. ومن قطعني قطعه الله" صدق رسول الله فكل هذه الاحاديث تؤكد على صلة الرحم بين الاقارب اي يحثنا رسول الله (ﷺ) على التواصل مع الاقارب فالتواصل مهم في الدين الاسلامي، اما قول رسول الله محمد(ﷺ) "ان من ابر البر صلة الرجل اهل ود ابيه بعد ان يولى" وهنا يأخذ التواصل في الاسلام صفة اجتماعية حيث يحثنا الرسول(ﷺ) على التواصل مع اصدقاء والده الذي كان يودهم ويحبهم بعد وفاة الوالد ومن هنا تبرز اهمية التواصل في الاسلام (النيسابوري ١٠٧٦: ٢٠٠٥).

ان "التواصل في اللغة العربية ضد التصادم أو التقاطع، والتواصل على وزن التفاعل بما يشير الى تبادل الوصل والصلة بين الطرفين. والتواصل ادق في اللغة من لفظ اتصال الذي هو على وزن إفتعال، والذي يدل ايضا على ان الصلة تتم من طرف الى اخر، وأنها ليست متبادلة بين الطرفين، كما في التواصل". (فضة، ٢٦٧: ١٩٩٩)

وفي اللغة الانكليزية نجد لفظ التواصل Communication، وهو مشتق من الاصل اللاتيني من الفعل Communicate الذي يعني تبادل الافكار.

ويشير لنديرج (Lendberg) ان كلمة التواصل تستعمل للدلالة الى التفاعل بواسطة العلاقات والرموز، والرموز قد تكون حركات او صور او لغة او اي شيء اخر يعمل كمنبه للسلوك، والسلوك الناتج عن هذا التفاعل قد لا يحدث نتيجة لمجرد التعرض للرمز نفسه بل لابد من تهيئة الفرد الذي سيقوم بالاستجابة ليستقبل المنبه بشكل معين. (العقاد، ١٩٨٦م:٩)

ويعتمد التفاعل الاجتماعي اعتماداً رئيساً على النشاط الاتصالي للفرد وقدرته على التفاهم مع الآخرين والتأثير عليهم من خلال الرسائل الفعالة سواء كانت لفظية ام غير لفظية، ويعد علماء النفس الاجتماعي التواصل ضمن ميادين دراستهم، ويهتمون بشكل خاص بالتواصل كوسيلة للتأثير وتغيير الاتجاهات والسلوك واللغة والجوانب النفسية لاستخدامها (عبد الرزاق، ١٩٩١م:١٥).

وترى الباحثتان ان المرشد التربوي يستطيع التأثير على المسترشدين من خلال التواصل معهم وتغيير اتجاهاتهم نحو الافضل. حيث ان التفاعل الاجتماعي يقوم اساسا على وجود اشكال مختلفة من التواصل، ويشترط لإتمام حدوث عملية التواصل وجود سبل للتفاهم كاللغة المشتركة، وقد تشهد الكثير من العلاقات التفاعلية بين الافراد والجماعات نوعا من الفشل في التواصل نتيجة لوجود غموض او تداخل في المعاني والدلالات او تغيير في مضامين المفردات المستخدمة، اي لكي يحقق التواصل اغراضه التفاعلية بدرجة كبيرة فإنه لابد من ان يعتمد على قاعدة من الفهم المشترك لمضامين الرموز التي تستعمل في عملية التواصل. (الدويبي، ١٩٩٨:٥١)

### انواع التواصل الاجتماعي:

#### أ/ التواصل اللفظي

ويتم التواصل اللفظي من خلال اللغة، واللغة نشاط عقلي راق □ يعمل كأساس لتنظيم العمليات العقلية المعرفية، ووسيط حتمي للاتصال الانساني. (منصور، ١٩٨١: ١٢٣).

اذ ان اللغة ضرب من السلوك الانساني، الذي يعني به هنا الطريقة التي يتصرف بها افراد المجتمع طبقاً لمعايير واعراف متفق عليها. ويتميز هذا السلوك بثلاث جوانب جانب نفسي يتمثل في التعبير عن الذات الفردية، وجانب اجتماعي يتمثل في اكتساب هذا السلوك وتميزه من خلال الجرعة اللغوية، وجانب نظامي يتمثل في خضوع هذا السلوك لقواعد واشكال محددة، واللغة وفقا لهذا التحديد هي سلوك لفظي Verbal Behavior مكتسب، يخضع لنظام ذي قواعد، يحقق به كل فرد ذاته من خلال تواصله مع غيره من الافراد لنظام ذي قواعد. (احمد، ٢٠٠٦، ٨).

ويرى هانس (Hansen) ان التواصل اللفظي في الارشاد هو الكلمة المنطوقة والتي تعد الاسلوب الاساسي في الارشاد ويحاول المرشد عن طريقها ان ينقل للمسترشد حرية الاختيار في حل المشكلة، ويتيح له ان يعيد النظر في سلوكه الحالي، ويجعله اكثر استبصاراً بالأساليب التي ادت الى اضطرابه. (Hansen, 1973.P.232).

