

**تمهيد:**

يعتبر التواصل بشكل عام، والتواصل الاجتماعي بشكل خاص، من المواضيع التي يكتسي أهمية بالغة في الدراسات الإنسانية، باعتبار أن له دورا مركزيا في تشكيل العلاقات بين الأفراد والجماعات. كما يعد عاملا أساسيا في تنمية الروابط الاجتماعية، وتعزيز الانتماءات وتنمية الثقافات. بل يعد أمرا ضروريا لوجود المجتمعات وتطورها. ذلك أن الإنسان كائن اجتماعي واتصالي بطبعه. ولما كان الأمر كذلك في بناء المجتمعات، فإن المؤسسات باعتبارها تنظيمات رسمية تأسست لتحقيق أهداف معينة من خلال عمل مجموعة من الأفراد في بيئة محددة، تستوجب بالضرورة اعتماد و تطبيق آليات تواصل بين مختلف مكوناتها، وذلك لضمان وصول المعلومات وتنسيق الأدوار وخلق المجتمعية (la sociabilité).

وفي دراستنا نتناول مفهوم التواصل الاجتماعي في المؤسسة العمومية الاستشفائية بين الممرضة ومختلف الفاعلين الاجتماعيين وكيف يمكن للتواصل اللفظي وغير اللفظي بما يحمله من مضامين اجتماعية ثقافية أن يساعد ها على إبراز دورها وتحقيق الاعتراف بهويتها والاندماج مع المجموعة المهنية وبالتالي العمل على تشكل الهوية المهنية.

**1- مفهوم التواصل:**

التواصل مفهوم فرض حضوره على الباحثين والمفكرين في مختلف الحقول المعرفية عبر الزمن. وهو ينتقل في الراهن من العلاقات الإنسانية إلى العلاقات العامة، حيث تحولت الوكالات الإشهارية إلى مقاولات للتواصل، وفي ميدان السياسة، لا يختلف الأمر عن سابقه.<sup>1</sup> فالتواصل إذا فعل واع وإرادي يتوقف على رغبة الفرد في إيصال

<sup>1</sup> محمد رضوان، وصل وبلغ، مقال فيمجلة علامات الالكترونية، العدد 21 السنة 2004، ص 61-63، الموقع

[www.saidbengrad.com](http://www.saidbengrad.com)

معلومات محددة إلّاآخر.<sup>1</sup> بمعنى أن التواصل له مضمون اجتماعي ثقافي يهدف من خلاله الفاعل الاجتماعي إلى إنتاج مجال يتجاوز البعد أو الطرح التلغرافي للتواصل متعديا إلى البعد الإنساني. حيث يعتبر التواصل أساساً خلل قائم داخل النسق. كما تذهب إلى ذلك مدرسة (بالو ألو - Paolo Alto)<sup>2</sup>. وذلك يعني أن مفهوم التواصل قد أصبح ضرورياً من أجل وصف البناء الاجتماعي وتشريحه. كما دافع (هربرت ميد - Harbert Mead) عن فكرة أن التواصل هو المبدأ المؤسس للمجتمع. ويفهم التواصل على أنه تدخل للآخر في تكوين الأنا، أو الهوية، وبناءها.<sup>3</sup>

## 2- تعريف التواصل :

التواصل من فعل وصل و يصل أي الربط بين فردين أو أكثر، والاسم التواصل. ويفيد التواصل في اللغة العربية الاقتران والاتصال والترابط والجمع والإبلاغ والإعلام. و في اللغة الأجنبية فكلمة ( communication ) تعني إقامة علاقة وتراسل وترابط وتبادل وإخبار وإعلام وهي بذلك تتشابه في الدلالة والمقصود بين اللغتين.

التواصل يقابله المصطلح الأجنبي (continuité) وهو يعني فيما يعني الاستمرارية. بمعنى التفاعل بين المرسل والمستقبل في علاقة مستمرة ودائرية.

ويعرف معجم روبرت الكبير التواصل بمعنى الانتظام والتواصل ويعني كل علاقة ديناميكية ضمن حركية ما.<sup>4</sup> ويعرف (شارل كولي - CharleKoly) التواصل بأنه "الميكانيزم الذي بواسطته توجد العلاقات الإنسانية وتتطور". ولا يتوقف التواصل

1محمد عابد الجابري، التواصل نظريات وتطبيقات، الشبكة العربية للأبحاث والنشر، بيروت لبنان، 2010 ص12

2نفس المصدر ، ص 14

3نفس المصدر ، ص 33

4زهير الخويلدي ، هل من ضرورة للتواصل اليوم؟ ، موقع جمعية الترجمة وحوار الثقافات .

على اللغة المنطوقة بل يتعدى إلى مختلف التعبيرات الشفوية والمرئية مثل الملامح الجسدية والرمزية والإشارات ونبرة الصوت. وكل مامن شأنه أن يعزز الروابط الاجتماعية بين الفاعلين.

كما اكتسب الاتصال معنى آخر أكثر دلالة على المشاركة. صار يشير إلى مشاركة عامة أو خاصة مشتركة أو قرابة. هذا المعنى حاضر بقوة في الاستعمال الانجليزي والأمريكي المعاصر، حيث يفتح المتكلمون تعليقاتهم بالقول إنهم يرغبون في أن "يشاركوا بشيء" مع جمهور مستمعهم.<sup>1</sup> بمعنى أن يخلق مجال اجتماعي تفاعلي، وهذا ما يقصد إليه بحثنا من خلال تفاعل المرصدة مع الآخر في الفضاء العمومي على مستوى أفقي بشكل تداولي ليس كأوامر، بحيث الكل في خط واحد لخدمة وتنمية ثقافة المؤسسة.

فالتواصل بالمفهوم السوسيولوجي يعني تبادل القيم وغيرها بين الأفراد والجماعات، والتفاعل بينهم لخلق دينامية المجتمع بأسره، كما أن التواصل أساس اندماج الأفراد في ثقافة وهوية المجتمع وتمثيلاته للعالم والأشياء، مما يساهم في توحيد الوعي الجمعي، والمشاركة الفاعلة في بناء المجتمعين السياسي والمدني. إن التواصل الاجتماعي قائم على رهانات متعددة إذن، كما أشار (بيير بورديو - Pierre Bourdieu)، قد تكون رهان الهوية الفردية أو رهان الهوية الجماعية أو رهان الهوية الوطنية.<sup>2</sup>

### 3- التواصل الاجتماعي.

<sup>1</sup>طوني بينيت وآخرون، مفاتيح اصطلاحية جديدة معجم مصطلحات الثقافة والمجتمع، ترجمة سعيد الغانمي، المنظمة العربية للترجمة، بيروت لبنان، 2010 ص 49.

<sup>2</sup> عبد المجيد العابد، التواصل: التحديد والرهان، مجلة انفاست نت / من أجل الثقافة والإنسان - الجمعة، 25 فبراير

التواصل، حالة اجتماعية تتحقق من خلال انساق متعددة ينسج الأفراد داخلها سلسلة من العلاقات من طبائع مختلفة: اللغة والنسب والجوار والتظاهر والحاجات الاقتصادية<sup>1</sup>. كما يشير الطرح الأنتروبولوجي أنه من خلال التواصل يمكن إدراك سر الترابط الاجتماعي وكنه الصيرورة التي من خلالها يتعلم الإنسان كيف ينتمي إلى ثقافة مجتمع ما ويصبح جزءاً منها من خلال سلسلة من الطقوس التي تغطي جميع مناحي الحياة العملية والرمزية.<sup>2</sup>

فالتواصل الاجتماعي هو حينما تتحول داخله الطقوس والعادات وردود الفعل الجماعية كأشكال تواصلية تعكس العمق الثقافي للجماعة.<sup>3</sup> وفي المؤسسة الخدماتية يلعب التواصل الاجتماعي أهمية مركزية في نجاحها وفهم حقيقة احتياجات جمهورها وتعزيز مكانتها. وفي هذا يقول (ميشال كروزيه - Mechel Crozier): "إن المشكل الأساسي للمؤسسات الحديثة هو الاستماع للحقيقة".<sup>4</sup> بمعنى الفهم الحقيقي لمتطلبات الآخر ومعرفة كيفية تلبية الطلب لضمان استمرارية التواصل ونجاح العلاقة.

#### 4-رهانات التواصل :

طرح (اليكس ميشيلي - A.Mucchielli) مجموعة من الرهانات تخص العملية التواصلية وهي :

الرهانا الأول وهو رهان إعلامي، بحيث يقوم بنقل ونشر المعلومات والأخبار كما تفعل الصحافة بمختلف الوسائل.

1 سعيد بن كراد ، استراتيجيات التواصل ، مجلة علامات الالكترونية ، المغرب ، العدد 21، السنة 2004، ص 1-9 الموقع [www.saidbengrad.com](http://www.saidbengrad.com)

2 نفس المصدر

3 نفس المصدر ص 6

4 بلقاسم سلاطونية واخرون ، علم الاجتماع الإعلام ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2012، ص 162

الرهان الثاني وهو رهان التوقعات، والتي يقوم بها أطراف العملية التواصلية في الحياة اليومية، حيث يكون التواصل على شكل تمظهرات حسب دور ومكانة كل طرف، وسيكون الهدف من العملية تقديم صورة متميزة عن الذات، وتبرير مواقفها، والدفاع عما يميزها كهوية.

الرهان الثالث هو رهان التأثير، إذ يتعلق بالتأثير في الآخر وإقناعه، بل وإغراءه وتمويه الحقيقة عليه بهدف جعله مشاركاً في الرأي وذلك وفق قوة توظيف الحجاج كأداة ضرورية في العملية التواصلية لتحقيق التأثير.

