

مهارات التواصل الإجتماعي

أسس و مفاهيم و قيم



SOCIAL MEDIA



الأستاذ الدكتور
صالح العلي



دار الحكمة للنشر والتوزيع

العنوان:

ج.ب ٥٢٣١٦٩٤١ ماسن ٥٢٣١٦٩٤١

محل ٣٦٦ معاشر ٣٦٦

E-mail: dar_eihamed@hotmail.com

E-mail: Darahamed@yahoo.com



دار الكتب المصرية القديرة

العنوان:

+96285235594 (النادي) 02311081 (الكتاب)

العنوان: ٢٣١١٠٨١ - ٢٣٥٢٣٥٥٩٤ - شارع

العنوان: ٢٣١١٠٨١ - ٢٣٥٢٣٥٥٩٤ - شارع

E-mail: dar_qadiriyya@hotmail.com

E-mail: Darathmanien@yahoo.com



مهارات التواصل

الاجتماعي

أسس، مفاهيم وقيم

مهارات التواصل

الاجتماعي

نور المعموري
Intellectual_revolution

أسس، مفاهيم وقيم

الأستاذ الدكتور

صالح العلي



مخطوطات جامعة حلوان

رقم السير - 302.2 : للزكى ومن هو في حكمه صالح محمد العلي.
عنوان الكتاب : مهارات افراص الاجتماعي.
رقم الإيداع - 2014/8/3637 : الاتصال//الاتصال الجماهيري
بيانات الناشر : عمان - دار ومكتبة الحامد للنشر والوزع
رسمل المؤلف كاملا المسؤولية القانونية عن عمري مصطفى ولا يعبر هذا المصنف عن رأي دارة المكتبة الوطنية أو أي جهة حكومية أخرى.
ISBN 978-9957-32-878-8 (ردمك)

تم إعداد بيانات الفهرسة والتصنيف الأولية من قبل دائرة المكتبة الوطنية.

لا يجوز نشر أو تطابق في جزء من هذا الكتاب، أو اقتذان مادته، بطرقية الاسترجاع، أو نقله على أي وسيلة، أو بآي طريقة أكانت إلكترونية، أم ميكانيكية، أم بالتصوير، أم التسجيل، أو بخلاف ذلك، دون الحصول على إذن الناشر المعني، وبخلاف ذلك يتعرض الفصل لللاحقة القانونية.

المطبعة الأولى ١٤٣٦-٢٠١٥هـ

نور المعموري
Intellectual_revolution



دار الحامد للنشر والتوزيع

الأردن - عمان - شفا بدران - شارع العرب مقابل جامعةعلوم التطبيقية

تلفون: +962 6 5231081 +962 6 5235594

fax: +962 6 5235594 (366) الرمز البريدي: (11941) عمان - الأردن

www.daralhamed.net

E-mail : daralhamed@yahoo.com



وَقُلْ رَبِّ رِزْقِنِي عِلْمًا



[١١٤: طه]



المحتويات

الصفحة	الموضوع
11	المقدمة
13	الفصل الأول
15	مهارات التواصل الاجتماعية
18	أسباب اضطراب مهارات التواصل الاجتماعية
19	اختلافات علمية في التواصل
19	التشنة الاجتماعية
21	بعد الاجتماعي للتتشنة الاجتماعية
21	أشكال التتشنة الاجتماعية
21	مراحل التتشنة الاجتماعية
22	خصائص عملية التتشنة الاجتماعية
24	اهداف عملية التتشنة الاجتماعية
27	الفصل الثاني
34	المؤسسات الاجتماعية وبعض حالات التواصل العاطفية
36	الحالة العاطفية الجماعية
40	الذكاء العاطفي
42	السلوك الجماعي
47	الادراك الاجتماعي
54	نظريه الادراك الاجتماعي
60	نظريه السلوك المختلط
66	الذكاء الاجتماعي
	الانفعال الجماعي

الفصل الثالث

73

الاضطرابات النهائية الشاملة

79

التعلق مفهومه وعلاجه وأثره في التواصل

91

اضطراب الطفولة التحالية

94

وسائل معايدة الكلام وعلاقتها بالتواصل

96

علاجات بديلة للصعوبات النموية والتعليمية

100

الحالات العاطفية في التواصل الجماعي

الفصل الرابع

103

الانفعال والتفاعل الاجتماعي

111

السلوك الجماعي في الاتصال

114

الترجمة الجماعية وأثرها في التواصل

115

مهارات التواصل ولغة الجسد

122

شبكات التواصل الاجتماعي ومهارات التواصل

136

الشبكات الاجتماعية الشهيرة

139

تأثير الشبكات الاجتماعية على جمهور المتابعين

141

ما المقصود بشبكات التواصل الاجتماعية على الانترنت

146

تقنيات التواصل الاجتماعي الاستخدامات والمميزات

الفصل الخامس

155

هدمة الشبكة الاجتماعية

172

منظومة الدعم الاجتماعي في الاتصال

180

مهارات التواصل الاجتماعي تمنحك الثقة

183

الاتصال الانساني وأثره في التواصل الفعال

188

تكنولوجييا الاعلام والبعد الاجتماعي

190

التواصل بين المجتمعات

الاتصال الجماهيري

التواصل بين الثقافات

التواصل الشخصي

المصادر والمراجع

193

206

207

221

المقدمة

التواصل الاجتماعي هو مقياس لكيفية تضادر الناس وتفاعلهم مع بعضهم البعض. وعلى المستوى الفردي، يتضمن التواصل الاجتماعي نوعية وعدد العلاقات التي تربط الفرد بالآخرين فيدائرة الاجتماعية التي تشمل العائلة والأصدقاء والمعارف. ويعيناً عن مفاهيم المستوى الفردي هذه، فإنه يتضمن علاقات تتخطى الدائرة الاجتماعية للفرد وحتى المجتمعات الأخرى. ويقدم هذا التواصل، الذي يمثل واحداً من العديد من عوامل التماسك في المجتمع، مزايا لكل من الأفراد والمجتمع.

وفي بعض الأحيان، تستعين عمليات المسح القائمة على السكان بأمثلة نوعية المساعدة في استيعاب مستوى التواصل الاجتماعي في المجتمعات.

وحاولنا جاهدين من خلال هذا الكتاب أن نسلط الضوء على بعض المفاهيم والأسس العملية وانظريات المختلفة المرتبطة بالتواصل بشكل عام.

وفي هذا الكتاب حاول الباحث الربط بين التواصل والاضطرابات المرتبطة به من خلال التنشئة الاجتماعية والمؤسسات الاجتماعية المختلفة المهتمة بالتواصل بين الأفراد والمجتمعات والثقافات المختلفة.

وتم تسليط الضوء على بعض الحالات الانفعالية الخاصة لما لها علاقة وطيدة بعملية التواصل ودور الاتصال الجماهيري و تقنيات الشبكات الاجتماعية على الانترنت بعملية التواصل.

ويجدر الاشارة ان الباحث حاول جاهدا الرجوع الى المصادر والكتب والابحاث المنشورة سابقا خاصة على شبكة الانترنت وكانت - بعد الشكر الجزيل لاصحابها - قيمة ومفيدة لهذا الكتاب.

والله من وراء القصد

الفضيل الأعرج

**مهارات التواصل
الاجتماعية**

مهارات التواصل الاجتماعية

مهارات التواصل الاجتماعية:

مهارات التواصل الاجتماعية هي أي مهارة تمكن الإنسان من التفاعل والتواصل مع الآخرين، ومن خلالها تظهر الأعراف وال العلاقات الاجتماعية بعده صور لفظية وغير لفظية. وتسمى العملية التي يجري بها تلقي هذه المهارات بالتشنة الاجتماعية. كما يوجد مصطلح المهارات الشخصية ويشار إليه أيضاً بالمهارات البشرية أو بمهارات التواصل؛ تُعرف بأنها المهارات التي يستخدمها أي شخص ويوظفها ليتفاعل ويتواصل مع الآخرين، وتشمل هذه المهارات مهارة الإقناع، والاستماع الفعال، ومهارة التقويض والقيادة.

ويستخدم مصطلح "المهارات الشخصية" غالباً في سياق النصوص الاقتصادية أو التي تعنى بإدارة الأعمال، بحيث تشير إلى مقياس قدرة الشخص وأدائه من متظور تواصله الاجتماعي وتفاعله مع الآخرين في ظل المؤسسة التي يعمل بها، وهي بذلك تسلط الضوء على كيفية تواصل الأفراد مع بعضهم البعض.

أسباب اضطراب مهارات التواصل:

يظهر جلياً أن مهارات التواصل الاجتماعية لا تتحقق في الأشخاص الذين يعانون من إدمان على الكحول وذلك ناجماً عما تسببه الكحول من التسمم العصبي في منطقة الدماغ؛ وخاصة الناصبة "القشرة الأمامية للفص الجبهي"، فالإفراط في الكحول يتسبب في ضعف العديد من المهارات الاجتماعية منها: العجز في استيعاب الملامح التعبيرية للوجه، واضطراب في تمييز الأصوات اللغوية، وقصور في نظرية العقل، بالإضافة إلى عدم القدرة على فهم التعابير الفكاهية واستيعاب مدلولاتها. ويفتسبب القصور في مهارات التواصل الاجتماعية أيضاً الأشخاص الذين

يعانون من اضطرابات طيف الكحول الجنينية (FASD) ، حيث تلزم الأعراض لتلك الاضطرابات فترة حياة الأشخاص المصايبين وقد تسوء الحالة مع مرور الوقت لتأثير في وظائف الدماغ لثناء مرحلة الشيخوخة.

قصور الحركة وفرط الانتباه (ADHD):

بالنظر إلى الأطفال المصايبين بفرط الحركة فإننا نجد أن النصف منهم يعانون من تجنب قراراتهم في السن لهم بما يزيد عن غير المصايبين بنسبة تتراوح بين 10 - 15%. أما المراهقين المصايبين بفرط الحركة وقصور الانتباه فيصعب عليهم كذلك تكوين صداقات قوية وعلاقات مع الآخرين إلا أن ذلك قد لا يستمر وسرعان ما يزول عند نضجهم وانتقالهم إلى مرحلة الشباب واختلاطهم ببيئات العمل المختلفة. وقد يواجه العديد من المصايبين بقصور الانتباه وفرط الحركة في مرحلتي الثانوية والجامعية من صعوبات في استمرار علاقاتهم العاطفية. ومن جانب آخر تساهم مهارات التواصل الاجتماعية والعلاج السلوكي إيجاباً في الحد من بعض مضاعفات فرط الحركة والتي من أهمها تكوين صداقات مع أشخاص أسوأهم لا يعانون أي اضطرابات أو أعراض مرضية مشابهة لفرط الحركة ويساعدونهم في تجنب السلوكيات المنحرفة. وعادة ما تسبب ضعف العلاقات والروابط مع أقرانهم بالاكتئاب الحاد، وازدياد معدل الجرائم، وضعف في المستوى الدراسي والإنسان على المواد المخدرة. ويواجه المراهقين المصايبين بقصور الانتباه وفرط الحركة صعوبات في الحفاظ على علاقاتهم وصداقاتهم بسبب نشط الانتباه لديهم الذي يتسبب في عجزهم عن التواصل اللفظي ولغة الجسد، وهو ما سيلقى بالغتنا الأهمية في وسائل التواصل الاجتماعي في مرحلة المراهقة، كما قد يشعر المصايبين منهم بنظرات الشفقة من أقرانهم ويشعرون بالضعف وعدم النضج. أما من جانب العلاقات العاطفية مع الجنس الآخر فالمحايبين بهذه المتلازمة يواجهون صعوبات في مرحلة دراستهم الثانوية والجامعية بسبب قصر الانتباه لديهم وعجزهم عن

استخدام لغة الجسد مثل إشارات الغزل، ونبرات الصوت والتي ربما يخطئ فيها ويسيء الشخص الآخر فهمه ويتهم بالاندفاعة والتهور.

التوحد:

إن الأشخاص المصابين باضطرابات مرض التوحد مثل متلازمة أسبيرجر يواجهون غالباً صعوبات في مهارات التواصل الاجتماعية، وهي نتيجة لقصور في نظرية العقل التي تعرف بأنها قدرة الإنسان في إدراك المشاعر والتعبيرات العاطفية الصادرة من الآخرين. والكثير من المصابين بالتوحد يعانون من أمراض فرط الحساسية مثل الاهتمام المبالغ ببعض النشاطات وال المجالات، وعجز في إتمام المحادثات، بالإضافة إلى اضطرابات في التواصل غير اللفظي وعجز في تواصل لغة العيون ولغة الجسد.

العلاج السلوكي:

يعرف علماء النفس السلوكي مهارات التواصل الاجتماعية بأنها سلوكيات مكتسبة تحقق التكافف الاجتماعي. ووفقاً لرأي كلاً من شنيدر وبایرن (1985) للذان أجريا التحاليل ما وراثية لخطوات التمرین على المهارات الاجتماعية (شملت 51 دراسة) فقد نتیج أن خطوات الاشتراط الإجرائي للتدريب على المهارات الاجتماعية تتتصدر قائمة حجم الأثر الأكبر، يليها التعلم باللحظة، ثم التمرین، ثم أساليب المعرفة الاجتماعية. ويفضل خبراء السلوك استخدام مصطلح "المهارات السلوكية" للإشارة إلى المهارات الاجتماعية، حيث لا يقتصر ممارسة المهارات السلوكية على تعزيز المهارات الاجتماعية فقط بل وأيضاً مهارات أخرى مطلوبة أثناء التعامل مع مختلف المجتمعات بما في ذلك علاج الإنماط الجماعي كما في النهج العلمي لإصلاح المجتمع وتدريب الأئمة.

وبالإضافة إلى ذلك يُنصح بالتمرین على المهارات السلوكية للأشخاص الذين يعانون من اضطرابات الشخصية الحدية، والاكتئاب، واضطرابات النمائية

(التطورية) ويسعى علماء النفس السلوكي من المنظور النموذجي في تطوير ما يُعرف بـ"مهارات المرحلة الانتقالية"؛ وهي المهارات الرئيسية التي تنفع الشخصية للتكيف والانفتاح على مختلف البيئات والظروف. ويشارون إلى أن سبب اهتمامهم بهذا النوع من المهارات يعود إلى أحد الأساليب المتتبعة في التعامل حيث يستطيع الإنسان أن يواجه مختلف المشاكل الاجتماعية ويقلل الضغوطات والمحاصمات مما يواجهه، كما يرفع فرص تصحيح هذه الأخطاء وتعديلها من خلال ما يملكته من المهارات السليمة.

وتقول ليدسما: "يمكن قياس المهارات الاجتماعية من خلال الطريقة التي تعامل بها مع الآخرين وردات الفعل لتصرفاتهم المختلفة. فطريقة التعامل مع الأشخاص المحيطين بك يعد أمراً هاماً، لذا يوجد العديد من الاختبارات التي سوف تساعدك على التعرف على الإحاطة بأنمط الشخصية التي يتبعها أن تتصف بها ألمام هؤلاء الأشخاص. وإن كنت تظن أن هناك خللاً في تصرفاتك فاعلم أنه ي حاجة إلى إجراء هذا الاختبار. وبالرغم من أنه يساعدك جزئياً إلا أنه يعد دليلاً لك في تطوير شخصيتك وتوجيهها على نحو إيجابي أثناء مواجهتك لمختلف المواقف والأشخاص".

اختلافات علمية:

لقد أثار مفهوم مهارات التواصل الاجتماعية جدلاً ونماذج لعدة أصوات، حيث كان الإشكال يدور في مدى الحاجة لاستجابة الشخص، أو في مدى فعالية رد فعل الشخص في موقف ما لتحقيق هدفاً محدداً. ومن ذلك صمم العالم راي蒙د رومانز Raymond Romanczy نموذجاً لقياس مستوى المهارات الاجتماعية المكتسبة عند لأطفال الذين يعانون من التوحد.

التنشئة الاجتماعية:

التنشئة الاجتماعية من أهم العمليات تأثيراً على الأبناء في مختلف مراحلهم العمرية، لما لها من دور أساسي في تشكيل شخصياتهم وتكاملها، وهي تعد إحدى عمليات التعلم التي عن طريقها يكتسب الأبناء العادات والتقاليد والاتجاهات والقيم السائدة في بيئتهم الاجتماعية التي يعيشون فيها، وعملية التنشئة الاجتماعية تتم من خلال وسائل متعددة، وتعد الأسرة أهم هذه الوسائل فالأبناء يتلقون عنها مختلف المهارات والمعارف الأولية كما أنها تعد بمثابة الرقيب على وسائل التنشئة الأخرى، ويزداد دورها - الأسرة - في توجيهه وإرشاد الأبناء من خلال عدة أساليب تتبعها في تنشئة الأبناء، وهذه الأساليب قد تكون سوية أو غير ذلك وكلها منها ينعكس على شخصية الأبناء وسلوكهم سواء بالإيجاب أو السلب. وإذا كانت الأسرة من خلال دورها، كأهم وسيلة من وسائل التنشئة تسهم في تشكيل سلوك الأبناء، فإنه لا يمكن إنكار دور المناخ الاجتماعي الذي تعيش فيه الأسرة سواء أكان مجتمعاً محلياً أو مجاورة سكنية وما يتسم به من بعض الصفات والخصائص والتقاليف الفرعية التي تميزه عن غيره من سائر المجتمعات، والتي يكون لها على اعتقاد الباحث - تأثير لا يقل أهمية عن دور الأميرة على افرادها بمعنى أن المناخ الاجتماعي يسهم بما لا يدعوا للشك في تبني أساليب معينة في التنشئة الاجتماعية تختلف من مكان لآخر.

تعريف البعد الاجتماعي للتنشئة الاجتماعية:

أنها العملية التي تتعلق بتعلم الفرد من الجيل الجديد كيف يسلكون في المواقف الاجتماعية المختلفة على أساس ما يتوقعه منهم المجتمع الذي ينشئون فيه وتحديد هذا المجتمع ضمن الاطار العام له. ويختلف البعد الاجتماعي عن البعد النفسي للتنشئة الاجتماعية فالبعد الاجتماعي يرتبط بالظواهر الاجتماعية مثل تقسيم والصراع الاجتماعي بينما البعد النفسي يرتبط بمبدأ الإنسان واتجاهاته.

تعريف التنمية الاجتماعية:

هي تربية الفرد وتوجيهه والاشراف على سلوكه وتنقينه لغة الجماعه التنسى ينتقى اليها وتعويذه على الاخذ بعاداتهم وتقاليدهم ونظم حياتهم والاستجابة للمؤثرات الخاصة بهم والرضا باحكمهم والسير ضمن الاطار الذى يرضونه للوصول الى الاهداف التى يؤمنون بها بحيث يصبح جزء منها وغير بعيد عنهم ويفكر نسبتهم ويشعر بشعورهم ويحس بما يحسون به ويصبح واحداً منهم.

نظرة بعض المفكرين للتنمية الاجتماعية:

ابن خلدون: قوم وجهة نظر ابن خلدون على ضرورة تعلم الطفل القرآن الكريم من حداثته، كما قال أن القسوة في معاملة الأطفال تدعوهם إلى المكر والخبث والخدعية.

الغزالى: ذكر الغزالى في كتابه (الحياء علوم الدين) وجوب مراعاة الاعتدال في تأديب الصبي وأبعاده عن أصحاب السوء وعدم التساهل معه في المعاملة كذلك عدم تكليمه، وأوصى بشغل وقت فرغ الصبي بالقراءة وأحاديث السيلاد وأخبارها وبقراءة القرآن الكريم، وحضر الآباء بتخويف ابناءهم من السرقة واعمال الحرام.

ابن سينا: يقول ابن سينا (يجب على والد الصبي أن يبعده عن قبائح الأفعال، ومعايير العادات بالترهيب والترغيب والتوعية، وأن احتياج إلى الضرب فليكن) وأوصل كلامه (وإذا وعى الصبي فإنه يلقى معالم الدين وحفظ القرآن الكريم، فإذا فرغ الصبي من صناعته فإنه يزوج لكي لا تللاعنه به الشهوات).

افلاطون: ذكر افلاطون في المدينة الفاضله بعض الاراء في تربية الأولاد فيقول (يجب على الذين يتولون بناء المجتمع المنشود أن يختاروا من بين الاحدات الصغار ذوى الاستعداد الحربى، فيجعلون منهم مجموعة مستقلة يتعهدونها بال التربية البدنية فتتشكل منهم مجموعة قوية كما يعنون نفسهم بالأداب والفنون، وتكون التربية بالنسبة لهؤلاء الصغار جميعاً واحدة الى من الثامنة عشر حيث يتركون تلك

الدروس. ليزاولوا الرياضة البدنية، والتدريبات العسكرية، وعند العشرين يتم تكوين جماعة من أحفتهم ولقدارهم ليدرسو الحساب والهندسة والفالك والموسيقى.

جان جاك روسو: من الأفكار التي ادلّى بها في التنشئة الاجتماعية: الاهتمام بدراسة سلوك الأطفال سواء كان في المنزل أو المدرسة.

1. ضرورة الاعتقاد الأطفال هم أطفال وليسوا برجال.
2. الاهتمام بنشاط الأطفال وأخراجهم إلى الطبيعة.
3. ضرورة الاهتمام بتربية الطفل نفسياً وجسمياً وعقلياً وخلقياً.

أشكال التنشئة الاجتماعية:

التنشئة المقصودة:

تم في المؤسسات الرسمية مثل الأسرة والمدرسة ودور العبادة ولكنها تتضمن تماماً في المدرسة كمؤسسة رسمية ففي هذه المؤسسات تتم عملية التنشئة الاجتماعية المقصودة عندما يتعلم الطفل ما تريده له هذه المؤسسات ويتطبع بالطبع المرغوب في مجتمعه.

التنشئة اللامقصودة:

تم أيضاً في المؤسسات السابقة ماعدا المدرسة ولكنها أكثر وضوحاً في مؤسسات الإعلام المختلفة الحكومية رسمية وشعبية غير حكومية أو حزبية أو طائفية وعن طريق هذه المؤسسات دون أن تفتض عن عملية التوجيه يكتسب الفرد العادات والتقييم والمعايير وغير ذلك من أنواع السلوك التي تزيد الدولة توصيلها للأفراد.

مراحل التنشئة الاجتماعية:

مرحلة الاستجابة الحاسية:

تكون هذه المرحلة في بداية حياة الطفل منذ ولادته مع أمه وفي أسرته وفي أسرته.

مرحلة الممارسة الفعلية:

تبدأ هذه المرحلة بعد معرفة افراد العائلة والتعامل معهم ومعرفة العادات والتقاليد وأسلوب حياتهم.

مرحلة الاندماج:

هي المرحلة التي ينطلق فيها الفرد الى المجتمع الاكبر في الدراسة تكون المدرسة ثم رفاق اللعب ثم العمل.

خصائص عملية التنشئة الاجتماعية:

عملية تعلم واكتساب اجتماعي يتعلم فيها الطفل عن طريق التفاعل الاجتماعي أدواره الاجتماعية عملية تحقق للفرد بعده الاجتماعي عملية دائمة ومستمرة تبدأ من المهد وتستمر حتى الشيخوخة عملية ديناميكية تشتمل على جدل التفاعل بين الفرد والمجتمع.

وتعتبر التنشئة الاجتماعية في مرحلة الطفولة والشباب على درجة كبيرة من الاهمية سواء بالنسبة للفرد نفسه او بالنسبة للمجتمع ففيها يتم رسم ملامح شخصية الفرد، وتشكل عاداتاته واتجاهاته وقيمة ونتمو ميله واستعداداته وتنفتح قدراته، وت تكون مهاراته وتكلمس اقماطه السلوكية وخلالها ايضاً يتحدد مسار نموه العقلي والنفسي والاجتماعي والوجوداني وفقاً لما تناههم به مؤسسات التنشئة الاجتماعية الاسرة دور العبادة والأندية ووسائل الاعلام.... ومن ثم فالكل منها اهميتها الخاصة بها كما ان النظم التعليمية تلعب اهم الدور واقواها تأثيراً في حياة الافراد لذا يحرص القائمون عليها والعاملون فيها على توسيع دائرة التفاعل الاجتماعي للفرد من جميع افراد النظام التعليمي وخاصة المعلمين باعتبارهم القدوة لهم والنموذج السلوكى فضلاً عن انه يتاثر بالمنهج الدرامسى فيزداد علمًاً وثقافة بالمعايير والأدوار الاجتماعية وضبط النفس والتوفيق بين حاجاته الغير وبالتالي يصبح فرداً مكتمل النمو له شخصيته المميزة التي تمكنته من ان يستمتع ب حياته فى

توافق مع نفسه ومجتمعه ومن ثم تتحقق أهداف التنشئة الاجتماعية، كما يكتسب الطفل من خلال عملية التنشئة الاجتماعية مع أسرته وغيرها من المؤسسات الأخرى. اللغة والعادات والمعانى والمواقف والاساليب المرتبطة بتنوع التعلم وأشباع الحاجات والرغبات كما ينشأ لدى الطفل في هذه العملية القدرة على تقييم ردود فعل الآخرين تجاه بعض مطالبه وسلوكياته.

وهكذا تكون الشخصية الإنسانية وبناء الشخصية. وتظهر أهمية عملية التنشئة الاجتماعية في المواقف الاجتماعية ويمكن الحكم على مدى اكتمالها من خلال هذه المواقف التي يعمل من خلالها الأفراد بحيث يكونوا جماعات يتسمى اليها ذات أهداف مرسومة وقيم اجتماعية يحترمها الأفراد والعمل على بناءها واستمرارها خير ضمان لبقاءهم وفي عملية التنشئة الاجتماعية يتعلم الفرد ضوابط السلوك وكيفه عن الأعمال التي لا يقبلها المجتمع وتشجيعه على ما يرضيه منها.

اذن فالضبط الاجتماعي لازم لحفظ الحياة الاجتماعية وضرورة لبقاء الإنسان ويلزم تنشئة الطفل على أساس راسخ من القدرة ومع سرعة ما يحدث من تغير اجتماعي مستمر يكاد يبلغ حد الطرفة في بعض الأحيان حيث ان هذه التنشئة هي الأداة التي يستخدمها المجتمع في تحديد الحاجات المقبولة والقدرات القطرية لدى الطفل والتنشئة الاجتماعية هي وسيلة الآباء لأن يتمثل ابناؤهم بمعايير تختلف عن معايير توقعهم وتتعدد وسائل إشباع الآباء لاحتياجاتهم المختلفة وكيفية الكثير من حولهم ولمعنى الآباء والمواقف والسلوك فيها يعني تشكيل المعالم الرئيسية لشخصياتهم كما تلعب دوراً أساسياً في تشكيل شخصيته الفرد في المستقبل وفي تكوين الاتجاهات الاجتماعية لديه وفي إرساء دعائم شخصيته فالشخصية نتاج هذه الأساليب لهذا فالدعائم الأولى للشخصية توضع في مرحلة الطفولة، فالتنشئة الاجتماعية تمثل ابرز جوانب التراث التقليدي فهي تتضمن الافكار التقليدية لتشكيل افراد المجتمع وفقاً لمقاييسه. كما تبدو الامثلية في التنشئة الاجتماعية للطفل من خلال محورين.

المحور الأول:

عملية التنشئة الاجتماعية وسيلة أساسية لتطوير شخصية الفرد واعداده لمواجهه التغير الاجتماعي.

المحور الثاني:

عملية التنشئة الاجتماعية عملية تعلم وتعليم اي تربية تقوم على التفاعل الاجتماعي و تهدف الى اكساب الطفل سلوكه ومعايير واتجاهات تسلير الجماعه والتوافق معها وهكذا يتحول الكائن الحي البيولوجي الى كائن اجتماعي. ويتم ذلك باخذ اسلوبين.

الاسلوب الاول:

الاعداد والتوجيه والتدريب ويشدرج ذلك مع مراحل النمو تبعا لاستعدادات الطفل الجسمية والعقلية والنفسية.

الاسلوب الثاني:

التقليد والمحاكاه تبعا للظروف المحيطه للطفل وكلما كانت الفدوة حسنة من تصرفات وانماط سلوكيه كانت النشأة سليمة.

اهداف التنشئة الاجتماعية:

تكتب الفرد شخصيته في المجتمع. فالفرد من خلالها يبني سلوكه الاجتماعي الذي يتضمن الاحساس بالمسؤولية الاجتماعية والقدرة على التعبو باستجابات الاخرين بصفه عامله.

تعلم الفرد المهارات الازمة والنظم الاساسية والضرورية لتحقيق الافراد اهداف المجتمع.

اكساب الفرد مبادئ واتجاهات المجتمع الذي يعيش فيه حتى يؤدي واجباته.

تهذيب الغرائز الطبيعية للفرد والعادات الصالحة واعطائه معلومات عن الحياة وعن مجتمعه.

اكتساب الفرد القيم الاجتماعية الايجابية مثل التعاون والحرية والاستقلال والاعتزاز بالنفس واحترام الكبير

تعديل الذكاء الفطري لدى الطفل وذلك باتباع الاسلوب العلمي والسلوك المنهجي، حتى يكتسب الطفل معايره وقيم ومثل سائده في المجتمع.

ضبط السلوك واساليب اشباع الحاجات وفقاً للمجتمع مثل: اكتساب اللغة.

لذا نقول بأن التربية تهدف إلى: نقل التراث الثقافي للمجتمع واتجاهاته ومعاييره وثقاليده واعرافه ونظمها ومعتقداته من جيل الكبار إلى جيل الصغار فالاجيال الجديدة تنشأ على التراث الثقافي للمجتمع وتتعلم في ضوئه اللغة وتنقى وتكسب المهارات والقيم ولا يقتصر على نقل التراث الثقافي بل تتولى تقويتها وتجويدده، فال التربية عملية اجتماعية وثقافية تكسب جيل الصغار الصفة الاجتماعية من خلال عملية التشكيل الثقافي التي تتصف بالازام فالتشنة الاجتماعية فسي اي مجتمع لا تنشأ من فراغ بل هي انعكاس لثقافة المجتمع التي هي جزء منه لأن هناك علاقة وثيقه ومتباينة بين اساليب التنشئة الاجتماعية والثقافيه السائده في المجتمع ومن ثم هناك علاقة متباينة بين التربية والتنشئة وكلامنها مؤشراً ودليلأً على نمو الآخر وتطوره. فالتشنة الاجتماعية هي الواقع الاول الذي يستطيع المجتمع من خلاله حفظ ثقافته كما ان التربية تحدد اساليب التنشئة المتبعة في المجتمع.

ويوضح جون ستورات مل ان التربية لا تشمل كل مانعلمه لأنفسنا او ما يقدمه الاخرون لنا بقصد تنشئتنا تنشئنا صالحة فحسب بل تشمل فوق ذلك الاشار غير مباشره التي لها اكبر في تقويم اخلاقنا ومواهينا وطباعنا كالقانون ونظم الحكم والفنون الصناعية والنظم الاجتماعية كما تشمل كذلك آثار البيئة الطبيعية كعوامل

الجو والموقع الجغرافي يل كل ما يساعد على صقل الفرد وتنويم شخصيته بالشكل الذي يصير إليه بعد ذلك.

ويحفل جون أ. لاسكا، اهداف التربيه فى بعض بلد الشرق والغرب، ويسرى أن هناك فكرة منتشرة بين دول العالم، وهى ان غرض التربیه الاساسى هو اكتساب الدارسين صغراً وكباراً - عائداً تعليمياً وتربوياً مرغوباً فيه ومن المعروف ان التعليم المدرسي يقدم للصغار البرامج والمواد التعليمية التي تتماشبهم لتحقيق العائد المرجو ايضاً. فالتربيه عمليه اجتماعية انسانيه تتصل بحقوق الانسان وتكافؤ الفرص، وهذا ينبغي ان توفر التعليم للصغار وتجاهل التعليم للكبار الذين يتولون عمليات الانتاج في المجتمع والتفاق على برامج تعليم الصغار. والمجتمع الديمقراطي هو المجتمع الحر ويقصد هنا بالحرية ليست حالة مثاليه ولكن يقصد بها الحرية الايجابيه المتمثله في قدرة الانسان على الاختيار الفعال في السعي لتحقيق مصلحته وبالتالي تحقيق مصالح المجتمع وحده هو الذى يبرز الدعوه للحرية والذاته اللتان تشكلان المناخ الاساسى للمؤسسات التعليمية من طريق مجتمع يمارس الحرية والذاته والاستقلال.

الفصل الثاني

المؤسسات الاجتماعية

وبعض حالات التواصل العاطفية

الفصلان الثاني

المؤسسات الاجتماعية

وتأخذ شكلين رئيسين هما: الشكل الأول: التنشئة الاجتماعية المقصودة؛ وتم من خلال ما يلي:

الأسرة:

فهي تعلم ابناها اللغة والسلوك وفق نظامها التقافي ومعاييرها وتحدد لهم الطرق والاساليب والادوات التي تتصل بتعليم الثقافة، لذا تعد الاسرة من اهم وسائل التعليم الاجتماعي والتنشئة الاجتماعية ويقصد هنا بالتنشئة اهم العمليات التي يستطيع بها المولد البشري المزود بامكانيات سلوكية فطرية ان يتطور وينمو نفسياً واجتماعياً بحيث يصبح شخصيه اجتماعية تعمل وفقاً لاحكام جماعته ومعايير ثقافتها. ويتأثر المراهق في سلوكه الاجتماعي بخبرات طفولته الماضية، والجو المحيط به، فالجو العائلي الذي يسوده التماسک والمحبة بين الوالدين وعطف الآباء على الابناء ورعايتها لهم يؤدي إلى نمو شخصية الابناء نمواً سليماً دون انحراف او اضطراب في الشخصية او السلوك اما في حالة الاسرة التي يسودها عدم التوافق بين الوالدين ويكون هناك خلاف مزمن بينهما يؤثر ذلك على رعايتها للابناء وعلى معاملتها لهم. مثلاً الربط بين الابناء والآباء وهو عندما يدرك الابن ان توحده بالاب فقدان حب وعطف الام ورعايتها. لأن علاقتها المضطربة بزوجها يجعلها لا ترغب في ان ترى ابنها ولو لمجرد (شبيه) لاب لذا لاتكافئه على توحده بالاب فيحاول الاب ان يتخذ الام كنموذج ويتوحد به ولكن في هذه الحالة يواجه بعدم رضا الاب ومخرجه الذكور بعدم الرضا على سلوكه مما يؤثر على تعلمه وتفاعلاته الاجتماعي. وبالتالي فان الاسرة المستقرة الهدئه تعكس الاطمئنان على حياه الابناء وتلبى حاجاتهم وتهيئ لهم جو مثالى لنمو اجتماعي سليم. وتساهم الاسرة معاهمه فعاله في اشباع الحاجات الاجتماعية للابناء مثل الحاجه الى

الاستقرار وذلك يشجعهم على تحمل المسؤولية. الحاجة الى الانتماء وتعليم الابناء الولاء للوطن والرفاق والاسرة حيث يقول نحن نريد / نحن فعلنا. وهكذا - كما تساهم الاسرة في اشباع الحاجة الى التقبل الاجتماعي. فيشعر الابناء بتأثر الاسرة لهم ويتحقق هذا الامان الاسري. والاسرة كمؤسسة اجتماعية لا توجد في فراغ اجتماعي وإنما يحكمها اطار الثقافة التي تتسمى اليها، كما يتمثل في المستوى الاجتماعي والمستوى الاقتصادي والديني اذن فالاسرة تلعب دوراً هاماً في اكساب الفرد قيمه واتجاهاته معينه ثم يأتي دور الجماعات الثانوية لتكمل الاطار الذي يسير فيه الفرد.

المدرسة:

فالتعلم المدرسي بمختلف مراحله يكون تعليماً مقصوداً له اهدافه وطرقه واساليبه ونظمه ومناهجه التي تتصل بتربيه الافراد وتنشئهم بطرق معينه. كما تكمل المدرسه الوان مختلفه من النشاط الاجتماعي واكمال النضج حيث يتاثر الفرد بمدرسيه ومدى حبه له او نفوره منهم. كما يتاثر بعلاقته مع زملائه فيدرك معنى التعاون والتآلف والفهم المتبادل و تلعب مجالس الآباء والمعلمين دور هاماً في احداث عملية التكامل بين الاسرة والمدرسه. كما يجب على القائمين بعملية التربية رعايه الجماعات لاتها قد تتحرف بنشاطها ويتصمم سلوك افرادها باسله مضاد للمجتمع.

الشكل الثاني: التنشئة الاجتماعية الغير مقصودة: ويتم هذا النمط من خلال وسائل التربية والثقافة العامة مثل: وسائل الاعلام المختلفة والمسجد وغيرها من المؤسسات التي تسهم في عملية التنشئة الاجتماعية.

شروط التنشئة الاجتماعية:

الشرط الاول: المجتمع القائم

يوجد الطفل في مجتمع قائم موجود قبل ولادته لهذا المجتمع معاييره ومثله وضوابطه السلوكية وفيه نظمه ومؤسسات التي تمارس التنشئة الاجتماعية وتحدد

للطفل شكل السلوك المرغوب وطرق التفاعل معه ليتمكن من القيام بالادوار المطلوبه منه ويمكن ان ينظر المجتمع القائم على ان المجال الذى تتم فيه عمليه التنشئة وفيه مجموعه من العوامل التي تساعد على نجاح العملية. المعايير والقيم، المكانه والدور المؤسسات الاجتماعيه،التغير الاجتماعي

الشرط الثاني: الميراث البيولوجي

الميراث البيولوجي او الوراثه البيولوجيه التي تسمح لعمليات النعلم بالحدوث والوراثة البيولوجية هي مجموعه من الصفات والاستعدادات التي يرثها الطفل وتنتقل اليه عن طريق الجينات فهو يولد مزود بالعقل والجهاز العصبي والهيضمي والقلب وغيرها من اجزاء الجسم. وبالرغم من اهميتها الا انها تعتبر غير كافيه لأن هناك عوامل اخرى قد تؤثر او تعيق عملية التنشئة مثل الطول الشديد او القصر الشديد

الشرط الثالث: الطبيعة الانسانيه

تتصف الطبيعة البشرية في كل المجتمعات البشرية بعده من الصفات التي تميز الانسان عن غيره من الحيوان كالقدرة على التعامل والقدرة على التصميم والتجديف، والقدرة على القيام بدور الاخرين والشعور منهم والقدرة على التعامل مع الاخرين والتعامل بالرموز.

الخطاء عملية التنشئة:

بالاضافه الى وجود اخطاء عملية التنشئة الاجتماعية: تستهدف عملية التنشئة الاجتماعية السليمه افراز اشخاص من اسواء قادرين على التفاعل السوى مع مجتمعهم يؤمدون بالمعتقدات الاسلاميه الصحيحه قادرین على ترجمتها في تواحي واقعهم الاجتماعي فيما يتفق مع مبادئ الشریعه الاسلامیه بعد سوياً ومن يخالفها بعد منحرفاً. وقد تقع الاسر في بعض الاطباء تؤدى الى معاناه الابناء في الكبر من مشكلات نفسيه وسلوكيه منها: اهمال الام: سوء معاملته الطفل ومعاملاته

ومعاملاته كراشد متجاهلين مرحله الطفولة ومرحله الطفوله يجب ان تلقي الرعايه السليمه من معرفه دوافع الاطفال و حاجاته الاماسيه مثل التوحد - الحاجه الى الامن والتقدير الاجتماعى وال الحاجه لتقدير الذات والتغيير عنها، كذلك معرفه طريقه تفكيره ونظرته الخاصة اليها والى العالم المحيط به ايضاً لدرك اهميه الطفوله ويمكن التوبيه الى ذكر بعض الاخطاء التي يقع فيها الاباء والمربيون خلال عملية التنشئة الاجتماعيه وهما مايلي:

السلط:

هو فرض الوالدين او من يحيطون بالطفل من اخوه او اقارب رايهم عليه ويتمثل ذلك في عدم تلبية حاجات ورغبات الطفل او الحد من بعض السلوك المرغوب فيه تحقيق رغباته ولو بالطرق المشروعة.

