



التواصل وتطبيقاته في مجال الرعاية الاجتماعية

جعفر الباز

جامعة الحسن الثاني

الدار البيضاء - المغرب

albazjaafar@hotmail.com

Received: 02 Dec. 2014,

Revised: 1 Feb. 2015, Accepted: 30 Mar. 2015

Published online: 1 (May) 2015



التواصل وتطبيقاته في مجال الرعاية الاجتماعية

جعفر الباز
جامعة الحسن الثاني
الدار البيضاء - المغرب

الملخص

تعد إشكالية التواصل في الدراسات الحديثة من مهام تعزيز الثقافة مع الآخر، وضمن هذا السياق تأتي هذه الدراسة لتوضح حاجة الثقافة المحلية - حيثما كانت - إلى ثقافة الآخر. وقد يكون هذا الثقافة إما قسدياً أو غير قسدي، اجتماعياً أو نفسياً، معرفياً أو ثقافياً، وإذا كان الإنسان بطبعه اجتماعياً فإن بواسطة التواصل تتعزز العلاقات الثقافية وتتطور؛ لتمكين جوهر القيم الإنسانية. والإنسان في بحث دائم عن الانتماء، رغبة منه في تجاوز ما ينتابه من حالات الاغتراب، وفي مثل هذه الحال يشير العلماء والمفكرون إلى أن للحوار دوراً أساساً في التخفيف من الأجواء النفسية والتي بموجبها يقوم الفرد بنقل أفكاره عن طريق مهارات الاتصال الفعال، ويظهر ذلك فيما أكده (دفلور) من أن للعلاج النفسي أهمية قصوى؛ لخلق أسمى فضائل التواصل الذي يطور المجتمعات. وهو ما أشار إليه - أيضاً - (مورينو) الذي عدّ الحوار بين الثقافات أداة للتنفيس والتفريغ الذي من شأنه أن يضيء الطريق لتطور العلاقات الاجتماعية، بخاصة حين تدخل الذات في تصالح مع الآخر.

الكلمات المفتاحية: الذات، التواصل، الإنسان اجتماعي، العلاقات، ثقافي، لغوي، الانتماء، الاغتراب التفاهم، التعلم، النسق، الرموز، التعبير.



Communication and its Applications in the Field of Social Welfare

Jaafar Al baz

University Hassan II
Casablanca - Morocco

Abstract

Our need to each other is part and partial of our choices. The other is the subject of our concerns. Thus, the welfare institutions' need to communication is psychological, social and linguistic. The human being is sociable by nature and in a constant search for belongingness. This is confirmed by Deflor who indicates that psychology itself is based on dialogue. Moreover, Morino considers communication as a tool for therapy and relaxation. It is a light that shines in your way no matter how dark the horizon is. Through communication the social relationships evolve and the individual reconciles with himself and thus our linguistic and cultural heritage grows

Keywords: Communication, individual, sociable, linguistic, culture, environment, team work, emotions, learning, coordination, symbols, et expression.

التواصل وتطبيقاته في مجال الرعاية الاجتماعية

جعفر الباز

جامعة الحسن الثاني

الدار البيضاء - المغرب

مقدمة :

يعد التواصل فنا، وفلسفة اجتماعية، يتميز بمجموعة من الخصائص، يعتمد على العديد من الأدوات لتحقيق الغايات، والغاية من التواصل هو تحقيق الانسجام والتناغم والتفاعل البناء. وفي كثير من الأحيان يمكن للمرء أن يشك في كل شيء، لكن لا يمكنه أن يشك في أن التواصل حاجة نفسية واجتماعية. فهو عنصر أساسي في الحياة البشرية. وبدونه - التواصل - يتعطل فعل الوجود والنموفي الفرد والمجتمع.

فحاجتنا للآخر قائم في ذواتنا. والآخر بالنسبة لنا، موضوع اهتمامنا ووجودنا، فكل واحد فينا لا يستطيع أن يعيش وحيدا في هذا العالم. وعلى هذا الأساس، فتواصلنا بالآخر ضرورة مؤكدة، لدرجة يمكننا القول إن أفكارنا، وثقافتنا، ولغتنا لا تأخذ دلالتها ولا تؤدي وظائفها إلا من خلال توجهننا إلى الآخر وتواصلنا معه والانفتاح عليه ومشاطرته أحزاننا وأفراحنا.

فالإنسان بخصوصياته لا يمكن إلا أن يتواصل مع مكونات المحيط المنتمي إليه، مع الماضي الذي يسكن ذكرياته، مع انتظاراته المستقبلية. فالتواصل إذن يشكل شكلا وجوديا أساسيا للإنسان من خلاله أو بواسطته يرتبط هذا الأخير بالأشياء وينشئ معانٍ وينسج قيما ومعايير للحكم

على تلك الأشياء^١ ويضع صورا عن الآخرين وعن نفسه.

عموما فالتواصل حاجة نفسية ضرورية لا بد من إشباعها فهو يعد من قبيل العلاج النفسي لأن الحيداء والعزلة ينتج عنه الاغتراب الاجتماعي والاضطراب النفسي.

١- التواصل واستعمالاته الوظيفية :

يعد التواصل علاقة تفاعلية بين نسق ومحيط، تتطور من خلالها وسائل وقنوات، فينشئ التواصل تنظيمات مع المحيط، ويهيئ الظروف لبروز وسائل جديدة من أجل تواصل أوسع وأوثق.^٢

إن الحديث عن علم التواصل، ظل مجهولا بفرنسا حتى عهد سماع واستعمال مصطلح التواصل بأكبر درجاته . فقد أورد ويلبور سكرام wilbur shekram سنة ١٩٦٣ في مجلة علم التواصل البشري الخطوط التالية: أن التواصل لا يعد تخصصا أكاديميا بل أيضا تخصصا يمر به العديد والأقلية هي التي تقف عنده^٣. أما شافيه وبيرجي chefee berger سنة ١٩٨٦، فقد

١- بناصر البعزاتي، التواصل المفاهيم والقنوات، وأشكال التواصل، تنسيق محمد مفتاح وأحمد حسين منشورات كلية الآداب والعلوم الإنسانية الرباط، ندوات ومناضرات رقم ٩٢ الطبعة الأولى ٢٠٠١، الصفحة ١٢.