وكشفت دراسة "كيكس ١٩٧٩" Kepeces عن اهمية المسار الدقيق لتواصل المرشد اللفظي، وان عبارة المرشد الدقيقة تيسر على المسترشد فهم ذاته، وتشجعه على التواصل بذاته وبالآخرين. ومن جانب اخر فان المسار الخطأ لهذا التواصل يتعارض مع هذا التصور اذا ان ذلك يكشف للمسترشد ان المرشد غير مهتم بحديثه (محسن ١٩٩٣:٢٠)

وجدير بالذكر تقع على المرشد النفسي الجيد، والكفاء في عمله مسؤولية كبرى في تحقيق التواصل المؤثر الفعال مع المسترشد حتى ينقل اثره الى مفهوم المسترشد عن ذاته فيتواصل مع نفسه بالكيفية التي تكفل له التنمية الكاملة لشخصيته، والتعديل الافضل لسلوكه. وان اختيار الكلمات الملائمة لوضع المسترشد وظروفه من قبل المرشد النفسي في التواصل اللفظي.

#### ب/ التواصل غير اللفظي

هناك رسائل اخرى غير اللغة يمكن ان تنتقل الافكار والمشاعر، وهو ما يطلق عليه عموماً التواصل غير اللفظي Para Linguistic Communication، الا انهم بينوا انه على الرغم من وجود هذه الوسائل، فان اللغة ستبقى ادق اداة للتعبير عن الفكر والمشاعر والواقع، وستبقى فضلا عن ذلك اسرع اداة يمكن ان يستخدمها الانسان، والتي يمتلكها كل فرد للتعبير عن فكره ومشاعره.

والنشاط اللغوي ليس نشاطاً خارجياً فقط، وإنما هو قبل ذلك ويعدّه نشاطاً فكرياً، فالفكر كلام داخلي Internal Speech.(فتحي بونس واخرون، ٢٠٠٤م:٩)

واشارت دراسة كليبورن (Clairpon 1979) ان سلوك المرشد غير اللفظي اثناء تفاعله مع المسترشد اما ان يؤكد الرسالة اللفظية، ويوسع من دورها، ويضيف معلومات جديدة لها، أو يشوهها ويحرفها عن معناها. كما كشفت هذه الدراسة أيضاً عن ان المسترشدین وجدوا في استعمال المرشد للسلوك غير اللفظي مثل التنوع الصوتي، وتعابير الوجه، والاتصال البصري، والاشارات. خبرة وجاذبية اكثر من استعمال للسلوك اللفظي (Baron,1980,p.250).

وقد اعطى (عبد القادر، ١٩٩١) اهمية كبيرة للتواصل غير اللفظي، موضحاً قوة التواصل غير اللفظي في تبادل المشاعر والانفعالات يتم بشكل أكثر دقة، وخالي بشكل نسبي من الخداع، والتشويه عن طريق التواصل غير اللفظي بأكثر منه عن طريق التواصل اللفظي فالإشارات الغير لفظية يمكن استعمالها لتحديد كل من مستوى ثقة الفرد بنفسه ومستوى استجابته، وبعد ذلك من الامور اللازمة لتحقيق التواصل الناجح. ويذكر عبد القادر في خصوص ذلك قول فرويد " من كان له عينان ليرى، وأذنان لسمع، فان بوسعه ان يوقن بأنه ما من فان □ بقادر على ان يطوى سره ؛ فان صممت شفثاه ثرثر بأطراف أصابعه." (عبد القادر، ١٩٩١:٢٧).

وقد عالجت دراسة ديتمان (Detman 1973) الانسجام والتناقض بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي، وتوصلت الى ان الانسجام بين هذين النوعين من الاتصال يعطي دلالات واضحة على نجاح المقابلة. كما كشفت أيضاً ان التعبيرات غير اللفظية يمكن ان يدركها المسترشد بصورة اسرع من الكلمات اللفظية؛ لان الفرد يستجيب عادةً الى الجانب غير اللفظي اسرع من الجانب اللفظي (Hansen, 1973,P.245).

ويلاحظ ان الكثير من المشتغلين في الارشاد والعلاج النفسي المهتم منهم في مجال التواصل قد استعملوا مفهوم التواصل بوجهات نظر مختلفة، غير انها لا تخرج كلها في مضمونها عن انها تتضمن شقين اساسيين لا ثالث لهما هما التواصل اللفظي Verbal Communication والتواصل غير اللفظي Non Verbal Communication. وقد ركز سوليفان (Sullivan,1953) على ان التواصل بشقيه اللفظي وغير اللفظي يدعم سلوك الفرد المبني على التفاعل الشخصي بينه وبين الاخرين. واقترح (شري ١٩٦٦، Cheery) ان التواصل يمكن ان يقيس الميل الشخصي للفرد في المشاركة الايجابية لمشاعر واحاسيس فرد اخر. ويرى ويلين (Webling,1968) ان التواصل عبارة عن حجر الاساس للحياة حيث انه يشكل شخصية الفرد والتي يمكن ان توصف من خلال طريقتة في التواصل مع الناس وما يتركه من انطباع مؤثر في سلوكهم (عمر ١٩٨٩: ٣٠٣).