اثارة الالم النفسي:

هو السخريه من الطفل كما جاء بسلوك غير مرغوب فيه، او اتى بسلوك لتحقيق رغبة يراها لها تصطدم بالقيم والاعراف، كما يكون ذلك عن طريق تحفيزه والتقليل من شأنه كلما جاء بسلوك اي كان نوعه.

الفسدة:

هو اسلوب يتبعه الاباء فى فرض الاداب والقواعد التي تناسب مع مراحل عمر الطفل وذلك باستخدام الضرب البدنى او التهديد به مما يؤدي الى فقدان التقدى بالنفس، وعدم الاعتماد الذاتى وضعف الضمير وكراهية الاسرة والمجتمع.

التدليل:

هو عناية الاسره المفرطه عن الحد المعقول في تربيه الطفل والتجاوز عن عقابه لاي سلوك خاطئ يقوم به. وعدم توجيهه لتحمل المسئولية مما يخلق فيه التهاون والكسل.

الاهمال:

الاهمال من قبل الاباء يجعل الطفل يشعر بفقدان الاحسان بالامن المادى والنفسى وترك الطفل دون تشجيع على مايقوم به من سلوك مرضوب فيه او محاسبته على السلوك الخاطئ ومن اشكال الاهمال عدم الاتصال الى مايقوله او ما يديه من رأى كذلك اهمال حاجاته الشخصية كذلك من ضمن الاسباب حالات الانفصال والطلاق يحرمان الطفل من الحنان. وخروج الام للعمل. كذلك كثرة افراد عدد الاسرة.

التذبذب:

عدم استقرار الوالدين فى الاتفاق على اسلوب تربيه الطفل. ثواب وعقاب مما يؤدي الى اهتزاز قيم العدالة فى نظره مما يجعله فى حالة فلق وتوتر.

التفرقه:

يلجأ احد الوالدين الى تفضيل احد الابناء لا سباب كثيرة الجمال - السنكماء- الولد المفضل - جاء بعد معاناه - متყوق دراسياً..... واسباب اخرى كثيرة مما يكون سلوك عدائى من قبل الابناء نحو الابن او الابن المفضلة.

الحرمان:

حرمان الطفل من الحصول على حاجاته الأساسية المادية والمعنوية ، مما يسبب له الشعور بالعجز، ومن اشكال الحرمان فقد الطفل لحنان وعطاف الاب مما يؤدي لظهور الامراض النفسية وسوء التكيف مع المجتمع.

الاعجاب الزائد:

هو اظهار الاعجاب باحد الابناء والتعبير عن ذلك اساليب العذج امامه واما اخرين مما يعكس صور ضاره على الطفل منها. شعور الطفل بالغزور المفرط والثقة الزائدة بالنفس كثرة مطالب الطفل:

الاكتاله:

هي عدم جعل الفرد يتحمل بعض المسؤوليات في مسخره وتلبيه كل طالباته دون تحمل من قبله. مما يعرضه في المستقبل إلى فقدان التحه الذاتيه و يجعل منها شخص اكتالي يعتمد على غيره مما يعرضه للفشل ولاجحاط وعدم التكيف مع نفسه ومع المجتمع.

نقد الطفل الفعالياً:

هي تعرض الطفل للتحقير والسخرية بسبب نقص يعاني منه جسمه او قدراته او استعداداته وعقايه المستمر لاتهه الاسباب ومقارنته بآخرين او هجر الطفل وطرده بسبب ظروف الام والاب النفسية.

الحماية الزائد:

هي بقاء الطفل في احضان والديه وتلبيه كل رغباته و امانيه و خوفهم الزائد من تكوين صداقات خارجيه مما يجعل من الطفل شخصيه منطويه غير اجتماعية. ضعيفا غير قادر على التأثير واكتساب المناعة الطبيعية ضد الامراض الجسميه والاجتماعيه والنفسية.

الحالة العاطفية الجماعية:

تمثل الحالة العاطفية الجماعية التفاعلات العاطفية المتنسقة أو المتجانسة داخل المجموعة.

الحالة العاطفية الجماعية عبارة عن مجموع أمزجة أفراد المجموعة وتشير إلى المزاج على المستوى الجماعي للتحليل. إذا كانت أمزجة أفراد المجموعة متناغمة، يمكن معاملة الحالة العاطفية الجماعية كخاصية جماعية، فعلى سبيل المثال، إذا كان أفراد المجموعة يميلون إلى التحلّي بالإثارة والنشاط والحماس، يمكن عدّه وصف المجموعة نفسها بالإثارة والنشاط والحماس، وإذا كان الأفراد يميلون إلى الحزن والارتياح والعصبية، فعندها يمكن أيضًا وصف المجموعة بهذه

الصفات، لا تملك جميع المجموعات حالة عاطفية حيث يمر أفراد بعض المجموعات بأمزجة غير متشابهة، وعلى الرغم من هذا، يشير بحث قديم إلى أن غالبية المجموعات لها حالة عاطفية.

تم تحديد بعدين للحالة العاطفية الجماعية هما: الحالة العاطفية الإيجابية والحالة العاطفية السلبية، حيث تظهر الأبحاث نشأة بعدي العاطفة كعوامل مستقلة وتأخذ أنساطاً مستقلة من العلاقات التي تربطها مع المتغيرات الأخرى.

يميل أفراد المجموعة إلى المرور بأمزجة متشابهة بناءً على العديد من الآليات النظرية منها انتقاء أفراد المجموعة وتكوينهم والتنشئة الاجتماعية لأفرادها وتعرضهم لنفس الأحداث العاطفية مثل متطلبات المهام والنتائج.

هناك أيضاً ميل لتشاطر الأمزجة بين أفراد المجموعة عبر عمليات مثل العدوى المزاجية وإدارة الانطباعات. ترتبط الحالة العاطفية الجماعية بنتائج تنظيمية مختلفة مثل السلوك الاجتماعي للمجموعة.

يقول إثبات جورج (1990) أن المستويات المميزة لسمات الشخصية للعاطفة الإيجابية (PA) والعاطفة السلبية (NA) في مجموعات العمل ترتبط ارتباطاً إيجابياً مع الحالات العاطفية (الإيجابية والسلبية) المقابلة، لذا تتأثر الحالة العاطفية الجماعية بالمستويات المميزة للسمات الشخصية داخل المجموعات. وتم وضع نظرية لهذه المستويات المميزة للشخصية تقول بأنها تحدث نتيجة تشابه الأفراد الناتج عن عمليات الاتجذاب والانتقاء والانكماس التي وصفها شتايدر (1987). وإلى جانب الشخصية، تم افتراض عدد من العوامل الأخرى لتفسير سبب ميل أفراد مجموعات العمل إلى مشاطرة المزاج والمشاعر مثل: (أ) تجارب التنشئة الاجتماعية العامة والتأثيرات الاجتماعية العامة، و(ب) تشابه المهام والتكافف في إنتهاء المهام، و(ج) استقرار مجموع الأفراد، و(د) قواعد ومعايير تنظيم المزاج، و(هـ) العدوى العاطفية.

يعتقد جورج أن الحالة العاطفية للجماعة ستحدد مدى ابتكار (وفعالية) المجموعة، والدليل على هذا أنه عند شعور الأفراد بحالة إيجابية، فإنهم يميلون إلى التواصل ودمج الحوافز المختلفة أي أنهم يصبحون أكثر إبداعاً.

يقول جورج أنه إذا شعر جميع أفراد إحدى مجموعات العمل أو معظمهم بحالة إيجابية في العمل (تتمتع المجموعة بحالة عاطفية إيجابية مرتفعة)، عندها ستتضاعف المرونة المعرفية لديهم نتيجة التأثير الاجتماعي والعمليات الجماعية الأخرى. ونتيجة لهذه العمليات على مستوى الأفراد والمجموعة، سوف تتطور المجموعة نماذج عقلية مشتركة (ومرنة)، وفي حقيقة الأمر، ستتسنم المجموعات التي تتمتع بحالة عاطفية إيجابية مرتفعة بالإبداع.

ذكرت التحاليل أن الحالة العاطفية الجماعية الإيجابية تتوسط بشكل كامل بين مزاج القائد وأفراد المجموعة بينما تتوسط الحالة العاطفية الجماعية السلبية توسطاً جزئياً بينهما، لذا يتبعن على القادة الناجحين تعديل الحالة العاطفية لمجموعاتهم، كما ينبغي أن يتمتع القادة البارعون في إدارة الحالة العاطفية للمجموعة بتأثير على عمليات المجموعة أكبر من نظرائهم.

الذكاء العاطفي:

الذكاء العاطفي هو القدرة على فرز العواطف الذاتية، وحسن استعمالها. ويمكن تقسيمها إلى القدرة EI و التجاوز EI. تركزت الانتقادات على ما إذا كان EI هو حقيقي الذكاء وما إذا كان لديه مريان تراكمي نسبة الذكاء وسمات الشخصية الخمس الكبرى ويعرف كولمان Goleman الذكاء العاطفي بأنه القدرة على التعرف على شعورنا الشخصي وشعور الآخرين، وذلك لتحفيز أنفسنا، ولإدارة عاطفتنا بشكل سليم في علاقتنا مع الآخرين.

التاريخ:

أقدم الأصول عن الذكاء العاطفي يمكن ارجاعه إلى تشارلز داروين وقد عمل على أهمية التعبير العاطفي من أجل البقاء، وثانياً، تطبيقاته في عام 1900، رغم أن التعريف التقليدي للذكاء أكدت الجوانب المعرفية مثل الذاكرة وحل المشكلة، العديد من الباحثين في مجال الدراسات المؤثرة على الذكاء بدعواً التعرف على أهمية الجوانب غير المعرفية. على سبيل المثال، في وقت مبكر من عام 1920، E.L. ثورندايك استخدم مصطلح الذكاء الاجتماعي لوصف مهارة فهم وإدارة الآخرين. وبالمثل، في عام 1940 ديفيد كسلر وصف القابلية من العوامل غير الفكرية بشأن السلوك النكي، وجادل في أن بالإضافة إلى هذا لن يكون كاملاً حتى تموزجنا للذكاء يمكننا وصف العوامل بصورة كافية. عام 1983، هاورد جاردنر اطر العقل: في نظرية الذكاء المتعدد.

تعريف:

ويتم تصنيف الذكاءات العاطفية في مجموعات، لكنها تختلف من مصنف إلى آخر مع وجود نزعه إلى البحث عن وجود عواطف أساسية، تكون قاعدة لتصنيف موحد.

1. نموذج القدرة
2. نموذج مختلط (تدرج عادة تحت El متقطعة)
3. نموذج متقطعاً

عواطف أساسية على شاكلة الظاهرة الفزيائية للضوء: أخضر أحمر أزرق. وتصبح في هذا الإطار باقي العواطف المتنوعة عبارة عن تأليفات من العواطف الأساسية. فالذكاء العاطفي يشمل الذكاء الاجتماعي وذكاءات أخرى. ويختلف مستوى كل ذكاء من شخص إلى آخر. و يقولون انه يوجد للعامل الوراثي للذكاء العاطفي وهو ما يسمونه $le\ temperament =$ المزاجية، لكن يعكس الذكاء

العقلاني الذي لا يتزحزح ويلامق الشخص طوال عمره (قياسه هو le quotient intellectuel = QI) فهو (الذكاء العاطفي) يمكن أن يتحسن وينتطور بحسب كل شخص وبحسب كل بيئة.

لنقرب فكرة الذكاء العاطفي يمكن أن نطرح مفهوم الحكمة الإنسانية "All learning has an emotional Base" قال سocrates... ولكن بالنسبة للحكمة الإنسانية، فالمعظم يعتبرها من العلوم الإنسانية ولم ترتبط من قبل بمصطلح الذكاء. إلا أن فشل مقاييس الذكاء العقلاني (الذكاء المعرفي) أو ما عرف بـ IQ وحده في الكثير من الدراسات السلوكيّة والنفسية والمتخصصة بالقدرات الإبداعية والصحة النفسية أثبتت وجود قدرات إنسانية فكريّة وعاطفيّة مهمة جداً للنجاح في الحياة العملية وبناء العلاقات الإنسانية الصحيحة.

ويبقى أن تبني المدارس مفهوم الذكاء العاطفي، بغرض تطوير قدرات الطالب العاطفية والتي تسهم خلال مراحل التدريس المدرسي. فمن هنا تتأسس مشاكل العنف والسلبية والعناد والشغب والتخرّب أو اللامبالاة وقلة الثقة بالنفس وقلة الرادع الضميري أو الديني بل أيضاً الإدمان. ذلك لأن الذكاء الذي يعرفه العامة لا يعطي مساحات القدرات العاطفية التي تفسر الحاجات الأساسية للنفس البشرية. ويبقى الاجتهاد الشخصي أو تدخل الأهل هو المفعول الأساسي لتطوير قدرات الذكاء العاطفي.

تمثل قدرات الذكاء العاطفي أكثر من 85% من الأشياء التي تميز بين المديرين الالامعين والمديرين المتوسطين" أي ان المهارات التقنية لا تكفي من دون المهارات العاطفية التي يمكن أن تخترق في:

- 1- معرفة كيف تشعر أنت و الآخرون وكيفية التصرف حيال هذا الأمر.
- 2- معرفة ما يجعلك تشعر بأنك بحالة جيدة، وما يجعلك تشعر أنك بحالة سيئة، وكيف تحول السيئ إلى جيد.

3- امتلاك الوعي العاطفي، والحساسية والمهارات التي تساعدك في ان تبقى ايجابي وترى من سعادتك ورفاهيتها إلى الحد الأقصى على المدى الطويل.

الذكاء العاطفي ونجاح الحياة الزوجية:

الذكاء العاطفي لا يقتصر على المستوى المهني او الاجتماعي فحسب بل يشمل بشكل اساسي كيفية استخدام العواطف بنكاء في العلاقة بين الشريكين ان كان قبل او بعد الزواج. لقد ثبتت الدراسات بأن الأزواج السعداء ليسوا اذكي او أخن او أكثر ثقافة من الأزواج العصامي، و ليسوا بالطبع متخصصين في علم النفس او فن التواصل او في تقنيات المفاوضات، بل هم يتجادلون و يختلفون مثل بقية الأزواج. ان ما يميز هؤلاء الشركاء هو امتلاكهم لذكاء عاطفي متقدم عن الآخرين يجعلهم قادرين على بلوغ ديناميكية علائقية بعدم السماح للمشاعر السلبية بأن تطغى أو تسيطر على العلاقة، مما يجعلهم يجدون دائما اللذة و الحافز للبقاء سويا.

أن نطلب أي ان لا تتردد في التعبير عن رغباتنا و حاجاتنا امام الشريك ان نعطي اي ان شارك الآخر بأروع ما لدينا من مشاعر وافكار واعمال ايجابية ومنها ابسط الاشياء كالابتسامة الصادقة او اطراء جميل يشعر الآخر كم هو محبوب ومرغوب و مميز في نظرنا، ان نعطي العلاقة ما تستحق من انتباه وعناية مستمرة في اوقات الفرح والمحنة أيضا، ان نتذكر دائما المناسبات الحميمة.

الذكاء العاطفي لدى الأطفال:

الذكاء العاطفي «The emotional intelligence» و الذي يشمل ضبط النفس والحماس والمثابرة والقدرة على تحفيز النفس. وهذه المهارات يمكن تعليمها لأطفالنا لنوفر لهم فرصا أفضل، أيا كانت ملائكتهم الذهنية. سنكون قد وصلنا إلى نهاية الرحلة، إذا فهمنا معنى وكيفية ربط الذكاء بالعاطفة.

السلوك الجماعي:

في الفيزيولوجيا وعلم الاجتماع، يُعرف السلوك الاجتماعي بالسلوك الموجه نحو المجتمع، أو الذي يجري بين الأعضاء من نفس النوع. فلا تعد السلوكيات مثل الاقتراس الذي يتضمن أعضاء من مختلف الأنواع الاجتماعية. وعلى الرغم من أن السلوكيات الاجتماعية نوع من أنواع التواصيل (إثارة رد فعل، أو تغير في السلوك، دون العمل مباشره على المتنبي)، فالتواصيل بين الأعضاء من مختلف الأنواع سلوك غير اجتماعي. ويستخدم التعبير الجامع العلوم السلوكية للإشارة إلى العلوم التي تدرس الأضطرابات السلوكية بوجه عام.

يعني "السلوك" في علم الاجتماع، بحد ذاته، نشاطاً شبيهاً بالحيوانات خالطاً من المعنى الاجتماعي أو السياق الاجتماعي؛ على النقيض من "السلوك الاجتماعي" الذي يتضمن كليهما على حد سواء. في التعامل الهرمي الاجتماعي، يتبع السلوك الاجتماعي الأعمال الاجتماعية، ويستهدف الآخرين حيث إنه مصمم للحدث على إبداء استجابة. وبالإضافة إلى هذا المقياس المتصادع يوجد التفاعل الاجتماعي والعلاقة الاجتماعية. وختاماً، يمثل السلوك الاجتماعي عملية تواصل.

ومن بين هذه السلوكيات الاجتماعية العدائية، والإيثار، والتضحية والخجل.

يصف "النشاط الاجتماعي الأحادي" العلاقات الاجتماعية (فضيل مثل هذه العلاقات) مع نفس الجنس ولكنها (من المفترض) أن تكون ذات طبيعة غير جنسية. يصف "النشاط الاجتماعي الثنائي" العلاقات الاجتماعية (فضيل مثل هذه العلاقات) مع كل من نفس الجنس والجنس الآخر، كما أنها (من المفترض) تكون ذات طبيعة غير جنسية. السلوك الاجتماعي غير ضروري في الحياة اليومية.

سلوك معادي للمجتمع:

سلوك معادي للمجتمع (بالإنجليزية: Anti-social behaviour) سلوك وأفعال من بعض أفراد المجتمع تفتقد الاحترام للآخرين، قد تؤدي بهم إلى إتلاف

الممتلكات الخاصة وال العامة كتكسير الهواتف العمومية أو الكتابة على الجدران أو تكسير السيارات أو تكسير واجهات المحلات التجارية، أو إشارة الضجيج، أو إطلاق حيوانات بشكل يعرض الآخرين للأذى.

اقتصاد سلوكي:

الاقتصاد السلوكي (بالإنكليزية: Behavioral economics) هي الدراسة التي تعنى بتحليل القرارات الاقتصادية والمالية التي يتخذها كل من الأفراد والمؤسسات التي تقوم بوظائف اقتصادية بما في ذلك المستهلكون، المفترضون والمستثمرون عن طريق دراسة العوامل الاجتماعية والفكريه. بالرغم من كثرة النقاش حول واقعية هذا العلم الجديد نسبياً، فإن الأدلة التي يستند إليها هذا العلم قوية إلى حد ما، وليس من السهل تجاهلها. إن المختصين بعلوم السلوك لا يهتمون فقط بتأثير الأفراد والمؤسسات على الأسواق بل يفهمهم أيضاً قرارات العامة وأفراد المجتمع على صعيد اقتصادي.

نبذة تاريخية:

أثناء عهد الاقتصاد التقليدي، كان الاقتصاد الجزئي ذاته وثيقة بعلم النفس، ويرى هذا واضحاً على سبيل المثال في مؤلف آدم سميث المسمى بـنظريه العواطف الأخلاقية التي شرح فيها سلوك الأفراد من منظور علم النفس، بما في ذلك ما يتعلق بقضايا العدل (1). أضاف إلى ذلك قيام جيرمي بينثام بكتابات مفصلة حول أسلن القائدة (Utility). لكن إبان ظهور الاقتصاد التقليدي الحديث، حاول الاقتصاديون إعادة تشكيل العلم وتقديمه كعلم طبيعي، وذلك عن طريق استخلاص السلوك الاقتصادي من فرضيات حول ماهية الأفراد المدروسين اقتصادياً. قام الاقتصاديون بعدها بتطوير مفهوم *Homo economicus* الذي ينص على أن تحركات الأفراد ليست إلا تحركات منطقية وعقلانية. أدى كل هذا إلى ظهور أخطاء غير متوقعة.

الإدراك الاجتماعي:

من الإدراك الاجتماعي هو تشفير المعلومات وتخزينها واسترجاعها ومعالجتها في المخ، ويرتبط بالمتناوع (أفراد النوع نفسه). وفي وقت ما، أشار الإدراك الاجتماعي بشكل خاص إلى أحد مناهج علم النفس الاجتماعي حيث تمت دراسة هذه العمليات وفقاً لأساليب علم النفس المعرفي ونظرية معالجة المعلومات. ومع ذلك، أصبح المصطلح يستخدم على نطاق أوسع في علم النفس وعلم الأعصاب المعرفي. على سبيل المثال، يستخدم للإشارة إلى العديد من القدرات الاجتماعية التي يتم تعطيلها في حالة التوحد وغيرها من الاضطرابات. وفي علم الأعصاب المعرفي، يتم بحث الأساس البيولوجي للإدراك الاجتماعي. ويقوم علماء نفس النمو بدراسة تطور قدرات الإدراك الاجتماعي.

التطور التاريخي:

اكتسب الإدراك الاجتماعي أهميته مع ظهور علم النفس المعرفي في أواخر فترة السقينيات وبداية السبعينيات من القرن العشرين، وأصبح الآن النموذج والمنهج الرئيسي في حلم النفس الاجتماعي السادس. ومن الأمور المشتركة بين نظريات الإدراك الاجتماعي فكرة تصوير المعلومات في المخ على أنها "عناصر إدراكية"، مثل المخططات العقلية أو أساليب العزو أو الصور النمطية. وكثيراً ما يتم التركيز على كيفية معالجة هذه العناصر الإدراكية. ومن ثم، فإن الإدراك الاجتماعي يطبق وينتشر العديد من الموضوعات والنظريات والنماذج ذات الصلة بعلم النفس الإدراكي، مثلاً في الاستدلال (الوصف التمثيلي الاستكشافي ومغالطة المعنى الأساسي والاحياز التأكدي) والانتباه (التلقائية وصدارة الانطباع) والذاكرة (المخططات العقلية والأولية والحدثية). ومن المرجح أن علم النفس الاجتماعي كان دافعاً معرفياً أكثر من علم النفس السادس ليتم البدء به؛ حيث إنه ناقش بشكل تقليدي الحالات العقلية الداخلية، مثل المعتقدات والرغبات، وذلك عندما كانت تسيطر السلوكية على علم النفس السادس.

تعد نظرية المخطط الاجتماعي إحدى نظريات الإدراك الاجتماعي المشهورة، بالرغم من أن هذا لا يمثل الأساس لجميع دراسات الإدراك الاجتماعي (مثلاً، انظر لنظرية العزو). وتمت الإشارة إلى أن هناك مبادئ أخرى في علم النفس الاجتماعي، مثل نظرية الهوية الاجتماعية والتّمثيلات الاجتماعية التي ربما تسعى إلى تقديم المزيد من التفسير لنفس الظاهرة، مثل الإدراك الاجتماعي، وأنه يمكن دمج هذه المبادئ المختلفة جميعاً في "نظريّة واحدة متكاملة ومتماضكة". وقد ظهر نموذج موازٍ في دراسة الفعل، يسمى الإدراك الحركي، وهو نموذج لا يهتم باستيعاب تمثيل الفعل والعملية المرافقة.

المخططات الاجتماعية:

تعتمد نظرية المخطط الاجتماعي، بل وتستخدم، مصطلحات من نظرية المخطط العقلي في علم النفس الإدراكي، الذي يصف كيفية تمثيل الأفكار أو "المفاهيم" في المخ وتصنيفها. ووفقاً لوجهة النظر هذه، فإننا عندما نرى أو نفكّر في أحد المفاهيم، يتم "تشييط" التّمثيل العقلي أو المخطط العقلي؛ مما يعيد إلى الذاكرة معلومات أخرى ذات صلة بالمفهوم الأصلي عن طريق الترابط. وكثيراً ما يحدث هذا التشويط لأشعورياً. ونتيجة تشويط مثل هذه المخططات العقلية، تتشكل الأحكام التي تتجاوز المعلومات المتاحة فعلياً؛ ذلك أن العديد من الارتباطات التي يشيرها المخطط العقلي تخرج عن نطاق المعلومات المعطاة. وهذا قد يؤثر على الإدراك الاجتماعي والسلوك، بغض النظر عما إذا كانت هذه الأحكام صحيحة أم لا. على سبيل المثال، إذا تم تعريف أحد الأشخاص على أنه معلم، فربما ينشط "المخطط العقلي للمعلم". ومن ثم، فقد تربط هذا الشخص بالحكمة أو السلطة أو بخبرات سابقة عن المعلمين تذكرها ونعتبرها مهمة.

عندما يكون أحد المخططات العقلية متاحاً أكثر من غيره، فهذا يعني أنه يمكن تشويطه واستخدامه بسرعة أكبر في موقف معين. وهناك عمليةتان إدراكيتان تسهمان في زيادة إتاحة المخططات العقلية، هما البروز وصدارة الاطياع. والبروز

هو درجة وضوح أمر اجتماعي معين مقارنة بأمور اجتماعية أخرى في أحد المواقف. وكلما زاد بروز أحد الأمور، زادت احتمالات إتاحة الوصول للمخططات العقلية الخاصة بهذا الأمر. على سبيل المثال، إذا كانت هناك فتاة واحدة فسي مجموعة مكونة من سبعة أولاد، فربما تكون المخططات العقلية للنوع الأنثوي متاحة أكثر وتؤثر على تفكير المجموعة وسلوكها تجاه الفتاة العضوة فيها. وتشير صداره الانطباع إلى أي تجربة تقع فوراً قبل موقف يتسبب في إتاحة أكبر للمخطط العقلي. مثلاً، قد تزيد مشاهدة فيلم رعب في وقت متأخر من الليل فرص إتاحة المخططات العقلية للخوف، مما يزيد من احتمالات رؤية الفرد لظلال وأصوات خلالية تشكل تهديدات محتملة.

يهتم الباحثون في مجال الإدراك الاجتماعي بكيفية دمج المعلومات الجديدة مع المخططات العقلية الراسخة مسبقاً، وخصوصاً عندما تتعارض هذه المعلومات مع المخطط العقلي القائم. على سبيل المثال، قد يكون لدى طالب مخطط عقلي راسخ مسبقاً عن كون جميع المعلمين جازمين ومستبدين. وبعد لقاء معلم خجول ومحظوظ، ربما يهتم أحد الباحثين في مجال الإدراك الاجتماعي بكيفية دمج الطالب لهذه المعلومات الجديدة مع المخطط العقلي القائم عنده عن المعلم. وتنبئ المخططات العقلية الراسخة مسبقاً إلى جذب الانتباه نحو معلومات جديدة؛ حيث إن الناس يهتمون بشكل انتقائي بالمعلومات المتواقة مع المخطط العقلي ويتجاهلون المعلومات غير المتواقة. ويشار إلى ذلك باسم الانحياز التأكيدية. وفي بعض الأحيان، تصنف المعلومات غير المتواقة بشكل فرعي وتحفظ حالة خاصة مع ترك المخطط العقلي الأصلي دون آية تغيرات. وهو ما يطلق عليه التصنيف الفرعي.

يهتم الباحثون في مجال الإدراك الاجتماعي أيضاً بدراسة تنظيم المخططات العقلية المشتركة. ويعتقد أن التكييف الموقفي للمخططات العقلية تلقائي، بمعنى أنه خارج السيطرة الوعية للفرد. ومع ذلك، ففي مواقف عديدة، ربما تتعارض

المعلومات التخطيطية التي تم تشييدها مع المعايير الاجتماعية للموقف، وفي هذه الحالة يحفز الفرد على تثبيط تأثير المعلومات التخطيطية على تفكيره وسلوكه الاجتماعي. يعتمد نجاح الفرد في تنظيم تطبيق المخططات العقلية المنشطة على الاختلافات الفردية، من حيث القدرة على الرقابة الذاتية وجودة الضعف المسوقي الذي يمكن من فرض السيطرة. وتزيد قدرة الرقابة الذاتية العالية وغياب الضعف الموقفي في الأداء الوظيفي التنفيذي من احتمالات نجاح الأفراد في تثبيط تأثير الثقافى للمخططات العقلية المنشطة على تفكيرهم وسلوكهم الاجتماعي. ومع ذلك، عندما يتوقف الأفراد عن كبح تأثير الأفكار غير المرغوبة، يمكن حدوث تأثير ارتدادي؛ حيث تصبح الأفكار متاخة بشكل مفرط.

الاختلافات الثقافية في الإدراك الاجتماعي:

ازداد اهتمام علماء النفس الاجتماعي بتأثير الثقافة على الإدراك الاجتماعي. وبالرغم من استخدام الناس من كافة الثقافات للمخططات العقلية في فهم العالم من حولهم، فقد تم اكتشاف اختلاف محتوى المخططات وفقاً للتشكل الاجتماعية للأفراد. على سبيل المثال، أجرت إحدى الدراسات مقابلة مع مستوطن اسكتلندي وراعي ماشية يائتو من سوازيلند ومقارنة مخططاتهما العقلية حول الماشية، ونظرًا لأن الماشية تمثل جزءاً أساسياً من أسلوب حياة شعب البانتو، فقد كانت المخططات العقلية عن الماشية لدى راعي البانتو أكثر توسيعًا عن المخططات العقلية لدى المستعمِر الاسكتلندي. وكان بإمكان الراعي تمييز ماشيته عن العشرات غيرها، بينما لم يستطع المستعمِر الاسكتلندي ذلك.

اكتشفت الدراسات التي أجريت أن الثقافة تؤثر على الإدراك الاجتماعي بطرق أخرى كذلك. في الواقع، تم اكتشاف تشكيل المؤثرات الثقافية لبعض الطرق الأساسية التي يرى من خلالها الناس بيئتهم بصورة ثقافية ويفكرون فيها. فمثلاً، توصل عدد من الدراسات إلى أن الأفراد الذين نشأوا في ثقافات آسيا الشرقية، مثل الصين واليابان تتطور لديهم أساليب تفكير شمولية، بينما تتطور لدى الأفراد الذين

نشئوا في ثقافات غربية، مثل أستراليا والولايات المتحدة الأمريكية، أساليب تفكير تحليلية. ويتصف أسلوب التفكير الشمولي الشرقي التقليدي بأنه تفكير يركز فيه الأفراد على السياق العام والطرق التي ترتبط بها الأشياء ببعضها البعض. على سبيل المثال، إذا طلب من شخص شرقي إبداء رأيه بما يشعر به أحد الزملاء، إذن يمكن أن يلقي نظرة على وجوه جميع الموجودين في القفص، ثم يوظف هذه المعلومات في تكوين رأيه عن شعور هذا الزميل. وعلى الجانب الآخر، فإن أسلوب التفكير التحليلي الغربي التقليدي هو نوع من أساليب التفكير التي يركز فيها الأفراد على الأشياء الفردية ولا يهتمون بالبيئة المحيطة. فمثلاً، إذا طلب من شخص غربي إبداء رأيه بما يشعر به أحد الزملاء، إذن يمكن أن يركز فقط على وجه هذا الزميل حتى يمكنه تكوين رأيه.

وأشار نيسبت (2003) إلى أن الاختلافات الثقافية في الإدراك الاجتماعي يمكن أن تنشأ عن العديد من التقاليد الفلسفية في الشرق (مثل، الكونفوشيوسية والبوذية) (في مقابل التقاليد الفلسفية اليونانية (مثل تلك الخاصة بارسطو وأفلاطون) في الغرب. ومع ذلك، يشير بحث حديث إلى أن الاختلافات في الإدراك الاجتماعي ربما تنتج عن اختلافات طبيعية في بيئات الثقافتين. واكتشفت إحدى الدراسات أن المشاهد الماخوذة في المدن اليابانية كانت أكثر "ازدحاماً" من تلك الماخوذة في الولايات المتحدة، حيث تضمنت أشياء أكثر تناقض للفوز بالتباهي. وفي هذه الدراسة، تم عزو أسلوب التفكير الشمولي الشرقي (والتركيز على السياق العام (إلى الطبيعة الأكثر ازدحاماً للبيئة الطبيعية اليابانية.

علم الأنساب المعرفي الاجتماعي:

يتضمن الاهتمام المبكر بالعلاقة بين وظيفة المخ والإدراك الاجتماعي حالة فينيس جيدج، الذي قيل إن سلوكه تغير بعد تعرضه لحادث دمر واحداً أو اثنين من الفصوص الأمامية للمخ. وأثبتت دراسات أحدث في علم النفس العصبي أن إصابات الدماغ تعطل العمليات الإدراكية الاجتماعية. على سبيل المثال، ربما تؤثر

إصابة الفصوص المخية الأمامية على الاستجابات الانفعالية تجاه المثيرات الاجتماعية، وأداء مهام نظرية العقل. وفي الفص الصدغي يمكن أن تسبب إصابة التأليف المغزلي في عدم القدرة على التعرف على الوجوه.

يظهر على الأشخاص الذين يعانون من اضطرابات نفسية، مثل التوحد والذهان ومتلازمة ويل iam واضطراب الشخصية المعادية للمجتمع ومتلازمة الصبغي من الهش ومتلازمة تيرنر اختلالات في السلوك الاجتماعي مقارنة بنظرائهم الذين لا يعانون من هذه الاضطرابات. ويعاني الآباء الذين يعانون من اضطراب الكرب التالي للرضع (PTSD) من اضطرابات في أحد عناصر الإدراك الاجتماعي على الأقل: تحديداً الانتباه المشترك مع صغارهم فقط بعد أحد ضغوط مشكلات العلاقات المستحدثة في المختبر مقارنة بالوالدين الأصحاء الذين لا يعانون من اضطراب الكرب التالي للرضع. ومع ذلك، فإن مسألة ما إذا كان الإدراك الاجتماعي مدعوماً بآليات حسية محددة المجال ما زالت قيد النقاش. ويوجد حالياً مجالاً بحثيًّا متوسعاً يتناول كيف يمكن لمثل هذه الحالات الانحياز للعمليات الإدراكية المشتركة في التفاعل الاجتماعي، أو بالعكس، كيف يمكن أن تسبب مثل هذه الانحيازات في أعراض مرتبطة بالحالة.

أجريت بحاث موسعة على تطور العمليات الإدراكية الاجتماعية لدى الرضع والأطفال (انظر علم النفس التنموي). على سبيل المثال، تمت الإشارة إلى احتمال أن تكون بعض عناصر العمليات النفسية التي تعزز السلوك الاجتماعي (مثل، تمييز الوجوه) فطرية. وتناسباً مع ذلك، يستطيع الأطفال الصغار جداً التمييز والتجاوب الانفعالي مع المثيرات الاجتماعية، مثل الصوت والوجه ورائحة أمهاتهم.

نظريَّةِ الإدراكِ الاجتماعي:

نظريَّةِ الإدراكِ الاجتماعي (بالإنجليزية: Social Cognitive Theory) نظرية علمية تستخدم في علم النفس والتعليم وفي فن التواصل بين الناس وملخص

هذه النظرية ان الإنسان يكتسب الخبرة والعلم من خلال ملاحظة سلوك الآخرين في إطار العلاقات الاجتماعية والتفاعل مع الآخرين.

أصل النظرية:

هذه النظرية هي اشتقاق من نظرية التعلم من المجتمع التي تنص على ان المتعلم يتعلم من الحوار الاشتهرة مع الآخرين أكثر من الكتب والاشرطة وخلافة من أدوات التعليم الحديثة وهذه النظرية تشدد على دور اشراك الطالبة في اعمال علمية جماعية من أجل زيادة فرصة التعلم لدى الطالب. نشرت هذه النظرية لأول في عام 1941.

نظرة عامة:

النظرية في أساسها هي نظرية تعليمية تنص على عدة نقاط أهمها:

- الإنسان يتعلم من خلال ملاحظة ومراقبة ومشاهدة واستماع الآخرين.
- أن التعلم هي عملية داخلية في الإنسان نفسه وليس كتب وآدوات.
- عملية التعليم بحد ذاتها قد لا تكون سبب في أن يغير الإنسان من سلوكه ولكن المجتمع قد يكون سبب للإنسان أن يغير سلوكه.
- أسلوب العقاب في التعليم من ضرب وخلقة قد يؤدي إلى نتائج غير متوقعة مثل العنف المقابل من الطلبة.
- نظريات تغيير السلوك.
- نظريات تغيير السلوك والتلازم تبين الأسباب وراء التبدلات في أنماط السلوك الفردي. هذه النظريات تتضمن الصفات البيئية والشخصية والسلوكية لأنها العوامل الرئيسية المحددة للسلوكية. في السنوات الأخيرة ازداد الاهتمام بتطبيقات هذه النظريات في مجالات الصحة، التعليم وعلم الجريمة على أمل فهم التغيير السلوكي الذي حبس الخدمات في هذه المجالات.

تاریخیاً:

العديد من المحاولات الاصلية لإطلاق نظريات تغير السلوك الأساسية في المعرفة الحالية كانت بين 1970 و1980. ويتضمن ذلك مقالات Icek Ajzen في نظريات الفعل المعقول ، السلوك المخطط، كتابات Albert Bandura في نظرية الإدراك الاجتماعي واعمال James Prochaska و Carlo DiClemente على نموذج Transtheoretical. وفي وقت لاحق ازداد الاهتمام بنظريات تغيير السلوك بسبیب التطبيق الواضح لها في مجالات مثل الصحة والتعليم وعلم الجريمة، وصولاً خلی دراسات مدعومة من قبل مؤسسات مثل معهد الصحة الوطنية الأمريكية ووحدة رئيسة وزارة التخطيط الاستراتيجي البريطانية. وعلى الرغم من هذا التجدد في الاهتمام هناك اتجاه نحو البحوث في هذا المجال والدراسات لتوسيع قاعدة التحديث في النظريات الحالية التي تركز على التغييرات الأولية.

نظريات عامة ونماذج:

لكل نظرية عوامل تركز عليها وترى أنها مؤثرة في تغيير السلوك منها نظريات التعلم ،نظريات التعليم الاجتماعي،نظريات الأفعال المعقوله والسلوك المخطط ونموذج Transtheoretical. وكذلك فقد وجّهت الدراسة نحو عناصر من هذه النظريات خاصة الكفاءة الذاتية المشتركة في كثير من النظريات.

الكفاءة الذاتية:

الكفاءة الذاتية: وهي الانطباع الشخصي للفرد عن قدراته الذاتية لأداء مهمة ما مثل التسوق. يعتمد هذا الانطباع على عدة عوامل مثل أولويات النجاح للفرد في المهمة أو في مهام مرتبطة بها، الحالة الفيزيانية للفرد والمصادر الخارجية في القطاعات تستخدم الكفاءة الذاتية للتبرؤ بالقدر من الجهد الذي يبذله الشخص لتغيير ما في سلوكه، فهي ليست نظرية تغيير سلوك بقدر ما أنها عنصر هام للنظريات منها نموذج اعتقاد صحي ونظرية السلوك المخطط.

