جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي

معهد العلوم الإسلامية

قسم أصول الدين

محاضرات في

مقياس علم النفس الاجتماعي

موجهة لطلبة سنة ثالثة ليسانس

تخصص : دعوة وثقافة إسلامية

إعداد الأستاذة: بنيـن آمـال

الموسم الجامعي: 2022/2021

المحاضرة الأولى: مدخل إلى علم النفس الاجتماعي

مقدمة: لقد بدأ علم النفس الاجتماعي كموضوعات مشتتة ومتباينة لدى الفلاسفة الأوائل كأفلاطون وأرسطو ثم أخذ هذا العلم شيئا فشيئا يستقل بموضوعه ومنهجه وطرق وتقنيات البحث فيه،إلى أن استقر بشكله الحديث بعد الحرب العالمية الثانية حين ظهرت نخبة من العلماء المحدثين الذين استفادوا من تطور علم الاجتماع وتعدد نظرياته.

تاريخ علم النفس الاجتماعي:

نشأ علم النفس الاجتماعي بين أحضان الفلسفة، وقد أعطى كل من أفلاطون وأرسطو معنى واضحا لمفهوم علم النفس الاجتماعي في تفسير سلوك الإنسان على أنه النتاج العام لمؤثرات المجتمع المختلفة ، كما يمكن تغيير سلوك المجتمع بواسطة المؤسسات الاجتماعية والتعليمية ، وقد اعتبر أرسطو أن الإنسان اجتماعي بالفطرة حيث تتكون الجماعات الاجتماعية أولا ثم المجتمع ، وهو ما ذهب إليه ابن خلدون في مقدمته.

وتطور مفهوم علم النفس الاجتماعي على يد Saint Auguestine الذي درس الأهمية النسبية لمشكلة الفرد والجماعة مركزا على ضرورة التوافق والتلاؤم بين حقوق الجماعة كجماعة وحقوق الأفراد.

كما دعا Tomas More إلى ضرورة دراسة الدوافع وراء قيام الانسان بسلوك عدواني أو اجرامي قبل تسليط العقاب عليه ، وفي نفس السياق جعل David Hume من التعاطف الإنساني القوة المحركة للعمليات الاجتماعية بين الناس.

وجاء Brekly واعتبر التجمع غريزة إنسانية وشبهها بالقوة الجاذبة لنيوتن، حيث أن الأنانية في المجتمع هي القوة الطاردة، بينما حب الاستطلاع والاجتماع هي قوة الجذب المركزية.

أما Durkheim فقد جعل نشوء العقل الجمعي والتصورات والظواهر الاجتماعية بطريقة تلقائية لا دخل للفرد في تكوينها، وقد اهتم بدراسة المعتقدات الدينية معتبرا الدين ضمير الجماعة الإنسانية.

واهتم لازاروس Lazarus بدراسة العوامل النفسية الاجتماعية التي تؤثر في سلوك الفرد، وتفسر سلوك أنواع معينة من الجماعات.

وبعد تطور حركة القياس النفسي، وتحديدا سنة 1965 تم إنشاء أول مختبر لعلم النفس الاجتماعي على يد كل من Krestny وClayenbergلدراسة الجماعات والعلاج الاجتماعي والاتجاهات

الاجتماعية...مما أدى إلى تطور البحث في هذا المجال المعرفي وتقدمه نحو التجريب الدقيق ليصبح علم النفس الاجتماعي علما قائما بذاته.

2- **عناصر الظاهرة في علم النفس الاجتماعي:**

1. **وحدة الدراسة (الملاحظة):** الفرد
2. **موضوع الدراسة:**سلوك الأفراد، وخبراتهم وأفكارهم، كاستجابة لمنبهات ومثيرات خارجية ودراسة قوانين السلوك التي تتغير وتتأثر بالمحيط الاجتماعي والتنشئة الاجتماعية والضبط والضغوط الاجتماعية.

وعلى هذا الأساس فالعناصر التي تدرسها الظاهرة النفس اجتماعية هي:

- **الفرد المخصوص بالدراسة:** بما له من خبرات وتفكير وانفعالات ومزاج ومواقف والظروف التي يمر بها
- **وجود جماعة أو فرد آخر قادر على التأثير على هذا الفرد:** سواء كان ذلك التأثير بصورة واقعية أو متخيلة أو ضمنية. ونعني به المجال الاجتماعي لهذا السلوك أو عناصر الثقافة الاجتماعية.
- **دراسة السلوك نفسه:** بما لهذا السلوك من عناصر.

3-**موضوع علم النفس الاجتماعي:**

يهدف علم النفس الاجتماعي إلى الكشف عن العوامل التي بتأثيرها يتغير سلوك الفرد في استجاباته للمتغيرات الاجتماعية وهذه العوامل أما شخصية كالخصائص الجسمية، الفيزيولوجية والانفعالية والعقلية والاجتماعية، أو عوامل تقع في المحال السيكولوجي للفرد، ونعني بها الوقائع والمؤثرات التي يعيها الفرد ومن ثم تؤثر في سلوكه حين يصدر عنه هذا السلوك، كما يستهدف علم النفس الاجتماعي كشف النقاب عن العوامل التي يتغير بتأثيرها سلوك الجماعة في استجابتها للمثيرات الاجتماعية.

وعلى وجه الخصوص، يهتم علم النفس الاجتماعي بدراسة التفاعل الاجتماعي أي بعلاقات التأثير والتأثر بين الأفراد والجماعات وما ينتج عن هذا التفاعل من قيم ومعايير ونمو الشخصية ...إلخ

كما يهتم أيضا بدراسة شعور الفرد واستجابته للمثيرات الداخلية البحتة وشعوره بالأفراد الآخرين وتأثيره فيهم وتأثره بهم كذلك شعوره بالبيئة المحيطة به وتفاعله معها. ودراسة الصور المختلفة لهذا التفاعل كالحب، الكراهية، التعاون، التنافس، الصراع، التعصب ...

أخيرا يهتم علم النفس الاجتماعي بصفة خاصة بفهم السلوك الاجتماعي للأفراد والجماعات كاستجابات لمثيرات اجتماعية ويهتم بدراسة التفاعل الاجتماعي ونتائج هذا التفاعل.

4- **تعريفات علم النفس الاجتماعي**:

عباس محمود عوض: «يمكن القول بأن علم النفس الاجتماعي هو ذلك العلم الذي يتناول سلوك الفرد بالوصف والتجريب والتحليل ذلك أثناء تفاعل هذا الفرد مع الآخرين واستجابتهم له استجابة إيجابية أو سلبية سواء أكانوا فرادى أو مجتمعين».

دانييل كارتز: «إن علم النفس الاجتماعي هو ذلك العلم الذي يدرس الكائنات من حيث أنها تؤثر وتتأثر بالآخرين من أفرادها.»

بارون وبايرون:«علم النفس الاجتماعي هو ذلك العلم الذي يدرس الطريقة التي يتأثر من خلالها سلوك وشعور وتفكير الفرد بسلوك أو خصائص الآخرين ...أو بمعنى آخر فإن علم النفس الاجتماعي هو الدراسة العلمية للطرائق التي بها نتأثر بالأفراد المحيطين بنا، وغالبا ما تنبع هذه التأثيرات من أفعالهم، أي مما يقولون أو ما يفعلون أو تكون متضمنة في خصائصهم، كأعمارهم أو جنسهم أو مظهرهم ...إلخ، وأحيانا نتنبه من مجرد حضور الآخرين، أو حتى أفكارنا أو ذكرياتنا عنهم.»

كمبالا يونج:«علم النفس الاجتماعي هو دراسة الأفراد في صلتهم البيئية التفاعلية المتبادلة، دراسة تهتم بما تحدثه هذه الصلات البيئية من آثار على الأفكار الفرد ومشاعره وانفعالاته وعاداته ...وتشمل هذه الصلات البيئية في رأي ينج على: صلات الفرد، صلات الفرد والجماعة، صلات بين جماعة وجماعة.»

شاو وكونسيازو:«علم النفس الاجتماعي هو الدراسة العلمية لسلوك الفرد كنتيجة للمنبه الاجتماعي.»

ألبورت:«علم النفس الاجتماعي هو محاولة الفهم وتوضيح كيف أن تفكير وشعور وسلوك الأفراد يكون متأثر بالوجود الضمني أو الواقعي أو المتخيل للآخرين»

منيرة حلمي:«علم النفس الاجتماعي هو العلم الذي يدرس ظاهرة التفاعل الاجتماعي من حيث ما يتضمنه موقف التفاعل الاجتماعي من عناصر ذات تنظيم اجتماعي معين هي الأفراد والجماعات، وما يترتب على هذا التفاعل من تغيرات في سلوك الأفراد وسلوك الجماعات. »

مما سبق، يمكن القول أن علم النفس الاجتماعي هو الدراسة العلمية لسلوك الفرد تحت تأثير المنبهات الاجتماعية المختلفة وما بينها من علاقات، أي أن علم النفس الاجتماعي يهتم على وجه الخصوص بدراسة التفاعل الاجتماعي ونتائج هذا التفاعل من أجل فهم أفضل لسلوك الفرد والجماعة.

5 - **مواضيع علم النفس الاجتماعي:**

لا شك في أن المجالات التي يهتم علم النفس الاجتماعي بدراستها شاسعة ومتشبعة ولكن من المواضيع الأساسية في هذا العلم والتي يشدد العلماء المحدثين على دراستها:

- الدوافع الاجتماعية (الطموح،الشهرة، وتقدير الذات....)
- محددات وسيكولوجية الشخصية.
- المعايير الاجتماعية، مفهوم القولبة الاجتماعية، السلطة الاجتماعية،الضبط الاجتماعي.
- التفاعل والتغير الاجتماعي وتشكل العلاقات بين الراشدين، وديمومتها أو انحلالها.
- ديناميات الجماعة والسلوك الجماعي،الامتثال الإذعان للجماعة، تأثير حجم الجماعة في حل المشكلات، كيفية تكوين الجماعة وكيفية أدائها لوظائفها.
- النمو الاجتماعي والتنشئة الاجتماعية
- الأسس النفسية للانحرافات السلوكية والأمراض الاجتماعية، المخدرات، الإدمان الكحولي، الجنوح وطرق علاجه.
- الحرب النفسية، الشائعات، الرأي العام، تأثير وسائل الإعلام على الأفراد والجماعات، المواقف والآراء، ويشمل هذا المجال الطرق المختلفة لقياس المواقف.
- القيادة وتأثيرها في المجتمع وصفات القائد وأنماط القيادة ومستوياتها.
- الاتجاهات والقيم والتعصب.