#### مهارات التواصل عند المرشد

تسهم مهارات التواصل عند المرشد النفسي الى حد □ كبير في تحقيق الاستراتيجية الارشادية المتمثلة بتحقيق النمو الشامل لشخصية المسترشد، والتعديل المؤثر الفعال في سلوكه. إذ ان نجاح العملية الارشادية بكاملها يتوقف على مدى كفاءة المرشد التربوي في استعماله لهذه المهارات (محسن ١٩٩٣:٢٢).

كما ان المهارات الاساسية التي يجب ان يطورها المرشد. انما هي مهارات التواصل لكي يستطيع ان يفهم ما يريد المسترشد ان يعبر عنه (Tylor 1980,P:38).

وحتى تتم عملية الاتصال بنجاح يجب على المرشد ان يستعمل هذه المهارات بصورة فعالة؛ لان الاستعمال غير المناسب لها، لا يعوق الاتصال فحسب بل يحدث التنافر بين اطراف هذه العملية، لذا يعتمد النجاح في استعمالها على التدريب الفعال والتقويم المتواصل (Luicio, 1979, P.86).

وعلى الرغم من اهمية مهارات التواصل في التفاعل بين الافراد، فان التدريب على اتقانها يعد امرا صعبا لسببين هما:

١- ان مهارات التواصل كثيرة وغير محدودة العدد.

٢- انها مهارة ذاتية في طبيعتها، ومرتبطة بشخصية الفرد. ويحقق تعليم هذه المهارات نجاحا محدودا، ما دامت هناك صعوبة في تغيير شخصية الفرد (Grey,1980,P:282).

### الابعاد النفسية للتواصل

ان التواصل الجيد بين الأشخاص يتمثل في اربعة ابعاد، وهي:

وهو التواصل القائم على تبادل المعرفة ووجهات النظر مع الشخص الاخر.

#### ١- التواصل البدني أو لغة الجسد:

وهو اكثر الاشكال التواصلية صدقاً، اذ ان الالفاظ والكلمات قد تتعرض للتزييف والخداع المقصود أو غير مقصود

(اللاشعوري).

#### ٢- التواصل الوجداني:

اي تواصل الوجدانيات في سياق علاقة حميمة ومن اهم مظاهره: الحب والتقبل والاحترام كما يبدو في المصافحة الدافئة.

فالحب هو الطريقة الوحيدة التي يدرك بها الانسان كائنا انسانيا اخر في اعماق اغوار شخصيته، فلا يستطيع انسان ان يصيح واعيا كل

الوعي بالجوهر العميق لشخص اخر الا اذا احبه على حد تعبير فرانكل، مما يعني ان الحب يعد من اهم مقومات التواصل الوجداني

(فضة، ٢٦٨:١٩٩٩).

#### ٣- التواصل الاجتماعي:

هو التواصل القائم على الاندماج مع الاخرين، مما يظهر من خلال (نبرة الصوت الحنونة، والاستحسان والسلوك الدال على

الحب، والابتسام والضحك، والتشجيع).

وان هذه الابعاد ليست منفصلة عن بعضها بحدود جامدة، بل تكون متداخلة الى حد كبير، فعلى سبيل المثال: المصافحة

الدافئة تجمع الى حد كبير بين التواصل البدني (تشابك الايدي) والوجداني (الدفء العاطفي المصاحب) والاجتماعي (علاقة اجتماعية

بين شخصين). والحوار الهادئ الرقيق بين شخصين في موضوع ما انما يجمع بين التواصل العقلي المعرفي والتواصل الوجداني،

وجدير بالذكر ان التواصل البدني دائما يكون تواسلا غير لفظي اما الابعاد الثلاثة الاخرى للتواصل "الوجداني، والاجتماعي، والعقلي

المعرفي " فيمكن ان يكون لفظي او غير لفظي (فضة، ٢٦٨:١٩٩٩-٢٧٠).

### ● نماذج التواصل

تباينت الاطر النظرية المفسرة للتواصل تباينا يعكس الرؤى والمدارس الفكرية والمنهجية المختلفة التي حاولت تقديم اجابات

للكثير من التساؤلات التي تناولت هذا المجال. فأن المهتمين بالتواصل حاولوا منذ بدايات التفكير التواصلية تصوير الطبيعة الخاصة

بالتواصل، وفي شكل نموذجي يسهل معه التعامل مع متغيرات وعناصر الحدث التواصلية. فتصوير العملية التواصلية يهيئ فرصة

لفهمها، وفهم أجزاءها الرئيسية وطبيعة التفاعل التي تحكم العلاقات البنوية لهذه الجزئيات ووظائفها، فالنموذج يسعى الى رصد

عناصر وجزئيات العملية التواصلية من ناحية الوظيفية function والبنوية structure والعلاقات الرابطة Interrelation. (الطويرقي،

٢٣:١٩٩٢).