نظريات التعلم / نظريات تغيير السلوك التحليلي:

جاءت نظريات التعلم من قبل بوروس فريديريك سكينر الذي بيّنت أن السلوك المعقد يكتسب بالتدريج بسبب تغيرات بسيطة سلوكية . المحاكاة التعزيز تلعب دوراً هاماً في هذه النظريات، وهي التي تقرّ بأن الأفراد تعلموا من خلال لنسخ السلوكيات التي رأوها في الآخرين والتي تكون جوهريّة لضمان تكرار السلوك الجيد فقط. وحيث أن كل من هذه السلوكيات يبني من خلال المحاكاة والتعزيز اللاحق، يتتطور السلوك الأعقد من ذلك. عندما يبني السلوك الشفهي يتعلم الكائن الحي من خلال قاعدة السيطرة على السلوك وبعد ذلك لن تحتاج كل الأفعال إلى تكيف طاري. سكينر (1957) كان أول طبيب نفسي تعرف على قاعدة المحاكاة الحاسمة التي سماها ("النموذج المنسوخ") في تعلم اللغة. نظريات السلوك التحليلي للتغيير كانت أكثر فعالية في تحسين ظروف الإنسان (انظر تعديل سلوكي وعلاج سلوكي وتحاليل السلوك التطبيقية).

التعليم الاجتماعي / نظرية الإدراك الاجتماعي:

بناءً على نظرية الإدراك الاجتماعي أو تعرف أيضاً بنظرية التعليم الاجتماعي فإن التغيير السلوكي يعتمد على البيئة، الشخصية والعناصر السلوكية، وكل عامل يؤثر ويتأثر بالعوامل الأخرى. مثلاً بالمطابقة مع نظرية الكفاءة الذاتية، أفكار الفرد تؤثر على سلوكه وصفاته التي يثير ردود الأفعال لديه وتنشأ من البيئة المحيطة به. بطريقة مماثلة فإن بيئته الفرد تؤثر في تطوير الصفات الشخصية كما تؤثر على سلوكه، وسلوك الفرد يغير بيئته بحسب ما يفكّر به الفرد أو ما يشعر به. وتركز النظرية على التفاعلات المتبادلّة بين هذه العناصر التي يفترض أن تحدد التغييرات السلوكية.

نظريّة الفعل المعقّول:

يفترض هذه النظريّة أنّ الفرد يأخذ بعين الاعتبار عواقب السلوك قبل اتّباعه. ونتيجة لذلك، فإنّ النية أهم عامل في تحديد وتغيير السلوك بناءً على إيسك 85. حيث أنّ النية تتتطور حسب توقعات الفرد السليمة أو الإيجابية وانطباعه عن رأي المجتمع كذلك عن نفس السلوك. ولذلك فإنّ نوايا شخص ما تأخذ شكلاً يتناسب مع مجتمعه، وهذا أساساً في تأفيذ سلوك ما ولاحقاً تغيير في السلوك.

نظريّة السلوك المخطّط:

في عام 1985 أجرى اجزين توسيع لنظرية الفعل المعقّول، فحصل فحص على نظرية السلوك المخطّط التي تؤكد على قاعدة النية قبل أداء السلوك لكن تتطرق إلى الحالات التي لا يسيطر فيها الفرد على كل العوامل التي تؤثّر على الأداء الفعلي للسلوك. كنتيجة فإنّ النظريّة الجديدة تؤكد على أنّ حدوث السلوك الفعلي يتّسّب مع مقدار السيطرة التي يمارسها الفرد على سلوكه وقوّة نوايا هذا الفرد لتأفيذ هذا السلوك. في مقالة اجزين 1985 يفترض أنّ الكفاءة الذاتيّة هامة لتحديد القوة التي ينوي بها الفرد تحقيق سلوك ما.

مراحل نموذج التغيير Transtheoretical • نموذج Transtheoretical

بناءً على نموذج Transtheoretical والمعرف أيضاً بـ مراحل نموذج التغيير فإنّ التغيير السلوكي هو عملية من خمسة مراحل. هذه المراحل قبل أن يصل الفرد إلى التغيير الفعلي في سلوكه وهي: مرحلة ما قبل التأمل، التأمل، الاستعداد، التأفيذ والصيانة. في مرحلة ما قبل التأمل قد يشعر أو لا يشعر الفرد بوجود مشكلة في سلوكه تحتاج إلى تغيير. في مرحلة التأمل يتّخذ الفرد قراراً بضرورة التغيير في سلوكه. أثناء الاستعداد يتّوّي الفرد تغيير سلوكه مع بداية الشهر القادم. وخلال

مرحلة التنفيذ على الفرد أن يبدي تغييرًا ثابتاً في سلوكه . وأخيراً يقوم الفرد بضمائمه للسلوك الجديد المكتسب خلال 6 أشهر السابقة (تغغير السلوك 2007).

التطبيقات:

نظريات تغغير السلوك ممكن تطبيقها في كثير من المجالات في مجال رعاية الصحة، التعليم والسلوك الإجرامي. هذه المجالات مهمة في تحقيق الوظيفة الاجتماعية وصناعة السياسة. وحالياً تم استناد تطبيق هذه النظريات في مجالات هي:

الصحة:

في مجال الاهتمام بالحصول على أسلوب حياة صحي، حصلت نظريات تغغير السلوك على اعتراف بأنها قادرة وبفعالية على إظهار السلوكيات الصحية والابتعاد عن الطرق التي تعيق الفرد من الحصول على حياة صحية. التطبيق الأساسي في الصحة لنظريات تغغير السلوك تتضمن تحسين لبرامج أسلوب الحياة الفعال وبرامج التخلص من انتشار الأمراض مثل متلازمة العوز المناعي المكتسب (تغير السلوك 2007) . بالإضافة إلى أن منظمة الصحة العالمية قامت في السنوات الأخيرة بإطلاق بحث لتوسيع قاعدة معلومات نظريات التغغير السلوكي. النماذج المتعلقة بالتطبيقات الصحية تتضمن المعتقد الصحي /نموذج الفعل الصحي ، نموذج استبدال الوقاية ونموذج تغيير -كـ . النموذج الأول يقول بأن الفرد سيغير سلوكه بناءً على الخطورة المدركة للتهديد على صحته. النموذج الثاني يركز على الترويج لسلوك صحي طويل الأجل عبر وضع فوارق زمنية بين الزلازل والمعاودة إليها لتشجيع الفرد على الحصول على أسلوب حياة صحي. أما النموذج الثالث فيبين أن التغغير السلوكي والتحريضي، يشتق من الموقف-المؤثر الاجتماعي - أو نموذج الكفاءة الذاتية. وهي مكملة لأنكار نظرية أجزين للسلوك المخطط، نموذج برودشاسكا، نموذج الاعتقاد الصحي، ونظريات تحديد الهدف. النسخ القديمة لهذا النموذج (نموذج ASE) استخدمت لشرح الأنواع المختلفة للسلوك الصحي.

التعليم:

يمكن استخدام نظريات التغيير السلوكى كمرشد في تحسين طرق التدريس الفعالة، وحيث أن الهدف الأساسى للتعليم هو تغيير السلوك، فإن فهم السلوك الذى تملحه نظريات تغيير السلوك يوفر نظرة عميقه لصيغة الطرق التدريسية الفعالة، والتي تدخل في التغيير السلوكى. في عصر قديم عندما كان برنامج التعليم يكاد لا يوصل على أكبر قدر من الجماهير بمختلف الطبقات الاجتماعية والاقتصادية، كان مصممو هذه البرامج يكافحون بشكل متزايد لفهم الأسباب وراء التغيير السلوكى لفهم الصفات الكلية التي قد تكون حاسمة في تصميم البرنامج. في الحقيقة فإن بعض النظريات مثل نظرية التعلم الاجتماعى والسلوك المخطط صنعت لكي تطور البيئة الصحية، ولأنها تعنى العلاقة بين الأفراد والبيئة المحيطة بهم، فبإمكانها أن تعطى بصيرة واسعة على برنامج التعليم الفعالة الناجحة عن حالات مقدمة سلفاً، مثل البيئة الاجتماعية التي سيبدأ بها البرنامج وبينما التربية الصحي ما زالت المنطقة التي تطبق فيها نظريات التغيير السلوكى بكثرة، فإن النظريات الأخرى كنموذج مراحل التغيير تطبق في مجالات أخرى مثل تدريب الموظفين ونظم التطوير للتعليم العالى.

علم الجريمة:

دعمت الدراسات التجريبية لعلم الجريمة نظريات التغيير السلوكى. وبنفس الوقت افترضت نظريات التغيير السلوكى العامة تفسيرات ممكنة للسلوك الإجرامي وطرق التصحيح للسلوك منحرف بما أن تصحيح السلوك المنحرف يحتاج إلى تغيير في السلوك، فإن فهم التغيير السلوكى يساعد في تبني طرق التصحيح الفعالة من قبل السياسيين. مثلاً فإن فهم سلوكيات منحرفة مثل السرقة يمكن أن يكون لأسباب قهرية مثل التعرض للجوع وهي غير مرتبطة بالسلوك الإجرامي ولكن من الممكن أن تساعد في تطوير سيطرة اجتماعية لهذه القضايا الأساسية بدل التركيز على السلوك النهائى فحسب . النظريات الأساسية التي طبقت في علم الجريمة هي

نظريات التعليم الاجتماعي ونظرية الجمعية التفاوضية .نظرية التعليم الاجتماعي للتفاعل بين الأفراد وبينهم تبين التطور في السلوك المنحرف كرد فعل لتعريض الفرد لسلوكيات مختلفة من الذين حوله، الذي من الممكن أن يؤدي إلى سلوك مقبول أو غير مقبول اجتماعياً. نظرية الجنعية الافتراضية صيغت من قبل Edwin Sutherland وهي الأكثر شهرة، وتفسر نظرياً السلوك المنحرف الغرامي الذي يطبق على مفاهيم النظرية ويؤكد على أن السلوك المنحرف هو سلوك مكتسب. في إعادة الفحص الذي قام به جيفري (1965) لنظرية Sutherland الأساسية أضاف إليها أنه بسبب الحاجة لنقريب القراءة بين العقاب والسلوك السيء في حالة ما، فظنون تطبيقات النظام القانوني للعقاب أقرب إلى أن تصدر قانوناً للتهرب بدل التصحيح.

معارضات:

نظريات تغيير السلوك ليست مقبولة في كل مكان. الانتقادات تتضمن التشديد على الأفراد في النظريات من أجل تغيير سلوكهم، واستخفاف عام بتأثير عوامل البيئة على السلوك، بالإضافة إلى أن بعض النظريات تم صياغتها كدليل مساعد في فهم السلوك البشري وبعضها الآخر صمم كإطار عمل للتداخلات السلوكية إلا أن غاليتها غير ثابتة المبدأ. هذه الانتقادات تسلط الضوء على نقاط القوة والضعف في النظريات وتظهر أن هناك مساحة للأبحاث في هذا المجال (nhi 2003).

نظرية السلوك المخطط:

في علم النفس، نظرية السلوك المخطط هي نظرية حول العلاقة بين المواقف والسلوك.

في عام 1985 أجرى اجزين (icek ajzen) توسيع لنظرية الفعل المعقول، فحصل فحصل على نظرية السلوك المخطط التي تؤكد على قاعدة الثقة قبل أداء السلوك لكن تطرق إلى الحالات التي لا يسيطر فيها الفرد على كل العوامل التي تؤثر على الأداء الفعلي للسلوك. كنتيجة فإن النظرية الجديدة تؤكد على أن حدوث

السلوك الفعلي يتناسب مع مقدار السيطرة التي يمارسها الفرد على سلوكه وقوة توايا هذا الفرد لتنفيذ هذا السلوك. في مقالة اجزين 1985 يفترض أن الكفاءة الذاتية هامة لتحديد القوة التي ينوي بها الفرد تحقيق سلوك ما.

شرح النظرية:

وفقاً لهذه النظرية، يسترشد سلوك الإنسان من خلال ثلاثة أسواط من الاعتبارات:

1. المعتقدات حول النتائج المحتملة للسلوك وتقدير أهمية هذه النتائج بالنسبة للفرد (المعتقدات السلوكية).
2. المعتقدات حول توقعات الآخرين المعيارية من الفرد والدافع للامتثال لهذه التوقعات (المعتقدات المعيارية).
3. والمعتقدات عن وجود العوامل التي يمكن أن تسهل أو تعيق تأدية السلوك والقوة المتتصورة لهذه العوامل (معتقدات التحكم).

في المجاميع الخاصة بكل منها، فإن المعتقدات السلوكية تنتج موقفاً مناسباً أو غير مناسب نحو السلوك؛ المعتقدات المعيارية تؤدي إلى الضغوط الاجتماعية المتتصورة أو المعيار الشخصي، ومعتقدات التحكم تؤدي إلى السيطرة السلوكية المتتصورة. إجمالاً، فإن الموقف تجاه السلوك، المعيار الشخصي، والشعور بالسيطرة السلوكية يؤدي إلى تشكيل نية سلوكية.

وكتابدة عالمة، فإنه كلما كان الموقف والمعيار الشخصي أكثر ملامحة للسلوك (تفضيلاً)، وكانت السيطرة السلوكية المتتصورة أقوى، فإنه تيسّر الشخص لأداء السلوك المعين ستكون أقوى.

وأخيراً، بفرض درجة كافية من السيطرة الفعلية على السلوك، فإن المتوقع من الناس هو أن ينفذوا تواياهم عندما تكون الفرصة سانحة. وبالتالي فإنه يمكن الفرض بأن النية تسيّق السلوك مباشرةً.

ومع ذلك، لأن العديد من السلوكيات تجد صعوبات في التنفيذ الامر الذي قد يحد السيطرة الإرادية، فمن المفيد النظر إلى سيطرة السلوكية المحسوسة فضلاً عن الذية. كلما كانت السيطرة السلوكية المحسوسة أكثر واقعية، يمكن أن تكون بمثابة وكيل للتحكم الفعلي والمساهمة في التبؤ السلوك مورد النظر.

المعتقدات السلوكية:

المعتقدات السلوكية تربط السلوك مورد الاهتمام بالنتائج المتوقعة منه . الاعتقاد السلوكي هو الاحتمال الشخصي (احتمال الذي يضعه الفرد) بأن هذا السلوك سوف يقود إلى نتيجة معينة. على الرغم من أن الشخص قد يملك العديد من المعتقدات السلوكية فيما يتعلق بأي سلوك، إلا أنه يوجد فقط عدد قليل نسبياً منها يمكن الوصول إليها بسهولة في لحظة معينة. يفترض أن هذه المعتقدات التي يمكن الوصول إليها - بالاشتراك مع التقييم الشخصي للنتائج المتوقعة - تحدد الموقف السائد تجاه السلوك. على وجه التحديد، فإن تقييم كل نتيجة يسهم في الموقف بتناسب طردي مع الاحتمال الشخصي للفرد بأن هذا السلوك سوف يوصل إلى النتيجة المعينة مورد نظر الفرد.

المعتقدات المعيارية:

المعتقدات المعيارية تشير إلى التوقعات السلوكية المنظورة لأفراد أو مجموعات مرئية مهمة كزوج(ة) الفرد، الأسرة، الأصدقاء، و- اعتماداً على السكان والسلوك المدرور - المدرس، الطبيب، المسؤول، و زملاء العمل.

تم الافتراض أن هذه المعتقدات المعيارية - بالاشتراك مع دافع الشخص للالتزام مع مرجعيات مختلفة - تحدد المعايير الشخصية السائدة، على وجه التحديد، أن الدافع للالتزام مع كل مرجع يسهم في المعيار الشخصي بتناسب طردي مع الاحتمال الشخصي للفرد بأن المرجع يعتقد أنه ميقوم بأداء هذا السلوك في المسألة.

معتقدات التحكم:

معتقدات التحكم هذه لها علاقة مع وجود العوامل المنظور التي قد تسهل أو تعيق أداء السلوك.

يفترض أن معتقدات تحكم هذه - بالإضافة إلى القدرة المتوقعة لكل عامل تحكم - تحدد السيطرة السلوكية المحسوسة الصائدة. على وجه التحديد، السلطة المنصورة لكل حامل تحكم لإعاقة أو تسهيل أداء السلوك يساهم طرداً في السيطرة السلوكية المنصورة مع الاحتمال الشخصي للفرد بأن عامل التحكم موجود.

النموذج:

يترشّد سلوك الإنسان من خلال ثلاثة أنواع من الاعتبار، "المعتقدات السلوكية"، "المعتقدات المعيارية"، و "المعتقدات السيطرة". في المجاميع الخاصة بكل منها، "المعتقدات السلوكية" تنتج موقفاً "اتجاه سلوك" موائي أو غير موائي؛ "المعتقدات المعيارية" تنتج "معياراً شخصياً"، و "المعتقدات السيطرة تثير" "السيطرة السلوكية المحسوسة".

في المجموع، "الموقف تجاه السلوك"، "المعيار الشخصي"، و "السيطرة السلوكية المنظورة" تؤدي إلى تشكيل "النهاية المطلوبية". على وجهه الخصوص، يفترض أن لا تؤثر "السيطرة السلوكية المنظورة" فقط على السلوك الفعلي مباشرة، ولكن أيضاً تؤثر بشكل غير مباشر من خلال النهاية السلوكية.

وكلقاعدة عامة، فإنه كلما كان الموقف تجاه السلوك والمعيار الشخصي أكثر ملامعاً، وكلما كانت السيطرة السلوكية المنظورة أكبر، كلما كانت نسبة الشخص لأداء السلوك في المسألة أعلى. وأخيراً، بفرض درجة كافية من السيطرة الفعلية على السلوك، ويتوقع من الفرد أن ينفذ توايده عندما تنسح الفرصة.

الصيغة:

في أبسط أشكالها، يمكن التعبير عن نظرية السلوك المخطط بالدالة الرياضية التالية:

$$BI = (W_1)AB[(b) + (e)] + (W_2)SN[(n) + (m)] + (W_3)PBC[(c) + (p)]$$

BI: النية السلوكية

AB: الموقف تجاه السلوك

(*b*): قوة كل اعتقاد

(*e*): تقييم كل نتيجة

SN: المعايير الشخصية

(*n*): قوة كل معيار شخصي

(*m*): الدافع للامثال المرجع

PBC: السيطرة السلوكية المحسوسة

(*c*): قوة كل اعتقاد سيطرة

(*p*): القوة المتتصورة لكل عامل سيطرة (تحكم)

W: الوزن المستخرج تجريبياً / عامل

كلما كانت سيطرة السلوكية المحسوسة تغيراً (انعكاساً) دقيقاً لسيطرة الفعلية السلوكية، فإنه يمكن أن تستخدم مع النية للتبيؤ السلوك.

تقييم النظرية:

قوة النظرية:

في البداية، يمكن لنظرية السلوك المخطط TPB أن تغطي السلوك غير الإرادي للناس الذي لا يمكن تفسيره من خلال نظرية الفعل المعقول. نية الفرد السلوكية لا يمكن أن تكون المحدد الحصري للسلوك عندما يكون تحكم الفرد على السلوك غير كامل. عن طريق إضافة "السيطرة السلوكية المحسوسة"، يمكن لنظرية

السلوك المخطط شرح العلاقة بين النية السلوكية والسلوك الفعلي. العديد من الدراسات وجدت أن نظرية السلوك المخطط من شأنه أن يساعد بالتبؤ بالنية السلوكية المتعلقة بالصحة بشكل أفضل من نظرية الفعل المعقول.

لقد حسنت نظرية السلوك المخطط القدرة على التنبؤ بالنية فسي مجالات مختلفة ذات صلة بالصحة مثل استخدام الواقي الذكري، أوقات الفراغ، التمارين الرياضية، والنظم الغذائي، الخ.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن لنظرية السلوك المخطط وكذلك نظرية الفعل المعقول تفسير السلوك الاجتماعي للفرد من خلال لخال لـ "قواعد اجتماعية" بعين النظر كمتغير مهم.

المحدوديات:

تستند نظرية السلوك المخطط على معالجة الإدراك ومستوى تغيير السلوك. مقارنة مع نماذج المعالجة العاطفية، فإن نظرية السلوك المخطط تغفل المتغيرات العاطفية مثل التهديد، الخوف، المزاج والمشاعر السلبية أو الإيجابية وتقييمها بطريقة محددة.

تحديداً، في حالة السلوك المتعلقة بالصحة، حيث تتأثر أكثر السلوكيات الصحية للأفراد بعواملهم (عواطفهم) الشخصية وطبيعتهم المبنية بالعاطفة، وهذا عيب (نقص) حاسم للتنبؤ بالسلوكيات المتعلقة بالصحة، القدرة على التنبؤ الضعيفة للسلوك المتعلق بالصحة في البحوث الصحية السابقة يمكن أن يعزى إلى استبعاد هذا المتغير. معظم هذا البحث هو ارتباطي، والدراسات التجريبية المستندة على الأدلة أقل إقناعاً.

الذكاء الاجتماعي:

يصف الذكاء الاجتماعي (Social intelligence) القدرة البشرية الحصرية على الت同胞 والتفاوض في العلاقات الاجتماعية المعقدة والبيئات بفعالية. يعتقد الطبيب النفسي والأستاذ في "كلية الاقتصاد بلندن" نيكولاس هنري بأن الذكاء الاجتماعي أو خصوصية حياتنا النوعية هي التي تجعل البشر على ماهم عليه، بدلاً من ذكائنا الكمي - وعلى سبيل المثال ما يشبهه بأن تكون إنساناً يعيش في قلب حاضر مدرك، محاط بروائح ومذاقات وأحاسيس والاستشعار يأنك كيان ميتافيزيقي استثنائي بخصائص تكاد تبدو أنها تنتمي إلى العالم المادي. ويرى الباحث الاجتماعي "هونيويل روس" أن الذكاء الاجتماعي هو حصيلة مجموع الوعي النفسي والاجتماعي والمعتقدات الاجتماعية والموافق المتطورة والقدرات والارادة لإدارة التغيير الاجتماعي المعقد. والشخص الذي يمتلك حاصل ذكاء اجتماعي مرتفع (SQ) لا يكون أفضل ولا أسوأ من شخص يمتلك حاصل اجتماعي منخفض، فهما فقط يمتلكان مواقفنا وأملاً ومصالحاً ورغبات مختلفة.

والذكاء الاجتماعي وفقاً لتعريف الأصلي "لادوارد ثورنديكي"، هو "القدرة على الفهم والتعامل مع الرجال والنساء والصبيان والبنات، والتصرف بحكمة في العلاقات الإنسانية". وهو مكافئ للتصرف بذكاء في العلاقات ما بين الأشخاص، وهو نوع واحد من أنواع الذكاء المحدد في نظرية "هوارد غاردنر" في الذكاء المتعدد والتي وترتبط ارتباطاً وثيقاً بنظرية العقل.

يقيد بعض المؤلفين التعريف بالتعامل فقط مع المعرفة بالأوضاع الاجتماعية، وربما يدعى بشكل أصح الإدراك الاجتماعي أو ذكاء التسويق الاجتماعي والذي يختص بالتجهيز في الإعلان النفسي - الاجتماعي، واستراتيجية التسويق وكتيباتها. ووفقاً لـ"شون فوليتو": الذكاء الاجتماعي هو قدرة الشخص على فهم بيئته تماماً والتصرف بشكل ملائم لسلوك ناجح اجتماعياً.

الذكاء الاجتماعي يتعب الإنسان خالية التعب، ويفقد ثقته في نفسه وفي الناس، فالذكاء الاجتماعي يتطلب العمل والصبر والمجاملة، وينتشر هذا الذكاء في إمكانية الفرد على التخلص والتملص من المواقف الحياتية المحرجة وفي إمكانية الشخص على إقناعه والتكييف معهم وفي التخطيط للوصول إلى أهداف الفرد الذاتية.

وقد يخرج الذكاء الاجتماعي إلى معاٍ متعدد فيقال أحياناً إن هذا الشخص دبلوماسي أو "صاحب اتكيت" أي أنه يحاول أن لا يصطدم بالأشخاص ولا يواجههم بما يكرهون وبذلك لا يفقد أحداً من الأطراف ويبقى الذكاء الاجتماعي نسبياً بعيداً عن الحقيقة وقولها وفي أحيان كثيرة يقترب بصاحبه من التملق والغريب قطعاً ليس بالذكاء الاجتماعي ولكن بصاحبـ حيث إن الذكاء الاجتماعي يعتبر كأي وسيلة من وسائل الحياة يمكن استخدامها بالطريق الإيجابي ويمكن أن تستغل بالطريق السلبي.

ولعلنا لا نجني الحقائق إذا قلنا أن الذكاء الاجتماعي لو استخدم بطريقة صحيحة وفي وقته المناسب فإننا سنحصل على نتائج جيدة من العلاقات غير الحساسة والعلاقات الودية. ولو أورينا بعض الأمثلة على أساليب هذا الذكاء لوجدنا أن هناك خطأ خطيراً يحيط بين هذا الذكاء وبين الكذب يجب الانتباه إليه لكيلا تقع في شراك الكذب لذلك. فإن ما يروى عن رسول الله (صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ) يمثل قمة الذكاء الاجتماعي وهو: (لا يجوز الكذب إلا في ثلاثة مواضع: في الحرب وحديث الرجل للمرأة وإصلاح ذات الميدين).

حاصل النكاء الاجتماعي (SQ) :

حاصل الذكاء الاجتماعي أو (social intelligence quotient) SQ هو الإحصائية التجزيدية المماثلة لمنهج "النقط القياسية" المستخدم في اختبارات معدل الذكاء بمتوسط 100. وبخلاف اختبار معدل الذكاء القياسي فهو ليس بالنموذج ثابت. فهو يميل أكثر إلى نظرية براجيهان والذي ينص على أن الذكاء ليس سمة ثابتة ولكنه هرم معد من مهارات معالجة المعلومات والتي تكمن وراء توازن التكيف

بين الفرد والبيئة. ويمكن للفرد بذلك تغيير موقفه وسلوكه تجاه بيئته الاجتماعية المحددة.

فرضية الذكاء الاجتماعي:

يؤكد العلم أن فرضية الذكاء الاجتماعي هو التنشئة الاجتماعية المعقدة في العواطف والروابط وال العلاقات العائلية والنزاعات والتعاون والتبادل والإشار. بالمعنى المختصر الذكاء الاجتماعي هو القوة التي تؤودنا لننمو حجم الدماغ البشري مما يجعل لدينا اليوم القدرة على استخدام هذه العقول في ظروف اجتماعية معقدة، فهي حاجة إلى التعايش مع بعضاً وذاك فـلا يـاجـتـنا إـلـى الذـكـاء. وتسمى هذه الفكره "فرضية الذكاء الاجتماعي" و قال ستيفن ميثن بروفيسور في التاريخ القديم بجامعة ريدج أنه يؤمن أن هناك فترتين أساسيتين لنمو الدماغ الذي يحيط بفرضية الذكاء الاجتماعي. المرحلة الأولى كانت قبل ما يقارب مليونين سنة عندما كان نمو الدماغ حوالي 50% فانتقل حجمه من ما يقارب 450 سم مكعب إلى أن بلغ حجمه 1,000 سم مكعب وذلك قبل 1.8 مليون سنة.

وقد بدأ علماء الآثار بالتساؤل عندما لاحظوا هذا التغير في القرود: لماذا أصبحت أنماطهم أكبر وما هو السبب في ارتفاع حجمها؟ إن الدماغ لا يزيد حجمه لأيٍّ من الأسباب وذلك لأن تكوين نسيج المخ عملية صعبة من الناحية الأرضية وذلك لخدمة غرض مهم. يؤمن ميثن أن فرضية الذكاء الاجتماعي بادر بازدياد حجم المخ قبل ما يقارب مليونين سنة كان بسبب العيش في مجتمعات كبيرة وأكثر تعقيداً فالحاجة إلى مجاراة أناس مختلفين في العديد من العلاقات الاجتماعية تتطلب من أكبر لفعل ذلك. كما أن الذكاء الاجتماعي أجابنا على ارتفاع حجم الدماغ قبل ما يقارب مليونين سنة مضت.

اما ارتفاع الثاني لحجم الدماغ حدث ما بين 600,000 و 200,000 سنة مضت، وخلال تلك الفترة وصل الدماغ إلى قدرته الحالية. اما محاولة تفسير

الازدياد الثاني لحجم الدماغ فما زالت صعبه للغاية، ويعتقد البروفيسور ميشين ان ذلك يرتبط بشكل مباشر بتطور اللغة. فاللغة ربما هي اكثرب المهام المعرفية تعقيدا التي تقوم بها. اللغة تترتبط بشكل مباشر بالذكاء الاجتماعي لأنها تستخدم اللغة للتواصل في علاقتنا الاجتماعية في الغالب. لذلك كان الذكاء الاجتماعي العامل الحاسم في الازدياد في حجم الدماغ فكان هناك مشاركة في التطور بين المجتمع والتعقيد المعرفي. ويعتبر الذكاء الاجتماعي المحور في إدراة التعقيد في كونها كائنات اجتماعية.

الاختلاف بين الذكاء والذكاء الاجتماعي:

وفقا لما قال البروفيسور نيكولاوس هيموري أنه كونك ذكيا فقط غير كافي. على سبيل المثال الأطفال المصابين بالتوحد في بعض الأحيان يكونون في غاية الذكاء، فهم يجيدون إعطاء الملاحظات وتذكر تلك الملاحظات كلها، وعلى الرغم من ذلك، فهناك ثمة من يقول بأن الذكاء الاجتماعي لديهم منخفض. فنرود الشمبانزي أنكياء جداً لدرجة أنهم قادرين على الملاحظة وتذكر الأشياء. فقدرة القرود على التذكر أفضل من قدرة الإنسان ولكن مع ذلك فإنهم غير قادرين على التصرف في العلاقات الشخصية. فهذه معادلة ناقصه فهناك شيء ينقصها ولا يكمل تلك المعادلة نحتاج إلى نظرية العقل وهي النظرية لكيفية عمل الإنسان من الداخل فمنذ زمن طويل طغى هذا المجال من خلال المدرسة السلوكية. ويعتقد العلماء انه يمكن للمرء لفهم الإنسان والفتنان أو الحمام فقط بدراسة سلوكهم وإيجاد العلاقات المتبادلة. وتشير أكثر النظريات مؤخراً أن ذلك غير صحيح، فلابد من النظر لسلوكه البنية الداخلية.

ويعتقد كلا من البروفيسور نيكولاوس هيموري والبروفيسور رومن هونيويل أن ما يكون حقيقة الإنسان ليس كمية الذكاء لدى الإنسان بل الذكاء الاجتماعي أو ثراه نوعية حياته بما يكتنل حقيقة الإنسان، على سبيل المثال ماذا يعني لك كونك إنسان تعيش في وسط الحاضر الوعي، محاط بالروائح والأنواع والمشاعر ومن

حقيقة كونك كيان مجرد استثنائي ولديه خصائص يبدو إنتماؤها صعب للعالم الفيزيائي. فهذا هو الذكاء الاجتماعي.

وجهات نظر اضافية:

ان الذكاء الاجتماعي يرتبط ارتباط وثيق بالمعرفة والذكاء العاطفي ويمكن ان يكون كمرحلة أولى في تطوير أنظمة الذكاء. وقد اكتشفت دراسة بحث علماء النفس للمعرفة الاجتماعية وعلم الأعصاب الاجتماعي ان هناك العديد من الاسس التي تعمل لدى الذكاء الاجتماعي للأنسان. وقد لخص علماء النفس دانسي كاندور وجون كيلستورم أنواع المفاهيم لدى الناشر ليتمكنوا من فهم علاقتهم الاجتماعية، على سبيل المثال "ما هو الوضع الذي أنا فيه و ما هو نوع هذا الشخص الذي يتحدث معي؟" والقواعد التي تستخدم لرسم الاستدلالات ("ما الذي كان يعنيه بذلك؟") وتطبيقات الخطأ ("ما الذي سقط لها؟") و في الآونة الأخيرة . قام دانيال جولمان كاتب العلوم الشعبيه برسم على بحث علم الأعصاب الاجتماعي ليقترح ان الذكاء الاجتماعي هو عباره عن الوعي الاجتماعي (يشمل التعاطف والتباين والمعرفة الاجتماعية)، اما التسهيلات الاجتماعية (تشمل: القرامن وعرض الذات والتاثير والقلق). ويتضمن بحث جولمان الواسع ان علاقتنا الاجتماعية لها تأثير مباشر على صحتنا الفيزيائية وكل ما كانت العلاقة اعمق كلما كان التاثير اكبر. وقال جولمان ان من بعض التأثيرات الفيزيائية لعلاقتنا على صحتنا هي تأثيرها على تدفق الدم في الجسم، وتأثيرها على التنفس، وتأثيرها على المزاج (مثل التعب والاكتئاب) وحتى تسبب في نقص قوة جهاز المناعة. وأكد الباحث التربوي ريموند هـ. هارتجين ان توفير الفرص التفاعل الاجتماعي يعزز الذكاء.

فالحصول الدراسية التقليدية لا تتيح الفرصه للتواصل السلوكي الاجتماعي المعقّد. فبدلاً من ووضع الأطفال في اوضاع تقليدية يعامل فيها على انه متعلم يجب خرمن فيه الكثير من المعلومات المعقّدة وقد ذكر الباحث ريموند ان قلة من المدراء التربويين اتخذوا هذا الوضع كنقطة بداية لتنمية بيئه المدرسة حيث يمكن ان يزدهر

فيها التفاعل الاجتماعي. فإذا اعتمدنا هذا التفكير كنهج لنا واتبعناه سيكون هناك فرصه للأطفال للتواصل اليومي بالتجارب الشخصية من أجل الحرص على تنمية "علم نفس الشخصية". كما في المدارس اليوم تبني على القليل من هذه المهارات المهمه من أجل الصمود في العالم الحقيقي والتي سمح بتنميتها. ولأن تنمية مهارات "علم النفس الطبيعي" محدودة في مدارسنا التقليدية فان الطلاب والخريجين يدخلوا سوق العمل فشلوا وأصبحوا غير قادرين على الصمود، بالمقابل الطلاب الذين كان لديهم القدرة على تنمية مهاراتهم كعلم النفس الطبيعي في فصول دراسية متفاوتة الأعمار وفي أوضاع ديموقراطيه فهم أكثر نفقة من أقرانهم ذوي المهارات الاجتماعية الأقل، فهم راضين عن انفسهم ويعلمون ماذا يريدون من الحياة ولديهم المهارات الازمة لتحقيق ما يطمحون إليه.

فالمسألة هنا هي علم النفس مقابل الذكاء الاجتماعي من منظور منفصل ومختلف... وتشمل المقدمة المناسبة افتراضات معينة عن الهيكل الاجتماعي والوظائف كابرتباطها بتعريف الذكاء وسلوكيات المجتمع التي تتقييد بالتوقعات الثقافية التي تؤكد الحقائق المحتملة، لكن لا يوجد اي مطالبات او تأكيدات فهناك سطحية حقيقة المجتمع يجب أنت تحدد وتعين، ينبع هذا المنظور وجة النظر التي يمكن تعريف الهيكل الاجتماعي بالتصح الذي وجهنا لعملة واحدة فالنصف الأول نفسي والنصف الآخر اجتماعي للأسف معظم المراجع للذكاء الاجتماعي ترتبط المهارات الاجتماعية الفردية. فلم تذكر أهم نقطه وهي كيف للذكاء الاجتماعي (كالتحدى في مجموعات أو العيش فيها) معالجة معلومات عن العالم ومشاركتها مع الآخرين في نفس المجموعة. فهل هناك هيكل اجتماعي أو أنهم معدين لجمع المعلومات وكشفها للفرد أو المجموعات الأخرى فبعض الهياكل الاجتماعية من الواضح أنها مرضية: فمؤخرًا وجدت مقوله تصف الحكومة بأنها ذات نظام مريض يدير بعض المتbowين في المجتمع ولكن السؤال الأهم هو كيف للمجموعات والمجتمعات رسم خريطة للبيئة (سواء البيئية أو الاجتماعية أو الشخصية) في

الهيكل الاجتماعي. وكيف لهذا الهيكل أن يكون قادراً على أحتواء النظرة العالمية وكشف تلك النظرة للأخرين؟ وكيفية اتخاذ القرارات؟

الانفعال الجماعي:

يشير مصطلح الانفعال الجماعي إلى المزاجة، المشاعر والتأثيرات المزاجية لجماعة من الناس. فمن الممكن رؤيته إما بوصفه كياناً انفعالياً يؤثر على الحالات الانفعالية للفرد (أعلى أسفل) أو مجموع حالات الفرد الانفعالية (أسفل أعلى).

نهج أعلى أسفل:

يرى هذا الرأي أن العمليات الديناميكية للجماعات مسؤولة عن حالة الشعور المحيّر التي تؤثر على مشاعر الأعضاء وسلوكياتهم. وهذه النظرة، بأن الجماعات لها وجود بوصفها كيانات خارج الشخصيات التي تتألف منها، نظرية لها عدة زوايا.

التأثيرات على الأفراد:

تم تصوير إحدى زوايا هذا النهج في الأبحاث المبكرة مثل لو بون وسيغموند فرويد الذي رأى وجود تأثير عام للحشد أو الجماعة يجعل أعضاء هذه الجماعة "يشعرون، ويفكرون، وينصرفون" باختلاف بحيث يبدو وكأنهم منعزلون. إن إعادة التأكيد على الانتفاء لحشد يجعل الناس يذهبون في تصرفاتهم إلى حد التطرف. كما أن التمايل الشديد في المشاعر له تأثير طاغي وينسبب في أن ينجرف الناس انفعاليًا للانضمام للجو الجماعي. وبالتالي، يؤدي تأثير الجماعة إلى المبالغة في المشاعر.

الأعراف:

يدرس جانب آخر من منظور الجماعة ككل قوى الأعراف التي تفرضها الجماعة على السلوك الانفعالي لأفرادها مثل قواعد التعبير عن المشاعر، وأي المشاعر هي الأفضل حتى تشعر بها. وتضبط أعراف الجماعة نوع المشاعر التي سوف تظهر (أو على الأقل يجب أن تظهر) في مواقف معينة وفقاً لمصلحة

الجماعة الفضلى وأهدافها. كما تساعد الأعراف في تمييز المشاعر، بين ما الذي يشعر به الفرد حقاً، وبين المشاعر التي عبر عنها، وما الذي ظهر منهم في الموقف الحالى. ولهذا المنظور آثاره العملية التي أوضحتها الباحثون. وبالتالي، فإننا نستخلص من هذه الزاوية أن الجماعة تساعد في تخفيق حدة الانفعالات وضبطها.

القوة الملتزمة:

ويؤكد منظور آخر على أهمية الانجذاب العاطفى فى سياق الجماعة. فتحدد الانفعال الجماعي بأنه رغبة الأفراد فى أن يكونوا معاً، وترى أن العلاقات العاطفية نوع من أنواع الغراء الذى يربط الجماعات بعضها ببعض ويؤثر على تماستك الجماعة والتزامها بمهامها. يؤكد هذا المنظور على مشاعر الإعجاب الإيجابية بأفراد الجماعة الآخرين، والإعجاب بمهامهم المكلفين بها.

المؤشر:

يدرس منظور الجماعة ككل التطور الديناميكى للجماعة، من نشأتها وحتى تفككها. وتمرر الوقت تتغير علاقات الجماعة فيما بينها واعتماد أفرادها أحدهم على الآخر. وتحدث هذه التغيرات مصحوبة بعمليات انفعالية تشكل نتائج الجماعة. فعلى سبيل المثال، تتميز نقطة الوسط في تطور جماعة بالقلق والترقب حول قدرة الفريق على أن يحقق أهدافه، وهو ما يدفع الفريق إلى إعادة هيكلة أنماط تفاعله بعد المرور بنقطة الوسط. وإذا تمكنت الجماعة من كبت هذه المشاعر وتجاوز أزمتها بشكل أقوى، فإن فرصها لتحقيق أهداف الجماعة تصبيع أعلى. وفي حالات أخرى، تهدى المشاعر السلبية تجاه أعضاء الجماعة أو تجاه المهمة وجود الجماعة. يدرس من هذا المنظور التغيرات الواقية للمشاعر التي تحكم الجماعة.