6-أهمية علم النفس الاجتماعي: لعلم النفس الاجتماعي أهمية علمية في كثير من مجالات الحياة حيثما وجد أفراد وجماعات بينها تفاعل اجتماعي، ومن ذلك:

في التربية والتعليم: التلاميذ في المدرسة يتعلمون في جماعات يطلق عليها فصول، وكل جماعة لها مدرس أو مشرف أو قائد، وهؤلاء يجب عليهم أن يكونوا معلمين ومدربين على القيادة والعلاقات الإنسانية، لذلك فهم يحتاجون لعلم النفس الاجتماعي لفهم الخصائص الاجتماعية للفصل المدرسي كجماعة صغيرة تقوم بين أفرادها علاقات التعاون والتنافس، والألفة والنفور، والتعلم والتفكير الجماعي، ويسهم هذا العلم في مجال التربية عن طريق:

- مد المدرس بالمعلومات التي تدعم فهمه لأسس النمو النفسي الاجتماعي للفرد.
- معرفة طبيعة العلاقات الاجتماعية بين التلاميذ بعضهم البعض وبينهم وبين المربي.
- إكساب التلاميذ اتجاهات ومعايير وقيم أو تقويتها وتعديلها أو تغييرها.
- دراسة التأثيرات الاجتماعية على النواحي العقلية و التحصيلية للتلاميذ.

- دور الجماعات المدرسية في مشكلات الضبط والنظام.
- القيادة في المدرسة والطريقة الديمقراطية للعملية التربوية.

في الصحة النفسية والعلاج النفسي: إن دراسة أسباب الأمراض النفسية توضح الدور الذي تلعبه الأسباب الاجتماعية، ودراسة أعراض الأمراض النفسية تظهر خطورة الأعراض الاجتماعية، ويعتمد التشخيص على دراسة الجوانب الاجتماعية والسلوك الاجتماعي للمريض، والعلاج النفسي يتضمن العلاج الاجتماعي والعلاج الجماعي، ويمكن إبراز أهمية علم النفس الاجتماعي في مجال الصحة النفسية من خلال:

- أثر البيئة الاجتماعية الضاغطة والسيئة والفقيرة.
- عمليات التنشئة الاجتماعية السيئة والخاطئة.
- اضطرابات العلاقات الأسرية وسوء التوافق الأسري.
- الصحبة السيئة وأثرها على سلوك الفرد.
- البطالة وقلة فرص العمل وعلاقتها بالمرض الاجتماعي.
- سوء التوافق الاجتماعي والانحرافات الاجتماعية.
- العلاجات الاجتماعية والجماعية (العلاج باللعب، العلاج بالعمل، التأهيل الاجتماعي، العلاج الأسري، العلاج الزواجي...)

في العمل والإنتاج: تظهر الأهمية التطبيقية لعلم النفس الاجتماعي في مجال الصناعة والعمل في نواح عديدة منها:

- فهم العلاقات الإنسانية بين العمال في بيئة العمل.
- أهمية إشراك العمال في تخطيط العمل والإشراف على تنفيذه.
- دراسة أساليب القيادة الإدارية والنشاط الاجتماعي للمشرفين والإداريين والعمال.
- ديناميات الجماعات العمالية وأثرها على السلوك الإنتاجي للعمال.
- العوامل الاجتماعية المؤثرة في العملية الإنتاجية.

في الإعلام والعلاقات العامة: للإعلام والعلاقات العامة دور كبير في التأثير على سلوك الفرد والجماعة، ويمكن أن يستفيد الاعلام بأنواعه المسموع والمقروء والمرئي من علم النفس الاجتماعي فيما يلي:

- تكوين ودعم اتجاهات تتفق وقيم المجتمع.
- تعديل بعض الاتجاهات التي تحتاج إلى الدعاية.

- علاقة وسائل الإعلام بالتنشئة الاجتماعية.
- الدعاية وكيفية التأثير في الأفراد والجماعات.

والإنسان في حياته الخاصة بحاجة إلى علم النفس الاجتماعي لفهم سلوكه وسلوك الآخرين وفي فهم ما يحدث من تفاعل بينه وبينهم، وفي فهم الخلفيات الاجتماعية والثقافية التي تحدد أنماط هذا السلوك، وتجعل الفرد يقبل على بعض الناس وينفر من البعض الآخر.

المحاضرة الثانية: التفاعل الاجتماعي

مقدمة :

يعتبر التفاعل الاجتماعي مفهوما أساسيا واستراتيجيا في علم النفس الاجتماعي لأنه أهم عناصر العلاقات الاجتماعية، حيث يتم التفاعل الاجتماعي بين طرفين او أكثر في موقف أو وسط اجتماعي معين ويتم خلاله تبادل رسائل معينة ترتبط عادة بغاية محددة، وتتخذ عمليات التفاعل الاجتماعي أشكالا ومظاهر مختلفة تؤدي إلى تكوين علاقات اجتماعية متنوعة.

1- تعريف التفاعل الاجتماعي:

- التفاعل الاجتماعي هو عملية اتصال متبادلة بين شخصين أو أكثر تؤدي إلى التأثير في أفعال الغير ووجهات نظرهم وآرائهم وأفكارهم ومشاعرهم وسلوكاتهم.

- وهو كذلك عملية اتصال تؤدي إلى التأثير عقليا ودفاعيا على أفعال الآخرين أو أن التفاعل الاجتماعي هو الأثر الناتج عن تبادل الاتصال بين شخصين أو أكثر وقد يتجلى هذا الأثر على مستوى السلوك أو المشاعر أو الأحاسيس أو الأفكار أو المعتقدات.

- وحسب **سعد جلال**:التفاعل الاجتماعي علاقة متبادلة بين فردين أو أكثر. يتوقف سلوك أحدهما على سلوك الآخر كفردين، أو يتوقف سلوك كل منهما على سلوك الآخرين إذا كانوا أكثر من اثنين.

- وعرفه **أوبنك** بأنه قوة العمل الجماعي الداخلية كما يراها الذين يساهمون فيها وهذه القوة إما أن تكون سلبية كالاختلافات والمنافسة، أو الإيجابية، كالامتزاج والانصهار والاندماج.

نستخلص مما سبق أن التفاعل الاجتماعي هو العملية التي يؤثر بها الناس على بعضهم البعض من خلال التبادل المشترك للأفكار والمشاعر وردود الأفعال.

2- **وسائط عملية التفاعل الاجتماعي**:تتم عملية التفاعل الاجتماعي عبر وسائط مختلفة ومتنوعة يمكن تصنيفها إلى نوعين رئيسيين هما:

1- **الوسائط اللفظية**:وتضم الكلام الذي يدور في نطاق اللغة المستخدمة بأشكاله وأنماطه المختلفة، من قبيل / إعطاء تعليمات، طرح أسئلة، إلقاء معلومات أو أفكار، مدح وثناء، نقد وهجاء، شرح وتفسير .... ويتأثر هذا الوسيط بالصوت والنبرة والسرعة والوقت والصمت والإصغاء والألفاظ والمعاني.

2- **الوسائط غير اللفظية**:وتضم كل ما هو غير لفظي، ويشكل منها لاستجابات سلوكية مختلفة تسهم في إحداث عملية التفاعل الاجتماعي وتنشطها، ومن أمثلة ذلك: حركات الجسم

والأطراف والإيماءات وتعبيرات الوجه كالابتسامة والملابس والملامسة الجسدية كالمصافحة وغيرها.

وتختلف دلالات وقيمة هذه الوسائط بالنسبة لعملية التفاعل الاجتماعي ونتائجها من ثقافة إلى أخرى ومن جماعة إلى أخرى، وحتى من فرد إلى فرد في الجماعة الواحدة.

3- خصائص التفاعل الاجتماعي:

1. من الخصائص الهامة للتفاعل الاجتماعي أنه يكون دائما موجه نحو هدف معين، حيث تفهم الأم عن طريق التفاعل حاجات طفلها الرضيع، كما يشترك الفرد مع الجماعات المرجعية مثلا ليشبع ميوله واتجاهاته النفسية.
2. عن طريق التفاعل الاجتماعي يقوم كل فرد بدوره ومسؤوليته، فالأب على سبيل المثال له دوره ومسؤوليته في الأسرة، وقد يكون موظفا له دوره أيضا في مهنته أو عضوا في ناد أو جمعية.
3. يعطي التفاعل الاجتماعي الفرصة للأفراد كي يتميز كل منهم بفرديته وبشخصيته المستقلة عن الآخرين.
4. **أهمية التفاعل الاجتماعي:**

– **نقل الأفكار والقيم:** إن للتفاعل الاجتماعي أهمية كبرى في نقل الأفكار والقناعات والقيم والثقافة، والتنشئة الاجتماعية للأبناء.

– **أساس قيام الحضارة والتراث:** التفاعل الاجتماعي كذلك هو أساس قيام الحضارة، والمحافظة على التراث وهو المحرك نحو التجديد والإبداع.

– **تبادل الأحاسيس والمشاعر:** عن طريق التفاعل الاجتماعي يتبادل البشر أغلب أحاسيس ومشاعر السعادة واللذة والمنفعة، والحاجات بأنواعها المختلفة، كما يتبادلون كذلك الأحاسيس والمشاعر المحزنة والمؤلمة.

– **إقامة العدل:** عن طريق التفاعل الاجتماعي يقام العدل بين الناس، وعن طريقه كذلك يظلم الناس بعضهم بعضا.

5. **شروط التفاعل الاجتماعي:**

– **التقبل:** يجب أن يكون هناك تقبل من كل طرف للطرف الثاني حتى تستمر عملية الاتصال وتصل الرسالة ويحدث التأثير.