الرهان الرابع هو الرهان العلائقي، ويهدف إلى تنظيم العملية التواصلية، ذلك أن العلاقة بين شخصين نادراً ما تكون تلقائية وبسيطة وهادئة، فهي تتسم في الغالب بعدم الاستقرار على مستوى السلوك، وبالصرع على المستوى العاطفي والفكري. وهنا تبرز ضرورة وضع قواعد لتنظيم عملية التواصل وإخضاعها للآداب المجاملة والحوار. لضمان استمرارية التواصل والحفاظ على الروابط الوجدانية والاجتماعية بين أطراف العملية التواصلية.

الرهان الخامس هو رهان معياري، ويخص آفاق العلاقة الإنسانية التي تتلخص في ضرورة بناء مجتمع حوارى يوجهه مبدأ قبول الآخر المختلف. فالتواصل، وإن كان ينطلق من إستراتيجية تأكيد الذات والتأثير في الآخر، فإنه يهدف في العمق إلى بناء مايسميه (هبرماس-Habermas) بالفضاء العمومي كفضاء للعلاقات القائمة على الاختلاف والحوار وسيادة روح الديمقراطية والتسامح، وإعادة الاعتبار إلى الذات الفاعلة في فضاء المجتمع ومؤسساته.<sup>1</sup>

1بتصرف، الجابري محمد عابد، مصدر سابق، ص 23

من خلال هذا الطرح نتوقف عند الرهان الثاني والرابع والخامس، نظرا لتوافقهم مع توجه البحث ومتطلبات تشكل الهوية المهنية للممرضة في المؤسسة الاستشفائية وما يتطلب ذلك من إتقان للعملية التواصلية من مختلف الجوانب والسياقات ضمانا للبعد الإنساني الذي تطلع به مهنة التمريض والدور الاجتماعي للمؤسسة الصحية. فمعرفة كيفية التواصل وتطبيقاتها عمليا، يمكن الفاعل من تحقيق ذاته. حيث أن مظهرات الممرضة عامل مساعد على تسهيل عملية التواصل مع مختلف الفاعلين بحيث تعطي الانطباع الأولي بالاستعداد لعملية التواصل وتشج الطرف الآخر على الانخراط فيها. كما أنها تعد كمؤشر يعكس مدى الالتزام بالقيم والرموز المشتركة الدالة على الانتماء لمجموعة ما، مهنية أو اجتماعية .. الخ.

## 5- أشكال وأدوات التواصل:

بالنظر إلى التواصل كظاهرة اجتماعية فإنه يمكن أن نضبط الشكلين الآتيين: "على أساس انه معطى بديها مرتبطا بما يضمن الوجود الإنساني ذاته، وهي حالة التبادل الاجتماعي النفعي الضروري".<sup>1</sup> "بمعنى الحياة اليومية ومقتضياتها من أجل استمرار النشاط الاجتماعي والاقتصادي للإنسان. كما يمكن أن نلمس الشكل الثاني والذي تفرضه اصطناعيا الأجهزة التقنية الحديثة من خلال الوسائط المتعددة" والتي تنطلق من مستبقات ايديولوجية وفكرية وعقدية توجه السلوك وتتحكم في ردود الأفعال من خلال خلق حالات التنميط السلوكي المستجيب لحاجيات بعينها" وهي ما تركز عليه وسائل الدعاية والإشهار والإعلانات قصد الترويج لمنتج ما ماديا أو معنويا في إطار المنافسة أو المغالبة في جميع الأحوال.

1 سعيد بن كراد ، مرجع سابق ، ص 5-6

أما أدوات التواصل فإننا نجد في المقام الأول اللغة المنطوقة "باعتبارها أداة مثلى

لصياغة الإرساليات ونقل الانفعالات والتمييز بينها". حيث نجد (هبرماس -

Habermas) يعتمد عليها بشكل واسع في نظريته الفعل التواصلية على أساس أنها

ليست وسيلة فقط بل تحمل مضامين اجتماعية ثقافية وتعد عنصرا هاما من عناصر الهوية.

كم نجد ايمائات أعضاء الجسد كأداة لها حضور في العملية التواصلية وتشير في هذا

الصدد الدراسات الأنتروبولوجية أن التعبير الجسدي الرقص بالخصوص كان أدوات

تواصلية بين الشعوب والقبائل الأولى وما زال إلى حد اليوم يمثل احد الأجناس التعبيرية

التي لها سحرها الخاص في نفوس المتلقين حيث يتميز على اللغة المنطوقة بإمكانية

فهمه على أوسع نطاق. كما تعتبر تعابير الوجه واحدا من ابرز جوانب التواصل غير

الشفوي. وقد طور (بول أكمان - Pool Ekman) ورفاقه نظاما رمزيا لوصف حركة

عضلات الوجه التي تعبر عن إحساس أو فكرة ما. <sup>1</sup> كإشارات وتعابير الغضب والحزن

والفرح والاستغراب .. الخ .

من أدوات التواصل الرموز والعادات اللباس والأكل والطقوس المختلفة وما تلعبه في

الحياة الاجتماعية والثقافية من خلال تنميط السلوك وردود الأفعال. كما نجد الأشكال

المادية في الحياة اليومية "كالعمارة والأسواق والفضاءات العمومية بشكل عام وطرق

التعاطي مع الدورة الزمنية وأنماط توزيعها" حيث تلعب هذه الفضاءات دورا هاما في

تسهيل الاتصال والتفاعل بين مختلف الفاعلين عبر اللقاءات وتبادل الزيارات

ومقتضيات العلاقات المختلفة. ومنه نجد أيضا نمط بناء المؤسسات العمومية، وطريقة

توزيع الأجنحة والمكاتب حسب اختصاص ومهام وأهداف المؤسسة مما يسمح بسهولة

التواصل بين مختلف الأنساق. كما يساعد في خلق بيئة تنظيمية مناسبة . ومنه نجد

<sup>1</sup> انتوني غدنز، علم الاجتماع، ترجمة فايز الصياغ، المنظمة العربية للترجمة، بيروت لبنان، 2005، ص 161.

المؤسسات الاستشفائية لها طابع خاص بها من حيث الشكل والموقع والمكانة حيث يراعي في انجازها كل المسائل المرتبطة بنجاح المنظومة الصحية في علاقتها مع المحيط ومع المجتمع بشكل عام، إذ يراعى مدى سهولة وسرعة الاتصال بها من حيث الموقع والشوارع المؤدية إليها وليس في وسط المدينة بحيث الازدحام والضجيج وتلوث البيئة كما نجده في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة حيث تجد سيارات الإسعاف صعوبة في الوصول إلى المشفى خاصة عند ساعات الذروة المرورية. من حيث الهيكل الداخلي تصمم المؤسسة الاستشفائية وفق المعايير العالمية التي تتناسب مع متطلبات الصحة العمومية وراحة المريض وسهولة التواصل معه ومع مختلف العناصر الطبية الفنية والإدارية وضمن مراقبة دائمة لكل الأجنحة وعملها.

## 6-وظائف التواصل :

لفهم وظائف التواصل بين مختلف الفاعلين في المجتمع بما يتضمنه من تشكيلات اجتماعية وتنظيمات هيكلية نتناول بإيجاز وظائف الاتصال الإنساني. إذ يعد الاتصال في حياة الكائن الإنساني والحيواني أمرًا حتميًا، لضمان وجوده واستقراره. كما يعد أساس تكوين الجماعات، أسرة، قبيلة، عروش، أمة. وتتمثل أهم وظائف الاتصال الإنساني في ما يلي:

أولاً: استمرار حياة الكائن، حيث يفرض ذلك على الكائن الانخراط في عملية تواصل وتفاعل مستمرة مع الآخر لتلبية مختلف الحاجات، كالزواج لإشباع الرغبة البيولوجية والنفسية، وضمان استمرار النسل والنوع وهذه العمليات تحتاج إلى المكنيزم التواصل الجسدي قصد التناسل. ومع استمرار العلاقات الأسرية، تتعمق الروابط الاجتماعية عبر القيم والتقاليد والثقافة المشتركة، بحث يكون للتواصل الأسري وظيفة أساسية في عملية التنشئة الاجتماعية وذلك قصد الحفاظ على الهوية الاجتماعية والثقافية للمجموعة.



إن انخراط الفرد في عمليات التفاعل مع الآخر قصد تأسيس أسرة وضمان استمرار النوع وإنتاج قيم ومعايير تحافظ على تماسك المجموعة وتوجيه سلوكياتها وفق هويتها الثقافية يتطلب اعتماد نظام تواصل اجتماعي يستجيب لرموز ومضامين عناصر الهوية ولمعنى التواصل وفق ما اشرنا إلى ذلك سلفا في الفصل المفاهيمي. بمعنى تواصل عقلائي الذي يعطي مساحة كافية للحوار والمداولة في عملية دائرية بين المرسل والمتلقي لتعزيز الثقة في الذات وفي الآخر.

ثانيا :التكيف، إن ضمان نجاح الفرد في علاقته مع الغير، إجتماعيا، وإقتصاديا، وثقافيا، يتطلب من هذا الأخير التكيف مع مختلف الظروف والوضعيات، والاندماج مع الوسط الاجتماعي لتحقيق الاستقرار والأمن، عبر المشاركة الجماعية في مختلف العمليات التي تفرضها عضوية الفرد في الجماعة وحسب توزيع الأدوار. مما يتطلبه بجملة من المهام والأفعال تستهدف تحقيق مقتضيات الحياة اليومية ومتطلباتها كالتنقل والعمل والكسب لتحسين المستوى المعيشي وتنمية رأس المال الاجتماعي لإفتكاح قدرة تفاوضية تؤهله لتعزيز مكانته الاجتماعية. وبالتالي يتمكن الفرد من التموضع ضمن تشكيلة اجتماعية معينة وهوية محددة تفرض عليه الإقرار بانتمائه وولائه ودفاعه عن تلك المجموعة أو ذلك التنظيم وثقافته.