أسفل أعلى:

خلافاً للنهج السابق، يعرض هذا النهج الانفعال على مستوى الجماعة بوصفه مجموع التركيبات العاطفية للأفراد. وهذه التركيبات العاطفية هي السمات الانفعالية

التي يقدمها كل فرد إلى الجماعة، مثل: التأثيرات المزاجية، والمزاج، والانفعالات الحادة، والذكاء العاطفي، والعاطفة (التأثيرات العاطفية الجماعية). يساعد نهج التركيب العاطفي للفريق على فهم انفعالات الجماعة وأصولها، وكيف تجتمع الميول العاطفية لأفراد الجماعة حتى تصبح كياناً واحداً مشتركاً . وللجمع بين هذه الخصائص الفردية، يمكن للمرء تبني العديد من وجهات النظر:

متوسط المزاج:

أظهرت الأبحاث أنه عن طريق قياس متوسط التأثيرات المزاجية لأعضاء الجماعة من الممكن التنبؤ بسلوكها مثل معدل الغياب والسلوك الاجتماعي. وكذلك، فعندما يكون متوسط مزاج العاملين إيجابياً، يؤثر ذلك على أداء الفريق بإيجابية.

التبادر الانفعالي:

من المتوقع أن تتصرف الجماعات المتباينة عاطفياً بطريقة تختلف عن الجماعات المتغيرة. ومع هذا فليس هناك رأي قاطع بخصوص أفضليّة الجماعات المتباينة عن المتغيرة. لصالح التجانس العاطفي يأتي مفهوم أن الألفة والتشابه تولد مشاعر الإعجاب، والراحة والانفعالات الإيجابية، وهو ما يؤدي إلى أفضل أداء وأفضل نتيجة للجماعة. ومنذ زمن وجد أن الناس يفضلون أن يكونوا ضمن جماعة تشبههم في العديد من الجوانب. ومن الممكن أن تجد دعماً للتأثيرات الإيجابية للتجانس في دراسة بحثت التجانس في المشاعر الإيجابية للمديرين وتأثير ذلك على العديد من جوانب الأداء مثل الرضا، والتعاون، والعائد المادي على المؤسسة. وعلى الجانب المقابل، فوفقاً للنظرية القائلة إن الاحتكاك بين الأضداد أكثر فائدة، فقد تؤدي التغايرية العاطفية إلى ضوابط وموازين انفعالية أكثر من الممكن أن تؤدي بدورها إلى أداء أفضل للفريق. وهو ما ثبت صحته خاصة في الجماعات التي يصبح الإبداع فيها ضرورياً لإكمال المهام كما ينبغي. ومن الممكن أن يساعد الانسجام على التفكير الجماعي ويعزل الأداء. وعلى الرغم من ذلك،

فمن الضروري لأفراد الجماعة في الجماعات التي تتميز بالمتغيرة أن يتقبل كسل منهم قيام الآخر بدوره العاطفي ويسمح له بذلك.

المتطرفون عاطفياً:

حتى إذا كان هناك عضو واحد في جماعة متوسطة يتميز بتأثيره السلبي المتطرف (أو الإيجابي)، فإن هذا الشخص قد يؤثر على حالة العاطفة لأعضاء الجماعة الآخرين، وهو ما يؤدي إلى أن تصبح الجماعة أكثر سلبية (أو إيجابية) مما هو متوقع من حساب متوسط التأثيرات المزاجية. يحدث هذا التغير في المزاج عن طريق العدوى الانفعالية، والتي "يصاب فيها أحد الأفراد بالعدوى" من انفعالات شخص آخر، بالإضافة إلى غيرها من العمليات. ومن المهم أن تتباه "المتطرفين عاطفياً" فتفاحة واحدة فامادة قد تفسد السلة بأكملها.

الجمع بين المناهج:

من الممكن جمع المناهج السابقة بطريقة تمكنهم من الحفاظ على علاقات متباينة. فعلى سبيل المثال، يقدم الأعضاء حالات عاطفية مزاجية وأعراض ليعبروا عنها للفريق. ومن ثم فإن هذه المكونات بمثابة عوامل محادة لتكوين أعراف الجماعة، والتي قد تؤدي بدورها إلى تغير الأمزجة، والمشاعر، وطريقة تعبير الأفراد عنها. وبالتالي، من الممكن جمع التهجين أعلى أسفل وأسفل أعلى بالإضافة إلى التكون динاميكي ودورة حياة الفرق.

التعریف الامیریالی:

عقدت إحدى الدراسات مقارنة بين تقارير أعضاء الفريق الخاصة بالملحوظين الخارجيين. فأظهرت أن عاطفة الفريق وانفعالاته كانت ممكلاً الملاحظة واتفق عليها الملاحظون الخارجيون بالإضافة إلى أعضاء الفريق الذين يتعاملون وجهاً لوجه. لذلك، فمن الممكن تحديد الميل العاطفي العام للجماعة بجمع

التقارير الذاتية لأعضاء الجماعة، بالإضافة إلى رؤيتها من الخارج والبحث عن الإشارات الانفعالية، اللغوية وغير اللغوية.

التأثير على الفعاليات الجماعية:

تشير الدراسات إلى أن قائد الفريق يؤدي دوراً مهماً في تحديد أرجحة أعضاء فريقه، أي أن أعضاء الفريق يكونون أكثر سلبية إذا كان قادتهم في حالة عاطفية سلبية مقارنة بأعضاء الفريق الذي يتمتع قادتهم بمزاج إيجابي. ومع ذلك، فإن أي عضو من أعضاء الجماعة قد يؤثر على اتفاعات الأعضاء الآخرين. وقد يحدث ذلك إما عن طريق العدوى ضمنياً، أو تلقائياً، أو عاطفياً أو عن طريق التأثير العاطفي الواضح، والمتعمد من أجل تعزيز مصالحه. ومن العوامل الأخرى التي تؤثر على تشكيل الحالة الانفعالية للجماعة، التاريخ الانفعالي، وأعراف التعبير عن المشاعر والقواعد التنظيمية الأوسع فيما يتعلق بالمشاعر.

التأثير على الأداء:

تؤثر الحالة الانفعالية للمجموعة على أداء الفريق ونتائجها. فعلى سبيل المثال، تبدو الجماعة التي تتمتع بمزاج إيجابي في تنسيق أكبر يجمع بين أعضائها، على الرغم من أن الجهد الذي تبذله يكون في بعض الأحيان ليس بمستوى الجهد الذي تبذله الجماعة ذات المزاج السلبي. ومن الأدوار الأخرى التي تؤديها المشاعر في ديناميكيات الجماعة وأدائها هي العلاقة بين الجماعة-أعضائها والمهام-النزاعات والعلاقة-النزاعات. ومن المفترض أن تكون النزاعات المرتبطة بالمهمة مفيدة لتحقيق الهدف، إذا لم تؤدي نزاعات المهمة إلى نزاعات في العلاقة بين أعضاء الفريق، وفي هذه الحالة يتعرض الأداء للإعاقة. أما السمات التي تفصل المهمة من نزاعات العلاقة فهي سمات انفعالية مثل الذكاء العاطفي، والروابط العلاجية داخل الجماعة، وقواعد الحد من الانفعالية السلبية أو منعها، وبالتالي يكون لجوانب عاطفة المجموعة تأثير على النتائج. ومن النتائج الأخرى لزيادة المزاج الإيجابي

أنها قد تؤدي إلى تعاون أكبر ونزاعات أقل. فضلاً عن المفاهيم المرتفعة لأداء المهمة.

المنظور التطوري - النفسي:

وفقاً للنهج التطوري النفسي، تعمل عاطفة الجماعة على مساعدة التواصل بين أعضاء الجماعة. فتُخبر الحالة العاطفية للجماعة أعضاءها عن عوامل في البيئة. فإذا كان الجميع في مزاج سيئ مثلاً فمن الضروري تغيير الظروف، أو ربما العمل بجهد أكبر لتحقيق الهدف وتحسين هذه الظروف. كما أن العاطفة المشتركة في الجماعات تنسق نشاط الجماعة عن طريق تعزيز روابط الجماعة وولاتها.

النافذة الانفعالية:

تعرف النافذة الانفعالية بأنها القدرة أو المهارة التي تساعد على فهم سمات انفعالات الجماعة. تتضمن الأمثلة على سمات انفعالات الجماعة مستوى توسيع الانفعالات بين أعضائها (أي التنوع العاطفي)، ونسبة المشاعر الإيجابية أو السلبية، والمشاعر الشكلية (أي الأكثر شيوعاً) الحاضرة في الجماعة. عرف التعبير "النافذة الانفعالية" للمرة الأولى عالم النفس الاجتماعي، جيفري سانشيز بوركس والمنظور التنظيمي، كوي هوي. وكما في ضبط فتحة الكاميرا لزيادة حمق المجال، تتضمن النافذة الانفعالية ضبط عمق مجال الفرد للتراكيز ليس فقط على انفعالات شخص واحد ولكن أيضاً على انفعالات الآخرين في المجال البصري. الفرق بين الانفعالات على مستوى الفرد في مقابل الانفعالات على مستوى الجماعة تعتمد على الفرق بين المنظور التحليلي والشمولي.

الفصل الثالث

الاضطرابات النمائية الشاملة

الاضطرابات النمائية الشاملة

تشير الفئة التشخيصية الاضطرابات النمائية الشاملة (PDD)، في مقابل الاضطرابات النمائية النوعية، إلى مجموعة مكونة من خمسة اضطرابات تسم بتأخر نمو الوظائف الأساسية المتعددة، بما في ذلك الاندماج في المجتمع والتواصل. إن الاضطرابات النمائية الشاملة:

- اضطرابات نمائية شاملة غير محددة (PDD-NOS)، تتضمن التوحد الانفعالي، وهو الأكثر انتشاراً؛
- التوحد، وهو الأكثر شهرة؛
- متلازمة أسبيرجر؛
- متلازمة ريت؛
- واضطرابات الطفولة التحالية (سي دي دي).

يطلق على الاضطرابات الثلاثة الأولى عادةً اضطرابات طيف التوحد، أما الاضطرابان الآخرين فنسبة الإصابة بهما نادرة للغاية، ويمكن اعتبارهما في بعض الأحيان ضمن فئة طيف التوحد وأحياناً لا.

قد يلاحظ الآباء أعراض الاضطرابات النمائية الشاملة مبكراً في مرحلة الرضاعة، وتهداً عادةً قبل سن الثالثة. ولا تؤثر الاضطرابات نفسها على متوسط العمر المأمول.

يوجد اقسام بين الأطباء حول استخدام مصطلح الاضطرابات النمائية الشاملة. يستخدم العديدون مصطلح الاضطرابات النمائية الشاملة كطريقة مختصرة لقول الاضطرابات النمائية الشاملة غير المحددة. بينما يستخدم آخرون علامة الفئة العامة للاضطرابات النمائية الشاملة لأنهم متربدون في تشخيص إصابة الأطفال

الصغار بتنوع محدد من الاضطرابات النمائية الشاملة، مثل التوحد. ويزودي كلا النهجين إلى حدوث ارتباك بشأن المصطلح، لأن مصطلح الاضطرابات النمائية الشاملة يشير في الواقع إلى فئة من الاضطرابات وليس علامة تشخيصية.

التصنيف:

إن الاضطرابات النمائية الشاملة هي:

- الاضطرابات النمائية الشاملة غير المحددة (PDD-NOS)، والتي تتضمن التوحد غير النمطي، وهو الأكثر انتشاراً؛
- التوحد، وهو الأكثر شهرة؛
- متلازمة أسبرجر؛
- متلازمة ريت؛
- واضطرابات الطفولة التحلية (سي دي دي).

يطلق على الاضطرابات الثلاثة الأولى عادةً اضطرابات طيف التوحد، أما الاضطرابين الآخرين فنسبة الإصابة بهما نادرة للغاية، ويمكن اعتبارهما في بعض الأحيان ضمن فئة طيف التوحد وأحياناً لا.

الاضطرابات النمائية الشاملة والاضطرابات النمائية الشاملة غير المحددة:

يوجد انقسام بين الأطباء حول استخدام مصطلح الاضطرابات النمائية الشاملة. يستخدم العديدون مصطلح الاضطرابات النمائية الشاملة كطريقة مختصرة لقول الاضطرابات النمائية الشاملة غير المحددة. بينما يستخدم آخرون علامة الفئة العامة للاضطرابات النمائية الشاملة لأنهم متزدرون في تشخيص إصابة الأطفال الصغار بتنوع محدد من الاضطرابات النمائية الشاملة، مثل التوحد. ويزودي كلا النهجين إلى حدوث ارتباك بشأن المصطلح، لأن مصطلح الاضطرابات النمائية الشاملة يشير في الواقع إلى فئة من الاضطرابات وليس علامة تشخيصية.

لا تُعد الأضطرابات النمائية الشاملة تشخيصاً في حد ذاتها، بينما تُعد الأضطرابات النمائية الشاملة غير المحددة كذلك. ولزيادة تعقيد المسألة، يمكن الإشارة إلى الأضطرابات النمائية الشاملة غير المحددة باسم "تمو الشخصية الانمطي" أو "الأضطرابات النمائية الشاملة الانمطية" أو "التوحد الانمطي".

بسبب "NOS" التي تعني "غير المحدد"، من الصعب وصف المقصود بالأضطرابات النمائية الشاملة غير المحددة، سوى أنها اضطراب طيف التوحد (ASD). وبعض الأشخاص الذين تم تشخيص إصابتهم بالأضطرابات النمائية الشاملة غير المحددة معرضون للإصابة بمتلازمة أسبيرجر، لكنهم ليسوا مهياً لذلك تماماً. وهناك آخرون مصابون بتوحد كامل تقريباً، لكن من دون بعض أعراضه. ويدرس مجال علم النفس إضافة عدة فئات فرعية إلى الأضطرابات النمائية الشاملة غير المحددة.

الأعراض:

قد تشمل أعراض الأضطرابات النمائية الشاملة حدوث مشكلات في التواصل، مثل:

- صعوبة استخدام وفهم اللغة.
- الصعوبات المرتبطة بالأشخاص والأشياء والأحداث؛ مثلاً، انعدام التواصل بالعين وسلوك الإشارة وانعدام الاستجابات بالوجه.
- اللعب الغريب بالألعاب وأشياء أخرى.
- الصعوبات ذات الصلة بتغيير الروتين اليومي أو الأشياء المحيطة المألوفة.
- حركات الجسد المتكررة أو الأنماط السلوكية، مثل خفق اليدين أو لف الشعر أو ضرب القدم بلطف أو حركات أكثر تعقيداً.
- عدم القدرة على العناق أو عدم الشعور بالراحة لذلك.

الدرجات:

يختلف الأطفال المصابون بالأضطرابات النمائية الشاملة بشكلٍ كبير من حيث القدرات والذكاء والسلوكيات. هناك بعض الأطفال لا يتحدثون على الإطلاق،

وآخرون ينطقون بعيارات أو محادئات محدودة، وببعضهم لديه تطور لغوي طبيعي نسبياً. هذا بالإضافة إلى أن مهارات اللعب المتكرر والمهارات الاجتماعية المحدودة وأوضحة بشكل عام. كما تُعد الاستجابات الغيرية للمعلومات الحسية، مثل الأصوات العالية والأصوات شائعة.

التشخيص:

يتم التشخيص غالباً أثناء مراحل الطفولة المبكرة، ويستخدم بعض الأطباء السريين مصطلح الاضطرابات النمائية الشاملة غير المحددة كتشخيص "مؤقت" للأطفال دون الخامسة عندما يتزدرون، لأي سبب، في تشخيص إصابتهم بالتوحد.. وتوجد عدة مبررات لقيام بذلك. يمتلك الأطفال الصغار جداً تفاعلات اجتماعية ومهارات تواصل محدودة في بداية حياتهم، لذلك يمكن أن يكون من الصعب تشخيص الحالات البسيطة من التوحد لدى الأطفال حديثي المشي. ويتمثل الافتراض غير المعلن في أنه ببلوغ الخامسة، فإن السلوكيات الغيرية إما ستختفي أو ستتطور إلى مرض التوحد الذي يمكن تشخيصه. مع ذلك، يرى بعض الآباء أن مسمى الاضطرابات النمائية الشاملة ليس أكثر من تعديل لطيف لاضطرابات طيف التوحد، ويسبب ذلك مشكلة لأن هذا المسمى يزيد من صعوبة تلقي المساعدة لـ التدخل في مرحلة الطفولة المبكرة.

العلاج والرعاية:

لا يوجد علاج معروف للاضطرابات النمائية الشاملة. وتُستخدم الأدوية لمعالجة مشكلات سلوكية معينة؛ ويجب أن يكون علاج الأطفال المصابين بالاضطرابات النمائية الشاملة متخصصاً وفقاً لاحتياجات الطفل الخاصة. ويستفيد بعض الأطفال المصابين بالاضطرابات النمائية الشاملة من الحصول الدراسية المتخصصة، حيث يكون حجم الفصل صغيراً ويستند التدريس إلى مبدأ التعليم الفردي. بينما يكون أداء أطفال آخرين جيداً في فصول التربية الخاصة النموذجية أو فصول عادية مع الحصول على الدعم. ويؤدي التدخل المبكر، مشتملاً على

برامج تعليمية متخصصة وملائمة وخدمات دعم، دوراً أساسياً في تحسين نسائج الأفراد المصايبين بالاضطرابات النمائية الشاملة.

التعلق مفهومه وعلاجه واثره في التواصل:

علاج التعلق هو المصطلح الأكثر استخداماً لوصف الفئة المثيرة للجدل من التدخلات الصحية العقلية البديلة مع الأطفال والمواجهة لعلاج اضطرابات التعلق.

ويتضمن المصطلح بصفة عامة أساليب الارتباط بالأبوين المصاحبة لذاته. ومن بين الأسماء أو الأساليب الأخرى التي تميز هذا النوع من العلاج "مزوج إيرجين" و"فترة الانتضان" و"تقليل الغضب" و"علاج الضغط" و"إعادة الولادة" و"علاج التعلق التصحيفي" و"العلاج بالتقيد القسري". ويوجد هذا العلاج بشكل أساسي، وإن لم يكن بصورة حصرية، في الولايات المتحدة ويتركز معظمها في عشرات العيادات في إيرجين كولورادو حيث أقام فوستر كللين أحد مؤسسيه عيادته هناك في السبعينيات من القرن العشرين. ويتناول هذا المقال بالوصف هذه المجموعة من التدخلات العلاجية، على الرغم من أن مصطلح "علاج التعلق" أحياناً يستخدم في المراجع الإكلينيكية على نطاق واسع ليعني أي تدخل قائم على، أو يزعم أن يكون قائماً على، نظرية التعلق وخاصة خارج الولايات المتحدة الأمريكية. ويجب عدم الخلط بين علاج التعلق كما يرد بالوصف في هذا المقال والمدارس العلاجية الأخرى التي تعتمد بصورة أكبر على التجريب والتي تهدف إلى مواجهة المشكلات الناشئة عن القطاع علاقة التعلق بمقدمي الرعاية.

بعد علاج التعلق علاجاً يستخدم في الأساس مع الأطفال الخاضعين للكفالة أو التبني الذين يعانون من صعوبات سلوكية، أحياناً ما تكون خطيرة، ولكنها لا تشمل العقوق وانعدام الشعور بالعرفان بالجميل أو المودة تجاه مقدمي الرعاية. وتُعزى المشكلات التي يعاني منها الأطفال إلى عدم القدرة على التعلق بآبائهم الجدد بسبب خصوصيات مكبوتة بداخليهم يرجع إلى ما تعرضوا له من سوء معاملة وهجر وتخلي في

الماضي. أما الشكل الشائع من لشكال علاج التعلق فهو العلاج بالاحتضان الذي يقوم فيه المعالجون أو الآباء باحتضان الطفل بقوة واحتوائه. ويسعى المعالجون من خلال عملية التقيد والمواجهة هذه إلى توليد نطاق من الاستجابات لدى الطفل مثل الغضب واليأس بهدف التتفيس عن هذه العواطف. نظرياً، عند التغلب على مقاومة الطفل والتتفيس عن غضبه، فإن الطفل يضعف ويختزل إلى حالة الطفولة التي يمكن أن يتقمص في شخص آخر "نور الأبوين" من خلال استخدام طرق مثل الهززة والهدمة والإرضاع والتواصل بالعين. والهدف من ذلك هو تقوية التعلق بمندمي الرعاية الجدد. وعادةً ما تعتبر السيطرة على الأطفال أمراً أساسياً، وفي أغلب الأحيان يصاحب العلاج استخدام أساليب تربوية أبوية تؤكد على الطاعة. وتعتمد هذه الأساليب التربوية الأبوية على الاعتقاد القائل بأن الطفل الذي يتعلق بوالديه بشكل سليم يمتلك طبيعتهم "بسرعة وفي لمح البصر ومن المرة الأولى" ويكون "التواجد معه ممتعاً". وقد شاركت هذه الأساليب في التسبب في العديد من حالات الوفيات بين الأطفال فضلاً عن بعض الآثار الضارة الأخرى.

وهذا النوع من العلاج، بما في ذلك التشخيص والأساليب التربوية الأبوية المصاحبة، لم تثبت صحته علمياً ولا يعتبر جزءاً من علم النفس العائدي، ولا يعتمد على نظرية التعلق على الرغم من أنه يحمل اسمها، ويعتبر غير متواافق مع هذه النظرية. وإنما يعتمد في المقام الأول على طريقة علاج رويرت زاسلو المعنية بتقليل الغضب والتي ترجع إلى الستينيات والسبعينيات من القرن العشرين، وكذلك على نظريات التحليل النفسي حول الغضب المكتوب والتفسير عن الغضب والتراجع والارتداد والهيار المقاومة والحيل النفسية (أو آلات الدفاع). وقد استخدمه زاسلو وتينبرغن ومارثا ويلش وعدد آخر من أوائل المناصرين لهذا الأسلوب كعلاج لـالتوحد، استناداً إلى الاعتقاد فاقد المصداقية حالياً بأن التوحد يأتي نتيجة إخفاقات في علاقة التعلق بالأم.

وقد وصف هذا العلاج بأنه تدخل شبه علمي ومؤذ وأسفر عن نتائج مأساوية بالنسبة للأطفال، من بينها على الأقل ست حالات وفيات مؤكدة بين الأطفال. وكان هناك عدد من الدعوات القضائية المرفوعة منذ التسعينيات من القرن العشرين بسبب حالات وفيات الأطفال أو إساءة معاملتهم بشكل خطير على يد "الخصاصي علاج التعلق" أو الآباء الذين يتبعون تعليماتهم. وتعد أشهر قضيتين في هذا السياق قضية كالديس نيوميك في عام 2000 وقضية آل جرافيل في عام 2003. وبعد الدعاية والشهرة المصاحبة لهاتين القضيتين، بدأ بعض المؤيدين لعلاج التعلق في تغيير وجهات نظرهم وممارساتهم لتقليل الخطورة المحتملة لهذا العلاج على الأطفال. وربما حجل بهذا التغيير في وجهات النظر أيضاً نشر تقرير لفرقة عمل حول هذا الموضوع في يناير 2006، بتغويض من الجمعية المهنية الأمريكية للمعنية بإساءة معاملة الأطفال التي كانت توجه انتقاداً واسعاً لعلاج التعلق. وفي أبريل عام 2007 تبنت رسمياً منظمة آتاش (ATTACh)، وهي منظمة أنشأها في الأصل خصاصيو علاج التعلق، مستندةً تكتيكاً رسمياً يوضح رفضها الواضح والقاطع لاستخدام الممارسات القسرية في العلاج والتربية الأبوية، وشجعت بدلاً من ذلك استخدام أساليب أحدث مثل التتاغم والحساسية والتنظيم. وابتعد بعض رواد علاج التعلق أيضاً عن الممارسات القسرية على وجه الخصوص.

ويختلف هذا الشكل من العلاج بصورة كبيرة عن العلاجات القائمة على التعلق والمبني على البراهين أو العلاجات النفسية الكلامية مثل العلاج النفسي القائم على التعلق والتحليل النفسي العلاجي أو شكل الرعاية الأبوية التعلقية التي أيدتها ودعمها طبيب الأطفال وليام سيرس. علاوة على ذلك، يختلف شكل إعادة الولادة الذي يُستخدم أحياناً ضمن علاج التعلق عن نفس إعادة الولادة

خصائص العلاج:

إن الجدل الدائر حول هذا العلاج، كما هو موضح في تقرير فرقه العمل الصادر عن الجمعية المهنية الأمريكية المعنية بإساءة معاملة الأطفال في عام

2006، قد ترکز بصورة كبيرة حول "العلاج بالاحتضان" والإجراءات القسرية أو التقييدية أو المنفرة، وتشمل تلك الإجراءات تدليك الأنسجة العميقه أو الدعده المتفرة أو أشكال العقاب المرتبطة بتناول الطعام أو الماء أو التواصل الجيري بالعين مما يستوجب خضوع الأطفال تماماً لمسيطرة البالغين على احتياجاتهم أو منع إقامة علاقات اجتماعية طبيعية خارج نطاق مقدم الرعاية الأساسي أو تشجيع الأطفال على الارتداد إلى مرحلة الرضاعة أو تفاصيل الدور الأبوي أو الرعاية الأبوية التعليقية أو الأماليب المعدة لتشجيع التفريغ الانفعالي التنفيذي. وتحمل الأشكال المتوعة الأخرى من هذا العلاج أسماء مختلفة تتغير بصورة متكررة، فقد تُعرف باسم "العلاج بإعادة الولادة" أو "العلاج بالضغط" أو "علاج التعلق التصحيحي" أو "نموذج ليفرجرين" أو "فترة الاحتضان" أو "العلاج بتقليل الغضب" أو "العلاج بفترة احتضان مطولة بين الأب والطفل". وقد استخدم بعض المؤلفين الذين ينتقدون هذا المنهج العلاجي مصطلح العلاج بالتقيد القسري، وهو شكل من أشكال علاج صعوبات أو اضطرابات التعلق ويشتهر باسم "علاج التعلق". كما أن جماعة المدافعون عن الأطفال الخاضعين للعلاج، وهي جماعة تشن حملات ضد علاج التعلق، تضع قائمة بالعلاجات التي يذكرون أنها علاجات للتعلق ولكن تحت اسم آخر. كما يضعون قائمة بعلاجات إضافية يستخدمها اختصاصيو علاج التعلق والتي يعتقدون أنه لم تثبت صحتها علمياً.

يقدم ماثيو سيلفان الأستاذ بكلية الطب، جامعة واشنطن وصفاً لعلاج نموذجي معتمد من المادة العلمية التي يقدمها المركز (من الواضح أنه نسخة من البرنامج المطبق في مركز التعلق، ليفرجرين) كما يلى:

"كما ذكرت الدكتورة ويلش ، يستثني المركز الغضب عن طريق تثبيط حركة الطفل جسدياً وفرض التواصل بالعين مع المعالج (حيث يجب أن يستلقي الطفل فوق حجري معالجين وينظر إلى أعلى إلى أحدهما). ويرد وصف تسلسل الأحداث التالي في المادة العلمية لورشة عمل أعدها اثنان من المعالجين في المركز: (1)

"فرض المعالج سيطرته" من خلال الإمساك بالطفل واحتضانه (الأمر الذي يثير "غضب" الطفل)؛ (2) يؤدي الغضب إلى "استسلام" الطفل للمعالج، ويتحقق ذلك من خلال انهيار الطفل عاطفياً ("التشنج")؛ (3) يستغل المعالج استسلام الطفل ويظهر الرعاية والاحتضان والدفء؛ (4) تتيح هذه الثقة الجديدة التي نشأت بين الطرفين قبول الطفل لـ"سيطرة" المعالج ثم الآبوين في نهاية المطاف. ووفقاً للبروتوكول العلاجي المعمول به في المركز، إذا "توقف" الطفل عن الاستجابة (أي رفض الامتناع)، فيمكن تهديده بالاحتجاز لمدة يوم في العيادة أو الإقامة الجبرية في دار رعاية مؤقتة؛ ويتم شرح ذلك للطفل باعتباره نتيجة متربطة على عدم اختياره أن يكون "طفلاً بالأسرة". أما إذا كان الطفل مودعاً في دار رعاية بالفعل، فسيكون مطلوبًا منه أن "يشق طريق عودته للعلاج" وأن يجد لنفسه فرصة لمواصلة العيش مع الأسرة التي تتبناه".

وفقاً لفرقة عمل الجمعية المهنية الأمريكية المعنية بإساءة معاملة الأطفال "هذاك سمة أساسية تميز العديد من هذه العلاجات وهي استخدام الوسائل النفسية أو الجسدية أو العدوائية لإثارة غضب الطفل ودفعه للتنفس عن غضبه أو الترويح عن نفسه أو أنواع أخرى من التفريغ الانفعالي الحاد. ويتم استخدام مجموعة متنوعة من الأساليب القسرية للقيام بذلك، من بينها الاحتضان المنظم وفقاً لمواعيد و/أو التقييد و/أو تبييه القفص الصدرى (على سبيل المثال، الدخدة والقرص وقطعة المفاصل) و/أو العلق. وقد يتم الإمساك بالأطفال أو قد يستلقي فوقهم عدد من الأشخاص البالغين أو قد يتم الإمساك بوجوههم حتى يمكن إجبارهم على الاشتراك في عملية تواصل بالعين مطولة. وتستمر الجلسات من 3 إلى 5 ساعات، وقد تستمر بعض الجلسات لفترة أطول وفقاً للتقارير. وتتضمن المناهج الأخرى المشابهة لذلك، ولكن بقدر أقل من الإجراءات القسرية الجسدية، احتضان الطفل وتشجيعه نفسياً على التنفس عن غضبه تجاه الوالدين البيولوجيين.

تصف فرقـة عمل الجمعية المهنية الأمريكية المعنية بإسـاءة معـاملـة الأـطـفالـ وكيف أن بـورـة التركـيز المـفـاهـيمـي لـهـذـهـ العـلاـجـاتـ هيـ الـأـمـرـاـضـ الـبـاطـنـيـةـ الفـرـديـةـ التيـ يـعـانـيـ مـنـهـاـ الطـفـلـ وـمـقـدـمـوـ الرـعـاـيـةـ السـابـقـوـنـ وـلـيـسـ الـعـلـاـقـةـ الـحـالـيـةـ بـيـنـ الـوـالـدـيـنـ وـالـطـفـلـ أـوـ الـبـيـئـةـ الـحـالـيـةـ التـيـ يـعـيـشـ فـيـهـاـ .ـ فـإـذـاـ كـانـ الطـفـلـ حـسـنـ السـلـوكـ خـارـجـ المـنـزـلـ،ـ فـيـنـظـرـ إـلـىـ ذـاكـ يـاعـتـبـارـهـ مـعـالـجـةـ نـاجـحةـ مـنـ قـبـلـ الغـرـيـاءـ،ـ وـلـيـسـ دـلـيـلـاـ عـلـىـ وـجـودـ مـشـكـلـةـ فـيـ المـنـزـلـ الـحـالـيـ أـوـ الـعـلـاـقـةـ الـحـالـيـةـ بـيـنـ الـوـالـدـيـنـ وـالـطـفـلـ .ـ وـذـكـرـتـ فـرـقـةـ حـمـلـ الـجـمـعـيـةـ الـمـهـنـيـةـ الـأـمـرـيـكـيـةـ الـمـعـنـيـةـ بـإـسـاءـةـ مـعـالـمـةـ الـأـطـفـالـ أـنـ هـذـاـ الـمـنـظـورـ يـجـذـبـ الـكـثـيرـيـنـ لـأـنـهـ يـعـفـيـ مـقـدـمـيـ الرـعـاـيـةـ مـنـ مـسـؤـولـيـةـ تـغـيـيرـ جـوـاتـبـ مـنـ سـلـوكـيـاتـهـ وـمـطـامـحـهـ .ـ وـيـعـتـدـ أـنـصـارـ هـذـاـ الـمـنـهـجـ أـنـ الـعـلـاـجـاتـ الـتـقـلـيـدـيـةـ لـاـ تـسـاعـدـ الـأـطـفـالـ الـذـيـنـ يـعـانـيـنـ مـنـ مـشـكـلـاتـ فـيـ التـعـلـقـ لـاستـحـالـةـ إـقـامـةـ عـلـاـقـةـ تـقـةـ مـعـهـمـ .ـ وـيـعـتـقـدـونـ أـنـ السـبـبـ فـيـ ذـاكـ هوـ أـنـ الـأـطـفـالـ الـذـيـنـ يـعـانـيـنـ مـنـ مـشـكـلـاتـ فـيـ التـعـلـقـ يـتـجـنـبـونـ بـشـدـةـ تـكـوـينـ عـلـاـقـاتـ حـقـيقـيـةـ صـادـقةـ .ـ وـيـوـكـدـ أـنـصـارـ هـذـاـ الـمـنـهـجـ عـلـىـ مـقاـوـمـةـ الطـفـلـ لـلـتـعـلـقـ وـاحـتـيـاجـهـ لـكـسـرـهـ .ـ أـمـاـ فـيـ إـعادـةـ الـوـلـادـةـ وـالـمـنـاهـجـ الـمـشـابـهـةـ،ـ فـتـعـتـبـرـ مـظـاهـرـ الضـيقـ وـالـأـلـمـ الـتـيـ يـبـدـيـهاـ الطـفـلـ مـقاـوـمـةـ يـجـبـ التـغلـبـ عـلـيـهـاـ يـمـزـيدـ مـنـ الـقـسـرـ .ـ

وـكـذـكـ فـيـ الـأـسـالـيـبـ الـقـسـرـيـةـ مـثـلـ الـاـحـتـضـانـ الـجـبـرـيـ أـوـ الـمـنـظـمـ وـفـقـاـ لـمـواـصـيدـ قدـ تـخـدـمـ الـغـرـضـ الـمـقـصـودـ مـنـ إـيـادـهـ السـيـطـرـةـ عـلـىـ الطـفـلـ .ـ وـيـعـدـ تـرـمـيـخـ السـيـطـرـةـ الـكـامـلـةـ لـلـبـالـغـيـنـ وـالـتـوـضـيـعـ لـلـطـفـلـ أـنـهـ لـاـ يـمـلـكـ أـيـ نـوـعـ مـنـ السـيـطـرـةـ وـتـوـضـيـعـ أـنـ جـمـعـ اـحـتـيـاجـاتـ الطـفـلـ يـتـمـ تـلـيـتـهـاـ مـنـ خـلـالـ الـبـالـغـيـنـ مـبـداـ أـسـاسـيـاـ فـسـيـ العـدـيدـ مـنـ عـلـاـجـاتـ التـعـلـقـ الـمـثـيـرـةـ لـلـجـدـلـ .ـ وـيـالـمـثـلـ،ـ فـيـنـ العـدـيدـ مـنـ الـعـلـاـجـاتـ الـمـثـيـرـةـ لـلـجـدـلـ تـقـولـ بـأـنـهـ يـجـبـ دـفـعـ الـأـطـفـالـ الـذـيـنـ يـوـصـفـونـ بـأـنـهـمـ يـعـانـيـنـ مـنـ اـضـطـرـابـاتـ فـيـ التـعـلـقـ إـلـىـ اـسـتـدـعـاءـ الصـدـمةـ السـاـيـقـةـ وـمـعـاـيشـتـهاـ مـرـةـ أـخـرىـ .ـ فـقـدـ يـتـمـ تـشـجـعـ الـأـطـفـالـ عـلـىـ الـاـرـتـدـادـ إـلـىـ مـرـحـلـةـ عـمـرـيـةـ مـبـكـرـةـ حـيـثـ تـعـرـضـوـاـ لـلـصـدـمةـ أـوـ قـدـ يـقـومـ شـخـصـ آخـرـ يـتـقـمـصـ الدـورـ الـأـبـوـيـ مـنـ خـلـالـ جـلـسـاتـ الـاـحـتـضـانـ .ـ وـمـنـ بـيـنـ السـمـاتـ الـأـخـرىـ لـعـلـاجـ التـعـلـقـ الـخـضـرـوـعـ لـدـورـةـ عـلـاجـ "ـمـكـتـفـةـ لـمـدـةـ أـسـبـوـعـيـنـ"ـ وـالـاـسـتـعـانـةـ بـسـ "ـأـبـوـيـنـ

بالتبني لأغراض علاجية" حيث يقيم الطفل معهما أثناء خضوعه للعلاج. ووفقاً لأو كونر وزينيه، يعتبر منهج "الاحتضان" "تطفلياً وتدخلياً وبالتالي غير مراع للمشاعر ومن أشكال العلاج المضاد، على عكس نظريات التعلق المقبولة.

وفقاً للمدافعين عن الأطفال الخاضعين للعلاج "يتضمن علاج التعلق بشكل شبه دائم تجاهها مواجهة شديدة، غالباً ما يتضمن مواجهة عدائية بين الطفل والمعالج أو أحد الأبوين (وأحياناً كلاهما). ويعتبر تقييد الطفل من قبل شخص بالغ (أشخاص بالغين) أكثر منه قوة جزءاً جوهرياً من المواجهة". ويوصي العلاج التصريحي المزعوم وبالتالي "...إجبار الطفل على حب أبيه (والتعلق بهما)... يكون هناك علاج عملي يتضمن تقييداً جسدياً وشعوراً بالتعب وعدم الارتباط. علاج التعلق هو فرض التهاكات للحدود - وفي أغلب الأحيان تقييد فسري - وإساءة معاملة لفظية على الطفل، وعادة ما يكون ذلك لمدة ساعات في المرة الواحدة... وفي العادة يتم وضع الطفل على الحجر مع تثبيت ذراعيه لأسفل، أو بدلاً من ذلك ينبطح الطفل أرضاً ويستلقي فوقه شخص بالغ".

يسشهد الطبيب النفسي بروس بيري باستخدام أساليب العلاج بالاحتضان من قبل اختصاصي الحالات النفسية والاجتماعية والأباء بالتبني الذين كانوا يدرسون قضية الإيذاء خلال الطقوس الشيطانية في أواخر الثمانينيات وأوائل التسعينيات من القرن العشرين كوسيلة للحصول على ما يزعم أنه "اعترافات" "تفصيلية طويلة من الأطفال. وفي رأيه، فإن استخدام القوة أو القسر مع الأطفال الذين تعرضوا لصدمات يعرضهم ببساطة للصدمة مرة أخرى ويبعد بهم كل البعد عن خلق مشاعر الحب والمودة، فينتج عن ذلك طاعة نابعة من الخوف، كما هو الحال في الصلات والروابط التي تنشأ أثناء الصدمات ولالمعروف باسم متلازمة ستوكهولم.