### بعض النماذج الخاصة بالتواصل

#### ١- أنموذج ارسطو في التواصل

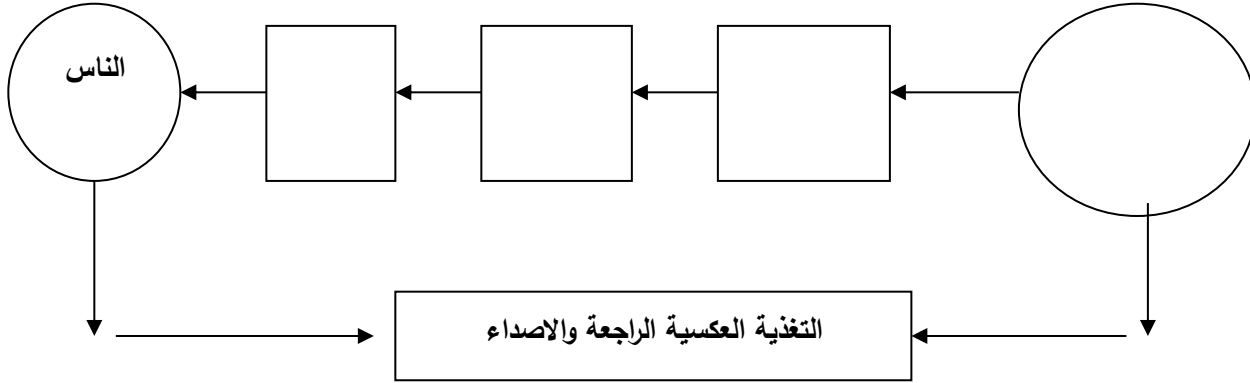
عاش ارسطو بين (٢٨٥- ٣٢٢) قبل الميلاد، ووضح ان عملية التواصل تتكون من ثلاثة عناصر وهي (المرسل، الموضوع

وهو الرسالة، الشخص المخاطب وهو المستقبل). فالتواصل عند ارسطو هو نشاط شفهي يحاول فيه المتحدث اقناع غيره وتحقيق هدفه

مع المجتمع، وذلك من خلال صياغة قوية ماهرة للحجج التي يعرفها (عبود، ٤٧:٢٠٠٩).

## ٢- أنموذج ابن خلدون في التراث العربي الاسلامي

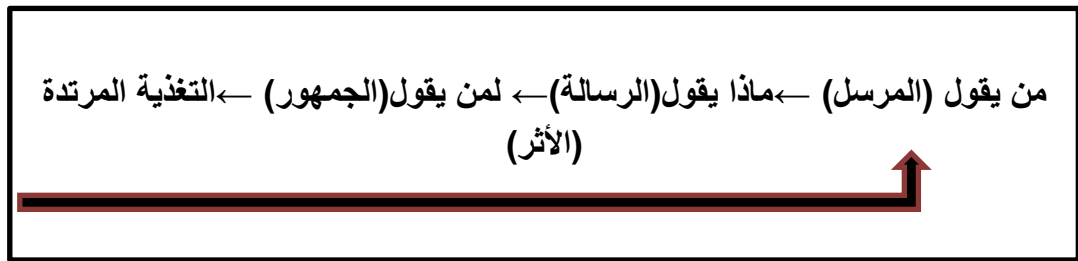
أكد (ابن خلدون) على اثر التحيز في الرسائل الاتصالية، والزم المستقبل برفض، او قبول الرسالة المنقولة اليه مالم يضعها تحت مرآة الوضع الاجتماعي السائد، منعا للوقوع في الخطأ، ويبدو ان ابن خلدون وهو يبدي هذا الرأي كان يضع الخطأ نصب عينيه، حيث أكد على الزام الوالي يومئذ قبل القاء خطبة الجمعة في المسجد او الجامع الكبير في الولاية ان تكون هذه الخطبة شاملة لأمر الدين والدنيا يستمع فيها المسلمون الى كل ما يهمهم من الشؤون العامة في الولاية وما ينبغي عليهم معرفته من امور واحوال، كما ان ابن خلدون فسر رسالة الاسلام التي انزلها الله سبحانه وتعالى الى رسوله محمد (صلى الله عليه وسلم) الى مرسل ومرسل اليه وادوات ووسائل بينهما ويمكن توضيح ذلك في المخطط الاتي:



## أنموذج هارولد لا زويل Harold Laswell (١٩٤٨):

وهو الانموذج المعروف بالانموذج الخطي، والذي لخصه لا زويل بعبارته (من يقول؟ ماذا يقول؟ وبأية وسيلة يوصل قوله؟ ولمن يقول؟ وبأي قصد؟) ونلاحظ هنا أن "لا زويل" قد ركز على الرسالة اللفظية، كما ركز عليها أرسطو، حيث أهتم بعناصر التواصل ذاتها وهي، المتحدث، والرسالة، والمستقبل، غير انه أضاف عنصر: قناة التواصل، والتغذية المرتدة (الآثر) (عبود، ٢٠٠٩: ٤٨)