– **التأثير:** إن التفاعل الاجتماعي ليس مجرد عملية اتصال، بل هو إضافة إلى ذلك، عملية تأثير متبادل، بين الطرفين، وقد يظهر هذا التأثير على شكل انفعال، أو تغيير قناعة، أو حدوث شعور بالحزن أو الفرح، أو ردود فعل على شكل عمل أو سلوك ما.

6. **دوافع التفاعل الاجتماعي:**

للتفاعل الاجتماعي دوافع متنوعة ومتعددة أهمها:

- **التفاعل الاجتماعي القائم على المنفعة:** فالناس يتفاعلون اجتماعيا وتدوم العلاقات بينهم وتزداد وتتعمق إن جنح أحدهما إلى إيذاء الآخر تبدلت نوعية التفاعل الاجتماعي من الجانب الإيجابي إلى الجانب السلبي وقد يزداد مع ذلك مستوى الاتصال ولكن ليس من أجل تبادل المنافع بل أجل تبادل الإيذاء.

- **التفاعل الاجتماعي القائم على النفور والارتياح:** أنه بمجرد انطلاق عملية التفاعل الاجتماعي تتضح لكل طرف من أطراف عملية التفاعل الخصائص الشخصية والسلوكية والفكرية والنفسية للطرف الآخر، ومع زيادة هذا الوضوح يشرع الفرد في تكوين رأي عن الفرد المقابل له وينمو لديه شعور إما بالارتياح ويعني ذلك استمرار التفاعل الاجتماعي وديمومتها، فإن كان هناك شعور بالنفور فهذا يعني انفراط هذه العلاقة وانتهاء عملية التفاعل الاجتماعي.

- **التفاعل الاضطراري:** إن ديمومة التفاعل الاجتماعي لا تحكمها المنفعة أو الارتياح فقط، بل إن للمجال الاجتماعي والضرورات الاجتماعية الدور الرئيس في عملية التفاعل وديمومتها، فالتفاعل الاجتماعي بين زملاء العمل أو بين الجيران أو بين الأشقاء قد يدوم لسنوات رغم غياب عاملي الارتياح والمنفعة.

- **التفاعل القائم على الخضوع:** بمعنى أن التفاعل الاجتماعي قد ينشأ بين فردين أحدهما من طبقة فقيرة معدمة والآخر من طبقة غنية فاحشة الثراء.

7- أسس التفاعل الاجتماعي:

1. **الاتصال:** يرى كثير من العلماء أن الاتصال هو الأساس في كل علاقة اجتماعية، فلا يوجد تفاعل بين فردين دون أن يتم اتصال بينهما.

2. **التوقع:** فسلوك الفرد يصاغ طبقا لما يتوقعه من الآخرين، فنحن حين نرى صديقا عزيزا لم نره منذ مدة طويلة نتوقع منه تحية حارة، وعندما يبكي الطفل يتوقع قدوم أمه، وهكذا...

3. **إدراك الدور:** التفاعل بين الأشخاص يتحدد وفق الأدوار المختلفة لكل منهم، ويمكن أن يكون للفرد أكثر من دور واحد في آن واحد.

4. **التفاعل الرمزي:** يتم الاتصال والتفاعل ولعب الأدوار بفاعلية عن طريق الرموز ذات الدلالة المشتركة بين أفراد الجماعة كتعبيرات الوجه وحركة اليدين والابتسامة....

5. **التقييم:** تقييم الفرد لسلوكه ولسلوك الآخرين وعلاقتهم ببعضهم البعض من خلال أفعالهم ودوافعهم تعتبر من أسس عملية التفاعل الاجتماعي.

وعليه، فالتفاعل الاجتماعي يتم بناء على التواصل وتوقع ردود الأفعال، ودور اجتماعي يكلف به كل فرد ينتمي إلى هذا المجتمع، وقد يكون التفاعل الاجتماعي مقصودا وفعلا واعيا،كما قد يكون تلقائيا غير مقصود، فعند محاولة الإقناع والاستعطاف والاستجداء والتخويف، عادة ما يكون التفاعل الاجتماعي فعلا واعيا وعملا مقصودا، أما عند الغضب والنرفزة،والفرح، والحزن، فعادة ما يكون فعلا تلقائيا غير مقصود.

8- العوامل المؤثرة في تفاعل الجماعة:

- شخصيات الأفراد المشتركين في عملية التفاعل وطبيعة الأدوار التي يقومون بها.
- الخصائص المشتركة بينهم التي تكون جزءا من الثقافة العامة التي يعيشون فيها والثقافة الفرعية التي ينتمون إليها.
- تنظيم العلاقات داخل الجماعة، أي ما يتوقعه الأفراد بعضهم من بعض فيما يتصل بعلاقاتهم الاجتماعية ومراكزهم وأدوارهم.
- طبيعة الموقف أو المشكلة التي تواجهها الجماعة.

9- نماذج من التفاعل الاجتماعي:

التعاون: مظهر من مظاهر التفاعل الاجتماعي، حيث تتكاثف الجهود وتتكامل لتحقيق الأهداف المشتركة.

التنافس: وهو محاولة كل فرد أو جماعة الحصول على نصيب أكبر من المكاسب، فالشركات تتنافس على الأسواق والمبيعات، والأفراد يتنافسون على النجاح والوظائف.

وعليه يعتبر التفاعل الاجتماعي أساس بناء الشخصية الاجتماعية للفرد وتشكيلها ونموها والوسيلة الأساسية للتعلم والتوافق وأداة تنظم المجتمعات الإنسانية وتساهم في انتقال حضارتها من جيل إلى جيل.

المحاضرة الثالثة : التنشئة الاجتماعية

مقدمة :

يطلق عليها أحيانا عملية التطبيع الاجتماعي والاندماج الاجتماعي والتنشئة الاجتماعية هي عملية التشكيل والتغير والاكتساب التي يتعرض لها الطفل في تفاعله مع الأفراد والجماعات، وصولا به إلى مكانه بين الناضجين في المجتمع.

وتتضمن عملية التنشئة الاجتماعية عملية اكتساب الفرد لثقافة مجتمعه ولغته والمعاني والرموز والقيم التي تحكم سلوكه وتوقعات وسلوك الغير والتنبؤ باستجابات الآخرين وإيجابية التفاعل معهم.

1. تعريف التنشئة الاجتماعية:

معجم العلوم الاجتماعية: التنشئة الاجتماعية هي إعداد الفرد منذ ولادته لأن يكون كائنا اجتماعيا، وعضوا في مجتمع معين.

مرسي سرحان: التنشئة الاجتماعية هي عملية التفاعل الاجتماعي التي يكتسب فيها الفرد شخصيته الاجتماعية التي تعكس ثقافة مجتمعه.

حامد عبد السلام زهران: التنشئة الاجتماعية عملية تعلم وتعليم وتربية، وتقوم على التفاعل الاجتماعي وتهدف إلى إكساب الفرد طفلا فمراهقا فراشدا فشيخا سلوكا واتجاهات مناسبة لأدوار اجتماعية معينة تمكنه من مسايرة جماعته والتوافق الاجتماعي معها وتكسبه الطابع الاجتماعي، وتيسر له الاندماج في الحياة الاجتماعية.

فيليب ماير: التنشئة الاجتماعية هي عملية غرس المهارات والاتجاهات الضرورية لدى النشء ليلعب الأدوار الاجتماعية المطلوبة منه في جماعة ما.

وعلى هذا الأساس، تدل التنشئة الاجتماعية على العمليات التي يصبح بها الفرد واعيا ومستجيبا للمؤثرات الاجتماعية، وما تشمل عليه هذه المؤثرات من ضغوط وما تفرضه من واجبات على الفرد حتى يتعلم كيف يعيش مع الآخرين، ويسلك معهم مسلكهم في الحياة، وهي في معناها الخاص نتاج للعمليات التي يتحول بها الفرد من كائن عضوي إلى كائن اجتماعي.

2. أهمية التنشئة الاجتماعية:

بالنسبة للفرد:

- تجعل الفرد يعمل من أجل الجماعة التي ينتمي إليها لا ضدها.

- تعمل على تنمية المهارات والكفاءات التي تمكن الفرد من التأقلم مع الواقع ومع المجتمع الذي يعيش فيه.

- التنشئة الاجتماعية هي في حاجة حد ذاتها يسعى الفرد لإشباعها، باعتبار أن الانسان اجتماعي بطبعه.

- تمكن الفرد من بناء شخصيته، وبالتالي فالتنشئة الاجتماعية مسؤولة بشكل أو بآخر عن سعادة الناس أو تعاستهم.

بالنسبة للمجتمع:

- تساعد التنشئة الاجتماعية المجتمع على الحفاظ على الثقافة والتراث والقيم والمعتقدات وتوريثها للأجيال القادمة.

- لا يمكن أن يحدث تغير اجتماعي أو تقدم أو تنمية دون أن يكون ذلك عن طريق التنشئة الاجتماعية.

3. **أهداف التنشئة الاجتماعية:**

تهدف التنشئة الاجتماعية إلى تحقيق جملة من الأهداف والغايات أبرزها:

تحقيق ركائز الفطرة وتنميتها: ويتجلى ذلك في:

- أن المجتمع هو الذي يوجه الإنسان نحو عقيدة أو دين معين.

- إشباع غريزة حب الاستطلاع لدى الانسان، فالمجتمع بمختلف وسائله يعطي للفرد الإجابات التي يبحث عنها للأسئلة التي تطرح عليه في كل مناسبة.

- المجتمع هو الذي يبين مفهوم الحرية للأفراد ويبين حدودها، فمفهوم الحرية في المجتمعات الغربية ليس كمفهومها لدى المسلمين، ويرجع هذا لنوعية التنشئة الاجتماعية للفرد.

- تنمية الاستعدادات الفطرية وتهذيبها بحيث يستطيع الفرد إشباعها دون أن يخلف ذلك ضررا ببقية الأفراد.

تنمية القدرة على الاعتماد على الذات في تلبية الحاجات بالطرق المقبولة اجتماعيا: فعن طريق التنشئة الاجتماعية:

- يتدرب الفرد على الكيفية المناسبة اجتماعيا لتلبية الحاجات الإنسانية سواء كانت حاجات جسمية أو عقلية أو روحية أو نفسية.