الأساليب التربوية الأبوية:

في أغلب الأحيان يوجه المعالجون الآباء لاتباع برامج علاج في المنزل، على سبيل المثال، أساليب التدريب على الطاعة مثل "الجلوس الصارم" (وهو فترات متكررة من التزام الصمت والسكون وعدم الحركة) والامتناع عن الطعام أو الحد منه. وقد أشار المؤلفون الأوائل في بعض الأحيان إلى ذلك باسم "تدريب كلب الراعي الألمااني". وفي بعض البرامج يتم تدريب الأطفال الذين يخضعون لفترة إقامة مكثفة لمدة أسبوعين مع آبائهم بالتبني لأغراض علاجية طوال مدة التدريب أو بعدها، وكذلك الآباء بالتبني، بأساليبهم الخاصة. وفقاً لفرقة عمل الجمعية المهنية الأمريكية المعنية بإتساع معاملة الأطفال، نظراً لأنه من المعتقد أن الأطفال الذين يعانون من مشكلات في التعلق يقاومون التعلق ويحاربونه ويسعون للتحكم في الآخرين لتجنب التعلق، فإنه يجب القضاء على حيوب شخصية الطفل قبل أن يحدث التعلق. وقد تتضمن أساليب الرعاية الأبوية التعطيبة إبقاء الطفل في المنزل دون أن تكون له أية صلات اجتماعية والتعليم المنزلي والقيام بأعمال شاقة أو أعمال روتينية متكررة عديمة المعنى على مدار اليوم والجلوس دون حركة لفترات زمنية طويلة والتحكم في جميع وجبات الطعام والشراب واحتياجات قضاء الحاجة. ويتوقع اختصاصيو علاج التعلق من الأطفال الذين يوصفون بأنهم يعانون من اضطرابات في التعلق أن يمتلكوا لأوامر الآباء "يسرعاً وفي لمح البصر ومن المرة الأولى" ويكون "التوارد معهم ممتعاً" بالنسبة لأبائهم. ويفسر أي انحراف عن هذا المعيار، مثل عدم إنتهاء الأعمال الروتينية أو الجدال، على أنه إشارة لاضطراب في التعلق يجب القضاء عليه بالقوة. ومن هذا المنطلق، بعد تقديم الرعاية الأبوية لطفل يعاني من اضطراب في التعلق بمعناية معركة، كما يعد الانتصار فيها من خلال هزيمة الطفل هو الهدف الأساسي.

كما يعد إبداء التقدير المناسب للسيطرة الكاملة للبالغين أمراً حيوياً، وكذلك يتم حجب بعض المعلومات عن عدم مثل المدة التي سيقضيها الطفل مع الآباء

بالذين يبقى معهما لأغراض علاجية أو ما سيحدث له بعد ذلك. وصرحت خبيرة الرعاية الأبوية التعاقبة نانسي توماس بأن الأطفال الذين يعانون من اضطرابات في التعلق يتصرفون بشكل أسوأ عند إعطائهم معلومات عما سيحدث لهم مستقبلاً لأنهم سيستخدمون تلك المعلومات فسي التلاعب ببيئتهم وجميع الموجودين فيها.

وفضلاً عن السلوك التهديي الذي يتبعه الآباء، فإنهم يُنصحون أيضًا بعقد جلسات يومية تتم فيها معاملة الأطفال الأكبر سنًا كما لو كانوا رضيعاً لخلق الشعور بالتعلق. حيث يقوم مقدم الرعاية بوضع الطفل على حجره وهزه واحتضانه وتقهيله وإرضاعه بزجاجة الحليب وإعطائه الحلوى. ويتم عمل هذه الجلسات بناءً على رغبة مقدم الرعاية وليس بناءً على طلب الطفل. ويعتقد اختصاصيو علاج التعلق أن إعادة تمثيل جوانب من إجراءات العناية بالطفل الرضيع بمقدورها أن تعيد بناء الجوانب المتضررة من مراحل النمو المبكر مثل التعلق العاطفي.

المناهج المنافضة القائمة على نظرية التعلق:

على النقيض، تقول نظرية التعلق التقليدية إن توفير بيئة آمنة يسهل التكهن بها واتصال مقدم الرعاية بصفات مثل الحساسية والاستجابة لاحتياجات الطفل الجسدية والعاطفية والاتساق من شأنه أن يدعم تنمية الشعور بالتعلق الصحي. ويؤكد العلاج القائم على وجهة النظر هذه على توفير بيئة مستقرة واتباع منهج مع الأطفال يتصف بالهدوء والحساسية وعدم التطفل والتدخل وعدم التهديد والصبر وإمكانية التوقع والرعاية والاحتضان. علاوة على ذلك، مع تطور أنماط التعلق ضمن العلاقات، تركز طرق حل مشكلات التعلق على تحسين الشعور بالاستقرار والصفات الإيجابية في العلاقات والتفاعلات بين الطفل ومقدم الرعاية. وتتركز جميع التدخلات الرئيسية المساعدة التي لها أساس برهاني قائم أو متتطور على تعزيز حساسية مقدمي الرعاية أو خلق تفاعلات إيجابية مع مقدمي الرعاية أو تغيير

مقدمي الرعاية إذا تعذر ذلك مع مقدمي الرعاية الحاليين. وتركز بعض التدخلات على وجه الخصوص على زيادة حساسية مقدم الرعاية لدى الآباء بالتبني.

المبادئ النظرية:

شأنه شأن عدد من علاجات الصحة العقلية البديلة الأخرى الموجهة للأطفال، يعتمد علاج التعلق على بعض الافتراضات التي تختلف اختلافاً شديداً عن الأسس النظرية للعلاجات الأخرى القائمة على التعلق. وعلى النقيض من نظرية التعلق التقليدية، تتمثل نظرية التعلق التي يصفها مؤيدو علاج التعلق في أن الأطفال الصغار الذين يتعرضون لمحنة (بما في ذلك إساء المعاملة أو فقد أو الانفصال أو التبني أو التغيرات المتكررة في رعاية الطفل أو المغتص أو حتى التهابات الأذن المتكررة) يصيبهم الغضب والسطط بمستوى أولي أولى شديد العمق. ويسفر ذلك عن العدام القدرة على التعلق أو الشعور بمشاعر ود وحب صادقة تجاه الآخرين. ووفقاً للنظريات فإن الغضب المكبوت أو اللاوعي يمنع الطفل من تكوين روابط مع مقدمي الرعاية، كما أنه يؤدي إلى مشكلات سلوكية عند انفجاره في صورة عدوانية غير خاضعة للمراقبة. فيقال إن هؤلاء الأطفال يخفون في تكوين ضمير واعٍ ولا يتفون في الآخرين ويسعون للسيطرة وليس الانغلق ويقاومون سلطة مقدمي الرعاية وينخرطون في صراعات لا نهاية على السلطة. وينظر إليهم باعتبارهم شديدي المراوغة ويحاولون تجنب التعلق الحقيقي ويسعون في الوقت نفسه للسيطرة على المحظوظين بهم من خلال التلاعب والمغالطة الاجتماعية السطحية. ويقال إن هؤلاء الأطفال معرضون لأن يصبحوا من أصحاب الشخصيات السيكوباتية التي ستتطور لمشاركة في سلوكيات متعرفة أو إجرامية أو مناوية للمجتمع إذا لم يلتقو العلاج. وينكر أن الأسلوب الذي توصف به خصائص هؤلاء الأطفال يعود إلى "شيطنتهم".

كذلك يعتقد المدافعون عن هذا العلاج أن ارتباط الطفل العاطفي بمقدم الرعاية يبدأ في مرحلة ما قبل الولادة والتي يكون فيها الطفل واعياً بأفكار الأم

وعواطفها. فإذا كانت الأم تشعر بالكره والضيق بسبب الحمل، خاصة إذا كانت تفك في الإجهاض، فإن الطفل يستجيب لذلك بالضيق والغضب الذين يستمران طوال حياته بعد الولادة. وإذا انتهى الطفل عن والدته بعد الولادة، بغض النظر بما إذا كان هذا قد حدث في مرحلة مبكرة جداً، فإن الطفل يشعر أيضاً بالكره والضيق والغضب مما يعيق تعلقه بمنصبي الرعاية أو الآباء بالتبني.

أما إذا نعم الطفل بفترة حمل هادئة وسلامة، ولكنه عانى بعد الميلاد من آلام أو لم تتم تلبية احتياجاته خلال السنة الأولى، فسيعمل ذلك على إعاقة التعلق أيضاً. وإذا وصل الطفل إلى مرحلة تعلم المشي بأمان، ولكن لم تتم معاملاته من خلال سلطة صارمة خلال السنة الثانية فسوف ينبع عن ذلك مشكلات في التعلق، وذلك وفقاً لما يسمى بـ"دورة التعلق". ويتسبب الإخفاق في التعلق في قائمة طويلة من المشكلات السلوكية والمزاجية، ولكنها قد لا تكتشف حتى يكبر الطفل. ووفقاً لاختصاصية علاج التعلق إليزابيث راندولف، يمكن تشخيص مشكلات التعلق حتى لدى الطفل الذي لا تظهر عليه أية أعراض للمرض من خلال ملاحظة انعدام قدرة الطفل على الرجف إلى الخلف عند توجيهه أمر له بذلك.

ويقول النقاد أن العلاجات بالاحتضان قد تم الترويج لها باعتبارها علاجات "للتعلق"، على الرغم من أنها تتناقض نظرية التعلق أكثر من كونها تنسق معها، فضلاً عن أنها لا تستند إلى نظرية التعلق أو أي حائطها. وبالفعل لا تعتبر متوافقة معها. ويتناقض العلاج بالاحتضان/علاج التعلق مع نظرية التعلق لسبوليبي بعده طرق، على سبيل المثال، بيان نظرية التعلق الأساسي القائم على البراهين بأن الأمان يتحسن ويتم تعزيزه من خلال الحساسية. فوفقاً لماري دوزيس إن العلاج بالاحتضان لا ينطلق بآلية طريقة منطقية من نظرية التعلق أو من الأبحاث المتعلقة بالتعلق".

التشخيص واضطراب التعلق:

يزحم اختصاصيو علاج التعلق أنهم يشخصون اضطراب التعلق واضطراب التعلق التفاعلي. إلا أن تشخيصات اضطراب التعلق واضطراب التعلق التفاعلي ضمن علاج التعلق تُستخدم بطريقة غير معترف بها في الممارسات السائدة ويصف بريور وجلاسبر نوعين من الخطاب المتعلق باضطراب التعلق. أحدهما قائم على أساس علمية ويوجد في الكتب والمجلات الأكاديمية مع الإشارة الدقيقة إلى النظريات والتصنيفات الدولية والأئمة. ويسرد بريور وجلاسبر أسماء بولبي وإنسورث ونيرزارد وهودجز وتشيشولم وأوكونر وزينيه وزملائهم باعتبارهم واضعي نظريات تعلق وباحثين جديرين بالاحترام في هذا المجال. أما نوع الخطاب الآخر فيُستخدم في الممارسات الإكلينيكية والمحاضرات غير الأكاديمية وعلى شبكة الإنترنت حيث توجد مزاعم وادعاءات ليس لها أي أساس في نظرية التعلق ولا دليل تجريبي عليها. وتنبع المزاعم والإدعاءات التي لا أساس لها على وجه الخصوص بمدى فعالية العلاج. ويُلعب الإنترنت دوراً أساسياً في انتشار العلاج بالاحتضان باعتباره نوعاً من أنواع علاج "التعلق".

تصف فرقة عمل الجمعية المهنية الأمريكية المعنية بإساءة معاملة الأطفال العلاقة بين مؤيدي علاج التعلق والعلاجات السائدة بالاستقطابية. يتبع هذا الاستقطاب من حقيقة أن علاج التعلق قد تطور بشكل كبير خارج نطاق المجتمع العلمي والمهني الأساسي وأزدهر داخل شبكاته الخاصة المكونة من اختصاصي علاج التعلق والمراکز العلاجية والاختصاصيين النفسيين والاجتماعيين ومجموعات دعم الآباء. ويبدو أن مؤيدي علاجات التعلق المثيرة للجدل والمتقدرين لها يعيشون فعلياً في عالمين مختلفين".

قوائم التشخيص والاستبيانات:

إن فرقة عمل الجمعية المهنية الأمريكية المعنية بإساءة معاملة الأطفال وبريل وجلاسبر يتناولون بالوصف تكاثر وانتشار التشخيصات و"القوائم" البديلة،

وخاصية عبر الإنترنٌت من قبل مؤيدي علاج التعلق، التي لا تتوافق مع تصنیفات الدليل التشخيصي والإحصائي لاضطرابات التفصیة والتصنیف الدولي للأمراض وتعتمد بصورة جزئية على الرؤى الواهية غير المستددة إلى ذلة لكل من زاملو ومنتا وكلارين. ووفقاً لفرقة عمل الجمعية المهنية الأمريكية المعنية بإیساعة معالمة الأطفال، "إن هذه الأنواع من القوائم غير محددة على الإطلاق مما يجعل وقوع معدلات مرتفعة من التشخيصات الإيجابية الكاذبة أمراً مؤكداً. وقد يزددي نشر هذه الأنواع من القوائم على موقع الإنترنٌت التي تعمل كأدوات تسويقية أيضاً إلى توصل الكثير من الآباء وغيرهم من الأشخاص إلى استنتاج غير دقيق بأن أطفالهم يعانون من اضطرابات في التعلق". ويصف بريور وجلاسبر القوائم بأنها "شاملة بصورة كبيرة" وينكران أن العديد من السلوكات المدرجة بالقوائم من المرجح أن تكون تبعات ونتائج للإهمال وإیساعة المعاملة وليسَ واقعة ضمن النموذج الفكري التعلقي.

وكثيراً ما تكون أوصاف الأطفال ازدرائية بصورة كبيرة وتعتمد إلى "حيطنتهم"، وتتضمن الأمثلة المأخوذة من قوائم أعراض اضطراب التعلق الموجودة عبر الإنترنٌت الكذب وتجنب التواصل بالعين إلا عند الكذب والأسئلة العبثية المستمرة أو الترثرة المستمرة والاتبهار والشغف بالقضايا المرتبطة بالنار والدم والجروح الدامية والشر والطعام (مثل الأكل بنهم أو تخزين الطعام) والقسوة على الحيوانات والعدام الضمير. كما أنها يضر بـ 45 عرضياً من بينها التسلط والسرقة وسلس البول واضطرابات اللغة

اضطراب الطفولة التسلطية:

اضطرابات الطفولة التسلطية (سي دي دي) والمعروف أيضاً باسم متلازمة هيلر والانتكاس الذهني، وهي حالة نادرة وصفت بالبداية المتأخرة من العواقب التنموية للغة والأداء الاجتماعي والمهارات الحركية في الع سن الثالثة من العمر. ولم

يُفلح الباحثون حتى الآن في معرفة سبب هذه الاضطرابات. إن مرض سي دي دي يشبّه إلى حد ما التوحد.

ويعتبر الشكل الأبسط منه، ولكن غالباً يتم ملاحظة فترة واضحة في النمو الطبيعي قبل حدوث تراجع في أداء تلك المهارات المكتسبة أو سلسلة من التراجعات فيها.

الكثير من الأطفال يصبحوا بطريقه ما متاخرين وذلك عند وضوح المرض عليهم. ولكن هذا التأخير دائماً لا يبدو واضحاً عند الأطفال صغار السن. فالسن الذي يمكن أن يظهر فيه هذا التراجع باشكال مختلفة هو من سن الـ 2 إلى 10 سنوات على الأرجح.

قد يحدث التراجع فجأة، وقد يبدو على الطفل القلق إزاء ما يحدث أكثر من ذهول والدي الطفل.

يقوم بعض الأطفال أو تبدو عليه ردات فعل قريبة من الهلوسات ولكن العرض الأكثر ظهوراً هو فقدان المهارات التي قد اكتسبها الطفل من قبل وقد عرّفها الباحثون بالحالة المدمرة التي تؤثر على مستقبل كلّ من الطفل وأسرته. وكما هو الحال مع جميع هنات اضطرابات النمو المتفشية، هناك جدل كبير حول العلاج الأنسب لمرض سي دي دي.

اكتشفت المتلازمة سي دي دي في الأصل من قبل المربي النمساوي ثيودور هيلر وذلك في عام 1908 ميلادي، أي قبل أن يقوم الطبيب ليو كائز باكتشاف مرض التوحد بخمس وثلاثون سنة.

ولكن لم يعترف بها رسمياً إلا مؤخراً وأطلق عليها هيلر مسمى الخرف الطفولي.

الأعراض والعلامات:

بشكل عام، ينمو الطفل المصابة بهذا المرض على نحو طبيعي في السن 2 من العمر فيبدأ باكتساب مابتناسب مع سن نموه الطبيعي من مهارات التواصل الشفهية واللاشفهية والعلاقات الاجتماعية والمهارات الحركية واللعب والقدرة على العناية الشخصية. ولكن من حوالي عمر 2 إلى 10 سنوات يفقد الطفل المصابة وبشكل كلي تقريباً تلك المهارات التي قد اكتسبها في مهارتين على الأقل من المهارات الوظيفية السنّة التالية: 1 - المهارات اللغوية 2 - مهارات اللغة الاستقبالية و(التعبيرية) 3 - المهارات الاجتماعية 4 - مهارات العناية الشخصية والتحكم بالبيول والتبرز 5 - مهارات اللعب 6 - المهارات الحركية.

وأيضاً يظهر الإفتقار أو ضعف الأداء الطبيعي للطفل في ثلاثة مهارات وهي:
1 - التفاعل الاجتماعي 2 - التواصل 3 - السلوك التكراري وأوجه الاهتمام.

الأسباب:

أسباب هذا المرض لا تزال مجهولة فاحياناً يظهر فجأة خلال أيام أو أسابيع بينما في حالات أخرى يتتطور هذا المرض خلال فترات طويلة من الزمن. ولقد أشار التقرير من عيادة مايو (Mayo) أن الفحوصات الطبية والعصبية الشاملة للطفل المشخصية حالة بالإصابة بهذا المرض نارداً ما تكشف عن السبب الطبيعي والعصبي له. وبالرغم من أن نسبة حدوث الصرع أعلى عند الأطفال المصابين، إلا أن الخبراء يجهلون ما إذا كان للصرع دور في التسبب بهذه الاضطرابات. إرتبط مرض الاضطراب الطفولي التحالي بعده حالات معينة وبخاصة مایلی: أمراض تخزين الدهون: في هذه الحالة تراكم الدهون الزائدة والسامة في الدماغ والجهاز العصبي . التهاب الدماغ الشامل المتصلب شبة الحاد: وهي عدوى مزمنة تصيب الدماغ بشكل من الشكل فيروس الحصبة التي تسبب بذلك التهاب. وهذه الحالة تؤدي إلى التهاب الدماغ وموت الخلايا العصبية.

التصلب الدرني المعقد (تي اس سي) وهو خلل جيني وبه يتمو السورم في الدماغ والأعضاء الحيوية مثل الكليتين والقلب والعيتين والرئتين والجلد. وفي هذه الحالة تنمو الأورام الغير سرطانية (حميدة) والأورام المشوبة في الدماغ العلاج: لا يوجد علاج دائم لمكافحة هذا المرض، فقدان اللغة والمهارات المرتبطة بالتفاعل الاجتماعي والغاية الشخصية هو بالأحرى أمر خطير، ويحدث عاهات مستديمة للأطفال المصابين في مناطق معينة تتطلب الرعاية على المدى الطويل. ويشتمل علاج مرض سي دي دي على كلاً من العلاج السلوكي والعلاج بالأدوية. العلاج السلوكي هدفه هو تعليم الطفل اللغة مجدداً وتعلم الغاية الشخصية والمهارات الاجتماعية. ومن أجل ذلك تم تصميم عدة بارمجة "استخدام طريقة التحفيز بإعطاء المكافآت والجوائز لتعزيز السلوك المرغوب فيه وتبسيط السلوك المُعْضَل". ويستخدم هذا النوع من العلاج عدد من العاملين في مجال الرعاية الصحية في مختلف المجالات مثل علماء النفس وأخصاصيون في علاج النطق والعلاج الطبيعي والعلاج المهني. وفي الوقت نفسه يستخدمه أيضاً الأباء والمعلمين والمربيين القائمين على رعاية الأطفال هذه هي الطريقة المناسبة لعلاج أفضل تبعاً لجميع النتائج التي تم التوصل إليها.

أما العلاج بالأدوية: ليس هناك أدوية متوفرة لعلاج مرض سي دي دي بطريقة مباشرة، فيتم استخدام الأدوية المضادة للذهال لمعالجة المشاكل السلوكية الحادة مثل السلوك العدواني وأنماط السلوك المتكررة وكما تستخدم الأدوية المضادة لعلاج التوبيات.

وسائل مساعدة الكلام وعلاقتها بالتفاعل:

الوسائل المساعدة للكلام (Speech Buddies) هي سلسلة من أدوات معالجة النطق تستخدم في علاج الاضطرابات الصوتية في الكلام والنطق باستخدام أسلوب تدريس مقبول إلى حد كبير وهي التعليقات اللميسية. وتحدث الاضطرابات الصوتية في النطق أو الكلام عندما يكون لدى الفرد صعوبة في إخراج الصوت بشكل

صحيح. فربما يتم ترك الأصوات أو استبدالها أو الإضافة إليها أو تغييرها مما يجعلها صعبة الفهم. وغالباً ما تحدث عند تعلم الأطفال النطق، وتعد هذه الأخطاء اضطراباً إذا استمر حدوثها بعد بلوغ سن معين للنمو. والعمر التمائي الذي يمكن فيه الطفل من إخراج أصوات معينة بشكل صحيح يختلف استناداً إلى صعوبة الصوت. وبعد نطق حرف الباء (ب) أحد أول الاضطرابات بالنطق بينما يعد نطق حرف الراء (ر) أكثر صعوبة وربما لا يتم إجادته إلا بعد مرور عدة سنوات. وتكون معظم اضطرابات النطق بسبب غير معروف، على الرغم من أنه يلجأ الكثير إلى إرجاعها إلى اضطرابات أخرى مثل التوحد، أو ضعف السمع.

تساعد الوسائل المساعدة للكلام في معالجة اضطرابات النطق. حيث توجد خمس وسائل مساعدة مختلفة للكلام، وكل واحدة منها تعالج صوتاً معيناً: ر، س، ل، تش، ش. وهذه الأدوات تعلم وضع اللسان الموضع الصحيح عند محاولة إخراج الأصوات التي بها مشكلة. ويطلق على هذا النوع من التعلم اسم التعليقات المسمية، والذي يستخدم حاسة اللمس في تعزيز التعلم.

تفترح نتائج البحث التمهيدي الذي أجري على حالة تجريبية يتم التحكم فيها بشكل عشوائي أحادية التعميمية أن الاضطرابات قد تزيد من سرعة تعلم الطفل تصحيح اضطراب النطق لديه. ويواصل البحث المستمر اكتشاف استخدام وسائل الكلام المساعدة من أجل دعم تطبيقات علاجات النطق الأخرى بما في ذلك خفض اللهجة الأجنبية، وتعدد أداء النطق في مرحلة الطفولة، وتعدد أداء النطق المكتسب نتيجة سكتة دماغية أو إصابة الدماغ الرضية (TBI). ولقد نشر الخبراء التجارب السريرية باستخدام الوسائل المساعدة للكلام لاضطرابات النطق والأبراكسيا في صناعة المدونات مثل علاج اللعب بالكلمات ونطق الأم والمنشورات التقليدية مثل شيكاغو تريبيون (Chicago Tribune). وفي 31 مايو 2011، أفاد الطبيب ماكس جوميز العامل في إذاعة سي بي إس -نيويورك بكيفية استخدام الوسائل المساعدة للكلام في خفض إجمالي التكاليف وزمن العلاج بعلاجات النطق.

تم ابتكار الوسائل المساعدة للكلام من قبل شركة تقنيات النطق، (Articulate Technologies, Inc) في سان فرانسيسكو، كاليفورنيا. ويند كل من Speech Buddies™ و Buddy® علامتين تجاريتين لشركة تقنيات النطق وهي عبارة عن أجهزة طبية مدرجة في إدارة الغذاء والدواء (FDA).

العلاجات بديلة للصعوبات التنموية والتعليمية:

تشتمل العلاجات البديلة للصعوبات التنموية والتعليمية على مجموعة من الممارسات المستخدمة في علاج عسر القراءة وقصور الانتباه وفرط الحركة ومتلازمة أسيجر وتوحد ومتلازمة داون وغيرها من تنميوي وصعوبات التعلم. ويشمل العلاج تغيير في الحمية الغذائية، والمكمّلات الغذائية والارتجاع البيولوجي والعلاج بالاستخباب والمعالجة المثلية والتسلیک والیوغا. وبصفة عامة تعتمد هذه العلاجات على نظريات لها أساس علمي قليل، حيث تفتقر إلى التجارب العشوائية والمدروسة والواسعة لإثبات سلامتها وفعاليتها؛ ولكن التجارب الصغيرة أثبتت وجود آثار مفيدة بصفة عامة من خلال زيادة أو قلة الأعراض الأساسية العادية.

احتياجات العلاج:

هناك العديد من العلاجات غير التقليدية للصعوبات التنموية والتعليمية. وهناك دعوة للعلاجات البديلة خاصة عندما تفتقر الحالة إلى معالجة يمكن الاعتماد عليها. فعلى سبيل المثال، لا يوجد علاج لمرض التوحد، فالهدف الرئيسي من المنهج المتبّع من إدارة السلوك والإدارة الطبية هو تخفيف العجز والضغط العائلي ورؤية الحياة بمنظور جيد والاستقلال الوظيفي. وهناك بعض العلاجات البديلة مثل اتباع الحميات الغذائية الخالية من الغلوتين والказين التي يمكن الاستعانة بها مع بعض الأيام حيث يعتقد أن العلاج الموصى به من معظم الخبراء "بارد ومتداخل" وربما يعتقد الآباء أيضًا أنه يجب تجنب المعالجة الدوائية لـ قصور الانتباه. وتنسق العلاجات البديلة لـ دواء منهء مركزي من المنتجات الطبيعية لتقنيات العلاج النفسي والتدخلات التكنولوجية المبالغ فيها. وقيل أنه على الرغم من أن النصوص

التي تعزز العلاجات البديلة لم تفهم الآباء بالتفصير بصورة مباشرة، فإن معظم الادعاءات التي تذكر أن العجز يكون نتيجة عوامل بعيتها مثل سوء التغذية تدعم فكرة لوم المرأة.

الانتشار:

هناك حوالي من 12% إلى 64% من أسر الأطفال المصابين يقصرون الانتباه وفرط الحركة يستخدمون العلاج البديل، مع تقديرات أقل من التعريفات الضيقية لـالطب التكميلي والبديل (الطب التكميلي والبديل) ومن ثم يعتبر معلمو المدارس والأسرة والأصدقاء هم المصادر الأكثر شيوعاً لاقتراح العلاجات البديلة لقصور الانتباه وفرط الحركة. وفي عام 2003، ذكر تقرير احتياجات الرعاية الصحية الخاصة أن هناك 64 في المائة من أسر الأطفال يلجئون للعلاجات البديلة. وتشتمل هذه العلاجات على العلاج المعنوي والتنفيعي والمعالجة اليدوية والأعشاب الطبيعية والجميات الغذائية الخاصة والمعالجة العائلية والتنويم المغناطيسي الذاتي وغيرها من أساليب الطب التكميلي والبديل. تتعلق الحاجة إلى العلاج البديل بحالة الطفل وتقديرها وهل هي قابلة للعلاج أم لا. وأظهرت الدراسة التي أجريت في عام 2008 أن هناك حوالي 40% من أطفال هونغ كونغ مصابين بـ اضطراب طيف التوحد الذي يُعالج عن طريق الطب التكميلي والبديل، مع العلاجات الأكثر شعبية مثل الوخز بالإبر والعلاج التكميلي الحسي وعلم الأعشاب الصيلية؛ فضلاً عن أن نسبة 40% هذه أقل انتشاراً في كندا والولايات المتحدة، حيث تنتشر العلاجات البيولوجية هذه المعتمدة على الجمييات الغذائية الخاصة. ويستخدم الطب التكميلي والبديل في الولايات المتحدة في حوالي 20-40% من الأطفال الأصحاء ومن 30-70% من الأطفال ذوي الرعاية الصحية الخاصة ومن 52-95% من الأطفال المصابين بالتوحد، وقد أظهر التقرير الطبي للولايات المتحدة لعام 2009 عن أطباء الرعاية الأولية أن معظمهم يوصون بالفيتامينات المتعددة والأحماض الدهنية الأساسية والميلاتونين والبروبيوتيك مثل الطب التكميلي والبديل كعلاج للتوحد.

القاعدة الأساسية للدليل:

كثيراً ما يفتقر الطب التكميلي والبديل إلى الدعم في الدليل العلمي، لذلك غالباً ما تكون سلامته وفعاليتها موضع تساؤل. وربما يدعي بعض المعالجين المؤيدون للطب التكميلي والبديل علاج العديد من الحالات أو الإعاقات التي لا تُعد من الأمراض ومن ثم لا يمكن "معالجتها".

وفي حين يشجع بعض الخبراء الآباء أن يكونوا متفتحين، يرى آخرون أن العلاجات والخدمات، التي لم تثبت فعاليتها تعاني من تكلفة الفرصة البديلة وذلك لأنها لا تحصل على فرصة المشاركة في العلاجات والخدمات الفعالة. ووفقاً لما قاله سكوت أوه ليلينفيلد (Scott O. Lilienfeld) إن هناك العديد من الأفراد يقضون أوقاتاً طويلاً وينفقون مبالغ كبيرة في العلاجات غير الفعالة فربما يتوفرون لهم إما الوقت أو المال. ونتيجة لذلك، فربما يفقدون فرصة الحصول على العلاجات التي قد تكون أكثر فائدة. ولذلك، حتى العلاجات غير الفعالة وغير الضارة في حد ذاتها ربما تتسبب في نتائج سلبية بصورة غير مباشرة.

غالباً ما يكون هناك القليل من أو لا يوجد أي دليل علمي على فعالية العلاجات البديلة. قد يكون من الصعب فصل نجاح علاج محدد نتيجة التطور الطبيعي أو من فوائد الموقف الإيجابي لفرد. وهناك بعض الظواهر توضع في الاعتبار عند تقييم الدراسات وهي تأثير الغُل (placebo effect) وتأثير هاوثورن (Hawthorne effect) وأنواع مختلفة من آثار الانتباه والتحفيز. وما لا شك فيه، ربما يستفيد من يعانون من الإعاقات من بعض العلاجات البديلة، على الأقل في الشعور بالاسترخاء والتفاعل الاجتماعي والتنمية الشخصية وتقدير الذات. وقد يكون ذلك مهماً لأن العديد من الأطفال الذين يعانون من صعوبات التعلم يعانون من تدنٍ في تقدير الذات.

على سبيل المثال، تم إجراء تجربة عشوائية مع الأطفال المصابين بعسر القراءة لتقدير كفاءة علاج صنفلاور (Sunflower therapy) الذي يشتمل على علم الحركة المطبيق والعلاج الطبيعي باليد والتدليك والمعالجة المثلية والعلاج بالأعشاب ولبرمجة اللغوية العصبية. لم يكن هناك تحسينات كبيرة في أداء الاختبار المعرفي أو اختبار محو الأمية ذي الصلة بالعلاج، ولكن كانت هناك تحسينات كبيرة في تقدير الذات لمجموعة العلاج. ولم تسيطر هذه الدراسة على تأثير الغفل.

التدابير الوقائية:

نظرًا لعدم تقييم العديد من العلاجات البديلة في الدراسات العلمية فقد لا يكون هناك ضمان لسلامتهم. ففي معظم البلدان، باستثناء اعتلال العظمي والمعالجة البدوية (osteopathy) ، لم يتم تسجيل حالة التخصصات الطبية التكميلية. هذا يعني عدم وجود قانون لمنع أي شخص من البدء في العمل كطبيب حتى مع عدم وجود المؤهلات ولا الخبرة. وهناك أيضًا الكثير من "الجامعات" التي تقدم جميع أنواع الشهادات العلمية للطب البديل مقابل رسوم، ويمكن أن تبدو شهاداتهم حقيقية جدًا. ومن ناحية أخرى، ربما تقدم هذه المنظمات تدريب وتأمين مستمر لأعضائها المسلمين.

لذا ينصح خبراء العلاجات البديلة العاملاء أن يأخذوا حذرهم عند اختيار المعالج. وقبل تناول العلاج، فمن الحكمة معرفة ما إذا كان العاملاء السابقين قد أوصوا به أم لا وهل هذا المعالج لديه مؤهل علمي ومسجل كطبيب، وما إذا كان العلاج خطيرًا وما هي تكلفة العلاج وما هي الأموال التي متى إذا لم يكن العلاج فعالاً.

الحالات العاطفية في التواصلي الجماعي:

تمثل الحالة العاطفية الجماعية التفاعلات العاطفية المتسبة أو المتتجانسة داخل المجموعة.

الحالة العاطفية الجماعية عبارة عن مجموع أمزجة أفراد المجموعة وتشير إلى المزاج على المستوى الجماعي للتحليل. إذا كانت أمزجة أفراد المجموعة متباينة، يمكن معاملة الحالة العاطفية الجماعية كخاصية جماعية، فعلى سبيل المثال، إذا كان أفراد المجموعة يميلون إلى التحلّي بالإثارة والنشاط والحماس، يمكن عندئذ وصف المجموعة نفسها بالإثارة والنشاط والحماس، وإذا كان الأفراد يميلون إلى الحزن والارتياج والعصبية، فعندئذ يمكن أيضًا وصف المجموعة بهذه الصفات. لا تملك جميع المجموعات حالة عاطفية حيث يمر أفراد بعض المجموعات بأمزجة غير مشابهة، وعلى الرغم من هذا، يشير بحث قديم إلى أن غالبية المجموعات لها حالة عاطفية.

تم تحديد بعدين للحالة العاطفية الجماعية هما: الحالة العاطفية الإيجابية والحالة العاطفية السلبية، حيث تظهر الأبحاث نشأة بعدي العاطفة كعوامل مستقلة وتأخذ أحياناً مستقلة من العلاقات التي تربطها مع المتغيرات الأخرى.

يميل أفراد المجموعة إلى المرور بأمزجة مشابهة بناءً على العديد من الآليات النظرية منها انتقاء أفراد المجموعة وتكوينهم والتنشئة الاجتماعية لأفرادها وتعرضهم لنفس الأحداث العاطفية مثل متطلبات المهام والنماذج.

هناك أيضاً ميل للتشاطر الأمزجة بين أفراد المجموعة عبر عمليات مثل العدوى المزاجية وإدارة الانطباعات. ترتبط الحالة العاطفية الجماعية بنتائج تنظيمية مختلفة مثل السلوك الاجتماعي للمجموعة.

يقول إثبات جورج (1990) أن المستويات المميزة لسمات الشخصية للعاطفة الإيجابية (PA) والعاطفة السلبية (NA) في مجموعات العمل ترتبط ارتباطاً إيجابياً

مع الحالات العاطفية (الإيجابية والسلبية) المقابلة، لذا تتأثر الحالة العاطفية الجماعية بالمستويات المميزة للسمات الشخصية داخل المجموعات. وتم وضع نظرية لهذه المستويات المميزة للشخصية تقول بأنها تحدث نتيجة تشابه الأفراد الناتج عن عمليات الاتجذاب والانقسام والانكماش التي وصفتها شنايدر (1987). وإلى جانب الشخصية، تم افتراض عدد من العوامل الأخرى لتفسير سببميل أفراد مجموعات العمل إلى مشاطرة المزاج والمشاعر مثل: (أ) تجارب التنشئة الاجتماعية العامة والتأثيرات الاجتماعية العامة، و(ب) تشابه المهام والتكافف في إنهاء المهام، و(ج) استقرار مجموع الأفراد، و(د) قواعد ومعايير تنظيم المزاج، و(هـ) العدوى العاطفية.

يعتقد جورج أن الحالة العاطفية للجماعة ستحدد مدى ابتكار (وفعالية) المجموعة، والدليل على هذا أنه عند شعور الأفراد بحالة إيجابية، فإنهم يميلون إلى التواصل ودمج الحوافز المختلفة أي أنهم يصبحون أكثر إبداعاً.

يقول جورج أنه إذا شعر جميع أفراد إحدى مجموعات العمل أو معظمهم بحالة إيجابية في العمل (تتمتع المجموعة "بحالة عاطفية إيجابية مرتفعة")، عندما ستتضاعف المرونة المعرفية لديهم نتيجة التأثير الاجتماعي والعمليات الجماعية الأخرى. ونتيجة لهذه العمليات على مستوى الأفراد والمجموعة، سوف تتطور المجموعة نماذج عقلية مشتركة (ومرنة)، وفي حقيقة الأمر، ستتقمص المجموعات التي تتمتع بحالة عاطفية إيجابية مرتفعة بالإبداع.

ذكرت التحاليل أن الحالة العاطفية الجماعية الإيجابية تتوسط بشكل كامل بين مزاج القائد وأفراد المجموعة بينما تتوسط الحالة العاطفية الجماعية السلبية توسطاً جزئياً بينهما، لذا يتبعن على القادة الناجحين تعديل الحالة العاطفية لمجموعاتهم، كما ينبغي أن يتمتع القادة البارعون في إدارة الحالة العاطفية للمجموعة بتأثير على عمليات المجموعة أكبر من نظرائهم.

الفضائل الراجحة

الإنفعال والتفاعل الاجتماعي

الانفعال والتفاعل الاجتماعي

يشير مصطلح الانفعال الجماعي إلى الأمزجة، والمشاعر والتأثيرات المزاجية لجماعة من الناس. فمن الممكن رؤيته إما بوصفه كياناً اجتماعياً يؤثر على الحالات الانفعالية للفرد (أعلى أسفل) أو مجموع حالات الفرد الانفعالية (أسفل أعلى).

نهج أعلى أسفل:

يرى هذا الرأي أن العمليات الديناميكية للجماعات مسؤولة عن حالة الشعور المحيّر التي تؤثر على مشاعر الأعضاء وسلوكياتهم. وهذه النظرة، بأن الجماعات لها وجود بوصفها كيانات خارج الشخصيات التي تتّالُف منها، نظرة لها عدة زوايا.

التأثيرات على الأفراد:

تم تصوير إحدى زوايا هذا النهج في الأبحاث المبكرة مثل لو بون وسيغموند فرويد الذي رأى وجود تأثير عام للحشد أو الجماعة يجعل أعضاء هذه الجماعة "يشعرون، ويفكرُون، ويتصررون" باختلاف بحيث يبدو وكأنهم منعزلون. إن إعادة التأكيد على الالتماء لحشد يجعل الناس يذهبون في تصرفاتهم إلى حد التطرف. كما أن التمايل الشديد في المشاعر له تأثير طاغي ويتسبّب في أن يلجرف الناس انفعالياً للانضمام للجو الجماعي. وبالتالي، يؤدي تأثير الجماعة إلى المبالغة في المشاعر.

الأعراف:

يدرس جانب آخر من منظور الجماعة ككل قوى الأعراف التي تفرضها الجماعة على السلوك الانفعالي لأفرادها مثل قواعد التعبير عن المشاعر، وأي المشاعر هي الأفضل حتى تشعر بها. وتضبط أعراف الجماعة نوع المشاعر التي سوف تظهر (أو على الأقل يجب أن تظهر) في موقف معينة وفقاً لمصلحة

الجماعة الفضلى وأهدافها. كما تساعد الأعراف في تمييز المشاعر، بين ما الذي يشعر به الفرد حقاً، وبين المشاعر التي عبر عنها، وما الذي ظهر منهم في الموقف الحالي. ولهذا المنظور آثاره العملية التي أوضحتها الباحثون. وبالتالي، فإننا نستخلص من هذه الزاوية أن الجماعة تساعد في تخفيف حدة الانفعالات وضبطها.