ويسير نموذجه في اتجاه خطي ويضع لازويل ذلك في صيغة أسئلة يمكن تمثيله بالمخطط التالي:



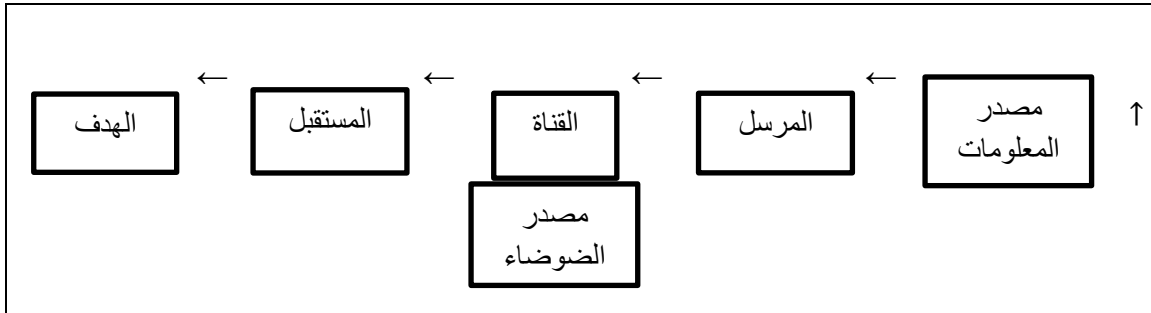
## مخطط (٢) يوضح أنموذج هارولد لا زويل

(النمر، ١٩٩٩: ٤٢)

## ٣- أنموذج شانون وويفر Shannon &amp; weaver (1949)

يتسع معنى التواصل هنا ليشمل جميع الطرائق التي يمكن أن يؤثر بها عقل على آخر، وهذا بالطبع لا يشمل الكلام المكتوب والمنطوق فحسب، وانما يشمل ايضا الموسيقى والفنون التصويرية والمسرح ويشمل كل انواع السلوك. وفي هذا النموذج تأكيد على اللغة المشتركة (الاشارات) التي ينبغي اختيارها بموجب معرفة خصائص طرفي الاتصال بما يضمن التفاهم بينهما. ويشير الى دور البيئة الاتصالية في توصيل أو أعاقه توصيل الرسالة، كما يوضح هذا الانموذج ان على المرسل ان تكون لديه معلومات سابقة يأخذها من

مصدرها او من مصدر اخر يمررها عبر القناة سواء كانت لفظية او غير ذلك الى المستقبل، ويتضمن التواصل وفقا لهذا الانموذج ستة عناصر (عبود ٢٠٠٩ ص٤٩)، موضحة من خلال المخطط التالي:



مخطط (٣) يوضح أنموذج شانون وويفر (Wood,1982,p. 24)

#### ٤- أنموذج وليبر شرانم Schramm (١٩٥٤):-

يؤكد وليبر شرانم في إنموذجه على أمور عدة، فهو يهتم بالاطار الدلالي الذي يشترك فيه المرسل والمتلقي. ويقصد به مجموعة الرموز والاشارات والمعاني والمرجعيات المشتركة بينهما، والتي تشكل الارضية المشتركة بين المرسل والمتلقي لتحقيق التفاهم بينهما، أي يوجد عامل الخبرة وعليه فان على المرسل ان يحسن اختيار رموزه واشاراته، ويتقن استعمالها، على النحو الذي يسهل على المتلقي التقاط الرسائل التي تحملها، بقدر عال □ من الدقة والوضوح، وعلى المتلقي ايضا ان يكون متمكناً من مهارات التلقي باستعمال الرموز والاشارات والمعاني نفسها، بحيث يسهل عليه التفاعل مع الرسائل والرد عليها، بالدقة والوضوح المتوقعين من المرسل، ويتضمن اربعة عناصر هي: (المرسل، المستقبل، الرسالة، والتغذية الراجعة) (عبود، ٢٠٠٩:٥١).

#### ٥- أنموذج ويندلي روجرز Wendly Rogers (٢٠٠٣)

وقد حددت فيه ستة عناصر لعملية التواصل هي (المرسل، المستقبل، مضمون الرسالة، قنوات التواصل، وظيفة التواصل، السياق) اما المرسل فهو الذي يصدر اشارة معينة او رسالة معينة اما المستقبل فهو الذي يستجيب الى الرسالة بفعل الاشارة التي صدرت من المرسل، اما مضمون الرسالة فهي المجموعة الكاملة للإشارات والسياقات البيئية، اما قنوات التواصل هي المسالك التي من خلالها تصل الاشارة مثل اللمس وغيره، اما وظيفة التواصل هو العنصر الاكثر صعوبة في تحديده بدقة، اذاً هو النشاط الخفي لقناة التواصل والمرتبطة بالفعل والتصرف، اما السياق فهو الموقف أو الظرف الذي تصدر فيه التصرفات السلوكية، ويتم فيه الاستجابة لها (Rogers,2003,P.163).