٢- تنسيق محمد مفتاح وأحمد بوحسن. المفاهيم وأشكال التواصل، الطبعة الأولى ٢٠٠١، مطبعة النجاح الجديدة، الصفحة ١١.

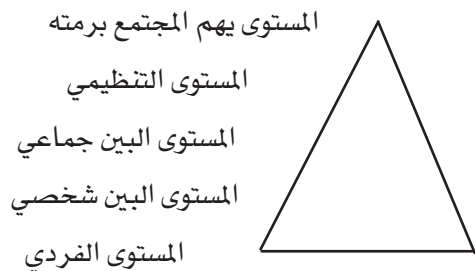
٣- عبد الكريم غريب . التواصل والتنشيط والأساليب والتقنيات، منشورات علم الثقافة، الطبعة الأولى ٢٠٠٨، الصفحة ٢٤.

ففي الاتصال نجد أن هناك رغبة من أحد الطرفين باتجاه الآخر. وهذا الآخر قد يستجيب ويتفاعل مع تلك الرغبة أو أنه يرفض ولا يبادل تلك الرغبة. أما في التواصل فإن التفاعل أو الرغبة في المشاركة تحدث من كلا الطرفين. وبعبارة أخرى، انفتاح الذات على الآخر وذلك في إطار علاقة حيوية لا تنقطع حتى تعود من جديد.^٤

فمن خلال التعريفين للاتصال والتواصل نجد أن المفهومين لهما نفس الدلالة. لكن يختلفان على مستوى التغذية الراجعة. فإذا رفض الطرف الآخر التفاعل والتجاوب فهو اتصال. أما إذا وافق الطرف الآخر على التجاوب والتفاعل فهو تواصل.

أما في القرآن الكريم، فمن التواصل قائم على أمرين لا بد منهما ولا يمكن أن يتحقق التواصل دونهما وهما الإقناع والاستمالة. من الآيات التي تدل على أهمية الإقناع، قال الله تعالى في سورة الكهف الآية ٢٧ "قال له صاحبه وهو يحاوره، أكفرت بالذي خلقك من تراب ثم من نطفة ثم سواك رجلاً" صدق الله العظيم. أما الآيات التي تدل على الاستمالة دليلها قوله تعالى في سورة النساء الآية ١٦٥ "رسلاً مبشرين ومنذرين لئلا يكون للناس على الله حجة بعد الرسل وكان الله عزيزاً حكيماً" صدق الله العظيم.

وعموماً فعلم التواصل، يشمل فصلاً واسعاً ولكن تقسيمه إلى عدة مستويات طبقاً للتنظيم الاجتماعي لمجتمع ما، ولتوضيح هذه الفكرة أعلاه سوف نقدم الاقتراح الهرمي الذي أتى به ماك كويل.^٥



٨- غسان، غسان يعقوب. بالإشتراك مع جوزف طابش، سيكولوجية الاتصال والعلاقات الإنسانية، دار النشر بيروت، ١٩٨٩، الصفحة ١١.
٩- نفس المرجع أعلاه، الصفحة ٢٦.

حددا علم التواصل فيما يلي: «يسعى علم التواصل إلى فهم إنتاج ومعالجة ومفاعيل الرموز وأنساق العلاقات بواسطة نظريات قابلة للتحليل وتحتوي على تعميمات مشتركة تشير إلى تفسير الظواهر المتعلقة بالإنتاج وبالمعالجة والمفاعيل»^٤.

ففي اللغة تعني كلمة التواصل أو الاتصال communication والتي اشتقت من اللاتيني للفعل بمعنى التشجيع عن طريق المشاركة. فالإتصال عملية تتضمن المشاركة والتفاهم حول موضوع أو فكرة^٥. والتواصل عبارة عن مجموعة من الخطوات المتكررة المرتبطة مع بعضها وتؤدي إلى نتيجة محددة^٦ فهو فن بمعناه الواسع. هذه العملية التواصلية تسير في اتجاهين وهي تشمل:

- محاولة فهم الأفكار والمشاعر التي يعبر عنها الآخرون.

- الرد بطريقة ناعمة ومساعدة^٧.

ما يلاحظ في الاستعمالات المعرفية، العلمية باللغة العربية، هناك مصطلح تواصل واتصال يتم التعبير عنهما كترجمة مرادفة للمصطلح اللاتيني Communication. وإذا كان هذا المصطلح يتضمن عدة معانٍ واستعمالات متنوعة، وبدون تمييز سوى من خلال المجال الذي يستعمل فيه. بحيث أنه كمفهوم يكون مرفقاً في الغالب بمصطلح آخر لتوضيح حدود وسياق الاستعمال.

أما بالنسبة للاستعمالات باللغة العربية فإن توفر مصطلحين اتصال وتواصل يسمح بنوع من التمييز على المستوى المفاهيمي، وذلك من خلال ما قد يفيد به كل مصطلح في خصوصيته من ظواهر وتصورات على اعتبار أن بين المفاهيم والظواهر علاقة متبادلة.

٤- نفس المرجع أعلاه، الصفحة ٢٥.

٥- د. محمد محمود مهدي، السياسة الاجتماعية والتخطيط بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالإسكندرية، الاتصال الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية، ٢٠٠٥، الصفحة ٩.

٦- نفس المرجع أعلاه، الصفحة ١٢.

٧- نعومي ريشمان، ورشة الموارد العربية للرعاية الصحية وتمية مجتمع الأطفال البريطاني scfuc ترجمة عفيف، مراجعة وتحرير غانم ويوسف حجر، الطبعة الأولى ١٩٩٩.

تحديد مجالاته بدقة، فقد ظهرت دراسات فيها أكثر من ٥٠ وصفاً مختلفاً للعملية التواصلية^{١٢}. معنى التواصل واضح وفي نفس الوقت غامض، واضح بما فيه الكفاية في حالة استخدامه الاصطلاحي، ولكنه غامض عندما نبحث عن مجالات استعماله.