- يتعلم الفرد ما هو نافع وما هو ضار من الوسائل الممكنة لتلبية الحاجات المختلفة.

تهيئة الفرد للتكيف مع المجتمع: يعمل المجتمع من خلال التنشئة الاجتماعية على غرس قيمه واتجاهاته ومعاييره في الأفراد ويشكل بذلك إطاره المرجعي الذي يعمل على انتقاء الاستجابات المناسبة للمثيرات في المواقف الاجتماعية المختلفة مما يعزز تكيف الفرد مع محيطه الاجتماعي.

تهيئة الفرد ليكون صالحا لنقل الموروث الثقافي: يغرس المجتمع في نفوس أفراده القيم والمعايير والعادات والتقاليد عن طريق التنشئة الاجتماعية، لتصبح بعد ذلك جزءا من كيانه ويورثها بدوره إلى أفراد آخرين، فيتحقق بذلك نقل الموروث الثقافي من جيل إلى جيل آخر عن طريق التنشئة الاجتماعية.

بناء الشخصية المتكاملة: وذلك عن طريق التفاعل المستمر مع المحيط الاجتماعي فالتنشئة الاجتماعية وبناء الشخصية شيئان متلازمان منذ بداية تخلق الجنين داخل بطن أمه إلى الوفاة دون انقطاع.

4. **أنواع التنشئة الاجتماعية:** للتنشئة الاجتماعية نوعان هما:

التنشئة الاجتماعية المقصودة: وهي التي تقوم بها المؤسسات أو الجماعات أو الأفراد بقصد تحقيق أهداف معينة كغرس قيم أو أفكار، أو تغيير اتجاهات أو قناعات معينة، أو تعليم مهارات ....الخ.

التنشئة الاجتماعية غير المقصودة: وهي التي تحصل للأفراد من خلال عمليات التفاعل الاجتماعي المستمر داخل مختلف الجماعات، كمحاكاة وتقليد الوالدين، أثر الإعلام في تشكيل ثقافة أو اتجاه معين، أثر جماعة الرفاق.

5. **العوامل التي تساعد على التنشئة الاجتماعية:**

يرى بعض الباحثين أنه كي تتحقق عملية التنشئة الاجتماعية، لابد من توفير بعض العوامل منها ما يعود للفرد نفسه، ومنها ما يعود إلى تأثير المجتمع الذي يعيش فيه، ومن هذه العوامل:

عوامل خاصة بالفرد:

- الميراث البيولوجي والاستعدادات الفطرية للإنسان.
- القابلية للتعلم وتغيير السلوك نتيجة للخبرة والممارسة وقدرته على تعلم الرموز واكتساب اللغة.
- القدرة على التعاطف وتكوين العلاقات.

- الدوافع الاجتماعية والنفسية التي تدفع دفعا للانتماء إلى جماعة.

عوامل خاصة بالمجتمع:

- الضغوط الاجتماعية المختلفة التي توجهها الجماعة لأفرادها حتى يعدلوا من سلوكهم واتجاهاتهم كي تنتظم وتساير المعايير الاجتماعية.
- القيم والمعايير الاجتماعية التي تبلورها الجماعة كموازين للسلوك الاجتماعي.
- الأدوار الاجتماعية التي تحددها الجماعة لكل فرد.
- وجود المؤسسات الاجتماعية التي يناط بها مسؤولية التنشئة الاجتماعية للأطفال والمراهقين.

6. مؤسسات التنشئة الاجتماعية:

أولا: الأسرة: وهي المحضن الأول الذي يتلقى فيه الطفل الرعاية والحنان ويتعلم فيه المبادئ الأولى للحياة الاجتماعية، ويتجلى دور الأسرة في مجال التنشئة الاجتماعية للأبناء في التدريب على السلوك المناسب لإشباع الحاجات الأولية، وإكساب اللغة وترسيخ العادات والتقاليد والأعراف وغرس العقيدة والقيم والأخلاق، وتكوين الاتجاهات والميول، والضبط الاجتماعي وتحديد المراكز والأدوار.

وللأسرة أهمية بالغة في عملية التنشئة الاجتماعية لا تضاهيها فيه مؤسسة أخرى لعدة اعتبارات أهمها:

- الأسرة هي المدرسة الاجتماعية الأولى التي ينشأ فيها الطفل، وهي المسؤولة عن تنشئته اجتماعيا.
- تعتبر الأسرة النموذج الأمثل للجماعة الأولية التي يتفاعل الطفل مع أعضائها وجها لوجه ويتوحد معهم ويعتبر سلوكهم سلوكا نموذجيا.
- اعتماد الأسرة على الكبار لفترة طويلة يسمح بتعميق التنشئة الاجتماعية.
- تنقل الأسرة من خلال الوالدين إلى أبنائها القيم الثقافية والمعايير الاجتماعية السائدة في المجتمع ، فهي بذلك تقوم بنقل التراث الثقافي والحضاري للمجتمع إلى الفرد من خلال عملية التنشئة الاجتماعية.

ثانيا:المدرسة: وتتحدد أهمية المدرسة كمؤسسة للتنشئة الاجتماعية من خلال الوظائف المتعددة التي تقوم بها، منها على وجه الخصوص:

الوظيفة التعليمية:من خلال:

- إكساب التلميذ الأسلوب العلمي في التفكير والبحث والدراسة.
- تزويد التلاميذ بالمعارف العلمية الصحيحة.
- تشكيل ثقافة الأطفال بما يتوافق مع العصر الذي يعيشون فيه ويستجيب للتطلعات المستقبلية للمجتمع.
- تعليم التلاميذ المهارات الأساسية (القراءة،الكتابة،التعبير، الحساب).

الوظيفة النفسية:

تتيح المدرسة للمتعلمين إنشاء علاقات إيجابية مع زملائهم، وتشبع لديهم الحاجة للنجاح والتفوق، كما تعد المدرسة فضاء جيدا لإشباع الحاجات الترويحية والترفيهية من خلال إتاحة الفرصة أمام التلاميذ لممارسة هواياتهم وإظهار مواهبهم.

الوظيفة الاقتصادية: وتتلخص في تكوين إطار المستقبل القادر على العمل والإنتاج وتحمل المسؤولية.

الوظيفة الاجتماعية:تعمل المدرسة على اندماج التلميذ في المجتمع الذي يعيش فيه، وذلك من خلال:

- التعرف على المجتمع والتدرب على الحياة الاجتماعية المتوافقة مع المجتمع ومبادئه وقيمه.
- نقل التراث الثقافي من جيل إلى آخر.
- تطهير وتنقية التراث واستبعاد الأجزاء الفاسدة والتخلص من الخرافات.
- فسح المجال أمام الابتكار والإبداع العلمي والثقافي.
- التقريب بين مختلف الفئات الاجتماعية وبين أفراد البلد الواحد.

الوظيفة التربوية:

- تعمل المدرسة للقضاء على التمركز حول الذات الناتج من ارتباط الطفل بأسرته.
- يمكن للمدرسة أن تغرس في نفوس التلاميذ الاستعداد للتفاعل الاجتماعي الإيجابي.
- تعتبر المدرسة الإطار المناسب لإبراز المواهب والكشف عن استعدادات التلاميذ وتنميتها.

ثالثا: جماعة الرفاق: تقوم جماعة الرفاق بدور هام في عملية التنشئة الاجتماعية ، وفي النمو الاجتماعي للطفل ، ويتميز الرفاق بأنهم يشتركون في مرحلة نمو واحدة بمطالبها ومظاهرها وتتوقف درجة تأثر الفرد بجماعة الرفاق بمدى ولائه للجماعة ومدى تقبله لمعاييرها واتجاهاتها ، وعلى تماسك هذه الجماعة ونوع التفاعل القائم بين أعضائها .

وعموما فإن جماعة الرفاق تؤثر في عملية التنشئة الاجتماعية لأفرادها من خلال ما يلي:

- تعطي جماعة الرفاق الطفل فرصة التعامل مع أفراد متساوين ومتشابهين معه، وبذلك يخبر أنماطا من العلاقات والتعاملات المتساوية .
- تساعد الفرد على الوصول إلى مستوى من الاستقلال الشخصي عن الوالدين وعن سائر ممثلي السلطة.
- قد تتناول الموضوعات الممنوعة اجتماعيا ، وبالتالي تكمل جماعة الرفاق مؤسسات التنشئة الاجتماعية الأخرى.
- تتولى جماعة الرفاق مواكبة التغيرات والألعاب الجديدة والاتجاهات الفنية والأدبية ، مما يتيح لأعضائها فرصا لتوسيع آفاقهم الاجتماعية وإنماء خبراتهم واهتماماتهم دون خشية سطو الراشدين أو استهجانهم.
- تساعد هذه الجماعات في اكتساب الاتجاهات والأدوار الاجتماعية المناسبة ، كما تقوم بما لها من ضغط على أعضائها بتصحيح التطرف أو الانحراف في السلوك.

ومن الأساليب التي تستخدمها جماعة الرفاق:

- الثواب الاجتماعي والتقبل عندما يتفق سلوك العضو مع سلوك الجماعة .
- العقاب والرفض الاجتماعي في حالة مخالفة العضو لسلوكها.
- تقديم نماذج سلوكية يتوحد معها أعضاء الجماعة.
- المشاركة في النشاط الاجتماعي وخاصة اللعب مما يتيح فرص التعلم.

رابعا : وسائل الإعلام :

تؤثر وسائل الإعلام المختلفة من صحافة، وإذاعة، وتلفزة، سينما وكتب ...إلخ. بما تنشره وتقدمه من حقائق ووقائع وأفكار وآراء لتحيط الناس بموضوعات معينة من السلوك مع إتاحة فرص للترفيه والترويح. ومن أهم خصائص وسائل الإعلام التي تبرز أثرها في عملية التنشئة الاجتماعية أنها غير شخصية و أنها تعكس جوانب متنوعة من الثقافة.

ويكمن أثر وسائل الإعلام فيما يلي:

- نشر معلومات متنوعة في كافة المجالات تناسب كل الأعمار.
- إشباع الحاجات النفسية مثل إشباع الحاجة إلى المعلومات والتسلية ودعم الاتجاهات النفسية، وتعزيز القيم والمعتقدات أو تعديلها.
- ردود الفعل المتوقعة من الآخرين إذا سلك الفرد وفق ما تقدمه وسائل الإعلام.