القوة الملتزمة:

يؤكد ملظور آخر على أهمية الانجذاب العاطفي في سياق الجماعة. فتحدد الانفعال الجماعي بأنه رغبة الأفراد في أن يكونوا معاً، وترى أن العلاقات العاطفية نوع من أنواع الغراء الذي يربط الجماعات بعضها البعض ويؤثر على تماسك الجماعة والتزامها بمهامها. يؤكد هذا المنظور على مشاعر الإعجاب الإيجابية بأفراد الجماعة الآخرين، والإعجاب بمهامهم المكلفين بها.

المؤشر:

يدرس ملظور الجماعة ككل التطور الديناميكي للجماعة، من نشائتها وحتى تفككها، ويمرور الوقت تتغير علاقات الجماعة فيما بينها واعتماد أفرادها أحدهم على الآخر. وتحدث هذه التغيرات مصحوبة بعمليات انفعالية تشكل نتائج الجماعة. فعلى سبيل المثال، تتميز نقطة الوسط في تطور جماعة بالقلق والترقب حول قدرة الفريق على أن يحقق أهدافه، وهو ما يدفع الفريق إلى إعادة هيكلة أنماط تفاعله بعد المرور بنقطة الوسط. وإذا تمكنت الجماعة من كبت هذه المشاعر وتجاوز أزمتها بشكل أقوى، فإن فرصها لتحقيق أهداف الجماعة تصبح أعلى. وفي حالات أخرى، تهدى المشاعر السلبية تجاه أعضاء الجماعة أو تجاه المهمة وجود الجماعة. يدرس هذا المنظور التغيرات الواقتية للمشاعر التي تحكم الجماعة.

أمثلة على:

خلافاً للنهج السابق، يعرض هذا النهج الانفعال على مستوى الجماعة بوصفه مجموع التركيبات العاطفية للأفراد. وهذه التركيبات العاطفية هي السمات الانفعالية التي يقدمها كل فرد إلى الجماعة، مثل: التأثيرات المزاجية، والمزاج، والانفعالات الحادة، والذكاء العاطفي، والعاطفة) التقييمات العاطفية للجماعة. (يساعد نهج التركيب العاطفي للفريق على فهم انفعالات الجماعة وأصولها، وكيف تجتمع العيوب العاطفية لأفراد الجماعة حتى تصبح كياناً واحداً مشتركاً . وللجمع بين هذه الخصائص الفردية، يمكن للمرء تبني العديد من وجهات النظر:

متوسط المزاج

أظهرت الأبحاث أنه عن طريق قياس متوسط التأثيرات المزاجية لأعضاء الجماعة من الممكن التنبؤ بسلوكها مثل معدل الغياب والسلوك الاجتماعي . وكذلك، فعندما يكون متوسط مزاج العاملين إيجابياً، يؤثر ذلك على أداء الفريق بإيجابية.

التبليين الانفعالي:

من المتوقع أن تتصرف الجماعات المتجلسة عاطفياً بطريقة تختلف عن الجماعات المتغيرة. ومع هذا فليس هناك رأي قاطع بخصوص أفضلية الجماعات المتجلسة عن المتغيرة. لصالح التجانس العاطفي يأتي مفهوم أن الألفة والتشابه تولد مشاعر الإعجاب، والراحة والانفعالات الإيجابية، وهو ما يؤدي إلى أفضل أداء وأفضل نتيجة للجماعة. ومنذ زمن وجد أن الناس يفضلون أن يكونوا ضمن جماعة تشبيهم في العديد من الجوانب. ومن الممكن أن تجد دعماً للتأثيرات الإيجابية للتجانس في دراسة بحث التجانس في المشاعر الإيجابية للمديرين وتأثير ذلك على العديد من جوانب الأداء مثل الرضا، والتعاون، والعائد المادي على المؤسسة. وعلى الجانب المقابل، فوقنا للنظرية القائلة إن الاحتكاك بين الأضداد أكثر فائدة، فقد تؤدي التفايرية العاطفية إلى ضوابط وموازين انفعالية أكثر من الممكن أن تؤدي بدورها إلى أداء أفضل للفريق. وهو ما ثبت صحته خاصة في

الجماعات التي يصبح الإبداع فيها ضرورياً لإكمال المهام كما ينبغي. ومن الممكن أن يساعد الانسجام على التفكير الجماعي ويعزز الأداء. وعلى الرغم من ذلك، فمن الضروري لأفراد الجماعة في الجماعات التي تتميز بالتجانسية أن يتقبل كل منهم قيام الآخر بدوره العاطفي ويسمح له بذلك.

المتطرفون عاطفياً:

حتى إذا كان هناك عضو واحد في جماعة متوسطة يتميز بتأثيره المبالي المتطرف (أو الإيجابي)، فإن هذا الشخص قد يؤثر على حالة العاطفية لأعضاء الجماعة الآخرين، وهو ما يؤدي إلى أن تصبح الجماعة أكثر ملائمة (أو إيجابية) مما هو متوقع من حساب متوسط التأثيرات المزاجية. يحدث هذا التغير في المزاج عن طريق العدوى الانفعالية، والتي "يصاب فيها أحد الأفراد بالعدوى" "من انفعالات شخص آخر، بالإضافة إلى غيرها من العمليات. ومن المهم أن تنتهي "للمتطرفين عاطفياً" فتلاجة واحدة فاسدة قد تؤدي إلى تفسد السلة بأكملها.

الجمع بين المناهج:

من الممكن جمع المناهج السابقة بطريقة تمكنهم من الحفاظ على علاقات متباينة. فعلى سبيل المثال، يقدم الأعضاء حالات عاطفية مزاجية وأعراض ليعبروا عنها للفريق. ومن ثم فإن هذه المكونات بمثابة عوامل محددة لتكوين أعراف الجماعة، والتي قد تؤدي بدورها إلى تغيير الأمزجة، والمشاعر، وطريقة تعبير الأفراد عنها. وبالتالي، من الممكن جمع النهجين أعلى أسفل وأسفل أعلى بالإضافة إلى التكون الديناميكي ودورة حياة الترق.

التعريف الإمبريالي:

عقدت إحدى الدراسات مقارنة بين تقارير أعضاء الفريق الخاصة بالملحوظين الخارجيين. فأظهرت أن عاطفة الفريق وانفعالاته كانت مبنية على الملاحظة واتفق عليها الملاحظون الخارجيون بالإضافة إلى أعضاء الفريق الذين

يتعاملون وجهاً لوجه. لذلك، فمن الممكن تحديد العقل العاطفي العام للجماعة بجمع التقارير الذاتية لأعضاء الجماعة، بالإضافة إلى رؤيتها من الخارج والبحث عن الإشارات الانفعالية، اللغوية وغير اللغوية.

التأثير على انفعالات الجماعة:

تشير الدراسات إلى أن قائد الفريق يؤدي دوراً مهماً في تحديد أمنجة أعضاء فريقه. أي أن أعضاء الفريق يكونون أكثر سلبية إذا كان قادتهم في حالة عاطفية سلبية مقارنة بأعضاء الفريق الذي يتمتع قادتهم بمزاج إيجابي. ومع ذلك، فإن أي عضو من أعضاء الجماعة قد يؤثر على انفعالات الأعضاء الآخرين. وقد يحدث ذلك إما عن طريق العدوى ضمنياً، أو تلقائياً، أو عاطفياً أو عن طريق التأثير العاطفي الواضح، والمتعمد من أجل تعزيز مصالحه. ومن العوامل الأخرى التي تؤثر على تشكيل الحالة الانفعالية للجماعة، التاريخ الانفعالي، وأعراف التعبير عن المشاعر والقواعد التنظيمية الأوسع فيما يتعلق بالمشاعر.

التأثير على الأداء:

تؤثر الحالة الانفعالية للمجموعة على أداء الفريق ولنتائجها. فعلى سبيل المثال، تبدو الجماعة التي تتمتع بمزاج إيجابي في تنسيق أكبر يجمع بين أعضائها، على الرغم من أن الجهد الذي تبذله يكون في بعض الأحيان ليس بمستوى الجهد الذي تبذله الجماعة ذات المزاج السلبي. ومن الأدوار الأخرى التي تؤديها المشاعر في ديناميكيات الجماعة وأدائها هي العلاقة بين الجماعة-أعضائها والمهام-النزاعات والعلاقة-النزاعات. ومن المفترض أن تكون النزاعات المرتبطة بالمهمة مفيدة لتحقيق الهدف، إذا لم تؤد نزاعات المهمة إلى نزاعات في العلاقة بين أعضاء الفريق، وفي هذه الحالة يتعرض الأداء للإعاقة. أما المسارات التي تفصل المهمة من نزاعات العلاقة فهي سمات انفعالية مثل الذكاء العاطفي، والروابط العلاجية داخل الجماعة، وقواعد الحد من الانفعالية السلبية أو منعها، وبالتالي يكون لجوانب حافظة المجموعة تأثير على النتائج. ومن النتائج الأخرى لزيادة المزاج الإيجابي

أنها قد تؤدي إلى تعاون أكبر ونزاعات أقل. فضلاً عن المفاهيم المرتفعة لأداء المهمة.

المنظور التطوري - النفسي:

وفقاً للنهج التطوري النفسي، تعمل عاطفة الجماعة على مساعدة التواصل بين أعضاء الجماعة. فتحير الحالة العاطفية للجماعة أعضاءها عن عوامل في البيئة. فإذا كان الجميع في مزاج سيئ مثلاً فمن الضروري تغيير الظروف، أو ربما العمل بجهد أكبر لتحقيق الهدف وتحسين هذه الظروف. كما أن العاطفة المشتركة في الجماعات تنسق نشاط الجماعة عن طريق تعزيز روابط الجماعة وولائها.

النافذة الانفعالية:

تعرف النافذة الانفعالية بأنها القدرة أو المهارة التي تساعد على فهم سمات افعالات الجماعة. تتضمن الأمثلة على سمات افعالات الجماعة مستوى تنوع الانفعالات بين أعضائها (أي التوسع العاطفي)، ونسبة المشاعر الإيجابية أو السلبية، والمشاعر الشكلية (أي الأكثر شيوعاً) الحاضرة في الجماعة. عرف التعبير "النافذة الانفعالية" للمرة الأولى عالم النفس الاجتماعي، جيفري سانشيز بوركس والمنظّر التنظيمي، كوي هوي. وكما في ضبط فتحة الكاميرا لزيادة حمق المجال، تتضمن النافذة الانفعالية ضبط عمق مجال الفرد للتركيز ليس فقط على افعالات شخص واحد ولكن أيضاً على افعالات الآخرين في المجال البصري. الفرق بين افعالات على مستوى الفرد في مقابل افعالات على مستوى الجماعة تعتمد على الفرق بين المنظور التحليلي والشمولي.

السلوك الجماعي في الاتصال:

السلوكية الجماعية هو مصطلح يستعمل في علم الاجتماع يشير إلى الحالات التي يتفاعل بها مجموع من الناس إن كانت كبيرة أو صغيرة. بينما مجال ديناميات الجماعة تتناول تصرفات الجماعات الصغيرة التي تحاول أن تتعامل معه للتوصيل إلى توافق في الآراء والعمل بطريقة منصفة للوصول إلى أهداف مشتركة. أما المجموعات الكبيرة من الناس المتواجدة في منطقة معينة قد تعمل معا لتحقيق هدف معين قد يختلف عن ما يريد الفرد إن كان يعمل بشكل منفرد (ما يعرف بسلوك القطيع). تظهر أمثلة على السلوك الجماعي بالتصرفات التي تقوم بها مجموعة كبيرة من الناس، إن كان حشد أو غوغائين، عندما يعملون معاً على سبيل المثال، الانضمام إلى احتجاج أو مسيرة، أو المشاركة في قتال أو التصرف بروح وطنية.

التسمية والمصطلحات:

التسمية العربية هي ترجمة لمصطلح group behaviour الإنجليزي. ويمكن ترجمته إلى مصطلحات عربية أخلاقى مثل "سلوكية الحشود" أو "سلوكية المجموعات الكبيرة". تختلف دراسة سلوك الجماعة (أى مجموعة فى مكان واحد) عن العمل الجماهيري الذى يكون بشكل أشمل وفي أماكن متباينة، (مثل المتبعون فى أسواق متعددة). أم عمل العمل الجماهيري فهو سلوكية الجماعة فى حالة تطبيق متكامل. أما ذكاء الحشود فهي حالة خاصة من سلوكية الجماعة حين يتعامل الأفراد فيما بينهم لتحقيق عمل ما.

أشكال سلوكية الحشود:

- هستيريا جماعية: إنتشار أوهام جماعية عن أخطار قد تهدد المجتمع التي تنتشر بسرعة من خلال القنوات والخوف.
- مشاهدين: إجتماع مجموعة معاً المشاركة بحدث ما، مثل مشاهدة مسرحية أو مباراة رياضية أو مسيرة إحتفالية.

- جمهور :مجموع من الناس لا يتواجدون في مكان محدد لكن يشاركون في حدث معين، مثل مشاهدة أحد برامج التلفزيون.

لماذا يشارك الأفراد بالجماعات:

يشكل عام، يشارك الأفراد بجماعة ما لتحقيق ذاتيتهم. من أهم الاحتياجات الذاتية:

- الرفقة: توفر الجماعة الفرصة للأفراد بالمجتمع بالآخرين.
- البقاء على الحياة والأمان: تاريخياً، اجتمع الأفراد فيما بينهم للمساعدة في البحث عن الغذاء، الصيد أو الدفاع عن بعض.
- الإنتماء والمركز الاجتماعي: الإنتماء للجماعة يوفر للأفراد فرص تحقيق المركز الاجتماعي يطمح به.
- السلطة و السيطرة: توفر الإنتماء إلى الجماعة فرص الريادة وقيادة الآخرين مما يوفر الكثير من السلطة.
- الإنجاز: يمكن للجماعة أن تتحقق معاً أكثر مما يمكن أن يتحقق الفرد بمفرده.

خصائص الجماعة:

من الخصائص المشتركة التي تشكل الجماعة:

- الاعتماد المتبادل: لإنجاز عمل مشترك، يعتمد أفراد الجماعة على بقية الأفراد في إتمام دورهم في المهمة الموكلة.
- التفاعل الاجتماعي: لتحقيق الهدف يتطلب شكلًا من أشكال التواصل اللغظي أو غير اللغظي بين أعضاء الجماعية.
- تصور جماعي: يجب أن يتوافق جميع أعضاء الجماعية أنهم جزء من المجموعة.
- قاسم مشترك: يجتمع أعضاء الجماعة معاً لخدمة أو تحقيق هدف مشترك.
- المسؤولية: يميل الأعضاء في المجموعة ذاتها إلى أن تتحاز إيجابياً تجاه الأعضاء الآخرين ويميلون إلى التمييز لصالحهم.

هناك من يميل إلى إضافة بعض الخصائص الأخرى مثل: العمل بنفس النوبة، المشاركة بنفس المكان، أو العمل معاً تحت أمرة شخص واحد.

أنواع الجماعات:

- **جماعة إنتاجية:** الأفراد الذين يقومون بإنتاج عمل ملموس.
- **جماعة خدمانية:** أفراد يقدمون خدمات للعملاء مثل فرق شركات الطيران، جماعة الصيانة، جماعة المبيعات، إلى ما هنالك.
- **جماعة إدارية:** هي مجموعة من الأداريين الذين يعملون مع رئيسهم بإتجاه هدف محدد مثل وضع السياسات، إدارة الميزانية، التوظيف والخطيط.
- **جماعة مشاريع:** هي مجموعة من الأفراد يمتلكون مختلف التبارات يعملون معاً لتحقيق هدف ما في مدة محددة. عادة ما تحل المجموعة عند نهاية المشروع.
- **جماعة عمل:** هي جماعة تكون عادة من المتخصصين الخبراء الذين يعملون على تحقيق عمل معقد بزمن محدود. من الأمثلة على ذلك الفرق الموسيقية، أطقم عسكرية، فرق الجراحية، وحدات الإنقاذ أو الفرق الموسيقية المهنية.
- **جماعة استشارية :** تكون من الموظفين الذين يعملون خارج عمليات الإنتاج إنما بالتوازي معها. ومن الأمثلة على ذلك دوائر الجودة، لجان الاختيار، أو مجموعات استشارية أخرى سحبت معاً لتقديم توصيات إلى المنظمة.

هيكلية الجماعة:

الهيكلية هي إطار تنظيم علاقة الأعضاء فيما بينهم. من أهم عوامل هيكلية الجماعة:

- **الدور:** هو الميل للتصرف والمشاركة والترابط مع بقية الأفراد. يمكن تحديد الأدوار بشكل رسمي أو غير تحديد فوارق الأدوار. الدور الاجتماعي والعاطفي هو من أنواع الأدوار الذي يحافظ النسج الاجتماعي للجماعة.

- الأعراف: هي القوانيين الغير رسمية التي يتفق بها الإراد المجموع وتحدد تصريفاتهم وسلوكاتهم. مع أن الأعراف تكون غير مكتوبة إلا أن لها تأثير كبير على تصرفات أفراد الجماعة.
- القيم: هي الأهداف أو الأفكار التي تساعد في إتخاذ القرار من قبل كل المجموعة.
- أنماط التواصل: هي طرق توصيل المعلومات إلى الأفراد. وهي نوعين، مركزية (تطلق من شخص أو هيئة مركزية إلى كل الأفراد) أو لا مركزية (يتم التواصل بين المجموعات المختلفة فيما بينها). النمط المركزي يسمح بتناقل معلومات متنسقة وموحدة إلا أن يحد من حرية إطلاق المعلومات. في حين النمط الامركي يوفر الحرية الازمة إلا أنه يفتح المجال لأخطاء ويبطئ العملية ويجعل كمية المعلومات أكثر مما يمكن أن يتحمل.
- فوارق الأحوال: هي فوارق الأوضاع بين أفراد الجماعة من ناحية الخبرة والوظيفة والعمل والجنس والأصل الإثني. يؤثر وضعية الفرد على مرتبه وعلى الليونة التي يحق له في تحطيم المعايير.

النرجسية الجماعية وأثرها في التواصل:

النرجسية الجماعية هو نوع من أنواع النرجسية التي يحس بها فرد تجاه مجموعة أو جماعة يشارك بها شخصيا. في حين أن التعريف المعتمد للنرجسية ترکز على حب الفرد لذاته، فإن النرجسية الجماعية توصف نفس الأحساس الذي يحس به فرد لكن تجاه الجماعة والتي تعتبر في هذه الحالة كيان نرجسي. يمكن ربط النرجسية الجماعية بالنعرة العرقية، إلا أنه يمكن للنرجسية الجماعية أن تكون تجاه جماعة خارج المستوى العرقي أو الثقافي. يعتقد بعض العلماء أن النرجسية على مستوى المجموعة هي امتداداً للنرجسية الفردية، بينما يعتقد آخرون أن الإثنين مستقلين تماماً.

التسمية:

كان فرويد أول من استعمل المصطلح عام 1922 حين تناول موضوع علم نفس الجماعة فيما عرف لاحقاً بـ"نظريّة فرويد حول ترجسية الجماعة". ترجم إلى العربية من المصطلح Collective Narcissism الإنكليزي، ويمكن استعمال مرايقات أخرى مثل: "الترجسية تجاه الجماعة" أو "ترجسية المجموعة" أو "حب ذات الجماعة".

أمثلة:

- اليهود الذين يعتقدون أنهم شعب الله المختار وباقى الامم هم مغضوب عليهم من يهوه.
- المسلمين الذين يظلون أنهم خير أمة أخرجت للناس.
- النازيون الذين يعتقدون أن الالمان هم سلالة الشعوب الآرية المتفوقة.
- عنصرية بعض جنوب أفريقيا.
- بعض مشجعي الفرق الرياضية.

مظارات التواصل ولغة الجسد:

لغة الجسد تلك الحركات التي يقوم بها بعض الأفراد مستخددين أيديهم أو تعابرات الوجه أو أقدامهم أو ثبات صوتهم أو هز الكتف أو الرأس، ليفهم المخاطب بشكل أفضل المعلومة التي يريد أن تصل إليه وهذاك بعض الأشخاص الحذريين والأكثر حرصاً وأولئك الذين يستطيعون تثبيت ملامح الوجه وأولئك الذين لا يريدون الإفصاح عما بداخليهم فهم المتحفظون ولكن يمكن أيضاً معرفة انطباعاتهم من خلال وسائل أخرى.

وفي دراسة قام بها أحد علماء النفس اكتشف أن 7% فقط من الاتصال يكون بالكلمات و38% بنبرة الصوت و55% بلغة الجسد، ولو اختلفت الكلمات ولغة الجسد فإن الفرد يميل إلى تصديق لغة الجسد على الرغم من استخدام لغة الجسد

على مدى ملايين السنين من تاريخ النشوء الإنساني إلا أن مظاهر الاتصال غير الشفهي لم تدرس عملياً على أي مقياس إلا منذ المستويات من القرن الماضي، خصوصاً عندما نشر دجوليوس فاست كتابه عن لغة الجسد عام 1970.

ثانياً بعد كتاب "التعبير عن العواطف لدى الإنسان 1872" من أكثر الكتب تأثيراً في هذا المجال، وقد كتب على إثره الكثير من الدراسات الحديثة للعبارات الوجه ولغة الجسد، كما تم تأييد وإثبات الكثير من أفكاره، ومنذ ذلك الحين سجلت البحوث حوالي مليون تلميح وإشارة غير شفهية، وتوصل البرت ميربيان في إحدى دراساته إلى أن مجموع أثر الرسالة يقسم إلى (7% كلمات فقط، 38% صوتي أي نبرة الصوت، 55% غير شفهي). وقام البروفسور برد هويسيل ببعض التقديرات المماثلة وتوصل إلى أن الشخص العادي يتحدث بالكلمات ما ينافر عشر دقائق في اليوم الواحد وأن الجملة المتوسطة تستغرق حوالي الثانية والنصف. ويتفق معظم الباحثين على أن القناة الشفهية تستخدم أساساً لنقل المعلومات، في حين أن القناة غير الشفهية تستخدم للتفاوض في المواقف ما بين الأشخاص، وفي بعض الحالات كبدائل للرسائل الشفهية.

استخداماتها:

يستخدمها جميع الناس بشكل إرادي أو لا إرادي فالتعلم يستخدم هذه الوسيلة في الفصل لتساعده في نقل معلوماته للתלמיד وكذلك يستخدمها الطبيب للمريض أو المريض للطبيب. ويستخدمها أيضاً المهندس حينما يريد أن يعطي التعليمات للعمال. ويستخدمها الرئيس لموظفيه أو صاحب العمل لموظفيه. وقد يفهمها أكثر ضعاف السمع أو ذوي الاحتياجات الخاصة.

عموماً تعد النساء أكثر إدراكاً من الرجال ومتقدراً على قراءة لغة الجسد، فلadies قدرة فطرية على التقاط الإشارات غير الشفهية وفك رموزها فضلاً عن تتمتعن بعين ذكية ترصد التفاصيل الصغيرة، ولهذا فإن القليل من الرجال لديهم

القدرة على الكذب على زوجاتهم، بينما تستطيع معظم النساء حجب الحقيقة عن الرجال دون أن يدركون ذلك. ويرى العلماء أن هذه القدرة المميزة قد تكون نتاجاً للدور الاجتماعي للنساء الذي يشجعهن لكي يكن حساسات لانفعالات الآخرين ويعبرون عن مشاعرهم بشكل واضح، وقد يظهر هذا الحس النسوبي بشكل جلي لدى الأمهات لكونهم يعتمدن على القنوات غير الشفاهية أثناء الاتصال بالأطفال. ويعتقد بأنه بسبب هذه القدرة المميزة تستطيع معظم النساء التفاوض (خاصة بالأمور المادية والاقتصادية) بشكل أفضل من الرجال.

وسائلها:

1. العين: تمنحك واحداً من أكبر مفاتيح الشخصية التي تدرك بشكل حقيقي على ما يدور في عقل من أمامك، فإذا اتسع بؤبؤ العين وبدا للعيان فإن ذلك دليل على أنه سمع منك تواً شيئاً أسعده، أما إذا ضيق بؤبؤ العين فالعكس هو ما حدث، وإذا ضاقت عيناه أكثر أو فركهما ربما يدل على أنك حدثته عن شيء لا يصدقه.
أو إذا حاول أن يتتجنب النظر في عيون الناس ومن حوله فهذا يدل على أنه فقد الثقة بنفسه ليس دائماً فأخياناً تتجنب النظر في أعين الناس يدل على الخجل أو أنه يحاول الانسحاب في الحوار الجاري.
2. الحواجب: إذا رفع المرء حاجبها واحداً فإن ذلك يدل على أنك كلام له شيئاً إما أنه لا يصدقه أو يراه مستحيلاً، أما رفع كلا الحاجبين فإن ذلك يدل على المفاجأة.
3. الأنفان: فإذا حك أنفه أو مرر يديه على أذنيه ساحبها لياماً بينما يقول لك أنه يفهم ما تريده فهذا يعني أنه متغير بخصوص ما تقوله ومن المحتمل أنه لا يعلم مطلقاً ما تريده منه أن يفعله أو أنه يشك بصحة ما تقوله.

4. جبين الشخص: فإذا قطب جبينه ونظر للأرض في عبوس فإن ذلك يعني أنه متغير أو مرتبك أو أنه لا يحب مسامع ما قلته، أما إذا قطرب جبينه ورفعه إلى أعلى فإن ذلك يدل على دهشته لما سمعه منك.
5. الأكتاف: عندما يهز الشخص كتفه فيعني أنه لا يدرى أو لا يعلم ما تتحدث عنه.
6. الأصابع: نفر الشخص بأصابعه على ذراع المقدد أو على المكتب يشير إلى العصبية أو نفاذ الصبر.
7. الأنف: عندما يلمس البالغ أنفه وهو يتحدث فهو دليلاً على أنه يكذب في الحديث الذي يقوله.
8. الفم: حينما يكذب الطفل على والديه فهو يضرب يديه على فمه في إشارة إلى إخفاء ما قاله عن والديه، وعندما يكذب المراهق فهو يلمس أو يحرك فمه بخفة.
9. اتجاه الأقدام: وقد عرف باللحظة الدقيقة أن قدمي الشخص دائمًا ما تتجه إلى موضوع التفكير فمثلاً الطالب الذي يتعرض للتوبیخ أمام أقرانه من معلمه فعادة ما تشير قدميه إلى مكان جلوسه أو في الأحوال الأكثر سوءاً إلى خارج الصف، أو الضيف غير الراغب في الدخول فيشير بوقته واتجاه قدميه لرغبتة في الانصراف.
10. ومن الوسائل الهامة الأخرى توظيف جغرافية المكان، فالمدير المسيد طر الوائق عادة ما يكون مكتبه في واجهة المدخل، والشخص الذي يقود سيارته متطابقاً بما يشبع الالتفة في المكان، والطارق الذي يتكئ على الجدار غالباً ما يتهم أو يزدرى المكان. ثم هناك النظرة من فوق النظارة التي تدل على الاستصغار وتقليل أهمية الآخر.

أمثلة:

- عندما يربت الشخص بذراعيه على صدره: فهذا قد يعني أن هذا الشخص يحاول عزل نفسه عن الآخرين أو يدل على أنه غير واثق من نفسه.
- عندما يفرك يديه ببعضهما فهذا يدل على الانتظار. وإذا وضع يديه على خده فذلك إشارة إلى التمتع والتأمل.
- إذا جلس الشخص وقدماه فوق بعضهما وهو يحركهما باستمرار فهذا يدل على أنه يشعر بالملل.
- إذا كنت تتحدث مع شخص ما وأردت أن تنهي معه فالنتائج يعطيه خير دليل على ذلك.
- حك المرء لرأسه أثناء الحديث يعني أنه يفكر في شيء ما أو يحاول أن يتذكره.
- عندما يقبض الشخص إحدى يديه بالأخرى خلف ظهره فهذه دلالة على عصبية مبطنة وخوف من الانفلات.
- عندما يخفى الشخص فمه براحته فهذا دليل قاطع باعتقاده أنه يسمع أكاذيب.
- وإذا جلس الشخص ضاماً قدميه وركبتيه فهذا دليل على التوتر.
- تجفيف العرق الوهمي أو التقطط الن ... مهم جداً، وهناك ما يمنعه أو يقاطعه.

لغة الجسد في البلاد وسوء التفاهم:

لغة الجسد تختلف من بلد إلى آخر لذلك يحدث أحياناً سوء تفاهم.

في كوريا:

إذا أراد الكوريون التعبير بلغة الجسد عن "لو سمحت تعالي إلى هنا" فهم يوجهون ظهر اليد إلى أعلى ويحركون اليد من الأمام إلى الخلف. في حين أن تلك الحركة في بعض البلاد تعني "لو سمحت اذهب إلى هناك" لذلك قد يسيء بعض

الاجانب فهم الكوريين عندما يقومون بهذه الحركة، ويذهبون بدلاً من أن يأتوا. وإذا وجه الكوريين ظهر اليد إلى أسفل بدلاً من الأعلى فهم يستخدمون هذه الحركة للنداء على الحيوانات.

وإن تحدثنا عن استخدامات الأصابع فرفع السبابة تعني "شيء واحد" أو "واحد"، ورفع الإبهام يعني "الأفضل"، وعند العد على أيديهم يبدئ الكوريون العد بدائية من الإبهام، وعند قطع الوعد يقومون بوعد الخنصر. إذا قمت بعمل شكل دائرة مستخدماً السبابة والإبهام فهي تعني في معظم البلد "أوكى" (حسناً) ولكن في كوريا تعني كذلك التقدّم.

لغة التقارب:

عرفها إدوارد تي هول عام 1966 بأنها دراسة لقياس المسافة بين الأشخاص عندما يتفاعلون مع بعضهم البعض. وتعد المسافة بين الأشخاص في الوضع الاجتماعي غالباً ما تفصح عن معلومات حول طبيعة العلاقة بين الأشخاص المتفاعلين. وقد تكشف أيضاً نوع الوضع الاجتماعي الحالي.

المهارات البشرية وعلاقتها بالتواصل البناء:

- فهم أنفسنا وتخفيض حدة ردود أفعالنا.
- التحدث بفعالية والتعاطف بشكل صحيح.
- إقامة علاقات تتسم بالثقة والاحترام والتفاعلات البناءة.

يوجد تعريف بريطاني لهذا المصطلح، ألا وهو "القدرة على التواصل الفعال مع الأشخاص بطريقة ودية، وخصوصاً في الأعمال." ولم يدرج هذا المصطلح بعد في القواميس الأمريكية الرئيسية.

يُستخدم مصطلح "مهارات البشر" بحيث يشمل كلّاً من المهارات النفسية والمهارات الاجتماعية، ولكنه أقلّ شمولاً من المهارات الحياتية.

معلومات تاريخية:

أصبحت دراسات العلاقات الإنسانية حركة في فترة العشرينات، حيث زاد اهتمام الشركات بـ "المهارات الشخصية" ومهارات التفاعل مع الآخرين لدى الموظفين. وفي المؤسسات، بات تحسين مهارات البشر دوراً متخصصاً متوطناً بالمدرب المحترف. وبحلول منتصف الثلاثينيات، استطاع بيل كاربنجي نشر مهارات البشر في كتاب كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس (How to Win Friends & Influence People) (Stop Worrying ودع القلق وابدا الحياة) في أنحاء أمريكا، ولاحقاً، في شئ أرجاء العالم.

وفي فترة السبعينيات، قدمت المدارس الأمريكية موضوعات وأساليب مهارات البشر - غالباً كطريقة لتعزيز المزيد من احترام الذات والاتصال والتفاعل الاجتماعي. وقد تضمنت هذه البرامج دورات "التدريب الفعال" لعالم النفس توماس جوردون، بالإضافة إلى العديد من البرامج التدريبية الأخرى. وبحلول فترة الثمانينيات، أدى التركيز على "التعليم التقليدي" و"العودة إلى الأساسيات" القراءة والكتابة والحساب إلى رفض هذه البرامج إلى حد كبير، مع بعض الاستثناءات البارزة.

الأهمية/ التأثير على التعليم:

يمكن عزو نسبة كبيرة من حالات الوفيات التي تقع في الولايات المتحدة إلى اضطرابات نفسية واجتماعية في مهارات البشر المتعلقة بإدارة الضغوط والتواصل الاجتماعي الداعم. تتفق السلطات الحكومية والسلطات المعنية بالتجارة والعمل في تقرير لجنة سكرتارية وزارة العمل الأمريكية حول اكتساب المهارات الضرورية (SCANS) على أن مهارات البشر واسعة النطاق ضرورية للغاية لتحقيق النجاح في العمل في القرن العشرين. وقد جعلت على الأقل مؤسسة واحدة، تحالفات من أجل التطويرات النفسية والاجتماعية في التعليم (APAL)، من دعم مهارات البشر

المتعلقة بلجنة سكرتارية وزارة العمل الأمريكية حول اكتساب المهارات الضرورية
أولوية رئيسية.

توصلت بحوث منظمة اليونسكو إلى أن الشباب الذين يطسرون مهارات التحدث/ الاستماع ويترفون على الآخرين تحسن لديهم الوعي بالذات والتوافق الاجتماعي والعاطفي والسلوك في القصد، كما انخفضت السلوكات العنفية والمدمرة للذات. وقد حدد المنتدى التعاوني للتعلم الأكاديمي والاجتماعي والعاطفي 22 (CASEL) برنامجاً في الولايات المتحدة يتميز بالشمولية في تغطية التعلم الاجتماعي والعاطفي وفعال فيما يتعلق بالآثار الموجة.

شبكات التواصل الاجتماعي ومهارات التواصل:

الشبكات الاجتماعية (Social Network):

مصطلح يطلق على مجموعة من الواقع على شبكة الانترنت العالمية (World Wide Web)، حيث تتيح التواصل بين الأفراد في بيئة مجتمع افتراضي، يجمعهم الاهتمام أو الانتماء لبلد أو مدرسة أو فئة معينة، في نظام عالمي لنقل المعلومات. وجاء تعريف الشبكات الاجتماعية (social networking service) كخدمة إلكترونية تسمح للمستخدمين بإنشاء وتنظيم ملفات شخصية لهم، كما تسمح لهم بالتواصل مع الآخرين.

نماذج من الشبكات الاجتماعية:

الفيسبوك (Face book):

وهو موقع يساعد على تكوين علاقات بين المستخدمين، ي讓他們 من تبادل المعلومات والملفات والصور الشخصية ومقاطع الفيديو والتعليقات، كل هذا يتم في عالم افتراضي، يقطع حاجز الزمن والمكان. وبعد موقع الفيس بوك واحد من أشهر الواقع على الشبكة العالمية، ورائد التواصل الاجتماعي وأصبح موقع الفيس بوك

اليوم منبر افتراضي للتعبير، واتخذه الشباب اليوم بدلاً للأحزاب السياسية العاجزة الفاشلة.

بدأ الفيس بوك على يد أحد طلاب جامعة هارفارد، يدعى مارك جوكر بيرج، حيث بدأ بتصميم موقع على الشبكة الإلكترونية بهدف من خلاله للتواصل مع زملاءه في الجامعة، ويمكنهم من تبادل ملفاتهم وصورهم وأراءهم وأفكارهم.

تويتر (Twitter) :

هو موقع شبكات اجتماعية يقدم خدمة تدوين مصغر والتي تسمح لمستخدميه بإرسال تغريدات (Tweets) عن حالتهم بحد أقصى 140 حرفاً للرسالة الواحدة. وذلك مباشرةً عن طريق موقع تويتر أو عن طريق إرسال رسالة نصية قصيرة (SMS) أو برامج المحادثة الفورية أو التطبيقات التي يقدمها المطورون مثل الفيس بوك و (twitterfox) وتظهر تلك التحديثات في صفحة المستخدم ويمكن للأصدقاء قرائتها مباشرةً من صفحاتهم الرئيسية أو زيارة ملف المستخدم الشخصي، وكذلك يمكن استقبال الردود والتحديثات.

المدونات (Weblogs) :

ظهرت المدونات في عام 1997 على يد جون بارجر (John Barger)، إلا أن انتشارها على نطاق واسع لم يبدأ إلا بعد عام 1999 وهو موقع شخصي على شبكة الإنترنت يدون فيه آرائه وموافقه حول مسائل متعددة، وتكون هذه المدونات مؤرخة ومرتبة زمنياً تصاعدياً وهذه المدونات منظمة تظميناً ذاتياً تساعده الأفراد على التفاعل من خلال المشاركة والتعلم عبر تبادل الأفكار والمعلومات فضلاً عن حل المشكلات الاجتماعية والسياسية.

الاستخدامات الإيجابية للشبكات الاجتماعية:

سهولة التواصل الاجتماعي والتшибّك بين الأفراد والمؤسسات:

ويمكن من خلال الشبكات الاجتماعية الخاصة تبادل المعلومات والملفات الخاصة والصور ومقاطع الفيديو، كما أنها مجال رحب للتعارف والصداقة، وخلق جو مجتمعي يتميز بوحدة الأفكار والرغبات غالباً، وإن اختلفت أعمارهم وأماكنهم ومستوياتهم العلمية.

الاستخدامات التعليمية:

إن الدور الذي تلعبه الشبكات الاجتماعية في تطوير التعليم الإلكتروني بالإضافة إلى الجانب الاجتماعي له، حيث يمكن المشاركة من كل الأطراف في منظومة التعليم بداية من مدير المدرسة والمعلم وأولياء الأمور وعدم الاقتصار على التركيز على تقديم المقرر للطلاب. فالستخدام الشبكات الاجتماعية يكسب الطالب مهارات أخرى كالتواصل والاتصال والمناقشة وإبداء الرأي، وهي مساحة ضيقة جداً داخل أسوار المدارس، في ظل تكثُّن الطلاب في الفصول وكثرة المواد، مع وجود الأنظمة والمساحات الضيقة لمناقشات وتداوِلات.

الاستخدامات الحكومية والتجارية:

اتجهت كثير من الدوائر الحكومية والشركات الكبرى للتواصل مع الجمهور من خلال موقع التواصل الاجتماعي، بهدف قياس وتطوير الخدمات الحكومية والتجارية والتسويقيّة لديها، ومسايرة لتقنية الحديثة، بل أصبح التواصل التقني مع الجمهور من نقاط تقييم الدوائر الحكومية وخدماتها المقدمة.

سرعة ويسر تداول المعلومات الاخبارية:

أصبحت الشبكات الاجتماعية مصدر أصلٍ من مصادر الأخبار لكثير من روادها، وهي أخبار تتميز بأنها من مصدرها الأول وبصياغة فردية حرّة غالباً، وقد تميزت المدونات الخاصة باستقطاب الباحثين عن الأخبار، ومواعِن الأخبار

المتخصصة، وقنوات إخبارية كبيرة، في أحداث مختلفة سابقة، وكان لأصحابها التأثير الكبير في نقل الأخبار الصحيحة للرأي العام.

الاستخدامات السلبية للشبكات الاجتماعية:

- نشر أفكار هدامة وتجمعات مخالفة للفيم والقانون.
- عرض المواد الإباحية والفاضحة والخادشة للحياء.
- التشويه ونشر الشائعات والمضايق.
- التحابيل والابتزاز والتزوير.
- انتهاك الحقوق الخاصة وال العامة.
- انتهاك الخصوصية وانتحال الشخصيات.