٢- مفهوم الرعاية الاجتماعية بين الاتجاه التقليدي والاتجاه الحديث:

يعد مفهوم الرعاية الاجتماعية من المفاهيم الأكثر تداولاً لدى المشتغلين بالحقل الاجتماعي. وبصفة خاصة، لدى الأشخاص المنتمين لميدان الرعاية الاجتماعية سواء كانوا باحثين أو مكونين أو متدخلين ميدانيين^{١٣}. بالتركيز - في البداية - على مفهوم الرعاية، وجب الرجوع إلى أصله اللغوي كما جاء في لسان العرب فهو يعني الرقابة والحفظ وتدبير الأمر. ويقال الحاكم راع لقومه، يعني يتدبر أمور الناس ويسهر على حفظها. لذلك يمكن القول وبصورة أولية، إن الرعاية الاجتماعية تعني وجود طرف يتحمل مسؤولية القيام بالرعاية وطرف ثانٍ يستفيد منها. وبالتدقيق في المعنى الاصطلاحي للرعاية الاجتماعية كما هو متداول في الحقل الاجتماعي، فإننا نجد أنفسنا أمام تعدد التعريفات وتنوع المجالات حسب تنوع الفئات المستهدفة من الرعاية، والتي تتميز عادة بفقدان القدرات الذاتية التي تسمح لها بإعالة نفسها بنفسها. وحتى يتسنى لنا تحديد مفهوم للرعاية الاجتماعية، بات لازماً علينا التمييز بين اتجاهين^{١٤}:

فالاتجاه التقليدي في تحديده لمفهوم الرعاية الاجتماعية، يعتبرها كل العمليات المساعدة التي يقدمها الإنسان لأخيه الإنسان عندما يكون في وضعية احتياج، وعاجزا عن تجاوز الظروف الصعبة التي يمر بها باستخدام قدراته الشخصية.

بالنسبة للاقتراح الهرمي الذي أتى به ماك كويل نجده يهتم كافة باقي المستويات انطلاقاً من المستوى الفردي إلى المستوى المتواجد على قمة الهرم، الذي يهتم المجتمع برمته.

إن دراسة التواصل كمفهوم تحتم علينا دراسة سلوك الإنسان، دراسة كل عوامله الداخلية والخارجية. فالتواصل جزء لا يتجزأ من كل شيء. نفكر به، نعمل به... بل أصبح التواصل ضرورة للوجود ووبيتير دراكر كان واضحاً حين قال بأن المتلقي هو الذي يقوم بعملية الاتصال، وأن المسمى بالمتصل لا يتصل بل ينطق ويتكلم وإذا لم يكن هناك من يسمع لن يكون هناك تواصل بل ستكون هناك ضوضاء فقط^{١٥}. أما تشارل كولي Charles gooley فيعرف التواصل بأنه «الميكانيزم الذي توجد بواسطته العلاقات الإنسانية وتتطور، إنه يتضمن جميع رموز الذهن مع وسائل تبليغها عبر المجال وتعزيزها في الزمان. ويتضمن كذلك تعبيرات الوجه وهيئات الجسم والحركات ونبرة الصوت والكلمات والكتابات والمطبوعات والتلغراف والتلفون وكل يشمله آخر ما ثم من الاكتشافات الخاصة بالتواصل» ويعرف التواصل أيضاً بأنه هو تبادل المعلومات والرسائل اللغوية وغير اللغوية وبالتالي لا يقتصر التواصل على ما هو ذهني معرّف بل يتعداه إلى ما هو وجداني وما هو حسي وحركي أي أن التواصل ليس مجرد تبليغ المعلومات بطريقة خطية أحادية الاتجاه ولكنه تبادل للأفكار والأحاسيس^{١٦}. يقول الدكتور إبراهيم الفقي "الاتصال كالوميض مهما كان الليل مظلماً فهو يضيء أمامك الطريق دائماً".

إن البحث في تعريف التواصل ليس أمراً هينا نظراً لكثرة الاشتغال على هذا المفهوم. فليس هناك تعريف موحد ومحدد يشمل جميع مظاهر التواصل، والدليل هو أن ميدان التواصل لم يتم

١٢- محمد أمين موسى. العامل النفسي والاتصال، فعالية الاتصال في الحياة اليومية عبر وسائل التلفزة والإذاعة، الصحافة المكتوبة، السينما، الطبعة الأولى، ١٩٩٤، الصفحة ٨.
١٣ إشراف إدريس الكراوي. الحماية الاجتماعية في العالم العربي، سياسات مقارنة، طبعة سنة ٢٠١٢، الصفحة ٧٩.
١٤- نفس المرجع أعلاه، الصفحة ٨٠.

١٠- ميلودي، العزوي. الاتصال المؤسساتي، أساسياته، تطبيقاته، إدارته مع سرد بالمصطلحات عربي، فرنسي، إنجليزي، مطبعة النجاح الجديدة، الطبعة الأولى ٢٠٠٧، الصفحة ٥٧.
١١- د/ جميل حمداوي. من مستجدات التربية الحديثة والمعاصرة، الكتاب الثالث والعشرون ٢٠٠٩، سلسلة شرفات الزمن العدد ٢٢

٣- تطبيقات التواصل في مجال الرعاية الاجتماعية :

لا أحد يجادل اليوم في كون التواصل من المجالات التي أصبحت تكتسي أهمية قصوى في الآونة الأخيرة، نظرا لامتساحه كل التطبيقات الخاصة به، كالتطبيق النفسي والتطبيق الاجتماعي وكذا التطبيق اللساني. بمعنى أن التواصل أصبح الآن الحاضن الأساسي لمختلف العلوم الحديثة. فبواسطته توجد العلاقات الإنسانية وتتطور.

- التطبيق النفسي للتواصل:

إن التواصل مهم في العلاج النفسي، فهو يساعد الفرد على العودة إلى الأنا الحقيقية. ويعد المحلل النفسي الأمريكي لازويل hanold D laswell من المهتمين الأوائل بهذا التطبيق، بحيث ركز على خمسة عناصر لها ارتباط بالتواصل وهي: من؟ المرسل. يقول ماذا الرسالة. بأية وسيلة وسيط لمن؟ المتلقي ولأي تأثير؟ أثر. كما يضيف ثنائية لها علاقة بالمشير والاستجابة.