أما الأساليب التي تتبعها وسائل الإعلام في عملية التنشئة الاجتماعية هي:

- التكرار وتأثيره في عملية التعلم وتيسر عملية الاستيعاب.
- الجاذبية وتنوع أساليب الجذب.
- الدعوة إلى المشاركة الفعلية وإبداء الرأي ومنح الجوائز.
- عرض النماذج الشخصية والأدوار الاجتماعية الموجبة.

إن وسائل الإعلام تعد أحد المصادر الهامة في تنشئة الفرد، ولكن يتوقف الحجم الذي تسهم به في التأثير على سلوكهم على عوامل معينة منها ما يختص بالأفراد أنفسهم، أو بطبيعة المادة الإعلامية، أو السياق النفسي الاجتماعي الذي تقدم فيه.

خامسا : دور العبادة: للعبادة دور كبير في التنشئة الاجتماعية لما لها من خصائص فريدة أهمها، إيجابية المعايير السلوكية التي تعلمها للأفراد والإجماع على تدعيمها. أما عن الأثر في عملية التنشئة الاجتماعية فيتلخص فيما يلي:

- تعليم الفرد والجماعة التعاليم الدينية والمعايير السماوية التي تحكم السلوك بما يتضمن سعادة الفرد والمجتمع.
- إمداد الفرد بإطار سلوكي معياري مقبول ومبارك.
- تنمية الضمير عند الفرد والجماعة.
- الدعوة إلى ترجمة التعاليم السماوية إلى سلوك عملي.
- توحيد السلوك الاجتماعي والتقريب بين مختلف الطبقات الاجتماعية.

أما عن الأساليب النفسية الاجتماعية التي تتبعها دور العبادة في عملية التنشئة الاجتماعية فهي:

- الترغيب والترهيب والدعوة إلى السلوك السوي طمعا في الثواب والابتعاد عن السلوك المنحرف تجنبا للعقاب.
- التكرار والإقناع والدعوة إلى المشاركة الجماعية والممارسة.
- عرض النماذج السلوكية المثالية والإرشاد العملي.

المحاضرة الرابعة: القيم الاجتماعية

مقدمة:

وجدت القيم مع الإنسان منذ بدء الخليقة و شكلت إطارا محددا لسلوك الفرد وتصرفاته وعلاقاته مع الآخرين، وقد حرصت الأمم والمجتمعات عبر التاريخ على نقل تراثها القيمي من جيل إلى آخر باعتباره من أهم المعالم التي تميزها عن غيرها.

1. **تعريف القيم:**

حامد عبد السلام زهران: القيم تكوين فرضي يستدل عليه من خلال التعبير اللفظي والسلوك الشخصي والاجتماعي، وهي عبارة عن تنظيمات، لأحكام عقلية انفعالية معممة نحو الأشخاص والأشياء والمعاني وأوجه النشاط، وهي مفهوم مجرد ضمني، غالبا يعبر عن التفضيل الذي يرتبط بالأشخاص أو الأشياء، أو المعاني أو أوجه النشاط.

لويس كامل مليكه : إن القيم هي اتجاهات مركزية نحو ماهو مرغوب أو غير مرغوب فيه ، وتشكل القيم المركزية محورا لكثير من الاعتقادات والاتجاهات والسلوك ، وقد تؤثر في أحكامنا وأفعالنا إلى ماهو أبعد من الموقف المباشر أو الموقف المعين وذلك عن طريق إمداد الفرد بإطار مرجعي لإدراك وتنظيم الخبرة وللاختيار بين بدائل الفعل .

سيد طهطاوي: القيم مجموعة من المبادئ والقواعد والمثل العليا التي يؤمن بها الناس ويتفقون عليها فيما بينهم ويتخذون منها ميزانا يزنون بها أعمالهم ويحكمون بها على تصرفاتهم المادية والمعنوية ، وكل منا يحكم على عمل من الأعمال بأنه خير أو شر ، جميل أو قبيح ، بناء على القيم والمعايير الموجودة في ذهنه.

وعليه ، فالقيم يمكن أن تتحدد إجرائيا في صورة مجموعة استجابات القبول والرفض إزاء موضوعات أو أشخاص أو أشياء أو أفكار ، وبمعنى أكثر ايجازا هي أحكام يصدرها الفرد على العالم الإنساني والاجتماعي والمادي الذي يحيط به.

2. **خصائص القيم:**

- أنها إنسانية في معظمها (كالكرم، الحب، التعاون، المساعدة، الكذب، القتل، السرقة، ...)
- أنها اجتماعية إي أنها تنمو وتزدهر في نفس الفرد نتيجة للفعل الاجتماعي، دون أن نهمل ما يضيفه الفرد إليها نتيجة التفكير العميق والوعي والاتجاه نحو تكريس بعض هذه القيم.
- أنها نسبية تختلف من مجتمع إلى آخر ومن شخص لآخر.
- غالبا ما تتضمن نوعا من الرأي والحكم والاتجاه لأن فيها جانب فردي وكذلك لأنها نتاج التنشئة الاجتماعية.

- تترافق القيمة مع الوعي بأهميتها بل أن القيمة تستمد قوتها من وعي الفرد بضرورتها وأهميتها وقدسيتها أحيانا.

- تتصف القيم بكونها موضوعية خارجة عن الذات وفي كثير من الأحيان تكون متصادمة مع رغبات الإنسان عكس الاتجاهات والآراء التي تتميز بتأثرها المباشر برغبات الإنسان وحاجاته.

3. **مكونات القيم** :يرى بارسونز أن القيمة تتكون من ثلاثة عناصر هي:

- **المكون العقلي – المعرفي:** الاختيار.
- **المكون الوجداني- النفسي:** التقدير.
- **المكون السلوكي:** الفعل أو التصرف.

فسلوك الفرد لا يأتي من فراغ ، وإنما يعبر عن مشاعر معينة ، وهذه المشاعر ترتبط بمعتقدات وقيم معينة ، والقيمة تغدو ناقصة إن لم تجمع بين الوجدان والعقل والسلوك .

4. تصنيف القيم:

التصنيف على أساس المحتوى:

- **القيم النظرية:** وهي قيم البحث عن الحقيقة والمعرفة والمثل العليا والبحث في جوهر الأشياء لا في مظاهرها ومنافعها، يتميز بها عادة العلماء والفلاسفة.

- **القيم الاقتصادية:** وهي القيم التي تبحث في المنافع المادية والمالية المباشرة للأشياء ويهتم من يحملونها بالإنتاج والتسويق وجمع الأموال وعادة ما يكونون من رجال المال والأعمال

- **القيم الجمالية:** تتعلق هذه القيم بالفن والذوق والجمال والأدب وتهتم بتناسق الأشياء وأشكالها وألوانها وتتعلق بالإبداع الفني والأدبي ويتميز الأشخاص الذين تسود عندهم هذه القيم بالفن والابتكار وتذوق الجمال والإبداع الفني.

- **القيم الاجتماعية:** تتعلق هذه القيم بالعلاقات الاجتماعية والتعاطف بين الناس مما يسهل التفاعل الاجتماعي الإيجابي بين البشر ويقرب بينهم.

- **القيم السياسية:** تتعلق هذه القيم بالسلطة وامتلاك القوة والتحكم في الآخرين، ويتميز الأشخاص الذين تسود عندهم هذه القيم بالقيادة في نواحي الحياة المختلفة، ويتصفون بقدرتهم على توجيه غيرهم.

- **القيم الدينية:** تتعلق هذه القيم بالأمور الدينية البحتة كمعرفة الله وحبه وطاعته ومصير الإنسان والجنة والنار، والفوارق بين الأديان عقائديا.

التصنيف على أساس المقصد:

- **قيم وسائلية:** أي التي تعتبر وسائل لغايات أبعد مثل الإخلاص في العمل.
- **قيم غائية:** تعتبر غاية في حد ذاتها مثل الصدق.

التصنيف على أساس الشدة:

- **قيم ملزمة:** وتحدد ما ينبغي أن يكون مثل القيم الدينية.
- **قيم تفضيلية:** وتحدد ما يفضل أن يكون مثل إكرام الضيف.
- **قيم مثالية:** وتحدد ما يرجى أن يكون.

التصنيف على أساس العمومية أو الشيوع والانتشار:

- **قيم عامة:** يعم شيوعها وانتشارها في المجتمع ككل.
- **قيم خاصة:** متعلقة بطبقة أو جماعة خاصة أو بموقف ومناسبات خاصة.

التصنيف على أساس الوضوح:

- **قيم ظاهرة وصريحة:** وهي التي يعبر عنها بالكلام.
- **قيم ضمنية:** يستدل على وجودها من ملاحظه الميول والاتجاهات والسلوك الاجتماعي.

التصنيف على أساس الدوام:

- **قيم دائمة (نسبيا):** وهي التي تبقى زمن طويل وتنتقل من جيل إلى جيل مثل القيم المرتبطة بالعرف والتقاليد
- **قيم عابرة:** أي وقتية عارضة سريعة الزوال قصيرة الدوام.

5. أهمية القيم بالنسبة للمجتمع:

– تعتبر القيم بمثابة العمود الفقري لثقافة المجتمع والكفيلة بخلق علاقات اجتماعية سليمة.

– إن تشابه القيم وتقاربها يجمع المجتمع ويرفع مستوى التضامن الاجتماعي.

– إن القيم التي يحملها الفرد مرآة لشخصيته وبالتالي يمكننا فهم الأفراد من خلال معرفة القيم التي يحملونها.

– تحديد المشكلات الاجتماعية لكل مجتمع، فالمشكلة لا يكون لها كيان بدون تعريفها عن طريق القيمة.

– تجعل من أجزاء الثقافة نسقا مترابطا.

– إيجاد تشابه أخلاقي بين أعضاء مجتمع معين لما تمارسه القيم من إلزام على الأفراد.

6. وظائف القيم:

– تعمل القيم على بيان الكيفية المثلى والسليمة للسلوك القويم، والتفكير، والاعتقاد بل حتى الإحساس والشعور، وضبط الانفعالات.