ولتأمين الحقوق الخاصة للأفراد والواقع، نعطي هذه النصائح المختصرة:

- ليس كل ما يُعرف يكتب على الحاسوب وينشر على الشبكة، فحاول أن تكون لك أسرارك الخاصة التي تحتفظ بها في غير جهاز الحاسوب، أو لجعل لها جهازاً خاصاً لا يكون متصل بالشبكة.
- شفر معلوماتك الخاصة، أي اجعل لها شفرة خاصة من رقم أو نصوه يصعب تخمينها، وحاول تغييرها كل فترة معينة، والبرامج التي تخدم في التشفير كثيرة.
- تعرف على من تضيّفهم كأصدقاء أو مشاركين ومطلعين على ملفاتك ومحلوماتك.
- أعط صلاحية خاصة لأشخاص معروفين بالاطلاع على الملفات الخاصة، أو استخدامها في أضيق نطاق ممكن.
- احتفظ بنسخ احتياطية من أعمالك أو موقعك أو بياناته في مكان آمن لا يصل له غيرك أو من تخوله بذلك تحت إشرافك.
- طور من إمكانات التقنية والبرمجية واعتمد في من تثق بهم.
- اختر شركات متقدمة و معروفة بنظام الحماية لديها.

• زود جهازك ببرنامج حماية قوي وفعال.

أحدثت التطورات التكنولوجية الحديثة في منتصف عقد التسعينيات من القرن الماضي، نقلة نوعية وثورة حقيقة في عالم الاتصال، الامر الذي جعل افراد المجتمع (كبار وصغار) يعيشون في ظل عالم تقني ومجتمع افتراضي سيطر على أكثر اهتماماتهم واستنزف الكثير من أوقاتهم، ومن بين أبرز تلك الاهتمامات التواصل الاجتماعي التي توفرت لهم عن طريق شبكات اجتماعية على الانترنت، وكان لهذا العالم أثره الكبير على الهوية الاجتماعية والوطنية وعلى الترابط الاجتماعية داخل المجتمع الواحد، وهذا الأثر على جانبين طبيعي وسلبي .ويحكم أن الإنسان اجتماعي بطبيعة فراغه فالجانب الطبيعي والاجابي لهذه الشبكات أمر لا يقره عاقل، ولا ينفعه واقع، فأصبح الإنسان اليوم بعد مجتمعه الافتراضي من ضمن اهتماماته وربما طغى على الجانب الاجتماعي الواقعي.

لقد عرف السون ويوريد الشبكات الاجتماعية بأنها "موقع تتشكل من خلال الانترنت، تسمح للأفراد بتقديم لمحه عن حياتهم العامة، وإتاحة الفرصة للاتصال بقائمة المسجلين، والتعبير عن وجهة نظر الأفراد أو المجموعات من خلال عملية الاتصال، وتختلف طبيعة التواصل من موقع لأخر". وأيضاً بأنها "مجموعة من الواقع على شبكة الانترنت، ظهرت مع الجيل الثاني للويب 2 web 2 تتيح التواصل بين الأفراد في بنية مجتمع افتراضي، يجمع بين أفرادها اهتمام مشترك أو شبه انتقاء (بلد - مدرسة - جامعة - شركة... الخ) يتم التواصل بينهم من خلال الرسائل، أو الاطلاع على الملفات الشخصية، ومعرفة أخبارهم ومعلوماتهم التي يتوجهونها للعرض، وهي وسيلة فعالة للتواصل الاجتماعي بين الأفراد، سواء كانوا أصدقاء تعرفهم في الواقع، أو أصدقاء عرفتهم من خلال العلاقات الافتراضية".

ولم يعد مصطلح "المجتمع الافتراضي" من المفاهيم التي تستوقف الانتباه عند سماعه، إذ أصبح ذا عمومية وانتشار، ليس على المستوى والتحليلات العلمية،

ولكن أصبح مفهوماً متداولاً عن العديد من المستخدمين لشبكة الإنترنت، ويرجع المفهوم إلى هوارد رينجولد الذي وضع الكتاب الرائد في هذا السياق بعنوان المجتمع الافتراضي "Virtual Community" والذي عرف المجتمع الافتراضي بأنه تجمعات اجتماعية تشكلت من أفراد في أماكن متفرقة في أنحاء العالم، يتقاربون ويعواصلون فيما بينهم عبر شاشات الكمبيوتر والبريد الإلكتروني. يجمع بين هؤلاء الأفراد اهتمام مشترك، ويحدث بينهم ما يحدث في عالم الواقع من تفاعلات، ولكن عن بعد من خلال آلية اتصالية هي الإنترنت حيث يشكل المجتمع الافتراضي مجال نمو الشبكات الاجتماعية، ويشكل الفضاء المعلوماتي (Cyber Space) الحيز والإطار الذي يتم في سياقاته تجميع خيوط الشبكات الاجتماعية.

كان أول ظهور لهذه الشبكات في بداية التسعينيات الميلادية، ففي عام 1995م صمم راندي كونرادز موقع Classmates.com وكان الهدف منه مساعدة الأصدقاء والزملاء الذين جمعتهم دراستهم في مراحل حياتية معينة وفرقهم ظروف الحياة العملية في أماكن متباعدة، وكان هذا الموقع يليبي رغبة هؤلاء الأصدقاء والزملاء في التواصل فيما بينهم إلكترونياً. بعد ذلك توالي تأسيس مواقع الشبكات الاجتماعية، إلى أن أصبحت هذه الشبكات تستقطب أكثر من تلبي مستخدمي الانترنت. وبرز دور هذه الشبكات الفاعل في الظروف الطارئة والأحداث العالمية، ولعل آخرها تكاثف مستخدمي هذه الشبكات لقيادة حملة تبرع كبيرة لضحايا ومتذوبي زلزال هايتي، حيث تم جمع ملايين الدولارات لضحايا هذه الكارثة من خلال هذه المواقع.

أنواع مواقع التواصل الاجتماعي:

يوجد العديد من أنواع مواقع التواصل الاجتماعي، وفي كل يوم يظهر المزيد منها ولكن لتسهيل عملية الاستيعاب سوف أقوم بتصنيفها.

النوع الأول:

يختص بالاتصالات وإيجاد وتبادل المعلومات، من الأمثلة على هذا النوع من التواصل الاجتماعي:

• المدونات: (Blogs)

هذا الموقع مثال لمدونة شخصية، كما يوجد العديد من أنواع المدونات، بعضها يختص بتناقل معلومات عن الأخبار بكل أنواعها، أما الآخر فيختص بأمور شخصية يومية. ومن أهم برامج المدونات: Blogger, ExpressionEngine, LiveJournal, Open Diary, TypePad, WordPress, Xanga

• المدونات الجزئية: (Micro Blogs)

المدونات الجزئية ما هي إلا أسلوب لبث المعلومات بشكل سريع، وما يميزها عن المدونات العادية هو صغر حجم وكمية المعلومات (نصية، صور، صوتية، ومرئية) المتداولة عليها، مما يساعد الناس على تداول أحجام وكميات أصغر من المعلومات بشكل دائم وسريع. ومن أهم برامج المدونات الجزئية: Jaiku, Plurk, Posterous, Tumblr, Twitter, Qaiku, Google Buzz, Identi.ca

• خدمات تحديد المواقع الجغرافية: (Location Based Services)

كما تعرف اختصاراً بـ LBS حيث قمت في السابق بكتابه تعريف بسيط لشرحها. هذا الخدمة تمكن المستخدم من تحديد موقعه الجغرافي وتعريف شبكته من الأصدقاء بما يفعل في ذلك الموقع بالتحديد. ومن الفوائد العديدة لهذه الخدمة هي تعرف شبكتك بالأماكن الجديدة في مدينتك أو أي مدينة أخرى قد تزورها. كما تتميز هذه الخدمة بتقديم معلومات عن الموقع قد تكون مفيدة مثل أرقام الاتصال، عنوان الموقع الإلكتروني، رأي المستخدم الشخصي في الخدمة، أو حتى إقتراح لتجربة شيء مميز في ذلك الموقع. وهناك العديد من برامج ومواقع خدمة تحديد المواقع مثل:

Foursquare, Geoloqi, Gowalla, Facebook places, The Hotlist

• موقع الترابط الشبكي الاجتماعي:

نعل من أشهر هذه الموقع هو موقع فيس بوك ولينكيدإن وهي موقع تمكّن المستخدمين من التواصل المباشر ببعضهم ومشاركة الإهتمامات والفعاليات، كما يمكن استخدام تلك الموقع للبحث عن أصدقاء الدراسة أو البحث عن عمل جديد أو حتى التعرّف على كل ما هو جديد في حياة من تعرف من دون الحاجة للسؤال المباشر، فهذه الموقع توفر العديد من الفوائد للمستخدمين. ومن أهم مواقع الترابط الاجتماعي:

A Small World, Bebo, Diaspora, Facebook, Hi5, LinkedIn, MySpace, Ning, Orkut, Plaxo, Tagged, XING , IRC, Yammer

• موقع الفعاليات:(Events)

هذه نوعية من الموقع لتنظيم الفعاليات والتحكم بعدد الأشخاص المدعوين، كما يمكن هذه الموقع استخدام خدمات تحديد الموقع الجغرافية (LBS) لتحديد موقع التجمع. مما يميز هذه الموقع الإلكتروني إمكانية التحديث التلقائي، فيمكن الداعي للفعالية تغيير الموقع والزمان وبالتالي سيرى كل المدعوين بهذا التغيير مباشرة دون الحاجة لإبلاغهم كل على حدة. ومن أشهر موقع الفعاليات:

Tweetvite , Eventful, Meetup

• موقع تجميع المعلومات:(Information Aggregators)

تقوم هذه الموقع والبرامج بتجميع المعلومات التي تهمك فقط، مما يميز هذا العصر الذي نعيش فيه هو كمية المعلومات المتداولة بشكل سريع عن طريق الإنترنت، حيث تقوم هذه الموقع بتجميع المعلومات في مكان واحد بدلاً من البحث عنها وإضاعة الوقت. وهناك العديد من موقع جمع المعلومات مثل:

Netvibes, evri

• موقع مشاركة الإهتمامات:(Social Interests)

هذه نوعية مختلفة من المواقع تساعدك على نشر ومشاركة شبكتك نوعية الأجهزة التي تستخدمها أو إهتماماتك مثل ما تشاهد الأن أو ما تقراء في الوقت الحالي . ومن أهم تلك المواقع:

Gdgt , GetGlue , GoodReads

• موقع جمع التبرعات والقضايا المهمة (Online Advocacy and Fundraising):

فكرة هذه النوعية من المواقع ذكية ومفيدة، لتخيل أنك تود القيام بمشروع لا تملك التمويل اللازم له، كل ما عليك هو تقديم دراسة المشروع لهذه المواقع ومن ثم يقوم القائمين على الموقع بدراسة المشروع وفكرته ثم عرضه على المستخدمين . ومن أشهر تلك المواقع : Causes, Kickstarter

النوع الثاني:

النوع الثاني من مواقع التواصل الاجتماعي والتي تعرف ب مواقع التعاون وبناء فرق العمل.

• الويكي (Wiki):

وهي موقع تمكن العديد من الناس من الإشتراك في تكوين معلومات متراقبة بشكل ملطفى عن طريق روابط إلكترونية، من أفضل الأمثلة موقع ويكيبيديا الموسوعة العلمية والتي بنيت من قبل مستخدمين عن طريق مشاركة المعلومات . يمكن إنشاء الويكي الخاصة بك وباصدقاءك عن طريق استخدام هذه المواقع : PBworks, Wetpaint, Wikia, Wikimedia, Wikispaces

• موقع المرجعيات (Social Bookmarking):

يمكن استخدام هذه المواقع لوضع علامة مرجعية لموقع تهمك أو قد تهم غيرك، متى هو الحال عند حفظك لموقع في برنامج تصفح الإنترنت الخاص بك لكن مع إضافة إمكانية مشاركة الآخرين هذه المواقع المرجعية، كما تمكنت هذه

النوعية من إكتشاف مواقع جديدة عليك. تعد هذه الخدمة من روابط الإنترنت الائتمانية، تخيل إمكاناتك إستكشاف بحور الشبكة وتفرعاتها بالإعتماد على جهود أصدقائك أو حتى مستخدمين آخرين على الشبكة. وللإشراك في العديد من مواقع المراجعات مثل:

CiteULike, Delicious, Diigo, Google Reader, StumbleUpon, folkd

• موقع الأخبار الإجتماعية:(Social News)

بدلاً من الإعتماد على إستقاء الأخبار من قنوات الأخبار المتعارف عليها، يمكنك الإعتماد على شبكة واسعة من المستخدمين لإيجاد الأخبار المهمة، حيث يقوم المستخدمين من تقديم الأخبار التي يجدونها مهمة ومن ثم يقوم القراء بترقيتها إن كانت فعلاً مهمة. مما يميز هذه الموقع هو التركيز على ما هو حديث وفي مجال اهتمام العالم، كما تقدم الكثير من موقع الأخبار الإجتماعية تصفيفات تساعدك على تحديد مجال اهتماماتك مهما كانت. ومن أهم موقع الأخبار الإجتماعية : Digg, Mixx, NowPublic, Reddit, Newsvine, Technorati

• الملاحة الإجتماعية:(Social Navigation)

برامج الملاحة الإجتماعية عبارة عن برمجيات يقوم المستخدم بتنسيتها على جهاز الهاتف الخلوي ومن ثم الاستعانة بالـ GPS لرسم خريطة حركته بالمدينة. الآن تخيل الآلاف المستخدمين يقومون بنفس العملية على مدار الساعة، المحصلة هي خريطة دقيقة مرسومة من قبل المستخدمين. كما يمكن هذه البرامج تقديم توجيه دقيق للمستخدم عند رغبته الوصول لمكان محدد، أو التقى به يوجد مخاطر على الطريق أو حتى تغيير مسارات. فكما يمكنك أن تخيل سرعة ونقاء وتسامن المعلومات بشكل دائم. وللإشراك عن طريق البرامج التالية :Trapster, Waze

• موقع إدارة الملفات وتحرير النصوص & Editing:

كم يود البعض التعاون في إتمام مذكرة أو نص أو حتى التعاون على تحضير عرض فباستخدام هذه المواقع كل ما عليك هو تحديد الأشخاص اللذين تود التعاون معهم والباقي ما هو إلا تفاعل سلس بينكم. فكلما دخل شخص على المذكرة أو النص يمكنه رؤية التحديقات والتعديلات وبالتالي التعاون على إتمام العمل حتى لو فصل بينكم محيطات. بعض هذه المواقع (DropBox, Box) يساعدك على تبادل الملفات مع الآخرين حيث تمنحك الشركة المقدمة للخدمة سعة تخزين محددة يمكنك استخدامها لإنشاء ملفات ومن ثم مشاركة الملفات مع أصدقاء أو زملاء لتبادل البيانات بشكل فوري وسريع. ومن أشهر مواقع إدارة وتحرير النصوص:

Google Docs, Syncplicity, Docs, Dropbox , Box

النوع الثالث:

النوع الثالث من مواقع التواصل الاجتماعي هي موقع الوسائط المتعددة:

• موقع التصوير والفن: (Photo Sharing)

تقدم هذه المواقع العديد من الفوائد حيث تمنحك مكاناً يمكنك فيه حفظ، تخزين، وعرض أعمالك الفنية سواء كانت صور أو رسومات فنية حيث يمكن الناس من رؤيتها وإبداء الإعجاب أو النقد لها، كما تقييد في إمكانية بيع أعمالك الغير وإيجاد دخل مالي منها. وبناءاً على نوعية الفن هناك العديد من المواقع مثل: deviantArt, Flickr, Photobucket, Picasa, SmugMug, Zoolmr

• موقع مشاركة الفيديو والبث المباشر: (Video Sharing & Streaming)

في هذه النوعية من المواقع يمكن إيجاد والبحث عن العديد من مقاطع الفيديو المرئية وتقييمها، كما تقدم معظم هذه المواقع خدمة مشاركتها على الواقع الاجتماعي الأخرى حتى يتمكن أصدقائك من التعرف عليها وإعادة نشرها على شبكتهم الخاصة، ويمكنك إضافتها لمدونتك مباشرةً. بإمكانك كذلك إنشاء الفيديو الخاص بك عن طريق استخدام كاميرتك الخاصة أو جهازك الخلوي ورفع المقاطع لهذه المواقع مباشرةً دون الحاجة لاستخدام جهاز الكمبيوتر. بإستخدام مواقع البث

المباشر يمكنك البث من جهازك الخلوي في أي وقت، مع إمكانية البث لمدونتك الخاصة أو قناتك، وبعد الانتهاء يمكنك تحميل المقاطع المرئية لمواقعة مشاركة الفيديو ومن ثم نشرها. وما يميز خدمات البث هو إمكانية التفاعل، حيث يمكن المترجين التواصل معك فوراً وفي نفس لحظة البث كما يمكنك الرد عليهم. وللإشتراك في العديد من مواقع تخزين وبث الفيديو مثل:

sevenload, Viddler, Vimeo, YouTube, Dailymotion, Metacafe, Openfilm, Justin.tv, Livestream, Stickam, Ustream, blip.tv

• موقع مشاركة المقاطع الصوتية والموسيقى (Music & Audio Sharing):
يستخدم هذه النوعية من الموقع يمكنك مشاركة الآخرين المقاطع الصوتية والموسيقى، كما يمكن الموسيقيين من نشر إبداعاتهم الموسيقية والتعرف على رأي الجمهور فيها، كما تمنحهم فرصة استكشافها من قبل شركات الإنتاج الفني. كما أن بعض هذه الموقع يقدم خدمة راديو على الإنترنت حيث يمكنك تحديد نوعية الموسيقى أو البرامج التي تود الاستماع لها ومن ثم الحصول على ما يناسب ذوقك، يمكنك أيضاً إكتشاف الجديد من خلال التعرف على ما هو حديث وما له شعبية بين المستمعين مثلـك. يمكنك إكتشاف المزيد من خلال زيارة هذه الموقع مع العلم أن بعضها يحصر تقديم الخدمة على دول محددة:

ccMixter, Pandora Radio, Spotify, Last.fm, ReverbNation , ShareTheMusic, The Hype Machine, Groove Shark, SoundCloud, Bandcamp, SoundClick.

النوع الرابع:

النوع الرابع هي موقع الرأي والإستعراض (Reviews & Opinions)

• إستعراضات السلع (Product Reviews):

تخيل أنك تود شراء سيارة جديدة، أو جهاز كمبيوتر حديث يمكنك زيارة مواقع الآراء لمعرفة رأي من إشتروا هذه السلع قبلك وتقيمهم لها، كما يمكنك معرفة جودة المنتج ومدى تحمله لعوامل الزمن والإستخدام اليومي، أما إن أردت فيمكنك زيارة مواقع إستعراض مميزات ومواصفات السلع حيث ستحصل على رأي خبراء في المجال، كما أنك ستجد رأي المستهلكين في نهاية التقييم لإعطائك صورة واضحة عن المنتج وعن مميزاته، يمكنك زيارة العديد من مواقع الرأي والإستعراض التالية : [epinions](#), [MouthShut](#)

• **الأسئلة والأجوبة الإجتماعية:** (Community Q&A) كما هو الحال مع إستخدام الموقع لإستعراض السلع أو الحصول على آراء المستهلكين، يمكنك الحصول على إجابات محددة لأسئلة قد تدور بذهنك . تحدث عن موقع الوiki حيث يقوم العديد من المستخدمين بعملية إضافة وتنقية المعلومات المطروحة، بناء على نفس النكرة الأساسية فموقع الأسئلة والأجوبة الإجتماعية تعمل بنفس المنطلق حيث تقوم بتقديم سؤال ويقوم المستخدمين بتقديم إجابات، ومن ثم يقوم كل من له دراية بتعديل الإجابة لإعطائك أدق إجابة ممكنة. كما يمكنك الإشتراك في متابعة سؤال طرح من الغير لما الموضوع من أهمية لديك أو حتى متابعة نوعية معينة من المعلومات في التالي إحتفالات الاستفادة لا نهاية. يمكنك الإشتراك وطرح أسئلتك أو متابعة موضوع أو سؤال بزيارة أحد هذه المواقع:

[Askville](#), [EHow](#), [Stack Exchange](#), [WikiAnswers](#), [Yahoo! Answers](#), [Quora](#), [ask.com](#)

النوع الخامس:

النوع الخامس من مواقع التواصل الاجتماعي هي الموقع الترفيهية الإجتماعية:

• **موقع العوالم الافتراضية:** (Virtual Worlds)

قد يعتقد البعض بأن هذه من ضروب الخيال العلمي كما قد نشاهد في بعض أفلام هوليوود، لكن الواقع أن الواقع العالم الإفتراضية كانت ولا زالت متوفرة منذ زمن بعيد، كما أنها في تطور دائم. يمكنك في العالم الإفتراضي إنشاء ما يسمى بالشخصية الرمزية (Avatar) الخاصة بك وتفاعلها في عالم تقابل فيه العديد من الشخصيات المختلفة التي قد تعكس أو لا تعكس شخصيات متشابهة الحقيقين ففي عالم إفتراضي. يمكنك أيضاً التراسل والتحدث بالصوت مع أي من الشخصيات المتواجدة في تلك العالم كما بإمكانك شراء وبيع سلع وممتلكات على هذه العالم. بعض العاب العالم الإفتراضية تقوم على فكرة الحرث والقتال بينما البعض الآخر يقوم على فكرة إيجاد حياة أو عالم بديل لعالمنا الحقيقي. لتجربة العالم الإفتراضية يمكنك زيارة المواقع التالية:

Active Worlds, Second Life, World of Warcraft, RuneScape

* موقع مشاركة الألعاب الإجتماعية: (Game Sharing)
تعتمد فكرة هذه المواقع على مشاركة الآخرين على شبكتك الإجتماعية العاب تتطلب العديد من اللاعبين على الشبكة. كما تمكן بعض هذه المواقع المطوروين من عرض العابهم على المستخدمين للإستمتاع بها. يمكنك اللعب ومشاركة الآخرين المرح بزيارة هذه المواقع:

Kongregate, Miniclip, Newgrounds, Armor Games

الشبكات الاجتماعية الشهيرة:

• الفيس بوك: Facebook

أكبر موقع الشبكات الاجتماعية من ناحية سرعة الانتشار والتوزع، قيمته السوقية عالية وتتنافس على ضمه كبريات الشركات، نقطة القوة الأساسية في الفيس بوك هي " التطبيقات " التي أتاحت الشبكة فيها للمبرمجين من مختلف أنحاء العالم ببرمجة تطبيقاتهم المختلفة وإضافتها للموقع الأساسي. سهل العاملين في الفيس بوك المهمة للمبرمجين بإنشاء - API أكواد برمجية مساعدة - تختصر الكثير عليهم وتساعدهم في الوصول لملفك الشخصي وبناء تطبيق تستفيد منه.

• ماي سبيس: Myspace

الموقع الذي كان الأكثر رواجاً قبل أن يدخل في منافسة شديدة مع الفيس بوك مؤخراً.

• أوركوت: Orkut

منتج قوقل والذي لم يلق رواجاً كبيراً في أمريكا لوجود العملاء فيس بوك وماي سبيس.

• نت أوج NetLog

• هاي Hi55

• ليند إن LinkedIn

شبكة اجتماعية للمحترفين، يضم الموقع قرابة مليونين محترف ومحترفة في مجالات متعددة ومختلفة يتشاركون في مجموعات اهتمام. خاصية متميزة في الموقع هي خاصية التزكبات، فإذا كان مديرك أو زملائك السابقين في وظيفة معينة شغلتها تزكيتك عن عملك في الشركة.

- Xing: شبكة اجتماعية لمستخدمين محترفين حول العالم.
 - Deviantart: الموقع الأشهر لعرض التصاميم الرقمية في شتى المجالات.
 - Artician: شبكة اجتماعية تجمع المصممين الرقميين على شبكة الإنترنت على غرار deviantart ولكن بشكل أكثر إتقان وبخصائص أكثر تنوع.
- الشبكات الاجتماعية وقضايا الشائكة:**
- كما هو الحال مع أي تقنية جديدة، صاحبت ظهور الشبكات الاجتماعية العديد من القضايا الشائكة والتي أدخلت ملوك تلك الواقع في دوامة من المشاكل القانونية التي شكلت أو قد تشكل بعض المعوقات في مسيرة نمو الشبكات الاجتماعية. من تلك القضايا قضية الخصوصية، حيث يدور نقاش شديد أن الشبكات الاجتماعية تهدّى على خصوصية الفرد وغيرت مفهوم الخصوصية للفرد، فبإمكان أي شخص أن يتمتع على الكثير من خصوصيات شخص آخر بمجرد تمضية دقائق في ملف الشخصي. الحل لهذه المشكلة من قبل أصحاب الشبكات الاجتماعية كان بإتاحة بعض الخصوصية مثل إتاحة خاصية التحكم في عرض بعض محتويات الملف الشخصي لمجموعة معينة من الأشخاص وإضافة بعض القوانين المتعلقة بإمكانية وصول الآخرين لتلك المحتويات.

قضية أخرى مهمة كذلك، هي المفهوم السائد عند كثير من مستخدمي شبكة الإنترنت أن الشبكات الاجتماعية لا يتم ارتياهها واستخدامها إلا مراهقين ولا تستخدم إلا لأغراض سيئة أو في أفضل الأحوال لتمضية الوقت بدون أي فائدة مرجوة. هذا المفهوم يبدأ يتلاشى تدريجياً بعد أن بدأ كثير من مستخدمي الشبكات الاجتماعية استخدام أسمائهم الحقيقة وعندما بدأ ضخ كمية محتويات مفيدة في موقع

الشبكات الاجتماعية واستغلال البعض لها للوصول للخبرات والكفاءات من الأشخاص وتدمير عروض حمل لهم.

في الجملة، لكل تقنية جديدة مؤيدان ومعارضين وتبقي الشبكات الاجتماعية تقدم الكثير من الخدمات والمنافع والتي لو استغلت تمام الاستغلال لتحقق منهافائدة كبيرة لكنه من مستخدمي الانترنت.

تقوم يفكرة شبكات التواصل الاجتماعي على بناء وتفعيل المجتمعات الحية على الانترنت حيث يشارك الناس اهتماماتهم وأنشطتهم من خلال برمجيات تحقق صفة الاجتماعية، وهي تحقق اتصالات تفاعلية باتجاهين.

وتعرف مواقع التواصل الاجتماعي بأنها عبارة عن تطبيقات تكنولوجية مبنية على الويب تتيح التفاعل بين الناس، وتسمح بنقل البيانات الإلكترونية وتبادلها بسهولة، وتتوفر للمستخدمين إمكانية العثور على آخرين يشتراكون في نفس المصالح، وبناء عليه ينتج عن ذلك ما يسمى بالمجتمعات الافتراضية Virtual Communities؛ حيث يستطيع المستخدمون التجمع في كيانات اجتماعية تشبه الكيانات الواقعية.

ومواقع التواصل الاجتماعي هي مصطلح يطلق على مجموعة من الموقع على شبكة الانترنت، وقد ظهرت هذه الموقع مع الجيل الثاني للويب، لتساعد الأفراد على التواصل والتفاعل في بيئة مجتمع افتراضي يجمعهم حسب مجموعات اهتمام أو انتقاء أو مشاركة في قضية بعينها.

والشبكات الاجتماعية هي مواقع التي تعطي المستخدمين مجموعة من الخدمات على أساس تكنولوجيات الويب التي تسمح للأفراد ببناء محتوى خاص بصفحة شخصية، وتنظيم من العلاقات الاجتماعية المتعددة ومشاركة الآخرين والتواصل معهم من بعد دون قيود، عرض وبناء وتشكيل المحتوى في إطار من التعاون والتفاعل من خلال مجموعة من الروابط والاهتمامات المشتركة.

ونستنتج من التعريفات السابقة أن مضمونها يتبنى فكرة دور حول مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي بأنه: "عبارة عن تطبيقات تكنولوجية الكترونية قائمة على نظم الجيل الثاني للويب لتحقيق التواصل والتفاعل بين مختلف الأفراد المنتشرين حول العالم بالمراسلات المكتوبة والمسموعة والمرئية مع تحقيق الاتصال الفوري والمرجاً بما يحقق أكبر فائدة لتجميع الشعوب في موقع للتواصل من بعد".

والتعبير عن التواصل الاجتماعي Social networking على شبكة الانترنت استخدام له العديد من المصطلحات منها): موقع الشبكة الاجتماعية - وشبكات التواصل الاجتماعي - والشبكات الاجتماعية - ومواقع التواصل الاجتماعي)، وجميع هذه المصطلحات تعبر عن التواصل والتفاعل بين مجموعة من الأفراد من خلال شبكة اجتماعية على الويب.

تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على جمهور المتقلين:

لقد أحدثت التطورات التكنولوجية الحديثة في منتصف عقد التسعينات من القرن الماضي، نقلة نوعية وثورة حقيقة في عالم الاتصال، حيث انتشرت شبكة الانترنت في كافة أرجاء المعمورة، وربطت أجزاء هذا العالم المترابطة بفضائلها الواسع، ومهنت الطريق لكافة المجتمعات للتقارب والتعارف وتبادل الآراء والأفكار والرغبات، واستفاد كل متصل بهذه الشبكة من الوسائل المتعددة المتاحة فيها، وأصبحت أفضل وسيلة لتحقيق التواصل بين الأفراد والجماعات، ثم ظهرت الواقع الإلكتروني والمدونات الشخصية وشبكات المحادثة، التي غيرت مضمون وشكل الإعلام الحديث، وخلقت نوعاً من التواصل بين أصحابها ومستخدميها من جهة، وبين المستخدمين أنفسهم من جهة أخرى".

هذه الواقع هي عبارة عن صفحات ويب على شبكة الانترنت، يخصصها بعضها للإعلان عن السلع والخدمات أو لبيع المنتجات، والبعض الآخر عبارة عن صحيفة إلكترونية تتوفّر فيها لكتاب إمكانية للنشر، وللزور كتابة الردود على

المواضيع المنشورة فيها، وفرصة للنقاش بين المتصفحين، وكذلك موقع للمحادثة (الدردشة)، وهناك المدونات الشخصية التي يجعلها أصحابها كمحفظة خاصة يدونون فيها يومياتهم، ويضعون صورهم ويسجلون فيها خواطرهم واهتماماتهم.

ومن هذه الواقع محركات البحث وبابات ويب ومراجع حرة والمدونات وواقع الصحف والمجلات وواقع الصحف الإلكترونية وواقع الفنوات الفضائية وموقع اليوتيوب. ثم ظهرت شبكات التواصل الإجتماعية مثل: (فيسبوك - توينتر - ماي سبيس - لايف بوون - هاي فايف - أوركت - تاجد - ليكيد إن - يوتوب وغيرها)، التي أتاح البعض منها مثل فيسبوك، تبادل مقاطع الفيديو والصور ومشاركة الملفات وإجراء المحادثات الفورية، والتواصل والتفاعل المباشر بين جمهور المتابعين.

ويسجل لهذه الشبكات كسر احتكار المعلومة، كما أنها شكلت عامل ضغط على الحكومات والمسؤولين، ومن هنا بدأت تجتمع وتتحاور بعض التكتلات والأفراد داخل هذه الشبكات، تحمل أفكاراً ورؤى مختلفة، متقاربة أو موحدة أحياناً، مما أثرت هذه الحوارات على تلك الشبكات وزادتها غنى، وجعلت من الصعب جداً على الرقابة الوصول إليها، أو السيطرة عليها، أو لجمها في حدود معينة".

تعتبر موقع التواصل الإجتماعية هي الأكثر انتشاراً على شبكة الانترنت، لما تمتلكه من خصائص تميزها عن الواقع الإلكترونية، مما شجع متصفحى الانترنت من كافة أنحاء العالم على الإقبال المتزايد عليها، في الوقت الذي تراجع فيه الإقبال على الواقع الإلكترونية. وبالرغم من الانتقادات الشديدة التي تتعرض لها الشبكات الإجتماعية على الدوام وخصوصاً موقع فيسبوك، والتي تتهمه تلك الانتقادات بالتأثير السلبي والمباشر على المجتمع الأمريكي، والمساهمة في انفراط عقده وانهياره، فإن هناك من يرى فيه وسيلة مهمة للتكملي والاتصال بين المجتمعات، وتقريب المفاهيم والرؤى مع الآخر، والإطلاع والتعرف على ثقافات الشعوب

المختلفة، إضافة لدوره الفاعل والمتميز كوسيلة اتصال ناجعة في الهبات والانتفاضات الجماهيرية".

ما المقصود بشبكات التواصل الإجتماعية على الإنترن特؟

يعرفها محمد عواد بأنها: "تركيبة إجتماعية إلكترونية تم صناعتها من أفراد أو جماعات أو مؤسسات، وتتم تسمية الجزء التكويتي الأساسي (مثل الفرد الواحد) باسم العقدة، بحيث يتم إيصال هذه العقد بأنواع مختلفة من العلاقات كتشجيع فريق معين أو الانتقام لشركة ما أو حمل جنسية بلد ما في هذا العالم. وقد تصل هذه العلاقات لدرجات أكثر عمقة كطبيعة الوضع الاجتماعي أو المعهودات أو الطبقية التي ينتمي إليها الشخص".

وتعرفها هبة محمد خليفة بالقول: "الشبكات الإجتماعية هي شبكة مواقع فعالة جداً في تسهيل الحياة الإجتماعية بين مجموعة من المعارف والأصدقاء، كما تُسكن الأصدقاء القدامى من الاتصال بعضهم البعض وبعد طول سنوات، وتمكنهم أيضاً من التواصل المرئي والصوتي وتبادل الصور وغيرها من الإمكانيات التي توطّد العلاقة الإجتماعية بينهم".

إنها "شبكات إجتماعية تفاعلية، تتيح التواصل لمستخدميها في أي وقت يشأون وفي أي مكان من العالم. ظهرت على شبكة الإنترنط منذ سنوات قليلة، وغيرت في مفهوم التواصل والتقارب بين الشعوب، واكتسبت إسمها الاجتماعي كونها تعزز العلاقات بين بني البشر، وتعزز في الآونة الأخيرة وظيفتها الإجتماعية لتصبح وسيلة تعبيرية واحتجاجية".

ما المقصود بجمهور المتلقين في ظل هذه الشبكات؟

يعرفه صالح جاويش أوغلو بالقول: "إن الثورة التكنولوجية الحاسمة في وسائل الاتصالات، والتي يبدو أنها لا تعرف التوقف، قد ساعدت ومكنت الجمهور من تأسيس إعلامه الخاص به، حتى يات المواطن المتلقى نفسه إعلامياً، يكتب

ويذيع وينتاج البرامج المرئية وينشرها ويدفعها من على الإنترن特 لمواطنيه مثله مثلهم، وأصبحوا يتداولون المعلومات الإخبارية والنتائج الإعلامية من دون الحاجة إلى صرف المبالغ الطائلة، التي تصرفها الوسائل الإعلامية التقليدية. وهكذا أصبحنا نسمع بمصطلحات جديدة مثل "الموطن الصحفى" في مجال الإعلام والاتصالات لم نكن نسمعها من قبل، وذلك بسبب الدور الفاعل للمتلقى / الجمهور في العملية الإعلامية، وبمساعدة وسائل وتقنيات وسائل الإعلام والاتصالات الجديدة.

يرى ماكلوهان أن التحول الأساسي في الاتصال التكنولوجي يجعل التحولات الكبرى تبدأ لدى الشعوب، ليس فقط في التنظيم الاجتماعي، وإنما في الحواس الإنسانية أيضاً. وبدون فهم الأسلوب الذي تعمل به قضاه وسائل الإعلام، لن تستطيع فهم التغيرات الاجتماعية والثقافية التي تطأ على المجتمعات، فأي وسيلة جديدة هي امتداد للإنسان، تؤثر على طريقة تفكيره وسلوكه، فكاميرا التليفزيون تمد أعيننا، والميكروفون يمد أسماعنا، والآلات الحاسبة توفر الجهد العقلي وتؤدي إلى امتداد الوعي".

في ضوء ما تقدم، يلاحظ الكاتب "أن الانتفاضات وثورات الشعوب اعتمدت أساساً على المبتكرات العلمية والتقنيات الحديثة، التي رافقت تحالفات الشعوب من أجل الانعتاق والحرية، وقد لا يذهب المرء بعيداً في التاريخ إذا قال بأن الحركات السياسية التي ظهرت بعد الحرب العالمية الثانية، شكلت مساراً جديداً لوعي الشعوب، والتشرت مسميات لا تزال عالقة في ذهان الناس مثل حركات التحرر الوطني والانتفاضات الجماهيرية والثورات الشعبية، وكانت تستخدم القوة والعنف في تحقيق أغراضها وأهدافها، وترافق ذلك في أغلب الأحيان الآلة العسكرية".

ويرى الكاتب أيضاً "أن الانتفاضات والثورات الحديثة سلكت مسلكاً آخر تماماً، بالرغم من أن الغرض ذاته الذي سعى من أجل تحقيقه الجماهير في منتصف القرن الماضي، لكن الفرق هنا الوسيلة فقد استخدمت الجماهير الشعبية في شمال

أفريقيا والشرق الأوسط في ثوراتها الحديثة القوة الناعمة، المتمثلة في شبكات التواصل الاجتماعي، التي أصبحت سلاحا فاعلا في يد الشباب في مواجهة الأنظمة الطاغية وهز عروشها، هذا السلاح الفعال لا يمكن أبدا للسلطات القمعية استخدامه، وإذا حاولت فإن محاولاتها تكون مفضوحة لا تتعذر التشويف أو حجب بعض المواقع، لكن هذا ليس بالأمر الصعب على الشباب لإيجاد بدائل أخرى لكسر هذا الحصار الحكومي، وباليات عديدة وفي نطاق الإنترنيت وشبكات التواصل الاجتماعي".

تلعب شبكات التواصل الاجتماعي أدوارا عديدة بنظر الكاتب، أهمها سياسية واقتصادية واجتماعية في حياة الشعوب في كافة أنحاء العالم، وبات تأثيرها يتتصدر أحداث الساعة: "نظرا لارتباط قطاع كبير من الأفراد بتلك الشبكات، وأصبح تأثير تلك الشبكات الاجتماعية على الواجهي السياسية والاقتصادية والاجتماعية واضحا".

فقد أصبح بإمكان أي فرد أن ينشأ موقعه الخاص على شبكات التواصل الاجتماعي بسهولة ويسر، والالتفاء بالأصدقاء القدامى وزملاء الدراسة، وبائي هذا من إدراك الناس لأهمية هذه الشبكات، بصرف النظر عن كونها خاصة أو تابعة لمؤسسة أو شركة أو حتى دولة، لأن الهدف واحد من إنشاء هذه الشبكات، مع الأخذ بعين الاعتبار الاستخدام المبين لبعض الناس في هذه الشبكات.

ويحسب لشبكات التواصل الاجتماعي أنها تتعامل مع المعلومة والخبر والحدث لحظة وقوعها، ويمكن تبادل هذه المعلومات بين الأصدقاء معززة بالصور ومقاطع الفيديو والتعليق والرد على بعضها، وهذا ما لم تتمكن منه وسائل الإعلام الحديثة، فإنها ولو قدمت الخبر تحت مسمى (عاجل أو مباشر)، فإنها تقوم فقط بدور المرسل من خلال وسائلها الإعلامية كالفضائيات مثلا، ولم تتمكن من أن يجعل المشاهد يتفاعل معها في لحظة بتها لتلك الأحداث، إلا بعد فترة من الوقت عندما

تكون تلك الأخبار قد نشرت على موقعها الإلكتروني، وبهذه الحالة يمكن لمتصفح تلك الواقع للفوارات الفضائية أن يرد أو يعلق على تلك الأخبار.