كما ينظر لازويل إلى جميع عمليات التواصل على أنها تسير في اتجاه واحد أو في خط واحد من المرسل إلى المستقبل دون اعتبار للعناصر الوسيطة وإيجابية المستقبل المتوقعة على الأبعاد النفسية والاجتماعية.

لكن نموذج - لازويل- لا يشير إلى الأصدقاء الراجعة حيث ارتكز في تعريفه للتواصل على كتابات أرسطو والخطيب اللاتيني كانتليان Quintilien فاخترل عام ١٩٩٨ التواصل في الإجابة على الأسئلة المشار إليها أعلاه^{١٥}. في حين نرى بأن التغذية الراجعة أداة مهمة في عملية التواصل لأنها تعني حدود تفاعل بين المرسل والمرسل إليه وقد يحدث التوافق بينهما. لكن في الآونة الأخيرة بدأنا نشاهد حشودا كبيرة من مختلف الأعمار تعتمد في تواصلها على آلة الكمبيوتر. وهكذا يفقد التواصل قيمة الحوار مع الآخر. يلعب العامل النفسي دورا

أما الاتجاه الحديث لمفهوم الرعاية الاجتماعية فقد واكب تدخل الدولة في الحياة الاجتماعية والاقتصادية وتراجع المؤسسات التقليدية (الأسرة، الجيران...)، وتطور نوعية المشكلات التي أصبح يتعرض لها الأفراد والجماعات، بحيث برزت الرعاية الاجتماعية باعتبارها مجموعة من البرامج والخدمات التي توفرها الدولة لفائدة الفئات والأفراد غير القادرين على ضمان إشباع حاجياتهم بأنفسهم ومواكبة نفس التطور الذي يعرفه المجتمع.

وفي مجال الخدمة الاجتماعية، يعرف أحمد كمال أحمد الرعاية الاجتماعية باعتبارها مجموعة الجهود والخدمات والبرامج المنظمة التي تساعد أفراد المجتمع الذين عجزوا عن تلبية حاجياتهم الضرورية. ولهذا المعنى فإن الرعاية الاجتماعية لم تعد عملا تلقائيا وعفويا بل أصبحت عملا منهجيا ومنظما تشمل مسؤولية الدولة والمنظمات غير الحكومية. انطلاقا من مجمل التعريفات السابقة، يمكننا تحديد خصائص الرعاية الاجتماعية فيما يلي:

- الرعاية الاجتماعية جهود منظمة وبرامج متكاملة، تتضمن تقديم خدمات متنوعة من خلال مؤسسات حكومية في إطار يكفل لكل مواطن حق الاستفادة منها.

- الرعاية الاجتماعية تشمل كل أشكال التدخل الاجتماعي، لعلاج المشاكل الاجتماعية والوقاية منها. في حين نجد أن ممثلة الاتحاد العام لرعاية الطفولة بالولايات المتحدة الأمريكية زيتاتوريتز zita toritz تعرف الرعاية الاجتماعية بأنها خدمات عبارة عن موارد ومساعدات يوفرها المجتمع بسبب اهتمامه الخاص بالأطفال عن طريق أساليب متعددة ومختلفة. من خلال التعريفات المشار إليها أعلاه نجد أن الرعاية الاجتماعية هي نوع من الخدمة الاجتماعية لمساعدة الفرد والجماعة على تقوية وظائفهم الاجتماعية وتحسين العلاقات الاجتماعية بين الأفراد والجماعات والتنظيم الاجتماعي.

١٥- ميلودي ع العزوري. الاتصال المؤسسي، أساسياته تطبيقاته إدارته مع سرد بالمصطلحات عربي انجليزي فرنسي ٢٠٠٧ الصفحة ٦٣

الانتماء إلى معايير الجماعة. وقد استخدم لذلك غرفة مظلمة لا توجد فيها سوى نقطة بيضاء تبدو وكأنها تتحرك، قسم الباحث الطلاب الخاضعين للتجربة إلى فئتين: في المرحلة الأولى، وكان يطلب من كل شخص أن يقدر كمية تحركات النقطة البيضاء، وكان يظن الطالب أن النقطة تتحرك، وبعد ذلك على الشخص نفسه أن يعطي تقديراته من جديد بحضور رفاقه، وبعد الاستماع إلى تقديراتهم، يستنتج أن تقديرات الفرد الشخصية تتأثر وتخضع للتعديل وتتجه نحو تقديرات الجماعة لتتفق معها^{٢٠}.

أما أبحاث مورينو فهي الأخرى ركزت على أهمية التواصل والتفاعل الإنساني ضمن الجماعة. وفي نفس الوقت اكتشفت أنه عند السماح للأطفال بالتعبير التلقائي عن مشكلاتهم، فإنهم يحققون نتائج علاجية مهمة. فمُنذ عام ١٩٠٩م أصبح مورينو مهتماً في علاجه لأطفال مدرسة فيينا، بأن يطلب منهم أن يقوموا بتمثيل مسرحيات قصيرة، كتبت لهم خصيصاً وكانت تدور حول مشكلات اجتماعية متنوعة ومتباينة. بهدف التفرغ والتفيس والتحرر من التوتر والتخلص منه. هذه العملية العلاجية من شأنها أن تجلب الراحة للفرد. ويمكن القول في هذا الصدد، بأن هناك تفرغ متكامل في عملية استخدام الدراما كشكل من أشكال التواصل العلاجي. لأن الفرد يتمكن من خلالها على أن يتوحد مع مواقع ومواقف ومشكلات الآخرين فتتهون عليه مشكلته، وبهذه الطريقة يتصالح مع ذاته ويصبح قادراً على الفرار من العزلة الاجتماعية، ويرى نفسه قادراً على الدخول في علاقات اجتماعية، والاشتغال مع مجموعة في عمل درامي. ومن ثم يحدث تعلم سلوك العمل الجماعي، ويتحقق التواصل عن طريق استخدام الكلمات والمشاعر والأفكار والعبارات اللفظية الشفوية وغير اللفظية الجسدية.

بارزا في نجاح التواصل وفشله^{١٦}. وتظهر أهمية العامل النفسي في التواصل من خلال الاهتمام به من قبل القائمين بالتواصل منذ القدم. فالخطابة كانت ومازالت توظف العامل النفسي توظيفا عمليا في التأثير على الجمهور^{١٧} فقولة «خير الكلام ما قل ودل» تبيننا إلى تجنب الحشو والإطناب الزائد.