وبالنظر إلى حيثيات الموضوع الذي نتناوله في هذه الدراسة، والذي يتعلق بتشكل الهوية المهنية للممرضة بالمؤسسة الاستشفائية من خلال متغير التواصل الاجتماعي بين الممرضة ومختلف الفاعلين الاجتماعيين بالمؤسسة. فإننا نتبنى ذات الاتجاه الذي يفرض على الممرضة كفاعل اجتماعي الانخراط في عملية تواصلية تضمن لها استمرار وجودها الفعلي ضمن مجتمع المؤسسة وتساعد على التشكل كفريق تقني وفني متجانس له هويته المعترف بها في إطار عمل مشترك كمنظومة صحية متكاملة. بحيث يسمح ببناء هوية مهنية للممرضة تضطلع بمهام إنسانية وطبية،

وتدافع عن خصوصيات المهنة ورموزها، بما يجعلها تتماهى مع دورها، لتحقيق مشروعية الانتماء للمؤسسة الاستشفائية.

وظيفة الاتصال	الأنشطة المتعلقة بها
1 / البقاء	التعرف على الطرف الآخر قصد الزواج .. بناء أسرة .. العلاقة الأسرية .. التنشئة الاجتماعية .. البحث عن التغذية .. التعليم .. تعزيز الهوية .. تنمية القدرات الاتصالية .
2 / التكيف	الحركة ، التنقل ، الدفاع عن النفس ، امتلاك المسكن وحماية حدوده ، تقسيم العمل ، التعاون ، العمل الجماعي ، السيطرة ، الخضوع ، التداول ، الانضمام إلى المجتمع المدني .

جدول رقم (1) يبين: وظائف الاتصال.

## 7- شروط التواصل :

على أساساً للنشاط التواصلي بين الأفراد في المجتمع تحكمه اطر مرجعية وقواعد أخلاقية .

تجملها عطيات أبو السعود فيما يلي :

إن النشاط التواصلي يتم من خلال علاقة تفاعل بين فردين أو أكثر داخل سياق العالم المعاش ، فمن حق كل شخص له القدرة على الكلام أن يشارك في النشاط التواصلي .

لأن عملية التواصل من خلال اللغة التي يتم بواسطتها علاقة بين المشاركين في التفاعل وبين العالم الخارجي وبينهم وبين الذات الأخرى، فاللغة هي الوسيط الأساسي

في النشاط التواصلي وعن طريق اللغة يتم الوصول إلى نوع من التفاهم بتوظيف الجمل والعبارات .

√ التجربة التواصلية هدفها الوصول إلى اتفاق بين الذات المشاركة فيالتفاعل وهذا يتطلب التقارب في وجهات النظر .

√ النشاط التواصلي أو العملية الاتصالية لابد لها من ديمقراطية الحوار.

√ وجود الظروف التي تضمن الإجماع الذي لن يتم الوصول إليها إلا عن طريق قوة الأطروحة الأفضل ، ولذلك لابد من قوة الحجة والبراهين التي يقوم عليها التواصل .

√ أن يتحرر التواصل من أشكال الضغط وسيطرة وهيمنة كل طرف على الآخر والقهر الخارجي.

√ أن يتاح لكل مشارك في التواصل الفرصة في الدفاع عن رأيه دون سيطرة سلطة ما .

**8- التواصل عند الإنسانوالحيوانات :**

**1-8 التواصل عند الحيوانات :**

إن إنتاج المعلومات والبيانات وإرسالها واستقبالها تعد شيئاً ضرورياً للحياة الاجتماعية لدى كثير من أنواع الحيوانات. <sup>1</sup> ذلك أن التواصل يعد أمراً أساسياً لتكيف وبقاء هذا النوع أو ذلك. ومن الحيوانات التي تعتمد على التواصل بشكل فيه الكثير من المهارة والدقة في إيصال المعلومة وتوزيعها واستقبالها بجد عالم النحل. حيث من المعلوم إن النحل يولد وهو مبرمج بالمعلومات اللازمة لإبداع وترجمة الرقص الهزاز، إذ تعد أكثر العمليات الحركية اتقاناً التي يقوم بها النحل عند تحديد مصدر الغذاء والحصول عليه. بمجرد أن تحدد النحلة الشغالة مصدراً غنياً بالغذاء، فإنها تعلن عن ذلك لبقية النحل الموجود بالخلية بإحدى رقصتين كالرقصة الدائرية أو رقصة هز الذيل.<sup>2</sup> وتعد هذه العملية عملية تواصلية هادفة تتقن خيوطها وتدرج دلالاتها النحلة بحكم الغريزة الفطرية. وفي عالم النحل هذه الوسيلة في غاية الإبداع والتناغم، ولتبليغ أن الطعام يوجد على مقربة من دائرة الخلية فإن النحلة ترقص بشكل دائري. أما إذا كان في مكان أبعد فإنها أي النحلة ترقص رقصة "هز الذيل" وكلما كان الموقع قريباً ازداد الذيل اهتزازاً إلى الخلف والأمام. أما الاتجاه الذي وجد به الطعام فيحدده اتجاه تحليق النحلة أثناء قيامها بالرقص. وتعد هذه التقنية أساسية في عملية التواصل بين كافة أعضاء مملكة النحل بحيث يعبر عن تماسكها وانسجامها وتكيفها مع الواقع قصد الحصول على الغذاء وبالتالي ضمان البقاء والتكاثر. "كما نجد في عالم الطيور إن بعضها والتي تنشأ وتكبر دون تفاعلات مع طيور أخرى من الفصيلة نفسها تصبح مضطربة تماماً فيما يختص بهويتها. وكان (كونرادلورنز - Konrad Lorenz) أول من

<sup>1</sup>برنت د. روبن الاتصال والسلوك الإنساني، ترجمة كلية التربية / جامعة الملك سعود، معهد الإدارة العامة، المملكة

العربية السعودية، 1991، ص 114.

<sup>2</sup>مرجع سابق، ص 48-49

قام بدراسة العمليات التي تتعلم بواسطتها الطيور وغيرها من الحيوانات التعرف على هويتها وتأكيد تلك الهوية خلال التفاعل الاجتماعي المبكر<sup>1</sup>.

تكتسي عملية التواصل في هذا المقام أهمية إستراتيجية، إذ ترتبط بمسألة حياة أو موت النوع، بل إن نضام مملكة النحل وكل أنواع الحيوانات الأخرى، مؤسس أصلا على إتقان وفهم الرسائل الاتصالية، والتي تلعب دورا مركزيا في تشكل مجتمع النحل. والأمر ينسحب أيضا على مختلف أنواع الحيوانات من خلال إتقان منظومة من الإشارات التي تصدر عبر حواس البصر واللمس والشم والسمع والحركة الإيمائية باعتبارها مصدر من مصادر المعلومات ومن خلالها تترجم سلوكيا مستجيبة للحاجة البيولوجية.

## 8-2 التواصل عند الإنسان :

في البدء كان الرقص، الرقص بمفهوم التعبير الجسدي قصد التواصل بين البشر كجمال للفرجة والمؤانسة والإمتاع للتعبير عن الفرح عن الحزن عن الحرب وعن الحب عن القوة والوحدة التعاون في مختلف مجالات الحياة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية.. الخ. الرقص كان وسيلة للتواصل بين البشر كلغة جسدية تعتمد على الحركة الإيمائية وعلى الملامح والإيقاع الموسيقي مما اكسبه خاصية اللغة العالمية بمعنى إمكانية فهم واستيعاب مضمون الرسائل والإشارات على نطاق واسع. وما يزال الرقص إلى يومنا هذا عند كل الشعوب والقبائل وفي الجزائر نجد العديد من الفرق الفلكلورية والرقصات الشعبية لدى مختلف مكونات المجتمع الجزائري تتميز بطبوع وإيقاعات تحاكي الواقع ويوميئات الإنسان في علاقاته الاجتماعية والثقافية. ومثلما كان الرقص

1أبرنت د. روبن ،الاتصال والسلوك الانساني ،ترجمةكلية التربية /جامعة الملك سعود ،معهد الادارة العامة ،المملكة العربية السعودية ،1991 ص 45.

أسلوب تواصل بين الأفراد والجماعات. نجد أيضا استعمال النار والدخان كإشارات بصرية وظفت في عمليات مختلفة في السلم والحرب. ويقول المؤرخون أن هناك اهتماما واضحا بالاتصال وبدوره في الشؤون الإنسانية، ظهر قبل القرن الخامس قبل الميلاد وفي كتابات البابليين والمصريين القدماء وفي الياذة (هوميروس-Habermas) وغيرها، وكان من الطبيعي أن نرى الأديان منذ العصور القديمة تدعم أهمية الكلمة ومفعولها.<sup>1</sup> ومنه الدين الإسلامي والذي تأسس وتغلغل في قلوب الشعوب العربية وغيرها من الشعوب عبر العالم بفضل براعة التواصل وحنكة الرسول (محمد صلى الله عليه وسلم) في إبلاغ الرسالة إلى الناس كافة من خلال توجيهات النص القرآني الذي يحث على الحوار والتي هي أحسنها بالمحاجة والإقناع واللين يقول عز وجل: "ولو كنت فظا غليظ القلب لانفضوا من حولك" الآية 159 من سورة آل عمران. كما نجد في قوله تعالى إلى سيدنا موسى: "اذهبا إلى فرعون إنه طغى فقلوا له قولا لينا لعلهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى". سورة طه، الآية 43 و44. (القرآن الكريم)

كما نجد الآية الكريمة في قوله تعالى: "وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا، إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ اتِّقَاتُكُمْ". سورة الحجرات، الآية 13 (القرآن الكريم) والتي أعطت لمفهوم التواصل معنى آخر، تأسس على مبدأ التعارف والتعاون بين الشعوب والقبايل لبناء علاقات اجتماعية أساسها التقوى.