– تعمل القيم كقوة دافعة نحو الخير والإحسان والتفاعل الاجتماعي الإيجابي.

– إن القيم صفتها المثالية البعيدة المنال تدفع الإنسان للعمل أكثر من أجل الوصول إليها.

– تعطي القيم للإنسان معنى ودلالة لحياته وأهدافا سامية غير ما يريد تحقيقه لنفسه.

– القيم موضوعات لما ينبغي أن يكون عليه الفعل الإنساني ومن ثم فهي شرط ضروري يمنح الإنسان إحساسا قويا بإنسانيته وقيمته.

7. اكتساب القيم:

– يعرف **ريشر** عملية اكتساب القيم بأنها العملية التي يتبنى الفرد من خلالها مجموعة معينة من القيم، مقابل التحلي عن قيم أخرى، فالتغير يتضمن إعادة توزيع الفرد لقيمه.

– أما **روكيش** فيرى أنه مع امتداد عمر الفرد يزداد عدد القيم التي يتبناها.

– هذه القيم تختلف من مجتمع إلى آخر فهي نتاج ثقافي اجتماعي.

ويقسم **موريس** محددات اكتساب القيم إلى ثلاث فئات رئيسية:

1. **المحددات البيئية الاجتماعية:** حيث يمكن تفسير أوجه الاختلاف والتشابه بين الأفراد في ضوء اختلاف المؤثرات البيئية والاجتماعية.
2. **المحددات السيكولوجية:** التي تتضمن سمات الشخصية ودورها في تحديد القيم للأفراد.
3. **المحددات البيولوجية:** تشمل على الملامح أو الصفات الجسمية (كالطول والوزن) والتغيرات في هذه الملامح وما يصاحبها من تغيرات في القيم.

ضمن نفس السياق، يرى **بنجستون** أن القيم هي نتيجة ثلاثة مستويات اجتماعية هي:

- الثقافة التي تحدد المفاهيم الجديرة بالرغبة فيها.
- الأسرة وتوجهها نحو قيم وغايات بعينها.
- الجوانب الاجتماعية كالمستوى الاقتصادي والدين والجنس والمهنة ومستوى التعليم وغير ذلك.

8. نظريات اكتساب القيم:

نظرية التحليل النفسي: ترى هذه المدرسة أن عملية اكتساب الأخلاق والقيم تبدأ منذ مرحلة الطفولة المبكرة، حيث يكتسب الطفل الأنا الأعلى من خلال التوحد مع الوالدين، فهما يعلمان الطفل القواعد الأخلاقية والقيم والمثل العليا للمجتمع، ويتم ذلك عن طريق إبداء الرضا والاستحسان عندما يقوم الطفل بالسلوك الصحيح، وإبداء الانزعاج وعدم الرضا عندما يخطئ، ومن هنا يتكون لدى الطفل نظام من القيم والقواعد الأخلاقية، فيتكون لديه ما أسماه فرويد بالأنا الأعلى، وهو يقابل ما يسمى بالضمير.

النظرية السلوكية: وينظر السلوكيون إلى القيم كسلوك يتم اكتسابه نتيجة تفاعل المتعلم مع المثيرات البيئية وتعزيز استجابته لها، فمن الممكن أن يتعلم الفرد السلوك المرغوب فيه والسلوك غير المرغوب فيه اعتمادا على مبادئ التعلم ذاتها والقائمة أساسا على تدعيم الاستجابات وتعزيزها وذلك عن طريق التعلم الإشراطي.

المحاضرة الخامسة : الاتجاهات

مقدمة : لقي موضوع الاتجاهات اهتماما كبيرا من قبل علماء النفس والتربية والاجتماع، لما له من دور كبير في حياة الفرد والمجتمع ، ويعتبر الانجليزي هربرت سبنسر أول من استخدم مصطلح الاتجاه .

1. تعريف الاتجاه:

جوردون ألبورت : الاتجاه هو حالة من الاستعداد أو التهيؤ النفسي تنتظم من خلال خبرة الشخص وتمارس تأثيرا توجيهيا على استجابة الفرد لكل الموضوعات والمواقف المرتبطة بهذه الاستجابة.

كريتش وكريتشفيلد: الاتجاه هو تنظيم من المعتقدات له طابع الثبات النسبي حول موضوع أو موقف معين يؤدي بصاحبه إلى الاستجابة بشكل تفضيلي.

بوجاردس: نزعة نحو أو ضد بعض العوامل البيئية، تصبح هذه النزعة ذات قيمة ايجابية أو سلبية.

قاموس علم النفس الحديث: إنه الشعور بالتأييد أو المعارضة إزاء موضوع معين كجماعة معينة أو فكرة أو فلسفة أو قضية، ويتكون بالخبرة والاكتساب ويمكن تعديله.

واستنادا إلى ما سبق، يمكننا تعريف الاتجاه بأنه استجابات الفرد الانفعالية إزاء بعض الأشياء أو الموضوعات أو الأحداث حيث يصدر فيها الفرد حكما بالموافقة أو المعارضة.

2. مكونات الاتجاه: للاتجاه ثلاث مكونات أساسية تتمثل في:

المكون المعرفي: وهو المعتقدات التي يعتنقها الفرد حول موضوع الاتجاه، كما يشير إلى ما يمتلكه من أفكار تتعلق بموضوع الاتجاه والحجج التي تقف وراء تقبله أو رفضه لموضوع الاتجاه. فالمكون المعرفي يشمل معتقدات الفرد، وأفكاره، ومعلوماته عن موضوع الاتجاه ومثالها:

- أؤمن بتعاليم الإسلام في المساواة بين البشر.
- أعتقد أن التدخين مضر بالصحة.

المكون الانفعالي:

وهو الاستجابات العاطفية الايجابية أو السلبية التي يقوم بها الفرد نحو موضوع الاتجاه، والشحنة الانفعالية التي يتميز بها الاتجاه من حيث القوة أو الضعف هي ما تميز الاتجاهات القوية عن الاتجاهات الضعيفة، فالمكون الانفعالي يشير إلى المشاعر الفرد وانفعالاته (القبول والرفض) نحو موضوع الاتجاه، كما يعبر عن مشاعر الفرد ورغباته نحو الموضوع ومن إقباله عليه أو نفوره منه أو حبه أو كرهه له. وقد يكون هذا الشعور غير منطقي.

مثال: أجد الصلاة في المسجد وليس المنزل مريحة وتبعث الطمأنينة.

المكون السلوكي:

وهـو طريقـة الاسـتجابة التي يقـوم بهـا الفـرد، فعنـدما يمتلـك الفـرد اتجاهـات سـلبية نحـو أشخاص معينين فإنه سوف يسعى إلى تجنب الالتقاء بهم ويتحاشاهم، في حين لو كان اتجاهه ايجابيا فسوف نجده يسلك سلوكا ايجابيا نحوهم فالمكون السلوكي يشير إلى استعداد الفرد للقيام بأفعال واستجابات معينة تتفق مع اتجاهاته .

3. خصائص الاتجاهات النفسية:

- تتسم بالثبات النسبي، فأحكام الفرد عن الموضوعات والقضايا التي تهمه نسبيا، لذلك فإنه من الممكن دراستها واستخدامها في التنبؤ بالسلوك.
- متعلمة أي مكتسبة وليست موروثة،اذ يمكن تعديلها أو تغييرها في الاتجاه المرغوب فيه.
- تتأثر بظروف السياق الاجتماعي الذي يتعامل معه الفرد.
- تتأثر بمواقف الخبرة التي مر بها الفرد.
- إمكانية التنبؤ بسلوك الفرد في المواقف المختلفة من خلال المعرفة باتجاهاته، فالاتجاه يوجه سلوك الأفراد.
- تعكس إدراك الفرد للعالم المحيط به واستخدامه أو معالجته للمعلومات عن هذا العالم.
- يميل الفرد إلى نوعين من الاتجاهات، اتجاهات سلبية واتجاهات ايجابية.
- الاتجاهات مشحونة بالطابع الانفعالي حول موضوع معين لأنها تتصل بالقيم والعادات.

4. أنواع الاتجاهات:

01	**جماعية**	يشارك فيها عدد كبير من أفراد المجتمع
	فردية	تميز الفرد عن آخر
02	**شعورية**	يظهره الفرد دون حرج أو تحفظ، ويكون متفقا مع معايير الجماعة
	لا شعورية	يخفيه الفرد ولا يفصح عنه، ولا يتفق غالبا مع معايير الجماعة
03	**عامة**	له صفة العمومية، يشبع بين أفراد المجتمع
	خاصة	ينصب على النواحي الذاتية الفردية
04	**موجبة**	يقوم على تأييد الفرد وموافقته
	سالبة	يقوم على معارضة الفرد وعدم موافقته
05	**قوية**	يبقى قويا على مر الزمن، نتيجة تعلق الفرد به لقيمته
	ضعيفة	من السهل التخلي عنه، وقبوله للتحول والتغيير تحت وطأة الظروف والشدائد

5. عوامل تكوين الاتجاهات:

هناك مجموعة من العوامل تسهم في تكوين الاتجاهات منها:

الإطار الثقافي والاجتماعي:

في كل بيئة اجتماعية نجد مجموعة من العادات والتقاليد تكون إطارا ثقافيا تؤثر في الفرد من خلال تعامله مع الآخرين، وتلعب دورا هاما في تحديد الاتجاهات لدى الفرد، والأسرة أولى الجماعات التي تؤثر في اتجاهات الأبناء، وكذلك يؤثر زملاء الفرد في المدرسة أو خارجها في تكوين اتجاهاته سواء أكانت ايجابية أو سلبية.

التكوين النفسي للفرد:

مع العلم أن هناك إطارا ثقافيا يؤدي دورا هاما في تكوين الاتجاه لدى الفرد، إلا أن القدرة العقلية النقدية والخبرة الانفعالية التي يتمتع بها الفرد تجعله لا يتأثر ببعض الاتجاهات السائدة في بيئته.

ثقافة الفرد ومعلوماته:

إن المعلومات غير الكافية قد تؤدي إلى تكوين اتجاهات سلبية لدى الفرد، وقد يتخذ الفرد اتجاها سلبيا نحو مهنة من المهن نتيجة نقص المعلومات نحوها، فالاتجاهات تتكون خلال الخبرات المتصلة بتربية الفرد وعلاقاته مع الوالدين والأفراد الآخرين، والثقافة السائدة في المجتمع الذي نعيش فيه وما تحتويه من عادات وتقاليد وقيم ومعايير أو أسلوب الحياة السائدة.