إن مفهوم التواصل يستند في مرجعيته على علم النفس خاصة وأنه يحمل في مضمونه معنى السلوك والنشاط المعرفي والنفسي. فالتواصل مهم جدا في العلاج النفسي، إذ أن عمل المعالج يهدف إلى إزالة الدفاعات النفسية السلبية التي تشعر الذات بالمرض والهلوسة، وبمعنى آخر يرمي المعالج إلى إعادة العلاقة الحية والطبيعية بين الأنا والآخر، والعودة إلى الأنا الحقيقية. وهنا يمكن أن ننظر إلى المرض النفسي على أنه نوع من الاضطراب الحاصل في منظومة التواصل بين الذات والعالم الخارجي^{١٨}. فحين تكون علاقة الذات مع الآخر مضطربة ومفككة، يبدأ العامل الاجتماعي بالإصغاء بالإصغاء إلى الطفل. وفي هذا الإصغاء يكتشف الطفل ذاته ودوافعه اللاواعية، وبذلك تسقط المقاومة ويبدأ الشفاء والتحسن. هنا ليس فقط في اكتشاف الماضي والسيطرة على اللامعقول ولكنه في اتحاد الأنا مع العالم الخارجي من خلال شخصية المعالج^{١٩}.

فالحياة البشرية برمتها تقوم على التواصل أي على العلاقات الإنسانية بما فيها العلاقات العاطفية. فالإنسان يتصل بزملائه في العمل، يتبادلون الذكريات والتصورات.... ولتأكيد علاقة التواصل بعلم النفس جاءت مجموعة من الأبحاث تؤكد هذا المنطق. ونذكر منها على سبيل المثال لا الحصر، دراسة مظهر شريف حول

١٦- محمد الأمين موسى. العامل النفسي و الاتصال وفعالية الاتصال في الحياة اليومية، وعبر وسائل التلفزة والإذاعة، الصحافة، السينما الطبعة الأولى، ١٩٩٤ الصفحة ٧٤.

١٧- نفس المرجع أعلاه. الصفحة ٧٤

١٨- غسان يعقوب. بالاشتراك مع جوزيف طابش. سيكولوجية الاتصال والعلاقات الإنسانية دار النهار للنشر بيروت ١٩٧٩ الصفحة ١٦

١٩- نفس المرجع أعلاه. الصفحة ١٨

٢٠- غسان يعقوب. بالاشتراك مع جوزيف طابش. سيكولوجية الاتصال والعلاقات الإنسانية دار النهار للنشر بيروت ١٩٧٩ الصفحة ٤٢

الشخصية ويمكن أن ننظر هنا إلى المرض النفسي على أنه نوع من الاضطراب والتفكك الحاصل في علاقة الأنا مع العالم. ويذكر كوبر إن الاتجاه الجديد في معالجة الأمراض النفسية وخاصة schizophrenia "الفصام" يتجه نحو العائلة والبيئة التي يعيش فيها المريض^{٢٣}. فالتواصل وسيلة لإدخال السرور والطمأنينة في نفسية الأنا، وفي نفس الوقت تعبير عن الذات ومونولوج موجه نحو الآخر بهدف تطوير العلاقات الإنسانية.

- التطبيق الاجتماعي للتواصل:

إن الإنسان اجتماعي بطبعه، فبالرغم من تواجد الفرد أمام حشد هائل من الناس فهو يشعر بالغبرة والانفصال لأنه في بحث دائم عن علاقة إنسانية متينة، عن شخص يثق فيه، عن جماعة ينتمي إليها وبذلك يتحطم القلق والاغتراب وتحل محلها الطمأنينة والأمان.

ومن جهة يقوم التواصل في الطرق الفعالة على التعلم الذاتي، واللعب والحرية وتعلم الحياة من خلال الحياة الاجتماعية. ومن ثمّ فالتواصل الفعال هو الذي يتسم بالحرية والتعبير الحر المشروط والفعالية المستمرة. ومن جهة أخرى لن يكون التواصل فعالاً إلا من خلال إعطاء فرصة للآخر للحوار وفتح باب المناقشات البناءة. وفي نفس السياق، يمكننا أن نضيف أن المرء يتعلم في المائة بواسطة الذوق. و١١ في المائة بواسطة السمع. و٥٠،٢ في المائة بواسطة الشم. و١،٥ في المائة بواسطة اللمس. و٨٢ في المائة بواسطة البصر^{٢٤}.

وعلى هذا الأساس لا يمكن التحدث عن التطبيق الاجتماعي من دون التطرق إلى نموذج ريلي وريلي Riley et Riley والذي يعتمد على فهم طريقة انتماء الأفراد إلى الجماعات فالمرسل هو المرسل أو العامل الاجتماعي والمستقبل هو الطفل. يتأثر هذا الطفل، يفكر، يرى الأشياء بمنظار الجماعات التي ينتمي إليها والتي بدورها تتطور في

وفي نفس السياق يرى دفلور ويؤكد على أن التواصل عملية عصبية حيوية، يتم فيها تسجيل معان ورموز معينة في ذاكرة الأفراد وأنه عملية نفسية، حيث يتم اكتساب معاني الرموز من خلال التعلم. أما عالم النفس الروسي فيكوتشكي Vigotski فقد قام بدراسة اللغة عند الأطفال فهو بين بأن المونولوجات الفردية ليست مونولوج الشخص مع نفسه بقدر ما هي مونولوجات موجهة نحو الآخرين ويوضح دراسته بحالة الطفل الذي وضع في غرفة بصحة عدد من الأطفال المصابين بالصمم والبكم، فإن كلام هذا الطفل سوف ينخفض بدرجة كبيرة^{٢١}. كما أكد فيكوتشكي، أن نشاط الأطفال الظاهر عند حل المشكلات لا يقتصر على القيام بأفعال ظاهرة، بل يشمل الحديث للذات، ويزداد الحديث للذات، كلما ازدادت المشكلات تعقيداً، هذه الطريقة تمكن الطفل من رؤية الحاضر والماضي والمستقبل.