يمكن إرجاع أصول علم الاتصال -كعلم- إلى الإغريق. فقد انبثق من رغباتهم واهتماماتهم اليومية، فالديمقراطية اليونانية في الحكم تعتمد في جميع جوانبها التجارية والاقتصادية والإدارية والتعليمية على القوانين غير المكتوبة أي القوانين الشفوية. وكان من المفروض على كل فرد من أفراد المجتمع الإغريقي أن يكون المحامي المدافع عن نفسه.. ونتيجة لذلك فقد كانت الخطابة في الجماعة هي الشغل الشاغل

1برنت د. روبن، مرجع سابق، ص 66.

للإغريق.<sup>1</sup> حيث يعد (كوراس - Coras) أول من وضع نظرية في علم الاتصال. كما يعد (أرسطو - Aristos) ومعلمه (أفلاطون - Platon) مؤسسي الدراسات القديمة لفن الاتصال.

وفي التاريخ الحديث في أواخر الأربعينيات وبداية الخمسينيات اتسع مجال الاتصال، حيث بدأ عدد من علماء الاجتماع والسلوكيين في تطوير نظريات للاتصال. وكان من بين التطورات التي حدثت والتي بحثت في وصف طبيعة عملية الاتصال ما طوره (هارولد لاسويل - Harold Lazweel) العالم السياسي سنة (1948) حيث قال إن عملية الاتصال يمكن توضيحها بالعبارة التالية: "من يقول ماذا ولمن وبأي وسيلة وبأي اثر".<sup>2</sup>

وهذه التساؤلات الهادفة تمكنا من وضع العناصر الأساسية في عملية التواصل نستعرضها بعد تلخيص لأهم الخطاطات التي اقترحها العلماء في مجال دراسة الاتصال. حسب الجدول رقم (2).

جدول رقم (2) يبين أهم نظريات الاتصال.<sup>3</sup>

النموذج	كيف يتم الاتصال	عوامل أساسية لشرح نتائجه	اتجاه المعلومات
ارسطو	المتحدث ينشئ الرسائل التي تهدف إلى إقناع المستمعين	المصدر والرسالة	اتجاه واحد

<sup>1</sup> نفس المرجع، نفس الصفحة .

<sup>3</sup> نفس المرجع ، ص 72.

<sup>3</sup> مرجع سابق / ص 125

لا سويل	المتحدث يكون الرسائل ويختار القناة ويأتي بسلسلة من التأثيرات على المستمعين .	المصدر والرسالة والقناة	اتجاه واحد
شانون وويفر	المصدر يحول الرسالة إلى رموز يرسلها بقناة إلى المتلقي .	المصدر والرسالة والوضوء	اتجاه واحد مع تغذية راجعة
شرام 1	المصدر يحول الرسالة إلى رموز ويرسلها بقناة إلى المتلقي	المصدر والرسالة	اتجاه واحد
شرام 2	المصدر يحول الرسالة إلى رموز ويرسل المعلومات بقناة للمتلقي إذا تقاسم مجال الخبرة .	المصدر والرسالة والمستقبل	اتجاه واحد
شرام 3	مصدر يحول الرسالة إلى رموز ويرسل معلوماتها بقناة لشخص آخر يرسلها بدوره للمصدر .	المصدر والرسالة والمستقبل والتغذية الراجعة	دائري بواسطة التغذية الراجعة .
كاتزولازارسفيلد	المصدر يحول الرسالة إلى رموز ويبعث المعلومات بواسطة وسيلة اتصال جماهيري لقادة الرأي الذين يحولونها للجمهور .	القناة والرسالة والمستقبل وقائد الرأي .	اتجاه واحد عن طريق وسيط
بيرلو	المصدر يحول الرسالة إلى رموز مبنية على مهارات ويرسلها بواسطة إحدى الحواس الخمس لمتلق يعتمد تفسيره للرسالة على معاني	المصدر والمستقبل والمعنى والعملية	اتجاه واحد
نيوكومب	استجابة الأفراد لرسائلهم المبادلة تتوقف على اتجاهاتهم نحو الموضوع كما يعتمد على اتجاهاتهم بعضهم نحو بعض بهدف تحقيق الاتساق.	المعنى والمستقبل	اتجاه ثلاثي
دانس	أفراد يحولون الرسائل إلى رموز ويفكونها بناء على الخبرة الاتصالية السابقة .	العملية والزمن	اتجاه حلزوني لولبي
واتزلوايكيفن وجاكسون	يتبادل الأفراد الرسائل والسلوك وتختلف معانيها مع كل شخص اعتمادا على الصلة الاتصالية بينهم .	المستقبل/المعنى/العملية/ماوراء الاتصال.	اتجاهان



روجرز	أفراد متصلون ببعض في شبكات يساهمون في الاتصال ويتبادلونه بغرض الوصول لفهم مشترك .	شبكات اجتماعية وإعلاموزمن .	اتجاه لولبي
-------	---	-----------------------------	-------------

## 9- أهمية التواصل عند الممرضة:

تزداد أهمية التواصل في الحقل الصحي إلى درجة أن تكون مركز لنجاح العملية الطبية من الأساس، على اعتبار أن حلقات عملية التواصل بين كل الأطراف ينبغي أن تكون دقيقة وفق الحالة العلاجية. "يبدأ الاتصال العلاجي في العملية التمريضية بين ممرض يحمل عنقاؤه رسالة تمثل تصوره الذاتي للموقف التفاعلي مع مريضه، وهذا الممرض هو الذي يرسل رسالة إلى مريضه مستخدماً ومعتدماً على ألفاظ وكلمات وحركات جسدية أو أفعالاً أو نبرة صوتية مصحوبة بتعبيرات وتغييرات في ملامح الوجه".<sup>1</sup> من خلال إتقان عملية الاتصال بين مختلف العناصر الاستشفائية، أمكن تقديم خدمة يشعر من خلالها المريض بالارتياح والقبول.

إن نمو العلاقة المهنية الحميمة بين الممرض والمريض في العملية العلاجية تساعد الممرض على اتخاذ الإجراءات التي تكفل له التدخل الشخصي في الحياة النفسية والاجتماعية للمريض. وكل طرفي العملية التفاعلية يحاولان استمالة الآخر، فالمريض يحاول استجلاب عواطف الممرض والممرض يحاول استخراج المعلومات التي تساعد على النجاح في عمله وتحقيق هدف المؤسسة المتمثل بتحسين وشفاء المرضى.<sup>2</sup> ومن هنا تكمن الأهمية البالغة لنجاح التواصل الاجتماعي بين الأطراف الفاعلة في المؤسسة في خلق مجال تفاعلي ايجابي يساعد خلق بيئة ملائمة للعمل. "حيث يعد

1 عبد الكريم قاسم، التمريض النفسي مفهوم الرعاية التمريضية، دار وائل للطباعة، عمان الأردن، 2002، ص213

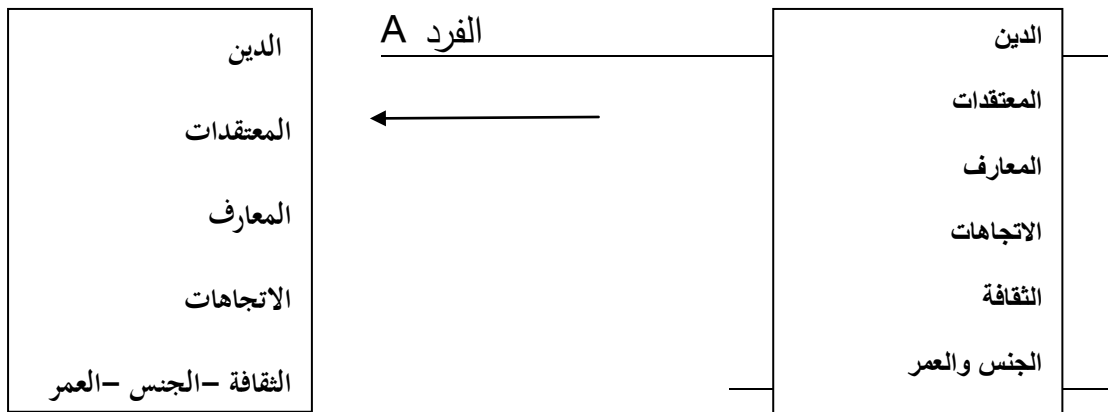
2 نفس المصدر، نفس الصفحة.

بمثابة الدم الذي يتدفق في عروق المنظمات إنسانية وأوصالها المختلفة، إذ أن الاتصال في المنظمات المعاصرة يحتل أهمية كبيرة في إطار العلاقات الفاعلة ويكاد بدون تحقيق فاعلية الاتصال لا تستطيع المنظمة من تحقيق أدائها بصورة رشيدة".<sup>1</sup>

## 10-العوامل المؤثرة في التواصل :

لا شك أن الفعل الاتصال لا ينطلق من فراغ، فكل إرسالية حتى يكون لها معنى عند الآخر يجب أن يكون لها مضمون قابل للفهم والاستيعاب بعد تفكيك رموزه ودلالاته. وذلك باعتبار أن الفرد كمرسل أو مستقبل للمضمون يعيش ضمن بيئة تتشكل من منظومة من القيم الاجتماعية والاتجاهات والمعتقدات الدينية تم بناؤها بين الفرد ومجتمعه بفعل التفاعل الثقافي بين الفرد والجماعة وبفعل مجهودات الأسرة.<sup>2</sup> وعملية التنشئة الاجتماعية التي تتواصل من مؤسسة اجتماعية إلى أخرى.