6. طرق تعديل الاتجاهات وتغييرها: وهي كثيرة ومتنوعة ، نذكر منها:

- تغيير الفرد للجماعة التي ينتمي إليها.
- تغيير المواقف.
- التغيير القسري في السلوك.
- الاتصال المباشر بموضوع الاتجاه.،
- التغيرات في الموضوع.
- أثر المعلومات.
- تغير الإطار المرجعي.
- أثر وسائل الإعلام والاتصال الجمعي.
- تأثير رأي الأغلبية والخبراء والقادة المسؤولين.
- المناقشة.
- تقديم الحقائق الموضوعية.

- طريقة التفكير.
- الممارسة.

7. أساليب قياس الاتجاهات:

- الاستبيان.
- المقابلة.
- مقاييس التقدير الذاتي باستخدام عدة طرق (ليكرت، بوجاردوس، ثرستون، جتمان).
- مقاييس ملاحظة السلوك الفعلي.
- مقاييس الاستجابات الفسيولوجية.
- الأساليب الاسقاطية.

نموذج لمقاييس الاتجاه: مقياس الاتجاه نحو العمل في الصحراء: من بنوده

- ليس هناك سبب معقول يمنعني من العمل في الصحراء.
- أعمل في الصحراء حين أعجز عن العثور على عمل آخر.
- لن أعمل في الصحراء حتى لو لم أجد عمل آخر.
- العمل في الصحراء يتطلب مجهودا كبيرا لا أستطيع القيام به.
- العمل في الصحراء أمر مستحيل ولا يطيقه أحد.

فمن خلال إجابة الفرد على البنود السابقة تتبين طبيعة اتجاهاته نحو العمل في الصحراء (سلبية / ايجابية)

المحاضرة السادسة: سيكولوجية الاتصال

مقدمة :

يعد الاتصال من المفاهيم الأساسية في علم النفسي الاجتماعي، لأنه أساس عملية التفاعل بين الأفراد والجماعات، فالاتصال عملية تبادلية تتم بين طرفي التفاعل، ولا يمكن تصور عملية التفاعل الاجتماعي دون وجود اتصال بينهما سواء كان ذلك بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

1- تعريف الاتصال:

- يعرف الاتصال بأنه إعطاء و أخذ وتقاسم الأفكار و المعارف و المشاعر عن طريق الكلام أو الكتابة أو الإشارة.

- ويعرفه Barry بأنه تلك العملية الخاصة بنقل المعلومات المفهومة من خلال استخدام الرموز المنظورة و غير المنظورة بين طرفين لتحقيق هدف معين من خلال استخدام وسائل و أساليب مناسبة.

- ويعرف أيضا على أنه عملية نقل لأفكار محددة أو لرسالة معينة من المرسل إلى المستقبل.

- الاتصال هو العملية التي يتم بمقتضاها تكوين العلاقات بين أعضاء المجتمع (بصرف النظر عن حجم هذا المجتمع و طبيعة تكوينه) ، وتبادل المعلومات والآراء والأفكار و التجارب فيما بينهم.

2- مراحل و خطوات عملية الاتصال :

تتضمن عملية الاتصال مجموعة من الخطوات والإجراءات والمراحل المتتالية التي ترتبط ببعضها البعض بحيث تؤدي إلى تحقيق هدف أو مجموعة أهداف، ومن أهم تلك المراحل:

2-1- مرحلة تحديد الهدف:

هي خطوة من خطوات عملية الاتصال وعليها يترتب تحديد :

- نوعية الأفراد أو الجماهير المطلوب الاتصال بهم (المستقبل).
- نوعية المعلومات و المهارات التي يمكن تزويدهم بها (الرسالة).
- نوعية الوسيلة التي تناسب و تحقق هذا الهدف (الوسيلة).

وقد يكون الهدف توضيح و تفسير حقائق للناس أو تحسين معلومات لديهم أو مساعدة الأفراد على اكتساب خبرات جديدة ، أو تعديل معلومات أو خبرات سبق اكتسابها، أو تكوين اتجاهات فكرية أو تنمية عادات مرغوبة ... ويساعد تحديد الهدف في تقييم عملية الاتصال.

2-2- مرحلة تحديد المستقبل :

وتتضمن تحديد الأفراد أو الجماعات المطلوب الاتصال بهم (المستقبل) ودراسة خصائصهم وذلك لمعرفة المستوى الذي يكون عليه مستقبلي الرسالة ، ودراسة احتياجاتهم لأن فهم المستقبل (أو المستقبلين) يساعد على اختيار الوسيلة المناسبة للاتصال بهم .

3-2- مرحلة تحديد الوسيلة :

بتحديد خصائص وسمات وخبرات المستقبل يمكننا اختيار الوسيلة المناسبة و التي تتفق وهؤلاء المستقبلين ، بل يجب أن تتفق الوسيلة المستخدمة و المستوى التعليمي و المرحلة العمرية و عدد المستقبلين ، فالوسيلة التي تستخدم مع الأطفال قد لا تتناسب مع الكبار، أو الوسيلة التي تتناسب مع المتعلمين قد لا تتناسب و فئة الأميين ، كما أن الوسيلة التي تستخدم مع فرد واحد قد لا تتناسب مع عدد كبير من الأفراد.

4-2- مرحلة التنفيذ :

وفي هذه المرحلة يتم تنفيذ عملية الاتصال و يتصل المرسل بالمستقبل باستخدام الوسيلة التي تم اختيارها وفي الوقت الذي تم تحديده لإجراء عملية الاتصال ، وقد يبدأ المرسل اتصاله بالمستقبلين بإثارة اهتماماتهم وتشويقهم إلى موضوع الاتصال ثم التدرج معهم بحسب قدرتهم على استيعاب الرسالة و مساعدتهم على ربط الأفكار أو المعلومات أو الخبرات ...و الانتقال من عنصر إلى باقي عناصر الموضوع بطريقة تدريجية وبشكل مترابط .

5-2- مرحلة التقييم :

قد يتم التقييم من خلال متابعة المرسل للمستقبل ، والتأكد من أن خطة عملية الاتصال تسير وفق الخطوات التي تم تحديدها ، والتغلب على الصعوبات التي تقابلها .

كما أنه من الضروري تقييم مدى نجاح عملية الاتصال وتحقيق الأهداف المرجوة منها.

3- عناصر الاتصال:

تتمثل العناصر الأساسية لعملية الاتصال في :

1-3- المرسل (المصدر):

يقصد بالمصدر أو المرسل هو الشخص أو مجموعة الأشخاص أو الهيئة أو الجهاز الذي يود أن يؤثر في الآخرين بشكل معين ليشاركوه في أفكار أو اتجاهات أو خبرات معينة ، ويعتبر المرسل

هو المسؤول عن إعداد و توجيه المعلومات و المفاهيم أو المهارات و الاتجاهات التي يحتاجها من يتعامل معهم من الأفراد أو الجماعات في موقف معين ، وينبغي أن يتوفر في المرسل مجموعة من الشروط منها :

– **وجود مهارات اتصالية :** أي يجب أن يتوفر في المرسل القدرة و المهارة في استخدام اللغة اللفظية سواء كانت منطوقة أو مكتوبة فيكون لديه مهارة في الكتابة أو الخطابة أو المناقشة و هذه المهارات تؤثر على مقدرته في صياغة الوسائل التي تعبر عن أهدافه ونواياه ، و أن يكون لديه قدرة على متابعة استجابة المستقبل لرسالته .

- **توافر مستويات معرفية مناسبة :** يجب أن يكون المرسل ملما برسالته عارفا بكيفية تصميمها بطريقة تجذب انتباه المستقبل وتساعده على إدراكها و يتضمن كذلك معرفته بخصائص و اتجاهات المستقبل و أيضا معرفة خصائص وسائل الاتصال و فعالية كل منها حتى يمكنه اختيار الوسيلة أو الوسائل التي تتناسب مع المستقبل.

2-3- المستقبل (المرسل إليه):

ويقصد به الشخص الذي يستقبل الرسالة الصادرة عن المرسل ويتلقى محاولات التأثير فيه لتحقيق أهداف العملية الاتصالية.

ومن العوامل التي تؤثر على نجاعة عملية الاتصال والمتعلقة بالمستقبل :

تأثير الإطار الدلالي للمستقبل على استجابته للرسالة : فالرسالة تصبح مجرد حروف معينة على الورق و لا قيمة لها ، الأصوات تصبح لا مغزى ولا معنى لها حينما ينعدم الفهم و تكون الرموز غير مفهومة للمستقبل فكل جماعة وكل فرد له مجموعة من التصورات و الاتجاهات تتحكم في سلوكه و في نظرته للأشياء ، هذه التصورات مشتقة من بيئته و ثقافته ، وعلى ذلك كلما كان للمستقبل إطارا دلاليا يتفق مع الإطار الدلالي للمرسل ساعد ذلك على فهم ما تعنيه الرموز و نجاح عملية الاتصال.

قصور الإدراك الحسي للمستقبل : فالإنسان يدرك الرسالة التي تعرض عليه عن طريق حواسه من سمع و بصر و لمس وشم و ذوق إلا أن السمع و البصر هما أهم الحواس في عملية الاتصال ،قال الله تعالى:﴿....إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا﴾ ﴿ الإسراء ، 36﴾ و على ذلك فإذا كانت هذه الحواس بها قصور أو معطلة لسبب أو لآخر يمكن أن تعوق عملية الاتصال مهما بذل المرسل من جهد في تنظيم أفكاره وفي إعداد رسالته .

دافعية المستقبل إلى المعرفة : من الخطأ الاعتقاد أن إدراك المستقبل للرسالة أمر مضمون بمجرد أن يرسلها المرسل عبر وسيلة من الوسائل وخاصة في الاتصال الجماهيري ، إذ لوحظ أن

الإنسان يدرك ما يريد أن يدركه ، ويعرض عما لا يهتم به ويتوقف ذلك على ما لدى الإنسان من حاجيات و دوافع يريد إشباعها ، وكلما كانت الرسالة تحقق له حاجات معينة سعى هو بنفسه إلى اختيار هذه الرسالة.