ومن هنا نستنتج أن العلاج النفسي في رتمته يبنى أساسه على الحوار، هذا الأخير يعد من الأدوات الأساسية وفي نفس الوقت يعتبر الممر السري الذي يقود الذات العملية إلى التخلص من كل العقد والاضطرابات النفسية، وينشئ التصالح مع الذات أولاً والعالم الخارجي ثانياً. كما أن التواصل يكون في بعض الحالات وسيلة للهروب من وطأة الضغوط والتحديات، فالأنا المتخاذلة تسقط وتتخرف لأن التلاؤم والاستيعاب لا يتحققان داخل الشخصية.

فالملائمة يعني تكيف الإنسان مع العالم الخارجي بكل تحدياته وضغوطه والاستيعاب يعني القدرة على الإحاطة بتلك الضغوط وتحويلها إلى بنیان ذاتي تنتظم فيه العناصر وتتدمج مع الشخصية^{٢٢}.

إن أهمية التواصل لا تنحصر في كونه حاجة نفسية بل في كونه ضرورة لتحقيق التوازن في

٢٣- نفس المرجع أعلاه الصفحة ٤٨.

24- SUZETTE; ghodsi jose: le 3 dimension éducative ;ed ;labor p 60.

٢١- نفس المرجع أعلاه الصفحة ٤٤.

٢٢- غسان، غسان يعقوب. بالاشراك مع جوزف طابش، سيكولوجية الاتصال والعلاقات الإنسانية، دار النشر بيروت ١٩٨٩، الصفحة ٤٩.

- التطبيق اللساني للتواصل:

تعد اللغة بعدا أساسيا من أبعاد هويتنا الثقافية^{٢٧} والاجتماعية وهي حلقة وصل بين الذات والآخر بين ماضي الإنسان وحاضره، بين الشعور واللاشعور. فيواسطة اللغة نعبر عن آرائنا وأحاسيسنا وأفكارنا. يقول "هايدجر" أن اللغة تلازم الإنسان باستمرار في يقظته كما في حلمه، وهي أساس وبيت الوجود الإنسان يسكن بيته. وحراس هذا البيت هم أولئك الذين يفكرون ويخترعون ويبدعون بالكلمات. فهم يحافظون ويحمون بيتهم هذا الذي يرمز إلى وجودهم عن طريق إبرازه في لغتهم ومن ثم عن طريق المحافظة عليه في لغتهم من خلال الكلام". وتعد اللغة عاملاً أساسياً من عوامل التكيف مع الحياة، وتمثل الوسيلة الرئيسة للتواصل والتفاهم، ووسيلة هامة من وسائل الاندماج الاجتماعي.

يعد رومان جاكبسون Roman Jakobson عالم اللغة الأمريكي الروسي الأصل، أول من وضع نماذج حديثة للاتصال، انطلاقاً من مقاربات وحلول لمشكلات تقنية وقد اشتهر هذا النموذج تحت مسمى خطاطة رومان جاكبسون^{٢٨} وينتمي هذا النموذج إلى حقل اللسانيات حيث يعطي أهمية لطبيعة الرسالة في حد ذاتها مع التأكيد على أن الوظائف التي يقترحها متداخلة فيما بينها، وإن كانت الواحدة منها قد تغطي على الأخرى. لكن الملاحظ هو أن هذا النموذج يتميز بالشمولية ويغطي كل تصور مغاير للتواصل بل طال مجموع أفعال التواصل.

إضافة إلى ذلك انطلق النموذج اللساني لجاكبسون من مسلمة جوهرية، وهي أن التواصل وظيفة أساسية للغة. وأن دراسة اللغة لا تتم إلا من خلال معرفة وظائفها المتنوعة.

حضر السياق الاجتماعي الذي أفرزها، ويرصد هذا النموذج مختلف العلاقات الاجتماعية والنفسية بين المتواصلين.

ويظهر ذلك بوضوح فيما ذكره kert Iwin أحد أقطاب علم النفس الاجتماعي الذي قال: "إذا أردنا أن نحقق تغييراً عميقاً ومستديماً يجب أن نتعامل مع الفرد كعضو في جماعات، فالفرد في جماعة يسهل التأثير عليه ويكون أكثر مرونة، وإن الاتصال بالأفراد عن طريق الجماعات له تأثير أعمق في المجتمعات أكثر اتصالاً بهم فرادى...."^{٢٥}

فالانتماء للجماعة يساعد الفرد في إشباع حاجاته الاجتماعية. وقد أشارت العديد من الدراسات النفسية والاجتماعية، إلى أن عزل الفرد عن الجماعة يؤدي إلى إصابته باضطرابات نفسية، تؤثر في قدراته على أداء أدواره الاجتماعية. وقد انطلق التطبيق الاجتماعي للتواصل مع دركهايم باعتباره تفاعلاً داخل شبكة تبادل وتتفاهم فيها تصورات جماعية. وبحسب تصور ميد Mead والذي حدد التواصل بناء على تفاعل الذات مع جماعات اجتماعية أخرى. فالشخص لا يمكن أن يكون شخصاً آخر غير نفسه، لكن ما يحدث في تفاعل الذات مع الآخر هو تبادل الأدوار. فعبارة لعب الأدوار تركز على الارتباط بين مفهوم الدور ومفهوم التفاعل الرمزي.

جل علماء الاجتماع، ينظرون إلى التواصل باعتباره ظاهرة اجتماعية وقوة رابطة لها. يساعد على تماسك وبناء العلاقات الاجتماعية وهنا يؤكد «شرام» أن المجتمع الإنساني يقوم على مجموعة من العلاقات قوامها التواصل. وأن ما يجمع الأفراد ليس قوة غيبية أو سحر أو قوى مطلقة وإنما هي علاقات تواصل ضرورية من ضرورات الحياة الاجتماعية ذاتها^{٢٦}.