والشكل الموالي رقم (1) يبرز بوضوح المجال التفاعلي الذي يؤطر العملية الاتصالية بين طرفين وأكثر، بمعنى أن القيم والمعايير تترسخ أكثر كلما استمرت عملية تدفق الرسائل الاتصالية بين الأطراف وأن نمو الثقافة المشتركة وتشكل الهويات يتأسس على طبيعة ومحتوى التواصل مع الآخر. الشكل رقم (1) يمثل: طبيعة البيئة التي تحتضن العملية التواصلية بين طرفين أو أكثر.



1خضير كاظم حمود، الاتصال الفعال في إدارة الأعمال، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2010، 91.

2 نفس المصدر ، نفس الصفحة .

---

 الفرد B
 

---

التعليق السوسبيولوجي لهذا الشكل أعلاه يبين أن الفرد A/B لا يتواصل مع الآخر من فراغ بل انطلاقاً من تنشئة اجتماعية خضع لها، ومعطيات وخلفيات ثقافية اجتماعية اقتصادية يبنى عليها خطابه الموجه نحو الآخر .

### 11- عناصر عملية التواصل :

من خلال الطرح الذي قدمه (هارولد لاسويل - Harold L. Lazwell) : "من يقول ماذا ولمن وبأي وسيلة وبأي اثر". يمكننا أن نكتشف أهم العناصر الفاعلة في عملية التواصل من خلال الإجابة عن تلك أسئلة البسيطة التي طرحها (لاسويل - Lazwell) . "من"، تحيلنا إلى معرفة وتحديد مصدر الرسالة باعتباره فاعل يريد التواصل مع الآخر قصد إبلاغ مضمون معين .

"ماذا"، تفيد في تحديد طبيعة المضمون بمعنى محتوى الرسالة التي يريد المرسل إبلاغها بالآخر .

"لمن"، فتشير إلى الجهة المقصودة في العملية التواصلية سواء كانت فرداً أو جماعة أو مجتمع بأكمله بمعنى مستقبل الرسالة .

"بأي وسيلة"، تشير إلى الطريقة أو الأداة التي اعتمد عليها المرسل للتواصل مع المستقبل وهنا نحدد نوعيتها ها هو خطاب لغوي، شفوي، مكتوب،

بصري سمعي، إيماءات .. الخ وكل هذه الأدوات لها دلالاتها وقراءتها السيميائية الخاصة بها. وبالتالي يجب أن نحدد القناة التي اعتمد عليها المرسل للتواصل مع المستقبل .

أما عبارة "بأي اثر"، فتشير إلى معرفة الصدى الذي أثارته الرسالة عند المتلقي من خلال ردود الأفعال والتجاوب لمضمون الرسالة وأهداف المرسل أي التغذية الراجعة نتيجة هذه العملية. وبالتالي يمكننا تحديد عناصر عملية التواصل كما يلي :

( المرسل، المستقبل، الرسالة، قناة التواصل، التغذية الراجعة. )

هذه العناصر التي تحدد مسار العملية التواصلية وباعتبار إننا نتعامل مع كائن إنساني اجتماعي وبطبعه تواصلية لكن ينبغي أن نؤكد على أننا لا نتصرف بشكل آلي وفق ما ترسمه خطاطة التواصل بل تحكمه اطر وسياقات ذات مضامين اجتماعية ثقافية. أي حسب الموقف والخلفية الثقافية والاتجاهات الفكرية التي توّطر الفاعلين الاجتماعيين المشتركين في العملية التواصلية .

فالناس لا يتصرفون إلا من حيث أن هناك معنى لسلوكهم، وبشكل جزئي، يستمد من القواعد، والمنطق الأخلاقي الملزم. بمعنى حسب اللحظة والموقف الذين يحكمانها. فالتواصل ليس عملية حيادية.. ولكنها عملية تحتاج إلى طرفين أو أكثر يتفاعل فيها كل طرف معطيا من شخصيته وأخذ من الأشخاص الآخرين. وبهذه الطريقة فان العلاقات الاجتماعية والتفاعلية الخاصة بالمجتمع تظهر خلال أفعال التواصل، مما يؤدي إلى خلق معنى ملائم للموقف.<sup>1</sup>

وفي دراستنا لموضوع التواصل الاجتماعي للممرضة في المؤسسة الاستشفائية ننتقل من بديهية العمل الإنساني. الذي تضطلع به الممرضة في علاقتها التفاعلية مع الوسط المهني وما يفرضه عليها الضمير الأخلاقي والمهني. بحيث تكيف سلوكها وفقه، ووفق متطلبات تشكل الهوية المهنية والالتزامات المترتبة عن ذلك مع مجموعة الانتماء. كالاستقرار المهني والتنسيق والتعاون والاعتراف المتبادل للأدوار، والتي تعد بدور

1 عدنان يوسف وآخرون، التواصل الاجتماعي، عالم الكتب الحديث، أريد الأردن، 2011، ص 16-17

أي بناء أو علاقة منتجة لفئات اجتماعية، كمحصلة لعملية التواصل الاجتماعي. "البشر يتعاونون لتشكيل وتركيب عالمهم ويتفاوضون عليه من خلال مخاطبات واستجابات لفظية وغير لفظية"<sup>1</sup>. بمعنى أننا نخلق علمنا الاجتماعي عبر التدفق المستمر للرموز الدالة عن ذلك عبر آلية التواصل. فالمرضة كلما كان تواصلها مع الآخر يستجيب لمضمون وأخلاقيات المهنة ومقتضيات الموقف الإنساني وطبيعة المؤسسة الاستشفائية كمؤسسة خدماتية تعني بتقديم الخدمة الطبية كمنتج حساس يتعلق بصحة الإنسان. كلما استطاعت أن تخلق كيان اجتماعي مهني يساعدها في التماهي مع دورها.

فالخضوع إلى الصيرورة من خلال النشاط التواصلي الدائم، يمكن في النهاية من صياغة معالم شخصية الممرضة وهويتها المهنية. كما أننا نؤسس طرحنا في هذا البحث على خلفية "أن المؤسسة مجال من العلاقات الاجتماعية المعقدة والأصيلة كما يتصورها (سانسوليو - Sainsaulieu) أي أنها نتاج هذا البناء الاجتماعي وليست امتداداً لبناءات أخرى خارجة عن المنظمة أو المؤسسة وعليه فإن المؤسسة لها تاريخها الخاص بها ولها ثقافتها الخاصة التي هي وليدة العلاقة بين الفاعلين"<sup>2</sup>. بمعنى أن الممرضة كفاعل اجتماعي تتواصل مع الآخرين وفق ما تمليه عليها طبيعة المؤسسة وثقافتها ووفق تصورها وتمثلاتها للمهنة أي مدى تماهيا وتعلقها بعملها واعتزازها بدورها الاجتماعي والإنساني. هذه الثقافة هي نتاج عملية التواصل الاجتماعي. وأولياً إشارات تواصل يتلقاها الزائر للمؤسسة الصحية، منظر الممرضة كدلالة على انتماء مهني معين باعتبار المنظر من الناحية السميولوجية علامة اجتماعية وظيفية منطقية ذلك أن أول شرط تفرضه الحياة الاجتماعية هو معرفة هوية من نتعامل معهم سواء

1 نفس المصدر ، ص 29

2 محمد المهدي بن عيسى ، علم الاجتماع التنظيم ، ص 46

أكانوا أفراداً أو جماعات. وهذه هي وظيفة الشارات والشعارات.<sup>1</sup> فالمتزر الأبيض المعروف عن الممرضة والشارات المعبرة عن المهنة يفرض عليها التزامات مهنية تجاه الآخرين ويساعدها على التواصل والتفاعل وبناء شبكة علاقات اجتماعية ومهنية مع الغير.

"ذلك أن رموز الاتصال الرسمية شفرات الاتصال قد تخدم كذلك هدفاً معيناً، وعلى سبيل المثال، فإن الملابس الرسمية لرجال الشرطة والأطباء والممرضات ورجال الجيش وضباط البحرية التجارية وعمال المصانع، تقوم بتعريف وتحديد الواجبات والأعمال التي يقوم بها هؤلاء الأفراد، كما أنها تمد أفراد الجماعة بما يسمى بالشخصية العامة، وكذلك تميز هذه الجماعة عن الجماعات الأخرى في المجتمع."<sup>2</sup> كما أن هذه الرموز تحمي صاحبها في حالة الاعتداء وتكسبه سلطة وحماية قانونية لهويته. "كما نجد أن الرموز والقوانين والشفرات الاتصالية تنشأ نتيجة للمجهودات المنظمة التي يبذلها أعضاء الجماعة أو المنظمة. وفي مثل هذه الحالات نجد أن هذه الرموز تتكون لكي تعطي النظام الاجتماعي شخصية أو كيانه مميزاً يميزه عن الأنظمة الاجتماعية الأخرى، أو لتعريف الأفراد أو الجماعات الفرعية أو للتفريق بينها داخل إطار الوحدة الاجتماعية الكبيرة"<sup>3</sup>. مثل ما هو الحال في المؤسسات الاستشفائية بحيث يسهل التفريق بين الطواقم الطبية والفنية مما يساعد في التسهيل في عملية التواصل معها.

## 12- طرق التواصل بين الجماعات:

1 بيير غيرو ، سيميائيات التواصل الاجتماعي ، ترجمة محمد العماري ، مجلة علامات ، عدد 12 سنة 1999.