#### ٦- أنموذج ريجيو Riggio ١٩٨٦

وضع ريجيو أنموذج للمهارات الاجتماعية في ضوء تقسيمه لمهارات التواصل الاجتماعي فقد قسمها الى نوعين هما:-

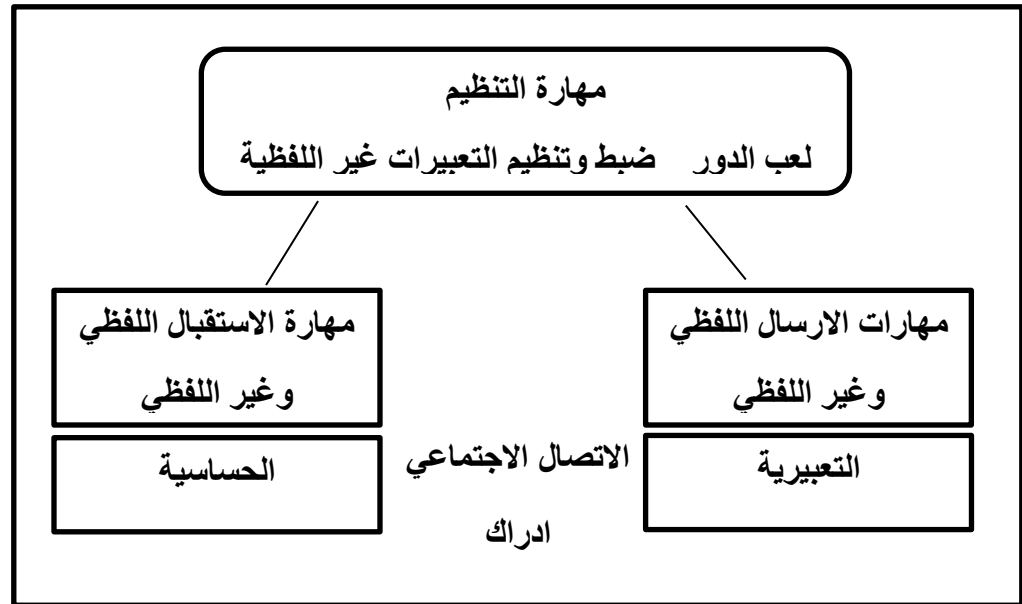
١- الاول: مهارات التواصل غير اللفظي او الانفعالي.

٢- الثاني: مهارات التواصل اللفظي او الاجتماعي.

وقد أوضح بأن كلاً من هذين النوعين يشتمل على ثلاث مهارات اساسية هي.

- مهارات الارسال (sending skills): وتتضمن الجانب التعبيري حيث الافراط في التواصل او التخاطب.
- مهارات الاستقبال (Receiving skills): وتتضمن الحساسية حيث مهارات الافراد على استقبال الرسائل التي ترد من الاخرين والقدرة على تفسيرها.

- مهارات التنظيم او الضبط (Controlling Skills) وتشير الى مهارة الافراد في تنظيم عملية التخاطب في الموقف الاجتماعي، وهي المسافة الاجتماعية (السمادوني ١٩٩١ م، ص٢) (المشار اليه في النفيعي ٢٠٠٩ ص٤٠).
- وإشار بوب (١٩٨٦، pope) الى ان السلوك غير اللفظي يلعب دوراً هاماً في عملية التواصل بين الافراد وعلاقتهم ببعضهم، وان السلوك غير اللفظي له عدة مظاهر:
  - ١- **الافعال الحركية:** وتتمثل في المشاعر التعبيرية اثناء عملية التواصل، كتعبيرات الوجه، وحركات الذراعين والايدي، وطريقه السير، وحركة الجسم ككل.
  - ٢- **مظاهر النطق:** وتتضمن مستويات الصوت ونبرته، والمرونة والهدوء عند الحديث.
  - ٣- **المسافات الاجتماعية:** وتتمثل في الحيز الشخصي اثناء التفاعل الاجتماعي، وهي المسافة الاجتماعية البينية بين المتحدث والمستمع، فالفرد الذي تكون لديه مشاعر القلق خلال عملية التواصل الاجتماعية البينية بين المتحدث والمستمع، وتتمثل في الحيز الشخصي اثناء التفاعل الاجتماعي، وهي المسافة الاجتماعية البينية بين المتحدث والمستمع، فالفرد الذي تكون لديه مشاعر القلق خلال عملية التواصل، يرتفع مستوى استثارته الانفعالية، وهذا يؤدي بدوره الى زيادة الحيز الشخصي اثناء التفاعل. (السمادوني ١٩٩٤، ٤٥٦).
  - ٤- ويشير زيميرمان وريجيو (Zimmerman&Riggo,1985,p:45) الى انه لا يحدث تفاعل اجتماعي ناجح داخل اي منظومة اجتماعية الا اذا تميز افرادها بمهارات عالية من التواصل اللفظي وغير اللفظي. ومخطط (٤) يوضح نموذج ريجيو لمهارات التواصل الاجتماعي اللازم لحدوث تفاعل اجتماعي بين الافراد. كما مبين في المخطط التالي:



مخطط (٤) (السمادوني، ١٩٩٣)