٢٧- مجموعة من الباحثين، اللغة والتواصل التربوي والثقافة مقارنة نفسية وتربوية الطبعة الأولى ٢٠٠٨ الصفحة ٥
٢٨- ميلودي ع العزوري. الاتصال المؤسساتي، أساسياته تطبيقاته إدارته مع مسرد بالمصطلحات عربي انجليزي فرنسي ٢٠٠٧، الصفحة ٦٢

٢٥- التأثيرات المتبادلة بين الفرد والجماعة

Site internet / faculty . imamu.edu.se

٢٦- دكتور محمد مهدي. الاتصال الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية، ٢٠٠٥ الإسكندرية الصفحة ٩

الأول إلى الأخير. وذلك في سياق لفظي أو قابل ليصبح لفظيا.^{٢٢}

يذهب مجموعة من اللسانين إلى أن اللغة وظيفتها التواصل كضرديناند دوسوسير الذي يرى في كتابه محاضرات في اللسانيات العامة "١٩١٦"، أن اللغة نسق من العلامات والإشارات هدفها التواصل، خاصة أثناء اتحاد الدال مع المدلول بنويا أو تقاطع الصورة السمعية مع المفهوم الذهني.^{٢٣}

كما يضاف ابن جني في كتابه « الخصائص » بأن اللغة عبارة عن أصوات يعبر بها جماعة عن أغراضهم. لكن يرى أزوالد دوكرو Ducrôt خلاف ذلك بأن اللغة ليست دائما لغة تواصل واضح وشفاف، بل قد تكون في بعض الأحيان والمناسبات لغة غموض وإخفاء. ويعني هذا أن الفرد قد يصنف اللغة باعتبارها لعبة اجتماعية للتمويه وإخفاء النوايا والحقائق. كما يؤكد كذلك الفرنسي أندريه مارتيني من خلال كلامه عن اللغة الإنسانية، باعتبارها مؤسسة من المؤسسات الإنسانية، أن هذه الأخيرة، إنما تنتج عن الحياة في المجتمع، وهذا هو تماما حال اللغة الإنسانية التي تدرك شكل أساسي كأداة للتواصل.^{٢٤}

وبالفعل قد لعبت اللسانيات دورا كبيرا في تمثل التواصل غير اللغوي بالاتصال يمكن أن يكون وجها لوجه كما يمكن أن يكون بتعابير الوجه وبالإيماءات والحركات وكذلك بالمظهر الخارجي واللباس.

• الوجه:

تحمل تعبيرات الوجه دلالات مهمة وقد تترجم عما في الداخل من أفكار ومشاعر قبل الكلام،

٢٢- ميلودي ع العزوري. الاتصال المؤسساتي، أساسياته تطبيقاته إدارته مع سرد بالمصطلحات عربي انجليزي فرنسي ٢٠٠٧ الصفحة ٦٢.

٢٣- د. جميل حمداوي. التواصل اللفظي في المجال البيداغوجي والديداكتي، مجموعة من الباحثين. اللغة والتواصل التربوي والثقافة في مقاربة نفسية و تربوية الطبعة الأولى ٢٠٠٨ الصفحة ٦٢
34- André Martinet; élément de linguistique générale; armand colin; paris 1970; p9.

وارتأى رومان جاكيسون، أن للغة ستة عناصر^{٢٥} وهي المرسل، المرسل إليه، الرسالة، القناة، المرجع واللغة. ولكل عنصر وظيفة خاصة. فالمرسل وظيفته انفعالية، تعبيرية والرسالة وظيفتها جمالية والمرسل إليه وظيفته تأثيرية والقناة وظيفتها حفاظية والمرجع وظيفته مرجعية واللغة وظيفتها لغوية.^{٢٦}

وعليه، فكثير من الخطابات عبارة عن رسائل يرسلها المرسل إلى المرسل إليه، حيث يحول المتكلم خطاباته المرسل إلى مجموعة من الانفعالات والمشاعر والأحاسيس الذاتية، ويستخدم في ذلك ضمير المتكلم. ومن ثم، يتخذ المرسل بعدا ذاتيا قوامه التعبيرية الانفعالية. بمعنى أن الوظيفة الانفعالية هي التي تحدد العلاقة بين المرسل والرسالة. أما المرسل إليه فهو المخاطب أو التأثير عليه أو إثارة انتباهه سلبا أو إيجابا. ومن هنا، فإن الوظيفة التأثيرية هي التي تقوم على تحديد العلاقة الموجودة بين المرسل والمتلقي، حيث يتم تحريض المتلقي، وإثارة انتباهه وإيقاظه عبر التهيب والترغيب، وهذه الوظيفة ذاتية بامتياز مادامت قائمة على الإقناع والتأثير، إذ يتحول الخطاب اللفظي إلى رسالة، مسننة بشفرة لغوية.^{٢٧}

ويمكن تلخيص عملية الاتصال وفق خطاطة جاكوبسون كما يلي:

سياق = مصدر + رسالة +

مقصد ← اتصال ← سنن

مصدر «مرسل» يرسل رسالة صوب مقصد «متلق». ويتم نقل الرسالة بفضل وجود سنن أو «لغة» مشتركة بين الطرفين المرسل والمتلقي وسيحدث لا محالة اتصال بينهما جراء نقل المعلومات من

٢٩- د. جميل حمداوي. التواصل اللفظي في المجال البيداغوجي و الديداكتي، مجموعة من الباحثين. اللغة والتواصل التربوي والثقافة في مقاربة نفسية و تربوية الطبعة الأولى ٢٠٠٨ الصفحة ٦٠

٢٠- نفس المرجع أعلاه. الصفحة ٦٠

٢١- www.doroob.com

نظريات وظائف اللغة، للدكتور جميل حمداوي

والنفور والخوف في جهاز الاستقبال بينما الصوت الدافئ والهادئ قد يدخل الطمأنينة والارتياح إلى نفس الآخر^{٢٧}.

الخاتمة:

يعد التواصل هو العملية التي يتم بمقتضاها تحقيق التوازن النفسي، الاجتماعي. ولذلك فالتواصل أداة أساسية في مجال الرعاية الاجتماعية تتضمن القدرة الفعلية على تنمية قدرات الفرد داخل الجماعة التي ينتمي إليها. كما يعزز أواصر التضامن الوظيفي بين أعضاء الجماعة. والتواصل الجيد يعني القدرة على بناء علاقات اجتماعية فعالة ضمن نظام اجتماعي محدد. ولكي تنجح عملية التواصل لابد من توفر مجموعة من التطبيقات النفسية، الاجتماعية واللسانية. إن هذه التطبيقات ليس وليدة الصدفة بل نابعة من واقع اجتماعي تعيشه مؤسسات الرعاية الاجتماعية، مصدرها العلوم الاجتماعية الحديثة. فالتواصل كعلم، أصبح في حد ذاته أداة للتفريغ والتنفيس. كما أصبح يستعمل في الحصوص العلاجية وخير دليل على ذلك تجارب مورينو في مجال البسيكو- دراما والسوسيو- دراما والدراسات الاجتماعية التي تؤكد على أهمية التواصل كميكانيزم من ميكانيزمات التنشئة الاجتماعية.