2 برنت د. روبن المرجع السابق ، ص 397

3 نفس المصدر ، نفس الصفحة .

إن التواصل بين أفراد المجتمع يساعد في تماسك استمرار بقاء هذا الأخير من خلال تقاسم الأدوار والتعاون بين الأنساق. "ذلك أن الاتصال هو العملية التي يتم بمقتضاها تكوين العلاقات بين أعضاء الجماعة والمجتمع لغايات تبادل المعلومات والآراء والأفكار والتجارب"<sup>1</sup>. والأمر ينسحب كذلك على أعضاء المنظمات باعتبارهم فاعلين اجتماعيين، انطلاقاً من تواجدهم الزماني والمكاني إذ يفرض عليهم خلق عالمهم المعيش وفق درجة التفاعلات وشدة تدفق الرسائل الاتصالية بين ذواتهم بما يساعد في تأسيس علاقات تهيئ الظروف لبناء كيانات اجتماعية حسب نمط وطرق التواصل بين الفاعلين الاجتماعيين.

إن شبكة العلاقات الاجتماعية من خلال التواصل بين الأفراد تبدأ في التكوين بمجرد أن يلتقي الأفراد ويبدووا في معرفة بعضهم بعضاً.<sup>2</sup> حيث أن في أوّل الأمر يكون التعارف قصد تحديد نوع التكوين والاختصاص والانتماء المناطقياً والجغرافياً الثقافي وحسب السن والجنس والميولات والأمزجة ويتطور بحكم علاقة الزمالة والمهنة إلى علاقات إنسانية واجتماعية.

حيث تستغل بعض الروابط في شبكة العلاقات الاجتماعية بين الأفراد بدرجة كبيرة، وبعضها الآخر بدرجة قليلة، ذلك أن بعض الناس يصبحون في مركز الشبكة، وآخرون يصبحون بعيداً عن المركز أي على المحيط والبعض الثالث قد يصبحون معزولين عن الآخرين. وحسب الباحثين أن الجماعات التي يكون اهتمامها الأول بالعمل والإنتاج تمر بعملية مماثلة تتضمن أربعة أطوار، وهي:

-مرحلة الإعداد أو التوجيه .

1عدنان يوسف وآخرون، مرجع سابق، ص 137

2برنت د. روبن، مرجع سابق، ص 392

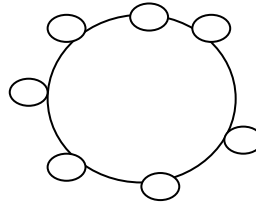
- مرحلة الصراع .

- مرحلة النشيو .

- مرحلة التعزيز أو التدعيم.<sup>1</sup>

ومن خلال عمليات التواصل الاجتماعي المستمرة بين الفاعلين الاجتماعيين وبالتدريج يحدث التكيف والاستقطاب والتعاون والاندماج نحو تكوين بناء اجتماعي معين. ولمعرفة شبكات العلاقات وأنواعها وطرق تشكيلها قام (ليفيت - leavitt) بدراسة حول مجموعات من خمسة أفراد عبر تواصلهم أثناء حل لمشاكل معينة، حيث توصل إلى تحديد أنماط التواصل التالية :

نمط الدائرة : وهو نمط غير مركزي يستطيع الفرد الواحد التواصل مع فردين آخرين من الأفراد المتجاورين معه فقط .



الشكل رقم (2) يبين النمط التواصلي الدائري

نمط السلسلة : وهو نمط غير مركزي يتباين فيه الأفراد بعدد قنوات الاتصال مع الآخرين حسب موقع الفرد من السلسلة .

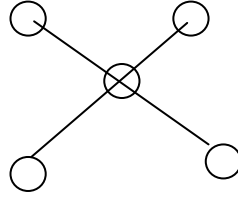


الشكل رقم (3) يبين نمط التواصلي السلسلة.

1 برنت د. روبن، مرجع سابق، ص 397 .

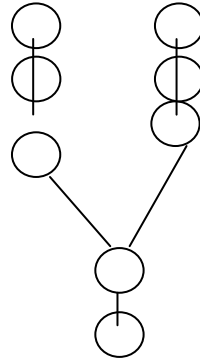


نمط العجلة : وهو نمط مركزي يعتمد على المركز بينما يعد دور الآخرين في الاتصال ثانيا .



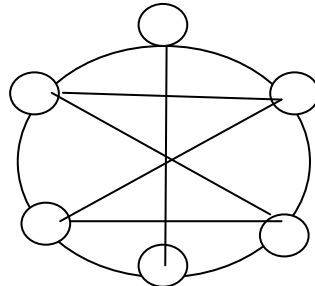
الشكل رقم (4) يبين نمطالتواصلي العجلة

نمط Y : وهو نمط مركزي وهو مزيج من السلسلة والعجلة وينال فيه احد الأعضاء دور المركز والآخرين ادوار ثانوية .



الشكل رقم (5) يبين نمط التواصلي حرف Y

النمط الشامل : وهو نمط غير مركزي يسمح بالاتصال المباشر بين جميع أعضاء الجماعة في نفس الوقت .<sup>1</sup>



الشكل رقم (6). يبين نمطالتواصلي الشامل

1عدنان يوسف واخرون ، مرجع سابق ،ص 137-139

هذه الأنماط تتواجد في المؤسسات بحيث أنها تساعد في تشكيل المجموعات الضاغطة وتحديد العناصر الفاعلة والقيادية في المجموعة، كما تساعد في تشكل المجموعات المهنية أي حسب الانتماء المهني. وفي المؤسسات الجزائرية تتمركز اغلب الصراعات بين مجموعة الإدارة المسيرة والمجموعة الفنية التقنية التنفيذية، وفي المنظومة التربوية الأمر يحدث بين الطاقم الإداري والطاقم البيداغوجي ونجد ذلك أيضا في المنظومة الصحية بين الطاقم الطبي والطاقم الإداري، وبين الطاقم الطبي والشبه طبي، فعن طريق هذا التتميط نتوصل إلى فهم وتفسير والتنبؤ لسلوكيات الفاعلين الاجتماعيين ومنه تتبع عملية وصيرورة تشكل الهويات المهنية.

### 13- معوقات التواصل الاجتماعي:

لقد تعرفنا إلى حد الآتالي مجموعة أساسية من العناصر المكونة والفاعلة في عملية التواصل بين الأفراد كأساس للتجمع البشري في المجتمع كنسق كلي أو المنظمات كأنساق فرعية أو جزئية. وكأي عملية إنسانية قد تعثرها بعض العقبات والصعوبات التي تعيق تنفيذ العملية أو تعمل على توجيه الرسالة إلى وجه غير الوجهة المقصودة أو المعنى الذي يتطلع إليه صاحب الرسالة أو المصدر. حيث صنف المهتمون بدراسة الاتصال مجموعة من المعوقات وهي كما يلي :

٧- معوقات شخصية: ويقصد بها مجموعة العوامل المتعلقة بالمرسل والمستقبل في عملية التواصل، حيث تعزى هذه المعوقات بصفة عامة إلى مداركهم العقلية نتيجة الفروق الفردية التي تجعل الأفراد يختلفون في فعاليتهم في التواصل مثل فهم العواطف، والقدرة على التعبير الجيد، والثقة بالنفس. وقد توجد لدى المستقبل عوائق تمنع الاستقبال الصحيح للرسالة، منها النمطية في التعامل مع الناس وتصنيف وتقسيم أفراد المجتمع مما يؤدي إلى سوء استقبال وتفسير الرسالة .

٧- معوقات تنظيمية: وتتعلق بوجود هيكل تنظيمي يحدد مراكز التواصل وخطوط السلطة الرسمية وأهداف التواصل، وعدم وجود وحدة تنظيمية لجمع ونشر البيانات والمعلومات، وعدم الاستقرار التنظيمي، وعدم وضوح الاختصاصات والصلاحيات، وغياب الوضوح في نظام التواصل بين أطراف العملية.

٧- معوقات بيئية: وهي معوقات موجودة في المجتمع الذي يعيش فيه الفرد كمنظومة القيم والعادات والتقاليد السائدة، وتوفر البيئة المناسبة للاتصال الاجتماعي الفعال كعوامل الطقس والحرارة والإضاءة وتوفر عوامل السعة المكانية.

٧- معوقات اجتماعية: مثل كون طرفي التواصل من مجتمعات مختلفة، حيث يجب تعزيز العلاقات الاجتماعية للناس على تعدد مستوياتهم الاجتماعية والاقتصادية والعرقية والدينية، وذلك لرفع الحواجز النفسية والاجتماعية بين أطراف التواصل وتحقيق أهداف التواصل الاجتماعي الفعال.

٧- معوقات مرتبطة بقنوات التواصل: يجب اختيار وسيلة التواصل للموقف الاجتماعي فقد يسبب سوء اختيار قناة التواصل إعاقة لوصول الرسالة، كأن تنقل رسالة تتعلق بالاتجاهات والآراء والمشاعر من خلال وسيط بدلا من نقلها بطريقة شفوية ووجهها لوجه.<sup>1</sup>

مع إقرارنا أن هذه النقاط كانت شاملة وكافية كما جاء بها صاحب الكتاب إلا أننا نود أن نضيف عنصر نراه ملائم لموضوع دراستنا. يتعلق الأمر بمعوقات مرتبطة بطبيعة المهنة أو الدور ومقتضيات العمل في المؤسسة الصحية. ذلك أن سلوك الممرضة تجاه المريض بالدرجة الأولى ينبغي أن يكون وفق التصور التالي: إن الممرضة ينبغي أن تنطلق من خلفية نظرية معرفية حول المهنة من خلال المسار التعليمي الذي يساعدها

1 عدنان يوسف وآخرون، مرجع سابق، 143-144

في الاندماج والتكيف مع الوسط المهني بالمؤسسة. ومع انخراطها في عمليات تفاعلية تكتسب ثقافة المؤسسة وثقافة المحيط الاجتماعي التي تؤهلها لتشكل هويتها المهنية.