وقد استعرض ريجيو في نموذجة تحليل لتلك المهارات الاساسية الثلاث، مكونا مجموعة من المهارات اللفظية وغير اللفظية، وهي:

### أ/ مهارات التواصل غير اللفظي او الانفعالي (Non Verbal Or Emotional Communication Skills)

#### ١. التعبير الانفعالي (Emotional Expressivity)

عبارة عن مهارة في الإرسال غير اللفظي تشتمل على إرسال الرسائل الانفعالية، كما تشتمل أيضا على التعبير غير اللفظي للاتجاهات والسيطرة وملامح التوجه الشخصي، وهذا يعكس قدرة الفرد على التعبير الانفعالي، حيث ان الافراد ذوي المهارة العالية في التعبير الانفعالي لديهم قدرة عالية على جذب الاخرين لهم خلال ما يعبرون عنه من انفعالات صادقة والتي يمكن ان تنتقل للأخرين وتؤثر فيهم، كما انهم قادرين على ان يثيروا مشاعرهم ويجوزوا انتباه الاخرين، وان عدم القدرة على التعبير الانفعالي بتلقائية وصدق يؤدي الى سوء الفهم بين اطراف التفاعل الاجتماعي الذي يؤدي في النهاية الى حدوث خلل في الصلات الاحتمالية والروابط الوجدانية (السمادوني، ١٩٩١، ص ٢-٤) المشار اليه في (النفيعي ٢٠٠٩ ص ٤١-٤٣).

#### ٢- الحساسية الانفعالية: (Emotional Sensitivity)

عبارة عن مهارة في استقبال انفعالات الآخرين وقراءة وتفسير رسائلهم الانفعالية غير اللفظية، وعليه فالأفراد ذوي الحساسية العالية يكون لديهم حساسية للرسائل الانفعالية غير اللفظية الصادرة عن الاخرين، كما يكون لديهم مهارة فائقة في قدرتهم على تفسير الاتصال الصادر عنهم وبصفة خاصة ذلك المتعلق بالمشاعر والانفعالات (السمادوني، ١٩٩١، ص ٢-٤).

#### ٣. الضبط الانفعالي: (Emotional Control)

عبارة عن القدرة على ضبط وتنظيم التعبيرات غير اللفظية والانفعالية، وتتمثل في القدرة على إخفاء الملامح الحقيقية للانفعالات، والقدرة على التحكم فيما يشعر به الفرد من انفعالات، مع عمل قناع مناسب للموقف الاجتماعي، فالأفراد ذو القدرة العالية على الضبط الانفعالي يستطيعون التكيف مع الموقف الاجتماعي ورسم الصورة المناسبة للتعبير، كرسم صورة الفرح بالرغم من شعورهم بالغضب او الحزن او القلق، وعليه فهم يجيدون ضبط التعبير الظاهري للانفعالات (السمادوني، ١٩٩١، ص ٢-٤).

### ثانيا: مهارات التواصل اللفظي (Verbal or Social Communication Skills)

#### ١- التعبير الاجتماعي: (Social Expressivity)

يعبر عن التعبير الاجتماعي بمهارة التعبير اللفظي والقدرة على لفت أنظار الآخرين عند التحدث في المواقف الاجتماعية، بحيث ترتبط الدرجات العالية على مقياس التعبير الاجتماعي بالطلاقة اللغوية، والقدرة على البدء بالمحادثات، والقدرة على التحدث بتلقائية في موضوع معين، فالأفراد الذين لديهم قدرة عالية على التعبير الاجتماعي يتحدثون بتلقائية ولكن بدون رؤية مقنعة، وعليه فان الافراد الذين يجيدون تلك المهارة يكون لديهم عدد كبير من الاصدقاء والمعارف (السمادوني، ١٩٩١، ص ٢-٤)

#### ٢- الحساسية الاجتماعية (Social Sensitivity)

تتمثل الحساسية الاجتماعية في القدرة على الإنصات والاستقبال اللفظي والحساسية والوعي بالقواعد المستترة وراء أشكال التفاعل الاجتماعي والفهم الكامل لأداب السلوك الاجتماعي والاهتمام بالسلوك بالطريقة اللائقة في المواقف الاجتماعية، فيكون الافراد منتبهين جيدا للسلوك الاجتماعي ولديهم شعور ووعي مناسب لسلوكهم، والدرجات العالية جدا على مقياس الحساسية الاجتماعية مع درجات منخفضة على مقياس التعبير الاجتماعي ومقياس الضبط الاجتماعي تؤدي الى الوعي الزائد بالذات، ونقص المشاركة في التفاعل الاجتماعي، وعليه تشير هذه المهارة الى الفهم للقواعد والأداب الاجتماعية (السمادوني، ١٩٩١: ٢-٤)