3-3-الرسالة:

هي الهدف من عملية الاتصال، فهي المحتوى و المضمون الذي يريد المرسل أن ينقله إلى المستقبل فقد تكون مجموعة الأفكار أو المفاهيم أو المهارات أو المبادئ أو القيم أو الاتجاهات التي يرغب المرسل في توجيهها لمن هم بحاجة إليها من الأفراد أو الجماعات لإشراكهم فيها، و لإعداد الرسالة يجب مراعاة بعض الشروط لضمان استجابة المستقبل لهذه الرسالة نذكر منها

أن تصمم الرسالة بحيث تجذب انتباه المستقبل : وحتى يتحقق ذلك ينبغي مراعاة مايلي:

- أن يتناسب موضوع الرسالة مع حاجة المستقبل.

- صياغة الرسالة بحيث تحتوي على مثيرات تضمن استمرار انتباه المستقبل وتشوقه لمتابعة الرسالة.

- اختيار الوقت المناسب لاستقبال الرسالة.

أن يصوغ المرسل رسالته صياغة تناسب المستقبل : فالشخصان اللذان يتحدثان بلغتين مختلفتين لا يقدران على التفاهم عن طريق الكلام أو الكتابة بسبب عجز كل منهما عن الربط بين الألفاظ التي يسجلها و معاني هذه الألفاظ.

أن تصاغ الرسالة بما يتناسب مع وسائل الاتصال المتاحة للمرسل : فالرسالة مهما بذل في إعدادها من جهد تصبح عديمة الجدوى إذا لم تتوفر الوسيلة المناسبة لنقلها إلى المستقبل.

4-3- الوسيلة:

هي القناة التي تمر خلالها الرسالة من المرسل إلى المستقبل ، وتعرف بأنها قنوات للاتصال و نقل المعرفة ، وبدون الوسيلة تتوقف عملية الاتصال فهي الوسيط بين المرسل والمستقبل ، وقد يحدث تداخل بين الوسيلة و الأداة لذلك لابد أن نميز بين وسيلة الاتصال وأداته، فالوسيلة هي مجموعة الرموز التي يتحقق عن طريقها المشاركة في المعلومات والخبرات و المهارات و غير ذلك ... من أمثلتها المحاضرات و الندوات والمناقشات... فقد تكون وسائل لفظية ، منطوقة أو مكتوبة أو وسائل غير لفظية أما الأداة هي ما تحتاجه الوسيلة لإمكانية استعمالها ...فالفيلم السينمائي يعتبر وسيلة من وسائل الاتصال و لكنه يحتاج لمشاهدته لجهاز عارض سينمائي و شاشة وهي الأدوات.

وسائل الاتصال كثيرة و متنوعة ولكل وسيلة مزايا و نواحي قصور وكلما توفر عدد من هذه الوسائل أتاح ذلك الفرصة للمرسل أن يختار من بينها الوسيلة أو الوسائل التي تتناسب مع الهدف المقصود و مع طبيعة المستقبل وخصائصه ، لذلك فإن التنويع في استخدام الوسائل المختلفة يزيد من فرص نجاح عملية الاتصال.

3-5- التغذية الراجعة (التغذية العكسية):

هي إجابة المستقبل على الرسالة التي يتلقاها من المرسل وقد تأخذ التغذية الراجعة نفس الشكل الذي تأخذه الرسالة ، كما قد تأخذ شكلا مختلفا ، ويرى البعض أن التغذية الراجعة تكون بمثابة (استجابة مضادة) يتلقاها المصدر و يستفيد منها ، فعن طريقها يستطيع أن يعرف ما إذا كان المستقبل قد تلقى الرسالة أم لا ، و أن يفهم الطريقة التي استقبلت بها الرسالة و هل فهم محتواها

كما يمكنه أن يتنبأ بالأثر الذي أحدثته الرسالة في المستقبل .

4- مهارات الاتصال: يمكن تقسيمها إلى ثلاث أنواع رئيسية هي : المهارات التعبيرية ، المهارات الوجدانية ومهارات الاستماع والإنصات.

4-1- المهارات التعبيرية :

نحتاج لهذا النوع من المهارات لنقل ما نريد من المعلومات إلى الآخرين وتساعدنا المهارات التعبيرية في قول الأشياء التي نريد والتعبير عن أفكارنا ومشاعرنا.

4-2- المهارات الوجدانية :

وتتضمن معلومات من الآخرين يمكن لمرسل الرسالة أن يستخدمها ليحصل على معلومات عن سلوكهم وعن اعتقاداتهم ومشاعرهم وقصدهم، وتساعد المهارات الوجدانية في احتواء ما يقوله الشخص الآخر واستيعابه حتى ولو كان خطيرا أو مهددا بالخطر، كما تمكن المرسل من تحديد أي المعلومات يجب أن تعطى أو تحجب تبعا للموقف.

4-3- مهارة الإنصات : الإنصات يقصد به الاستماع بفهم وتمعن واحترام وعدم المقاطعة ومحاولة استيعاب الرسائل التي تصدر بطريقة لفظية أو غير لفظية.

فإصغاء المدير مثلا أو الرئيس لمرؤوسيه يساعده في التعرف على رغباتهم واحتياجاتهم كما يضمن فعالية القرارات التي يتخذها وكذلك الأمر في حال الأستاذ مع تلاميذه، أو الأب مع أبنائه.

كما ينصح دائما في عملية الإصغاء بالبعد عن إشعار المستقبل بعدم أهمية ما يقول (كانشغال المرسل بشيء آخر) أو انتقاد طريقته في العرض ، ومقاطعته أو تغيير الحديث فجأة ،

ولـذلك وجـب على المرسـل احترام مسـتقبل الرسـالة والاهتمـام بـردود أفعالـه بالإضـافة إلى استخدام لغة الإشارة الايجابية (الابتسامة ، الإيماءة ...).

5-كفاءة عملية الاتصال: تتوقف كفاءة عملية الاتصال على عدة عوامل أبرزها :

- الوعي بمستوى ثقافة المستقبل وعمره وعلمه وخبرته.
- السرعة في الاتصال حتى لا تفوت فرصة الاستجابة أو يتغير موقف المستقبل.
- ملائمة الألفاظ والحركات والإشارات للرسالة التي يراد إيصالها.
- التبسيط والبعد عن التعقيد أو استخدام المصطلحات الفنية.
- اختيار التوقيت المناسب للاتصال.
- التركيز على الهدف من الاتصال.
- الاهتمام المستمر بالتغذية الراجعة ، لأنها تبين مدى فهم وتفهم الآخر للرسائل الموجهة إليه.
- الاهتمام بقياس الأثر الذي حدث أثناء عملة الاتصال وبعده.

6- معوقات عملية الاتصال:

إن الاتصال التام أو النموذجي ليس من اليسير تحقيقه إن لم يكن من غير الممكن الحصول عليـه والسـبب هـو أن هنـاك معوقـات ماديـة ، وفرديـة ولغويـة تواجـه نقـل المعنى المطلـوب أو المقصود.

فقد بينت بعض الدراسات أن المعاني لا تنتقل من شخص لآخر بل أن مستقبلي الرسالة يؤلفـون معانيهـا الخاصـة بهـم عبر الـدلائل الحسـية التي تصلهم ، أي أن لإدراك الفـرد أثـرا على المعاني، لذا فإن معظم النظم تعاني من خلل في بنى التواصل فيها ، لأنه عندما تمرر معلومات عبر مستويات نظام ما فإن تعديلا قد يحصل عليها بسبب أن الأفراد في النظام قد يفسرون حقائق الرسالة بطرق متباينة ومختلفة.

ويمكـن للمشـكلات اللغويـة أن تعترض سـبيل الاتصـال، فالاختيـار غير الموفـق للكلمـات ، أو ضبابية بعض المفردات أو تشوش فحواها، قد ينجم عنه اتصال مشوش أو محرف.

ومن بين العوامل المؤثرة على ترجمة رسالة معينة وإدراك معناها ما يلي:

- **الخلفية الثقافية :** فلكل فرد خلفيته الثقافية المعينة التي تؤثر على طريقة رؤيته وإدراكه للأمور.

- **التوقعات :** إن لتوقعات الفرد أثرا على تحليله لرموز الرسالة التي يستعملها ومن ثم على طريقة فهمه لمعانيها.

- **التربية :** إن لتربية الفرد سواء في بعدها الرسمي أو غير الرسمي أثرا على قدرته على فهم بعض التعابير والمصطلحات ، هذا إضافة إلى أن تربية الفرد تلعب دورا في تشكيل شخصيته التي تلعب دورا بارزا في التعامل مع جميع المثيرات التي يتعرض لها وتفسير الرسائل التي يستقبلها.

- **الموقف :** إن مفهوم الفرد للموقف الذي يتم فيه الاتصال له أثر كبير على طريقة تعامله مع ما يتضمنه من رسائل اتصالية ، فإدراكه وفهمه لإطار الموقف له أثر على طريقة تواصله فيه.

- **قيم الفرد واتجاهاته :** إن للبناء القيمي للفرد ولبناء اتجاهاته أثرا على طريقة تواصله مع الآخرين وعلى طريقة فهمه لرسائلهم ، فكثيرا ما تشكل قيم الفرد واتجاهاته عقبة أمام نفاذ محتوى الرسالة إلى أعماقه وقناعاته ، فبدلا من إصغاء الفرد الموضوعي لما يقال ، فإنه أحيانا يسمح لانفعالاته وقيمه واتجاهاته بالتأثير على طريقة إصغائه فيسمع أحيانا ما يريد أو يتوقع سماعه لا ما تم قوله فعلا.

وللتمكن من التغلب على معظم معوقات الاتصال فإنه يمكن الاستفادة من معطيات عملية التغذية الراجعة التي تمثل مفتاح الاتصال الفعال ، حيث أنها تبين للمرسل فيما إذا كانت أفكاره ورسالته و المعاني التي قصد إرسالها وبثها قد تم استلامها كما يريد لها أن تصل وتستلم أم لا.