وينبغي في الأخير أن يكون التواصل اللفظي وغير اللفظي أدوات تربوية وظيفية تخدم العملية التربوية في مجال الرعاية الاجتماعية.

فالوجه يمكن اعتباره نافذة الأنا على العالم الخارجي^{٢٥}. يمكنه أيضا أن يلعب دورا مهما في تنشيط العلاقة وقد تدفع ابتسامة ما بالشخص الآخر إلى متابعة الحديث بارتياح والتعبير عن مشاعره.

فالوجه إن صح التعبير هو كاشف لأسرارنا فلا تواصل بدون تعبير وجهي هذا ما صرح به الباحث كلود مارتان في كتابه الوجه الكذاب، كما يعتبر كلود مارتان بأن الإنسان محاكيا بطبعه، مرآة لما يرى وصدى لما يسمع وما سيسمع.

• الإيماءات:

وهناك الإيماءات أو الحركات التعبيرية التي قد تكشف عن مزاج الشخص وقد تترافق تلك الحركات مع الكلام كما قد تحل الإشارات محل الكلام. هذه الحركات هي تعبيرات رمزية. ترتبط بمعطيات البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الفرد.

• المظهر الخارجي والصورة:

وهما يلعبان دورا مهما في عملية التواصل هنا تبرز علاقة الجسد بالشخصية^{٢٦}. فالمظاهر خداعة ومؤثرة في نفس الوقت. فهناك ما يسمى بعلم نفس الزي. فاختيار الألوان له دلالات ودوافع شخصية ونفسية. فالحركات التعبيرية والمظهر الخارجي يدلان على حقيقة الشخص ومزاجه ونواياه وقد يكونا قناعا نستشر وراءه وذلك كتعويض عن الشعور بالنقص أو القلق أو الرغبة من توكيد الذات. علما أن الصوت الذي يؤثر أيضا في عملية التواصل فالصوت المرتفع يثير الحذر

٢٧- نفس المرجع أعلاه . الصفحة ٦٥

٢٥- نفس المرجع أعلاه . الصفحة ٦٣

٢٦- نفس المرجع أعلاه . الصفحة ٦٤

محمد سلامة محمد غباري. الخدمة الاجتماعية ورعاية الأسرة والطفولة والشباب، المكتب الجامعي الحديث، ١٩٨٩.

محمد مفتاح، وأحمد بوحسن . المفاهيم وأشكال التواصل منشورات كلية الآداب والعلوم الإنسانية بالرباط سلسلة ندوات ومناضرات رقم ٩٢ الطبعة الأولى ٢٠٠١ .

نعومي ريتشمان . ورشة الموارد العربية للرعاية الصحية وتنمية المجتمع، الأطفال البريطاني sc fuk . ترجمة الزراز عفيف، مراجعة وتحرير غانم ويوسف حجر، الطبعة الأولى، ١٩٩٩ .

د. نبيل عارف الجردي. مقدمة في علم الاتصال. الطبعة الثالثة. الناشر مكتب الإمارات، تنفيذ دار الجليل للطباعة والنشر، ١٩٨٥ .

المراجع باللغة الفرنسية :

André Martinet; élément de linguistique générale; armand colin; paris 1970.

Bernard sannanes; les fondements d'une communication efficace; durod 2002.

Charles colley. social organisation; cté in J.lohisse: la communication anonyme; ed; universitaire 1969.

SUZETTE; ghodsi jose: la 3 dimension éducative; ed; labor.

المواقع الالكترونية:

التأثيرات المتبادلة بين الفرد والجماعة

Site internet/faculty.imamu.edu.se

نظريات ووظائف اللغة، للدكتور جميل حمدادي

www.doroob.com

المراجع :

المراجع باللغة العربية :

بناصر البعزاتي. التواصل المفاهيم القنوات، كلية الآداب والعلوم الانسانية، الرباط، سلسلة ندوات ومناظرات رقم ٩٢، الطبعة الأولى ٢٠٠١ .

د. جميل حمدادي. التواصل اللفظي في المجال البيداغوجي والديداكتي، مجموعة من الباحثين، اللغة والتواصل التربوي والثقافي مقارنة نفسية وتربوية الطبعة الأولى ٢٠٠٨ .

عبد الكريم غريب. التواصل والتنشيط، والأساليب والتقنيات منشورات عالم الثقافة الطبعة الأولى، ٢٠٠٨ .

د. عبد القادر الغزالي، اللسانيات ونظرية التواصل، رومان جاكسون نموذجاً، دار الحوار، الطبعة الأولى ٢٠٠٣ .

غسان، غسان يعقوب بالاشتراك مع جوزف طابش، سيكولوجية الاتصال والعلاقات الإنسانية، دار النهار للنشر بيروت، ١٩٨٩ .

د. فيصل عباس. الاغتراب، الإنسان المعاصر وشقاء الوعي، دار المنهل، الطبعة الأولى ٢٠٠٨ .

د. محمد محمود مهدي. السياسة الاجتماعية والتخطيط بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالإسكندرية، الاتصال الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية، ٢٠٠٥ .

ميلودي ع العزوزي. الاتصال المؤسسي، أساسياته، تطبيقاته إدارته مع مسرد بالمصطلحات عربي، فرنسي انجليزي مطبعة النجاح الجديدة الطبعة الأولى، ٢٠٠٧ .

محمد أمين موسى، العامل النفسي والاتصال، فعالية الاتصال في الحياة اليومية عبر وسائل التلفزة، والإذاعة، الصحافة المكتوبة، السينما، مطبعة المعارف الجديدة الطبعة الأولى، ١٩٩٤ .