أن الهوية المهنية للممرضة تفرض عليها أن تكون نفسها أولاً ثم تعرف كيف تتصرف مع الأخرى مختلف الحالات التي تدخل المؤسسة<sup>1</sup> (savoirs être et savoirs faire) فعندما لا يدرك الموظف حقيقة دوره وأهميته في المؤسسة أو لا يحضى بالاعتراف من قبل الزملاء والمستفيدين من الخدمة فإنه لا يستطيع أن يكون مبدعا وفعالا في ميدان عمله ولا يستطيع التواصل بالفعالية والمهارة المطلوبة بل يشعر بالاغتراب.

كلما تعرفنا عن المعوقات المحتملة والتي تشوش على المضمون وتحرف المعنى كلما كان نجاح العملية التواصلية. وخصوصا عندما يتعلق الأمر بجهاز تابع لمنظومة صحية ومؤسسة تطلع بمهام جد حساسة تتعلق بصحة الإنسان أغلاء منتوج.

لذا باعتبار الممرضة عنصر محوري في المنظومة الصحية فهي مطالبة بإتقان عمليات التواصل الاجتماعي وصيانة رسالتها من كل معوقات واكتساب مهارات تواصلية تدعم مركزها ضمن مجتمع المؤسسة الكلي.

## 14- مهارات التواصل الاجتماعي:

المهارة تعني توفر القدرة والاستعداد اللازم لأداء سلوك معين بكفاءة في الوقت والمكان المناسبين. خصوصا عندما يتعلق الأمر بالتفاعل الاجتماعي مع الآخر في مواقف تقتضي أقصى درجات الحذر والحيطه حتى لا فتهم الإرسالية خطأ. "حيث قال احد الحكماء: " أعرف انك قد فهمت ما تظن أنني قد قلته، ولكني لست واثقا انك تدرك أنما سمعتها أنت ليسهوما عنيتها أنا". وبذلك يتوجب الاستعداد والإعداد للعملية التواصلية من

1 Magari Buteau , la construction identitaire professionnelle de

l'infirmier , www.cadredesante.com

الناحية النفسية والفكرية والثقافية. وفي دراستنا التي تتناول الممرضة في علاقتها مع المريض وزملاء المهنة إذ تتضاعف ضرورات إتقان العملية التواصلية إلى حد أن الخطأ غير مسموح به حتى وإن كان ممكن الحدوث.

فالممرضة مطالبة بإتقان المهارات التالية :

### أولاً : مهارة الاستماع:

تتطلب من المستمع أن يعطي المتحدث كل اهتماماته، ويركز انتباهه إلهديثه، ويحاول تفسير أصوات وحركاته ويدرك ما يريد المتحدث بشكل صحيح ودقيق. كما تعرف على أنها الإصغاء الواعي للرسائل الصوتية كمهارة عقلية لغوية أدائية مركبة، تستهدف عمل التنبؤات، واكتشاف العلاقات والمعاني الضمنية والتعرف على الخصائص الفنية للرسائل الصوتية المسموعة. وقد قدم القران الكريم الاستماع على الإنصات لأهميته حيث قال الله تعالى: " وإذا قرئ القرآن فاستمعوا له وأنصتوا لعلكم ترحمُونَ. صدق الله العظيم. "سورة الأعراف، الآية 204" كما أن من ابرز سمات العظماء وأصحاب النفوذ والتأثير في المجتمعات هي الاستماع والإصغاء الجيد إلى كلام واهتمامات الآخرين.

### ثانياً: مهارة التحدث والإقناع:

تشير مهارة التحدث والإقناع إلى الألفاظ والإشارات التي يمكن أن تؤثر في تغيير اتجاهات وميول وقناعات وسلوكيات الآخرين من خلال عرض الحقائق بأدلة مقبولة وواضحة. ولذلك فإن التحدث والإقناع هو مظهر من مظاهر التواصل والتمكن من فنون الحوار وآدابه. ويقول (شيشرون - Chicheron): "لا شيء أشد مماثلة لمشاعرنا الطبيعية من إيقاعات أصواتنا. إنها تثيرنا وتؤججنا، تهدئنا وتسكننا، وغالباً ما تقودنا إلى

الفرح والترح".<sup>1</sup> ولنا أن نتذكر الصوت المجلجل للمذيع (عيسى مسعودي) متحدثاً عن أخبار الثورة الجزائرية في المذيع أو الشاعر (مفدي زكريا) أو الشاعر (محمود درويش) ...إنها أصوات تعكس هويات محددة.

### ثالثاً: مهارة التواصل البصري

التواصل البصري هو مهارة غير لفظية تحدث عندما يحدث تواصل بين العينين خلال مواقف التفاعل الاجتماعي في نفس الوقت. واتصال العينين هو المهارة الأكثر تأثيراً في تفسير السلوك الاجتماعي لان لهذه المهارة الكثير من المعاني حول فعالية التواصل الاجتماعي أو مدى الرغبة في الاستمرار فيه. والعين هي احد مصادر المعلومات عن الشخص الآخر تساعد في فهم ما يقول الشخص بشكل مباشر ومايقوله بشكل غير مباشر.

### رابعاً: مهارة الذكاء الاجتماعي

يعتبر الذكاء الاجتماعي من الجوانب الهامة في الشخصية، وذلك لأنه يرتبط بقدرة الفرد على التعامل مع الآخرين، وعلى تكوين علاقات اجتماعية ناجحة. وتتضح أهمية مهارة الذكاء الاجتماعي من كونها تمثل نوعاً من القدرات المعرفية الضرورية للتفاعل الاجتماعي الكفاء والخلق بين الفرد وغيره من الأفراد. وأكثر ما يؤكد أهمية مهارة الذكاء الاجتماعي، إن العديد من المتفوقين يفشلون في علاقتهم بمعلميهم أو زملائهم، رغم ارتفاع مستوى ذكائهم وقدراتهم الفائقة، ويعود السبب في هذا الفشل إلى ضعف قدرات الذكاء الاجتماعي لديهم، وهذا الفشل هو فشل اجتماعي أساساً.

### خامساً : مهارة الذكاء الانفعالي

1جون جوزيف ، الهوية واللغة، ترجمة عبد النور خراقي، عالم المعرفة، السنة 2007 ، عدد 342، ص 30

تشكل الانفعالات جانبا هاما من جوانب السلوك الإنساني، وهي وثيقة الصلة بحياة الإنسان وشخصيته، وتختلف هذه الانفعالات من شخص لآخر باختلاف طبيعة شخصية الفرد وسلوكه، فمن الأفراد من يمتلك نضجا انفعاليا، ويتمتع بالقدرة على التكيف مع أفراد المجتمع الذين يعيشينهم ومعهم، ومنهم من لا يمتلك هذا النضج بنفس القدر أو الدرجة، وهو غالبا مايعاني من مشكلات التكيف والتوافق مع أفراد محيطه الاجتماعي. والانفعالات ضرورية لحياتنا اليومية، فهي تقود الإنسان، وتوجه قدراته، وتتحكم بقراراته، لذلك فانه من المهم جدا توفر الذكاء الانفعالي عند الفرد مما يساعده على تكوين قيم أساسية مهمة للنهوض بمستقبله ومواكبة الحياة بنجاح .

#### سادسا : مهارة التفكير الناقد

يعد التفكير الناقد (Critical thinking) من أكثر أشكال التفكير تعقيدا نظرا لارتباطه بسلوكيات عديدة كالمنطق وحل المشكلات وارتباطه الوثيق بالتفكير المجرد والتفكير التأملي من حيث تشابه العديد من الخصائص. كما أن علماء النفس والتربية يظهرون اهتماما واضحا في مثل هذا النوع من التفكير نظرا لما له من انعكاسات في عملية التعلم والقدرة على حل المشكلات .

والتفكير الناقد هو شكل من أشكال التفكير عالي الرتبة الذي يتطلب استخدام مهارات التفكير المتقدمة على غرار التفكير الإبداعي، فقد أعتبر (ليمان - Libman) إن التفكير عالي الرتبة هو مزيج من مهارات التفكير الناقد والإبداعي معا. كذلك يعد البعض، التفكير الناقد منهج علمي في التعامل مع المعلومات والمواقف المختلفة التي تعترض المفكر الناقد.

#### سابعا :مهارة الحيز الشخصي والمكاني

يتأثر التواصل كثيرا بما يعرف بمناطق التفاعل حيث نسعى دائما لوضع حدود خاصة غير مرئية للمناطق التي تحيط بنا ولا نسمح للغرباء بدخولها وكثيرا ما ندافع عنها.

ينظر العلماء إلى الحيز الشخصي على أنه خط وهمي جغرافي يحيط بالإنسان ويتصف بالمرونة اعتمادا على طبيعة موقف التفاعل والعلاقة مع الأشخاص الذين نتفاعل معهم. وقام عالم الانتروبولوجيا (هول- hall) بوضع ما عرف بقواعد التقارب بين الناس وقام بحساب المسافات التي يتركها الناس حسب أنماط العلاقات السائدة بينهم حيث صنف أربعة مجموعات وهي :

المسافة المودة (Intimate distance) وتمتد من صفر إلى (18) بوصة وتتعلق عادة بالعلاقات بين الأحباء والأزواج .