## ٣- (الضبط الاجتماعي Social Control)

الضبط الاجتماعي عبارة عن مهارة لعب الدور وتحضير الذات اجتماعياً، أي أنه نوع من التمثيل الاجتماعي، فالأفراد الذين يتمتعون بمستويات عالية من مهارة الضبط الاجتماعي يمكنهم القيام بأدوار اجتماعية متنوعة بكل حنكة ولباقة، والثقة بالنفس في المواقف الاجتماعية، ويستطيعوا تحقيق الانسجام مع أي نوع من المواقف الاجتماعية بمجرد ان يضعوا فيها فيكون لديهم قدرة لكي يكتفوا سلوكهم الشخصي ليناسب ما يعتبر لائقاً او مناسباً في أي موقف اجتماعي معين، وتعد مهارة الضبط الاجتماعي هامة ايضاً لتنظيم عملية الاتصال في التفاعل الاجتماعي (السمادوني، ١٩٩١، ص ٢-٤)

## مناقشة النماذج

\* بالنسبة لنموذج ارسطو فهو يمثل الارهاصات الاولى للتفكير الاتصالي فضلاً عن كونه قديم جداً وقد وضع قبل الميلاد وركز على الرسالة اللفظية المتمثلة في (المرسل والمستقبل والرسالة) فقط دون الاشارة الى العناصر الاخرى مثل (الوسيلة، والبيئة الاتصالية، والتغذية الراجعة).

\* فسر ابن خلدون التواصل من منظور ديني جمع بين العناصر الغيبية والحسية في عملية التواصل.

\* اما بالنسبة لنموذج هارولد لازويل نجد ان هذا النموذج ركز على الرسالة اللفظية، وقد وضع لازويل نموذجاً في صيغة اسئلة وركز على التغذية المرتدة.

\* اما شانون ويفريوكد ان الرسالة حتى تنتقل بصورة جيدة يجب ان تكون الرسالة خالية من التشويش ويجب توفر خلفية مشتركة مثل اللغة المشتركة بين المرسل والمستقبل ويهتم هذا النموذج بالإشارات غير اللفظية، وهذه شروط يصعب تحقيقها في الحياة العملية. اما شرام فقد اكد على الخبرة كجسر للترابط بين المتواصلين ويؤكد على اهمية التواصل غير اللفظي اذ انه ركز على تفسير الرسالة أي ان الرسالة تكون مشفرة وعلى المستقبل فهمها وتفسيرها وربما يرسل المرسل رسالة عبر تعابير وجه او حركات جسمه وعلى المستقبل فهم مضمون الرسالة، وهذه الشفرة يصعب تفسيرها من قبل العديد من الافراد وبخاصه ذوي الاعمار الصغيرة. اما ويندلي وروجز فقد اكدوا على السياق أي الموقف او الظرف الذي تصدر فيه التصرفات والظروف عنصر من عناصر الاتصال وليست منفصل عنها.

## المصادر والمراجع

- احمد، سليمان رجب سيد (٢٠٠٦) فاعلية السيكلودراما في تنمية مهارات التواصل الاجتماعي لدى التلاميذ ذوي صعوبات التعلم، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة بنها.
- الدويبي، عبد السلام (١٩٩٨م) التمهيد في علم النفس الاجتماعي، ط١، منشورات جامعه الفتح، طرابلس السمدوني، السيد ابراهيم (١٩٩١) مقياس المهارات الاجتماعية كراسة التعليمية، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة.
- -----، السيد ابراهيم (١٩٩٤) مفهوم الذات لدى اطفال ما قبل المدرسة في علاقته بالمهارات الاجتماعية للوالدين، مجلة دراسات نفسية المجلد الرابع، العدد الثالث، القاهرة: رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية (رانم عبد الرزاق، بدران (١٩٩١م) بحوث ودراسات في الاتصال وعلاقته وعلاقته ببعض العلوم الاجتماعية، مجلة شئون اجتماعية، السنة الثامنة، العدد (٣٠)، ص٧-١٩.
- عبد القادر، اشرف احمد (١٩٩١) تأثير التواصل غير اللفظي للمعلم كما يدركه التلاميذ - على تحصيلهم الدراسي، دراسة مقارنة بين المعلمين المؤهلين تربوياً وغير المؤهلين تربوياً، مجلة كلية التربية ببنها.
- عبود، واخرون (٢٠٠٩) الاتصال التربوي، ط١، دار وائل، عمان. العقاد، ليلي (١٩٨٦) مدخل الى نظريات الاتصال ووسائله، ط١، دمشق.

- علام، صلاح الدين محمود(٢٠٠٠) القياس والتقويم التربوي والنفسي اساسياته وتطبيقاته وتوجيهاته المعاصرة، دار الفكر العربي، القاهرة. عمر، ماهر محمود (١٩٨٩) **المقابلة في الارشاد والعلاج النفسي**، دار المعرفة الجامعية، ط١، الاسكندرية- مصر.
- Baron ,Robert A.A and others (1980) **psychology understanding Behavior**, New York Reinbrt and winstom,Inc
- Tylor, Leona E,(1980)**Counseling ,for Career Development**, Boston , Houghton Mifflin Co.
- Wood, J.(2001) **Communication Mosaics**, An introduction to the Field of Communication Second Edition ,New york: Wads Worth ,Thomson Learning.