المسافة الشخصية (personal distance) وتمتد من (18) إلى (4) أقدام بين الأصدقاء والأقارب .

المسافة الاجتماعية (social distance) وتمتد من (4) إلى (12) قدما وهي مسافة خاصة بين المعارف والزملاء والعلاقات الرسمية.

المسافة العامة (public distance) وتمتد من (12) إلى (25) قدما وهي للغرباء والعلاقات الرسمية جدا وأصحاب المكانة والسلطة العالية.

حيث تفيد هذه التصنيفات في مايلي :

-تسمح للفرد حماية نفسه من الآخرين خلال مواقف التفاعل

-إتاحة الفرصة للفرد للحفاظ على الهوية الفردية والشخصية من انتهاكات الآخرين.<sup>1</sup>

1عدنان يوسف وآخرون، مرجع سابق، 144-175



من خلال هذا الاستعراض لأهم المعوقات والمهارات التي تلعب دوراً أساسياً في نجاح عملية التواصل الاجتماعي بين الأفراد في المجتمع والمؤسسات نصل إلى قناعة أن التواصل ليس عملية حيادية تصدر عن فراغ وإنما هي عملية تصدر عن وعي وتتطلب من خلفية فكرية واجتماعية وثقافية. ذلك أن التواصل علم وفن يتطلب استيعاب فلسفته والإلمام بقواعده ونظرياته، لتحقيق الأهداف في بناء الكيانات الاجتماعية والمحافظة على بقائها واستمراريتها من خلال تدفق المضامين التواصلية بين الأعضاء حيث يؤكد ( جورج هربرت ميد - George Herbert Mead) المجتمع ما هو إلا حصيلة العلاقة المتفاعلة بين العقل البشري والنفس البشرية ... ولا وجود للعقل البشري خارج المجتمع الإنساني.<sup>1</sup>

وبعد إتقان مهارات التواصل دعامة أساسية في إثراء ثقافة الحوار والتواصل الاجتماعي الذي يساعد على تنظيم عمليات التفاعل في الفضاء العمومي للمؤسسة بين مختلف الفاعلين الاجتماعيين، وفق أخلاقيات تواصلية تسمح للفاعل بالمؤسسة من تحقيق ذاته من خلال مهنته. ففي عالم المهن يتكون شعور الفرد بذاته، وإحساسه بقيمته الخاصة ويتعرف على مكانته الاجتماعية من خلال قيمة المهنة التي يشغلها.<sup>2</sup> وبالتالي تحقيق النجاعة والفاعلية عبر تحقيق الانسجام والتنسيق .. أي انه بكل بساطة أن طريق الوصول إلى النجاعة لم يعد كما كانت تعتقد النظرية الكلاسيكية يقوم على مدى تقسيم وتبسيط العمل بل على مدى قدرة المنظمة على بناء شكل تنظيمي تعطي فيه المبادرة للعامل كفاعل ومبدع.<sup>3</sup>

## 15- نظرية الفعل التواصلي ل: (يورغن هابرماس - Jürgen Habermas)

يعد (يورغن هابرماس) ممثل الجيل الثاني للمدرسة النقدية فرانكفورت، واستلهم مشروعه

<sup>1</sup> مصباح عامر، مصدر سابق، 136.

<sup>2</sup> نفس المصدر، ص 153

<sup>3</sup> محمد المهدي بن عيسى، مرجع سابق، ص 205

الفكري العقل التواصل من كتاب (جدل التنوير) للثنائي (ادرنووهر كهايمر - Adorno et Horkheimer) والذي يعبر عن الانتكاسة التي أصابت التنوير والنكوص الذي أصاب العقل عندما تم توظيفه كأداة لخدمة الإنتاج الصناعي في المجتمعات الصناعية، وترتب على ذلك ظهور العقل الأدواتي.<sup>1</sup> والذي أصبح بمقتضاه الإنسان والفرد شيء يتداول كبقية الأشياء السلعة المادية بمعنى انعدام البعد الأخلاقي في المعاملات. لذلك انتبه (هبرماس) - Habermas إلى هذا التصور الأدواتي للعقلنة الغربية وأخذ على عاتقه وضع نظرية جديدة تتمثل في العقل التواصل.

ومن أهم المرتكزات الأساسية لمشروع (هبرماس) انطلاقه من أفكار علماء الاجتماع أمثال (ماكس فيبر ودوركايم وتالكوتبارسونز - Durkheim et Talcott Parsons et Max weber) (هابرماس - Habermas) بالتأليف بين النزعة الوظيفية عند (بارسونز) وبين النظرية العقلانية عند (فيبر) معتمدا على التحليل الماركسي. لذلك يمكن أن نقول أن النظرية العقلانية عند (فيبر - M. Weber) تعد مرجعا أساسيا لمشروع (هبرماس) في محاولة إعادة بناء العقلانية الاجتماعية. حيث أن (هبرماس) حاول إعادة النظر في المجالات الثلاثة التي وضعها (فيبر) والمتمثلة في استخدام الوسائل - وضع الغايات - والتوجه نحو القيم. أي العلم والأخلاق والفن والتي فصلها فيبر عن بعضها البعض وهذه المجالات الثلاثة يدمجها (هابرماس) لكي تتعاون وذلك لإحداث نوع من الاستقرار مما يجعل النجاح في مستوى أي منهما يرتبط بالنجاح في المستويين الآخرين.<sup>2</sup> ومن جانب آخر يعيب (هابرماس) على (ماركس - Marx) اهتمامه فقط بالعمل والإنتاج داخل النشاط الأدواتي، متجاهلا جانبا لا يقل أهمية عن العمل، ألا

1 ابو النور حمدي، بورغنهابرماس الاخلاق والتواصل، التنوير للطباعة والنشر، بيروت لبنان، 2012، ص 139.

2 ابو النور حمدي، مرجع سابق، ص 140

وهو التفاعل الإنساني كالنشاط التواصلي الذي له الدور الحاسم في لحم النسيج الاجتماعي أو ما يسمى في علم الاجتماع بالجمعنة (sociabilite)<sup>1</sup>.

ويذهب (هابرماس - Habermas) أبعد من ذلك حينما يؤكد أن علم الاجتماع يقوم أساسا على الفعل التواصلي والممارسات والسلوك الفعلي في الواقع أو الحياة اليومية. على أساس تقسيم المنظومة الاجتماعية إلى مقولتين: "العمل والتفاعل" كرد فعل نقدي لطرح المادية التاريخية (لماركس - Marx) ومقولة: "الإنتاج وعلاقات الإنتاج".

ويؤكد (هابرماس) أن أفراد المجتمعات الإنسانية تجمعهم مصالح مشتركة، فالعمل ليس وحده ما يميز الإنسان عن الحيوان، ولكنه كذلك يستخدم اللغة كوسيلة للتواصل... ويعتبر التواصل من خلال اللغة الوسيلة التي عن طريقها يختار البشريتهم ومجتمعاتهم.<sup>2</sup> ويسعى (هابرماس) عبر نظرية الفعل التواصلي إلى جعل التفاعل الاجتماعي مقبولا اجتماعيا وفق الشروط التالية :

- الدعوة إلى التحرر عن طريق فلسفة الوعي .

- لا بد أن يقوم التواصل والتفاعل على أساس عقلاني.

تتجسد العقلانية في وجود نظام اجتماعي ديمقراطي يشمل الجميع ولا يهدف إلى الهيمنة بقدر ما يقوم على أساس التواصل والتفاهم.<sup>3</sup> إن تبني هذا الطرح في دراستنا فرضته طبيعة المؤسسة الاشتشفائية كتنظيم اجتماعي إنساني خدماتي ضمن المنظومة

1 اودينة سليم، فلسفة التداوليات الصورية وأخلاقيات النقاش عند يورغن هابرماس، مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم الفلسفة جامعة قسنطينة، السنة 2009 ص 39.

2 خالد حامد، المدخل إلى علم الاجتماع، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2008، ص 117.

3 نفس المرجع، ص 118

الصحية التي لها أهمية مركزية في التنمية الشاملة بل وتعد نجاحاتها وتحسين نوعية الخدمة العمومية بها مؤشرا أساسيا لمدى تقدم وتطور المجتمع.

### الخلاصة:

كما جاء في الفصل يعد التواصل بين الأفراد في المنظمة، عاملاً أساسياً، في بناء، وتشكل الكيانات الاجتماعية. وذلك من خلال اعتماد الطرق والآلية المناسبة للتواصل مع الآخر قصد تبليغ مضمون معين على أساسين العملية الاتصالية لاتحدث عن فراغ وإنما تكون محملة برسالة لها معنى قصدي وفق مرجعية اجتماعية وثقافية يتم صياغتها والإعداد لها من خلال رموز لفضية أو بصرية أو صوتية أو إيماءات، تكون مفهومة وقابلة للقراءة التأويلية من طرف الآخر. وذلك لبناء مجال اجتماعي مشترك يساعد على قيام علاقات اجتماعية تساعد على الاندماج والتعاون والتكيف وتحترم الخصوصيات وتنمي الهويات الفردية والاجتماعية والمهنية. والتواصل في التنظيمات المهيكلة بالمجتمع ليس عملية تقنية محايدة بل طرف ايجابي له دور في التأسيس لعملية الجمعنة، بل وله أهمية في وصف وفهم البناء الاجتماعي والتنبؤ لسلوكيات الفاعلين الاجتماعيين ومدى الالتزام بمبادئ المهنة ومحددات ثقافة المؤسسة. إن التواصل الاجتماعي بالمؤسسة وفق الشروط المهنية يعد المناخ المناسب للنمو والتطور للكيانات الاجتماعية والمهنية. بمعنى انه يمثل روح المؤسسة.