ويرى البعض "أن الأحداث الأخيرة في كل من تونس ومصر أكدت الدور القوي لتلك الشبكات على الصعيد السياسي، كما أن الفترات الماضية الخاصة بالاحتجاجات الإيرانية على الانتخابات الماضية، شهدت رفض الإدارة الأمريكية، لقيام مؤسسي توينتر عملية صيانة الموقع بهدف مساعدة معارضي الثورة، وبغض النظر عن الهدف من هدف الحكومة الأمريكية، فإن ذلك يظهر مدى أهمية شبكات التواصل الإجتماعية على الصعيد السياسي".

ويلاحظ الكاتب أن الانتفاضات الجماهيرية والثورات الشعبية، التي اجتاحت العالم العربي بالستين الأخيرة، قد ساهمت في تحويل الشباب إلى صحفيين ومراسلين وكتاب في لحظة من الزمن، وقد لا يكون الغالبية العظمى منهم يعرف شيئاً قبل هذه الأحداث، عن ماهية شبكات التواصل الإجتماعية ودورها في بث روح التحدي لديهم.

لقد استخدموا هذه الشبكات "كوميلة تقاعلية" بينهم، ونشر وتبادل الأخبار والمعلومات الهامة، وتحديد مواعيد وأماكن التحركات الجماهيرية التي ينذرون الانطلاق منها، إلى أماكن ذات تأثير رمزي على جميع المواطنين كالساحات والميادين العامة، كما أوصلوا أنباء تلك التحركات الجماهيرية إلى كافة أنحاء العالم، عبر شبكات التواصل الإجتماعية والهواتف النقالة والفضائيات التليفزيونية وغيرها.

ويخلص الباحث إلى أن: "هناك سلاح آخر لا يقل خطورة عن الأسلحة التي استخدموها الشباب في ثوراتهم التي يسجل للتكنولوجيا الحديثة دورها البارز في إنجاح تلك الثورات، هذا السلاح هو (السخرية) فقد وظفت جموع الشباب المنتفضة النكات والسخرية في فضح مسلوك وتصريفات أزلام النظام والمحسوبين عليه، وكانت تنتشر هذه السخرية والنكات على صفحات شبكات التواصل الإجتماعي،

وكان كل ذلك يجري ردا على تجاهل إعلام السلطة لإرادة الناس وتغطية تحركاتهم ومطالبهم الداعية للإصلاح والإطاحة برأس السلطة".

وبهذا ازدادت أهمية هذه الشبكات الاجتماعية وازدادت معها في نفس الوقت أعداد المشتركين الجدد فيها وخصوصا في العالم العربي، الذي لم يعر أهمية لهذه الواقع قبل استخدامها من قبل الشباب التائز في كافة البلدان العربية ومنطقة الشرق الأوسط.

ويخلص الكاتب إلى أن الدور الذي "لعبته وسائل الإعلام الحديثة، والظهور القوي للإعلام الجديد أو الإعلام الشعبي أو البديل، أثبتت مجتمعة أن هذا الإعلام ينحو منحى إنسانياً ويحمل طابعاً تقدماً قياماً بالإعلام القديم السائد، الذي كان يحتكر المعلومة ويحجب الأخبار وتطورات الأحداث التي لا تناسب سياساته الإعلامية عن جمهور المتلقين". وقد جاء الإعلام الجديد ليسمع صوته إلى كل من يريد أن يسمع من السياسيين والإعلاميين والمعندين وإلى كافة المهتمين من مسائير الناس، ويسقط بقوة أباطرة الإعلام الرسمي ومؤسساتهم القمعية، الذين كانوا يتحكمون بالوسائل الإعلامية ويسيرونها حسب رغباتهم وتوجهاتهم السياسية الإعلامية".

ويتابع القول بأن "الفرد في المجتمعات العربية تمرد على الوجبة الإعلامية الجاهزة التي كانت تقدمها له وسائل الإعلام التقليدية، والتي كانت من طرف واحد فقط وأصبح مشاركاً ومتناولاً ومحللاً لما يدور حوله من أحداث، فيقدم الأفكار ويحلل الأخبار ويرد على بعض الآراء، التي تتعارض مع مصالحه ويعقب على المفید منها، ولا يسمح أبداً للنبيل من كرامته أو التقليل من شأنه وشخصيته، ودوره الفاعل في العملية الإعلامية، رافضاً بذلك أسلوب التقليد الذي تعتمده وسائل الإعلام التقليدية والرسمية".

تقنيات التواصل الاجتماعي.. الاستخدامات والمتغيرات:

شهد العالم في السنوات الأخيرة نوعاً من التواصل الاجتماعي بين البشر في فضاء إلكتروني افتراضي، قرب المسافات بين الشعوب وألغى الحدود وزاوج بين الثقافات، وسمى هذا النوع من التواصل بين الناس (شبكات التواصل الاجتماعي)، وتعددت هذه الشبكات واستثمرت بجمهور واسع من المتنقرين، ولعبت الأحداث السياسية والطبيعية في العالم دوراً بارزاً في التعريف بهذه الشبكات، وبالمقابل كان الفضل أيضاً لهذه الشبكات في إيصال الأخبار السريعة والرسائل النصية ومقطاطع الفيديو عن تلك الأحداث، الأمر الذي ساعد في شهرة وانتشار هذه الشبكات وأهمها: (الفيس بوك، تويتر، واليوتيوب).

1- تعريف تقنيات التواصل الاجتماعي:

الشبكات الاجتماعية هي مصطلح يطلق على مجموعة من الواقع على شبكة الإنترنت، تتبع التواصل بين الأفراد في بيئه مجتمع افتراضي يجمعهم حسب مجموعات اهتمام أو شبكات انتماء(بلد، جامعة، مدرسة، شركة... إلخ)، كل هذا يتم عن طريق خدمات التواصل المباشر؛ مثل: إرسال الرسائل، أو الاطلاع على الملفات الشخصية للأخرين، ومعرفة أخبارهم ومعلوماتهم التي يتوجهونها للعرض.

وتتنوع أشكال وأهداف الشبكات الاجتماعية، فبعضها عام يهدف إلى التواصل العام وتكون الصداقات حول العالم وبعضها الآخر يتمحور حول تكوين شبكات اجتماعية في نطاق محدد ومنحصر في مجال معين مثل شبكات المحترفين وشبكات المصوريين ومصممي الجرافكس.

2- أهمية شبكات التواصل الاجتماعي:

من خلال التعريف السابق يمكن بسهولة استنتاج أهمية شبكات التواصل الاجتماعي في إتاحة المجال واسعاً أمام الإنسان للتغيير عن نفسه ومشاركة مشاعره وأفكاره مع الآخرين، خاصة وأن هناك حقيقة علمية وهي أن الإنسان اجتماعي

بطبيعة وبطرته يتواصل مع الآخرين ولا يمكن له أن يعيش في عزلة عن أخيه الإنسان. وقد ثبتت كثيرة من الدراسات والبحوث العلمية أن الإنسان لا يستطيع إشباع جميع حاجاته البيولوجية والنفسية دون التواصل مع الآخرين فحاجاته هذه تتعرض عليه العيش مع الآخرين لإشباع هذه الحاجات. أما الاحتياجات الاجتماعية فلا يمكن أن تقوم أساساً دون تواصل إنساني مع المحيط الاجتماعي ولذلك فالإنسان كائن اجتماعي بطبيعته لا يمكن أن يعيش بمفرده.

3- مميزات شبكات التواصل الاجتماعي:

وبالرغم من ذلك فإن الشبكات الاجتماعية تتميز عن غيرها من الواقع في الشبكة العنكبوتية بعدها مميزات، من أبرزها :

- إن هدف الواقع الاجتماعية خلق جو من التواصل في مجتمع افتراضي تبني يجمع مجموعة من الأشخاص من مناطق ودول مختلفة على موقع واحدة، تختلف وجهاتهم ومستوياتهم وألوانهم، وتتفق لغتهم التقنية.
- إن الاجتماع يكون على وحدة الهدف سواء التعارف أو التعاون أو التشاور أو لمجرد الترفيه فقط وتكوين علاقات جديدة، أو حب للاستطلاع والاكتشاف.
- إن الشخص في هذا المجتمع عضو فاعل، أي أنه يرسل ويستقبل ويقرأ ويكتب ويشارك، ويسمع ويتحدث، فدوره هنا تجاوز الدور السلبي من الاستماع والاطلاع فقط، ودور صاحب الموقع في هذه الشبكات دور الرقيب فقط، أي الاطلاع ومحاولة توجيه الموقع للتواصل الإيجابي.

كما تتميز الشبكات الاجتماعية عن غيرها بعدها مميزات:

- 1- العالمية: حيث تلغى الحواجز الجغرافية والمكانية، وتتحطم فيها الحدود الدولية، حيث يستطيع الفرد في الشرق التواصل مع الفرد في الغرب، في بساطة وسهولة.

2- التفاعلية: فالفرد فيها كما أنه مستقبل وقارئ، فهو مرسل وكاتب ومشارك، فهي تلغى السلبية المقيمة في الإعلام القديم - التلفاز والصحف الورقية وتعطي حيزاً للمشاركة الفاعلة من المشاهد والقارئ.

3- الت نوع وتعدد الاستعمالات، فيستخدمها الطالب للتعلم، والعالم لبث علمه وتعليم الناس، والكاتب للتواصل مع القراء... وهكذا.

4- سهولة الاستخدام : فالشبكات الاجتماعية تستخدم بالإضافة للحروف وبساطة اللغة، تستخدم الرموز والصور التي تسهل للمستخدم التفاعل.

5- التوفير والاقتصادية: اقتصادية في الجهد والوقت والمال، في ظل مجانية الاشتراك والتسجيل، فالفرد البسيط يستطيع امتلاك حيز على الشبكة للتواصل الاجتماعي، وليس ذلك حكرًا على أصحاب الأموال، أو حكرًا على جماعة دون أخرى.

4- إيجابيات وسلبيات شبكات التواصل الاجتماعي:

وبما أن لكل شيء إيجابيات وسلبيات فإن شبكات التواصل الاجتماعي كذلك لها إيجابياتها وسلبياتها، حيث تضاربت الآراء مع قبول ورفض لانتشار الواقع الاجتماعية على الشبكة العالمية العنكبوتية (الإنترنت)، معتمداً ذلك على دراسات وبحوث أقامها العديد من الباحثين الاجتماعيين والأطباء في مجال علم النفس والطب أيضاً، حيث استنتجوا من خلالها أن هناك العديد من التأثيرات السلبية التي تنتج من الإدمان عليها لا سيما تلك العوارض النفسية وهي الانعزال في غرفة واحدة أمام شاشة، وإن كانت صغيرة ولكنها تضع العالم بأكمله بين يدي المستخدمين وبسخونة كبيرة يصل إلى حيث يشاء، فإنها وبحسب آراء بعض الأطباء النفسيين هي حالة من السكون والخمول لأن الشخص عندما يقوم بذلك فهو يفقد متعة الحياة من مغامرة وتشويق وتعارف مباشر واطلاع أقرب وتجارب أكبر.

لكن البعض الآخر (من الأطباء) يرون أن هناك حالة إيجابية لذلك فهو يسمح للمشترك بالبوج بكل ما في نفسه من دون خجل أو خوف، ومن جانب آخر فإن هناك العديد من المشاكل التي تسببها هذه الشبكات الاجتماعية منها التهك الخصوصية وهدر الوقت ومشاكل زوجية، بل وصل بها الحال لتصبح مثبراً للسياسيين والمعارضين تغير عن آرائهم وأفكارهم.

5- دور شبكات التواصل الاجتماعي في الثورات العربية:

أطلقت في الآونة الأخيرة على الانتفاضات الجماهيرية والثورات الشعبية، التي اجتاحت شمال إفريقيا ومنطقة الشرق الأوسط وما زالت متواصلة، أطلقت عليها تسميات عديدة منها: (ثورة الفيس بوك، الربيع العربي، ثورة الياسمين، ثورة الفراعنة، الثورة الخضراء، وثورة الكرامة) وغيرها، وبالرغم من أحقيتها هذه التسميات وتوق الشعوب إلى العنق والحرية، فإن شبكات التواصل الاجتماعي لعبت دوراً ريادياً في هذه التحركات الشعبية، وإن أبطالها هم أناس عاديون من جيل الشباب، المحرومون من أبسط الحقوق المدنية في الحرية والعمل وإبداء الرأي والتجمهر والتظاهر، هذا الجيل من الشباب اختار أن يقف بوجه الحكم الطغاة ويطالعهم بحقوقه المشروعية، حاملاً سلاح العلم والمعرفة والرأي الجريء، فتحول هؤلاء الشباب إلى صحفيين ومراسلين وكتاب في لحظة من الزمن، وقد لا يكون الغالبية العظمى منهم يعرف شيئاً قبل هذه الأحداث، عن ماهية شبكات التواصل الاجتماعية ودورها في بث روح التحدي لديهم.

بالطبع استخدموا هذه الشبكات كوسيلة تفاعلية بينهم، ونشر وتبادل الأخبار والمعلومات الهامة، وتحديد مواعيد وأماكن الحشود الجماهيرية التي ينرون الانطلاق منها، إلى أماكن ذات تأثير رمزي على جميع المواطنين كالساحات والسيارات العامة، كما أوصلوا أنباء تلك التحركات الجماهيرية إلى كافة أنحاء العالم، عبر شبكات التواصل الاجتماعي والهواتف النقالة والفضائيات التلفزيونية، مستعملين كلمات جديدة أضيفت إلى قواميس الاتصالات والعمل الصحفي، ومنها ما

تحتصر على كلمة واحدة كالشفرة مثل : (عاجل، متظاهر، عاجل جدًا، مؤكدة) وغالبًا ما تستخدم هذه الشفرات في الهواتف النقالة، وكذلك عبارات تستخدم في شبكات التواصل مثل: (يرجى شرء بأسرع وقت، واتصال من ميدان التحرير)، وفي بعض الأحيان تعزز هذه العبارات بمقاطع فيديو تسجل الحدث زمانياً ومكانياً في آن واحد، ويلاحظ أن ذلك يبرز بشكل خاص في تحركات الجماهير الاحتجاجية في إيران.

إحصائيات وأرقام مستهدفة في شبكات التواصل الاجتماعي:

ورغم الاتهامات التي تطارد هذه المواقع من اتهامات الخصوصية إلى التجسس على البيانات الشخصية للمستخدمين، إلا أن قوتها تزداد يوماً بعد يوم، ويزداد تعلق المستخدمين بها، والدليل على ذلك ارتفاع عدد مستخدمي موقع "فيسبوك"، حيث وصل عدد مستخدمي موقع فيسبوك في العالم العربي حتى شهر إبريل/ نيسان 2012م إلى 43 مليون مستخدم، مع نمو واضح في استخدام اللغة العربية ضمن وسائل التواصل الاجتماعي، وذلك وقتاً لاحقاً نتائج تقرير الإعلام الاجتماعي العربي.

وتفيد الإحصاءات بأن نسبة مستخدمي فيسبوك من سكان العالم العربي ارتفعت من 64% منذ عامين إلى حوالي 70%اليوم، 70% منهم من شريحة الشباب، الأمر الذي يشير إلى تبني قطاعات متنامية من المجتمع العربي لوسائل الإعلام الاجتماعي بهدف إحداث تغيير في مجتمعاتهم.

وعندما تكون متابعاً لمنه شخص مثلاً على "تويتر" وينطلق 20 من هؤلاء بالتربيط في قضية معينة وتجد نفسك محاطاً بتغريداتهم من كل جهة فستتوهم آلياً بأن العالم كله مشغول بذات القضية وأنها بذلك تتتصدر اهتمامات سكان بلادك على افتراض أن الـ 20 شخص من نفس الدولة وإن صادف تغريدتهم وجود صحفي نشط بينهم يلقط طرف النقاش وينشر خيراً عنه، فستقسم وتحلف أغلظ الأيمان بأن

القضية المطروحة هي أهم قضايا الساعة لكن بمجرد أن تفتح نافذة منزلك وتسأل أي حابر في الشارع عن القضية إليها فقد يكتفي بأن يبلغ عنك مستشفى الأمراض العقلية.

وفي حقيقة الأمر، كثير من الأبحاث المبكرة - والعديد من التصریحات الأولية - عن موقع التواصل الاجتماعي بدت معدة خصيصاً لجعل الآباء يخالفون من تكنولوجيا ناشئة لا يفهمها كثير منهم مثلاً يفهمها أطفالهم.

وسواء أكانت حول إرسال الصور والتعليقات الإباحية أو المضايقات الإلكترونية أو شبح إدمان الانترنت، (فقد ركزت كثير من الأبحاث التي أجريت حول موقع التواصل الاجتماعي على ما يطلق عليه الناس نموذج الخطر).

فقد أفادت أبحاث بأن لموقع التواصل الاجتماعي تأثير على حياة المستخدمين الاجتماعية وعلى مخهم على حد سواء وأثبتت معنح أجري لبعض الأدمغة أن هناك صلة بين عدد أصدقاء شخص على فيسبوك وحجم بعض أجزاء المخ.

وليس واضحًا إن كان استخدام شبكات التواصل الاجتماعي ينمّي المخ أم أن أولئك الذين لديهم تركيب معين للمخ قادرون على خلق الأصدقاء بسهولة أكثر.

وللمناطق التي جرى فحصها في المخ علاقة بالتواصل الاجتماعي والذاكرة ومرض التوحد.

إلا أنه يمكن الاستفادة من الشبكات الاجتماعية في الإيجابيات التالية:

١- الاستخدامات الاتصالية الشخصية:

وهو الاستخدام الأكثر شيوعاً، ولعل الشرارة الأولى للشبكات الاجتماعية اليوم كانت يهدف التواصل الشخصي بين الأصدقاء في منطقة معينة أو مجتمع معين، وهذا الهدف موجود حتى الآن برغم تطور الشبكات الاجتماعية على مستوى الخدمات وعلى مستوى التقنيات والبرمجيات، وبرغم خروجها من حدود الدولة إلى فسيح جو العالم.

ويمكن من خلال الشبكات الاجتماعية الخاصة تبادل المعلومات والملفات الخاصة والصور ومقاطع الفيديو، كما أنها مجال رحب للتعارف والصداقة، وخلق جو مجتمع يتميز بوحدة الأفكار والرغبات غالباً، وإن اختلفت أعمارهم وأماكنهم ومستوياتهم العلمية.

2- الاستخدامات التعليمية:

إن الدور الذي تلعبه الشبكات الاجتماعية في تطوير التعليم الإلكتروني حيث تعمل على إضافة الجانب الاجتماعي له، والمشاركة من كل الأطراف في منظومة التعليم بداية من مدير المدرسة والمعلم وأولياء الأمور وعدم الاقتصار على التركيز على تقديم المقرر للطلاب.

فاستخدام الشبكات الاجتماعية يزيد فرص التواصل والاتصال في خارج نطاق المدارس، ويكسر حاجز الوقت فيمكن التواصل خارج وقت الدراسة، ويقضى على كثير من الرسميات داخل المدارس، ويمكن التواصل الفردي أو الجماعي مع المعلم، مما يوفر جو من مراعاة الفروق الفردية، كما أن التواصل يكسب الطالب مهارات أخرى كال التواصل والاتصال والمناقشة وإبداء الرأي، وهي مساحة ضيقة جداً داخل أسوار المدارس، في ظل تقدم الطلاب في الفصول وكثرة المواد، مع وجود الأنظمة والمساحات الضيقة للمناقشات والتدوالات.

3- الاستخدامات الحكومية:

اتجهت كثير من الدوائر الحكومية للتواصل مع الجمهور من خلال موقع التواصل الاجتماعي، بهدف قياس وتطوير الخدمات الحكومية لديها، ومسايرة التقنية الحديثة، بل أصبح التواصل الثاني مع الجمهور من نقاط تقييم الدوائر الحكومية وخدماتها المقدمة، وتتميز هذه الخدمة بقلة التكلفة والوصول المباشر للمستفيد الأول، والتغذية الراجعة المباشرة، مما يساعد في تفادي الأخطاء والوصول بالخدمة المقدمة للإنسان والتميز.

ويمكن الاستفادة من الشبكات الاجتماعية في حجز المواعيد وتأكيداتها، ونشر التعليمات والإجراءات، والتواصل مع الرئيس مباشرة، وإيداء الملاحظات والمقترحات.

4- الاستخدامات الإخبارية:

أصبحت الشبكات الاجتماعية مصدر أصيل من مصادر الأخبار للكثير من روادها، وهي أخبار تتميز بأنها من مصدرها الأول وبصياغة فردية حرّة غالباً، لا احترافية لاستخدامات مختلفة سياسية أو دعائية.

وقد تميزت المدونات الخاصة باستقطاب الباحثين عن الأخبار، وموقع الأخبار المتخصصة، وقنوات إخبارية كبيرة، في أحداث مختلفة سابقة، وكان لأصحابها التأثير الكبير في نقل الأخبار الصحيحة للرأي العام.

5- الاستخدامات الدعوية:

فتحت الشبكات الاجتماعية الباب للتواصل والدعوة مع الآخرين مسلمين أو غير مسلمين باختلاف لغاتهم وأختلاف أجناسهم وبلدانهم، وأصبح للكثير من الدعاة صفحاتهم الخاصة ومواعدهم التالية، وهو التقاليجي للتواصل العالمي في ظل الانغلاق الإعلامي الرسمي في كثير من الدول، وفي ظل أنظمة تعزق التواصل المباشر وتقولب الداعية والعالم على قوالب جامدة وتحمي الدعوة عن طريق الشبكات الاجتماعية بال العالمية والغورية والتحديث المستمر، مع كسر حاجز الوقت والزمان، والسهولة في الاستخدام والتواصل، والتوفير في الجهد والتكاليف.

الفِصَلُونَ الْخَامِسُونَ

خدمة الشبكة الاجتماعية

خدمة الشبكة الاجتماعية

خدمات الشبكات الاجتماعية هي خدمات تؤسسها وتبرمجها شركات كبرى لجمع المستخدمين والأصدقاء ومشاركة الأنشطة والاهتمامات، والبحث عن تكوين صداقات والبحث عن اهتمامات وأنشطة لدى أشخاص آخرين.

معظم الشبكات الاجتماعية الموجودة حالياً هي عبارة عن موقع ويب تقدم مجموعة من الخدمات للمستخدمين مثل المحادثة الفورية والرسائل الخاصة والبريد الإلكتروني والفيديو والتدوين ومشاركة الملفات وغيرها من الخدمات. ومن الواضح أن تلك الشبكات الاجتماعية قد أحدثت تغيراً كبيراً في كيفية الاتصال والمشاركة بين الأشخاص والمجتمعات وتبادل المعلومات. وتلك الشبكات الاجتماعية تجمع الملايين من المستخدمين في الوقت الحالي وتنقسم تلك الشبكات الاجتماعية حسب الأغراض فهناك شبكات تجمع أصدقاء الدراسة وأخرى تجمع أصدقاء العمل بالإضافة لشبكات التدوينات المصغرة، ومن أشهر الشبكات الاجتماعية الموجودة حالياً [facebook](#) و[MySpace](#) و[Twitter](#) و[Lifewithyou](#) و[Aorkt](#) و[Google+](#).

نشأة الشبكات الاجتماعية:

بدأت مجموعة من الشبكات الاجتماعية في الظهور في أوائل التسعينيات مثل [Classmates.com](#) عام 1995 للربط بين زملاء الدراسة وموقع [SixDegrees.com](#) عام 1997 وركز ذلك الموقع على الروابط المباشرة بين الأشخاص. وظهرت في تلك المواقع الملفات الشخصية للمستخدمين وخدمة إرسال الرسائل الخاصة لمجموعة من الأصدقاء. وبالرغم من توفير تلك المواقع لخدمات مشابهة لما توجد في الشبكات الاجتماعية الحالية إلا أن تلك المواقع لم تستطع أن تدر ربحاً لمالكيها وتم إغلاقها. وبعد ذلك ظهرت مجموعة من الشبكات الاجتماعية

التي لم تستطع أن تحقق النجاح الكبير بين الأعوام 1999 و 2001. و مع بداية عام 2005 ظهر موقع يبلغ عدد مشاهداته صفحاته أكثر من google وهو موقع MySpace الأميركي الشهير ويعتبر من أوائل وأكبر الشبكات الاجتماعية على مستوى العالم و معه منافسه الشهير فيس بوك الذي بدأ أيضاً في الانتشار المتوازي مع ماي سبيس حتى قام فيس بوك في عام 2007 بإنشاء تكوين التطبيقات للمطورين وهذا ما أدى إلى زيادة أعداد مستخدمي فيس بوك بشكل كبير ويعتقد أن عددهم حالياً يتجاوز 800 مليون مستخدم على مستوى العالم.

تلك الشبكات الاجتماعية أصبحت محل الدراسة للكثير من الدارسين في مجال المجتمعات والباحثين في عدد من المواضيع مثل الخصوصية والهوية ورأس المال المجتمعات واستخدامات المراهقين.

أنواع الشبكات الاجتماعية:

نوع أساسي:

وهذا النوع يتكون من ملفات شخصية للمستخدمين وخدمات عامة مثل المراسلات الشخصية ومشاركة الصور والملفات الصوتية والمرئية والروابط والنصوص والمعلومات بناءً على تصنيفات محددة مرتبطة بالدراسة أو العمل أو النطاق الجغرافي مثل موقع فيس بوك وماي سبيس.

مرتبط بالعمل:

و هو من أنواع الشبكات الاجتماعية الأكثر أهمية وهي تربط أصدقاء العمل بشكل احترافي وأصحاب الأعمال والشركات وتتضمن ملفات شخصية للمستخدمين تتضمن سيرتهم الذاتية وما قاموا به في سنوات دراستهم و عملهم ومن قاموا بالعمل معهم.

مميزات إضافية:

هناك بعض الشبكات الاجتماعية توفر مميزات أخرى مثل التدوين المصغر Micro Blogging مثل موقع تويتر وبلارك والشبكات الجغرافية مثل موقع برايت كايت.

أنواع الشبكات الاجتماعية حسب طبيعتها:

- 1- موقع التواصل الاجتماعي المتعارف عليها.
- 2- المدونات. (صفحة ويب على الانترنت تهر عليها التدوينات - مدخلات - مؤرخة ومرتبة ترتيباً زمنياً تصاعدياً) تستخدم للنشر وتلقي الأخبار والتفاعل معها سواء كانت أخبار شخصية أو عامة. أمثلة - word press
- 3- الويكي.

الشبكات الاجتماعية عربية:

هناك بعض الشبكات الاجتماعية العربية التي ظهرت مؤخراً ولكنها لا ترقى لمنافسة الخدمات التي تقدمها الشبكات الاجتماعية الكبرى ومن أمثلة تلك الشبكات الاجتماعية العربية مكتوب وهو من أكبر وأشهر الواقع والتي طورت في نظامها شبكة اجتماعية تجمع مستخدمي الموقع وتقدم لهم العديد من الخدمات، ومن الشبكات العربية الأخرى أخوان بوك وشبكة مدينة وفايي ويكبس وSerirZ ولعلم لحفظ الروابط المفضلة.

الشبكات الاجتماعية والأعمال:

لا تتوقف الشبكات الاجتماعية فقط عند الربط بين الأصدقاء والأشخاص بل هناك شبكات تجمع صناع الأعمال وأصحاب الشركات والعاملين بها والمثال الأشهر على ذلك موقع لينكد إن والذي جمع أكثر من 20 مليون مستخدم وأكثر من 150 حرفة مختلفة.

ومن خلال تلك الشبكات يمكن للمستخدم كتابة سيرته الذاتية في مجال تعليمه وعمله ويمكن أن يدعو أصدقائه لتركيته لأشخاص آخرين لبدء مجالات عمل جديدة فيما بينهم، لذلك فتلك الشبكات تعتبر من المجالات التي تقسم بمستقبل كبير بعيداً عن صراع الشبكات.

الشبكة الاجتماعية هي بنية اجتماعية مكونة من أفراد (أو منظمات) تسمى "العقد"، والتي ترتبط (عن طريق الاتصال) بأكثر من نوع واحد من أنواع الترابط، مثل القرابة والصداقة والمصالح المشتركة، وتبادل المعاملات المالية، الكرم، العلاقات الجنسية، أو علاقات المعرفة والمعتقدات.

تحليل الشبكة الاجتماعية (SNA) يعرض العلاقات الاجتماعية من حيث نظرية الشبكة والتي تتكون من العلاقات (وتسمى أيضاً الحواف، أو الوصلات، أو الاتصالات)، والعقد وهي الجهات الفاعلة الفردية داخل الشبكات، والروابط والعلاقات بين الفاعلين . والرسوم البيانية الناتجة غالباً ما تكون معقدة جداً. يمكن أن يكون هناك أنواع كثيرة من العلاقات بين العقدتين. وقد أظهرت الأبحاث في عدد من المجالات الأكademية أن الشبكات الاجتماعية تعمل على العديد من المستويات، ابتداءً من الأمر وصولاً إلى مستوى الدول، كما أنها تلعب دوراً حاسماً في تحديد الطريقة التي يتم بها حل المشاكل، وعمل المنظمات، وإلى أي مدى ينجح الأفراد في تحقيق أهدافهم.

الشبكة الاجتماعية، في أبسط أشكالها، عبارة عن خريطة لعلاقات محددة بين العقد التي تجري دراستها مثل الصداقة. العقود التي تتصل بذلك الفرد هي اتصالات اجتماعية لهذا الفرد. ويمكن أن تستخدمن الشبكة لقياس رأس المال الاجتماعي وهو القيمة التي يحصلها الفرد من الشبكة الاجتماعية. يتم عرض هذه المفاهيم في كثير من الأحيان في رسم تخطيطي لشبكة اجتماعية، حيث العقد هي الأشخاص أو المنظمات والروابط هي الخطوط

تحليل الشبكات الاجتماعية:

تحليل الشبكات الاجتماعية (المتصل بنظرية الشبكة) بُرز كأسلوب رئيسي في حلم الاجتماع الحديث. فقد اكتسب أيضاً متابعة بارزة في الأنثروبولوجيا، وعلم الأحياء، والدراسات الاتصالات، والاقتصاد، والجغرافيا، وعلم المعلومات والدراسات التنظيمية، وعلم النفس الاجتماعي، وعلم اللغة الاجتماعي، وأصبح موضوعاً لتكهنات شعبية ودرامية.

لقد اعتاد الناس على فكرة "الشبكة الاجتماعية" الفضفاضة لأكثر من قرن والتي لفاقت ضمداً مجموعات معقدة من العلاقات بين أفراد من النظم الاجتماعية على جميع المستويات، ابتداءً من الصعيد الشخصي ونهايةً بالصعيد العالمي أو الدولي. في عام 1954، بدأت جي إيه بارنز باستخدام مصطلح منهجي للدلالة على أنماط من العلاقات، والذي يشمل المفاهيم المستخدمة بشكل تطبيقي من قبل الجمهور، وتلك التي يستخدمها علماء الاجتماع: مجموعات محددة (على سبيل المثال، القبائل والأسر (والفنانات الاجتماعية) على سبيل المثال، نوع الجنس والعرق). العلماء مثل آن دي بير كوفيتش، ستيفن بورقاني بيرت رونالد كاثلين كارلي، إيفرت مارتن، فاوست كاثرين فريمان لينتون، غرانوفيتر مارك، ديفيد كنسوك ديفيد كراشناردت، بيتر مارسدن، نيكولاوس مولينز، رابوريورت أناتول، واسerman ستانلي، ويلمان باري، دوغلاس R الموسعة، هاريسون جميعهم قاموا بتوسيع منهجه تحليل الشبكات الاجتماعية.

انتقل تحليل الشبكات الاجتماعية في الوقت الحالي من كونه استعارة موحية إلى نهج تحليلي لأي توزع، مصحوباً بالبيانات الخاصة بالنظرية والأساليب وبرامج تحليل الشبكات الاجتماعية، وباحثين. إن جميعهم يعملون على تحليل السبب وتوضيحه من من شكله العام إلى أجزاء صغيرة؛ من تركيب إلى علاقة بالإفراد من سلوك إلى موقف. ويكونون عادةً إما دراسة شبكات كاملة (المعروف أيضاً باسم شبكات كاملة)، وكلها تحتوي على العلاقات المحددة في مجتمع محدد، أو

الشبكات الشخصية (المعروفة أيضاً باسم شبكات الأنانية)، وعلاقة الناس المحدد لها، مثل **المجتمعات الشخصية** . في الحالة الأخيرة، تنتقل العلاقات من الغرور، والذي يعتبر من أهم العناصر الفاعلة في التسويق الذي يجري لتحليلها، ويقوم على التغيير بها.

وقد اعتمد التمييز بين الشبكات الشاملة / كاملة والشبكات الشخصية / الأنانية على كيفية المحللين كانوا قادرين على جمع البيانات إلى حد كبير. وهذا بشكل للمجموعات مثل الشركات والمدارس والمجتمعات العضوية، التحليل المتوقع بأن لديهم معلومات كاملة عن الشخص الذي كان في الشبكة الاجتماعية، إن جميع المشاركون المحتملين فيها يكونون إما بين الغرور أو الرغبة في التغيير. وقد أجريت دراسات تتعلق بالاستخدام الشخصي أو الأناني يهتم بهويات الغرور التي كانت معروفة سايقا والتي لا تكون ضمن المتغيرات بالنسبة لهم.

ليس هناك فرضية على أن المجموعات هي اللبنات الأساسية للمجتمع: منهج منفتح لدراسة يضعها في إطار أقل النظم الاجتماعية، المجال مفتوح أمام دراسة الأنظمة الاجتماعية الأقل محدودية من المجتمعات الغير محلية وصولاً بوصلات غير الواقع الإلكترونية.

بدلاً من معالجة الأفراد (الأشخاص والمنظمات والدول) وحدات منفصلة من التحليل، لأنها تركز على كيفية بناء العلاقات يؤثر على الأفراد وعلاقتهم.

على عكس التحليلات التي تفترض أن التنشئة الاجتماعية إلى قواعد تحديد السلوكي، تحليل الشبكة تتطلع إلى رؤية إلى أي مدى هيكل وتكوين العلاقات تؤثر التواعد.

شكل شبكة اجتماعية تساعد في تحديد جدوى إنشاء شبكة لأفراده. يمكن أن أصغر وأكثر إحكاماً شبكات تكون أقل فائدة لأعضائها من شبكات اتصالات مع الكثير من فضفاض (ضعف التعادل ق) للأفراد خارج الشبكة الرئيسية. شبكات

أكثر افتاحاً، مع ضعف كثير من العلاقات والصلات الاجتماعية، هم أكثر عرضة ل تقديم أفكار وفرص جديدة لأعضائها من شبكات المغلقة مع العديد من الروابط زائدة. وبعبارة أخرى، مجموعة من الأصدقاء الذين لا فقط الأشخاص مع بعضها البعض بالفعل تقاسم المعرف والفرص نفسها، مجموعة من الأفراد مع وصلات إلى عوالم اجتماعية أخرى ومن المرجح أن يكون الوصول إلى مجموعة واسعة من المعلومات. فمن الأفضل لتحقيق النجاح الفردي لديها اتصالات لمجموعة متنوعة من شبكات الاتصالات بدلاً من العديد من ضمن شبكة واحدة، وبالمثل، يمكن للأفراد ممارسة التفозд أو التصرف كوسطاء داخل شبكتهم الاجتماعية من خلال سد شبكتين التي لا ترتبط مباشرة (تسمى ملة التقوب الهيكلي). قوة تحليل الشبكة الاجتماعية تتبع من الاختلاف في الفترة من الدراسات العلمية الاجتماعية التقليدية، التي تفترض أنه من سمات المسألة الجهات الفاعلة، سواء كانت ودية أو غير ودية، ذكية أو غبية، وما بين هذا الفرد. التحليل الاجتماعي وتلقي الشبكة وجهة نظر بديلة، حيث سمات الأفراد هي أقل أهمية من علاقاتها وعلاقات مع الجهات الفاعلة الأخرى داخل الشبكة. وقد تحولت هذه المقاربة إلى أن تكون مفيدة لشرح العديد من الظواهر في العالم الحقيقي، لكنه يترك مساحة أقل لوكالة الفردية، والقدرة على التأثير على الأفراد نجاحها، لأن الكثير منها تقع داخل هيكل شبكتهم.

كما تم استخدام الشبكات الاجتماعية لدراسة كيف يمكن للمنظمات تفاعل مع بعضها البعض، التي تميز العديد من اتصالات غير رسمية أن المسؤولين التنفيذيين ربط معاً، وكذلك الجمعيات والروابط بين العاملين في مختلف المنظمات الفردية. على سبيل المثال، السلطة داخل المنظمات و يأتي في كثير من الأحيان أكثر من الدرجة التي يمكن للفرد داخل الشبكة هو في صعيم العلاقات العديد من المسمى الوظيفي الفعلي. الشبكات الاجتماعية أيضاً تلعب دوراً رئيسياً في التوظيف، في تجاح الأعمال، والأداء الوظيفي. شبكات توفر السبيل للشركات لجمع المعلومات، وردع المنافسة، والتواطؤ في تحديد الأسعار أو سياسات.

تاريخ تحليل الشبكات الاجتماعية:

السلائف من الشبكات الاجتماعية في أواخر 1800s تشمل إميل دوركهایم وتوسيس فرديناند. جادل تونيس الفئات الاجتماعية التي يمكن أن توجد العلاقات الاجتماعية الشخصية وال مباشرة التي تصل الأفراد سواء الذين يشاركونها القائم والمعتقد (جيمنشافت) أو شخصية، وصلات الاجتماعية الرسمية، ومفيدة (غزلشافت). وقدم شرحاً دوركهایم غير فردية من الحقائق الاجتماعية بحجة أن الظواهر الاجتماعية تتغير عندما يتفاعل الأفراد بشكل الواقع الذي لم يعد من الممكن تمثيل من حيث الخصائص الفردية من الجهات الفاعلة. ميز بين مجتمع تقليدي — "التضامن الآلي" — والذي يسود في حالة تصغير الفروق الفردية، والمجتمع الحديث — "التضامن العضوي" — الذي تطور من التعاون بين الأفراد الذين يقومون بأدوار مختلفة مستقلة.

وكان غيورغ Simmel والكتابة في مطلع القرن العشرين، أول من فكر الباحث مباشرة في ثروط الشبكة الاجتماعية، وأشار مقالاته لطبيعة حجم الشبكة على التفاعل وإلى احتمال التفاعل في الشبكات، ومتشعبه فضفاضة متماشكة بدلًا من مجموعات .

بعد توقف دام في العقود الأولى من القرن العشرين، مثل ثلاثة التقاليد الرئيسية في الشبكات الاجتماعية. في 1930s، رائد JL موريتو في تسجيل وتحليل منهجي للتفاعل الاجتماعي في مجموعات صغيرة، والفصول الدراسية وخاصة مجموعات العمل (قياس العلاقات الاجتماعية)، في حين أن مجموعة بقيادة جورج هارفارد لويد وارنر والتون مايو استكشاف العلاقات الشخصية في العمل. في عام 1940، A.R عنوان رادكليف براون الرئاسة البريطانية لعلماء الأنثروبولوجيا وحثت الدراسة المنهجية للشبكات، ولكن الأمر استغرق نحو 15 عاماً قبل أن يعتابه هذه الدعوة بشكل منتظم.

التحليل الاجتماعي مع شبكة متطرفة للدراسات القراءة بوت اليزابيث في انكلترا في 1950 أو 1950 للدراسات التحضر - 1960 من جامعة مانشستر فريق من علماء الأنثروبولوجيا (تمحور حول Gluckman ماكس في وقت لاحق وجيه كلايد ميشل) يتحققون في شبكات المجتمع المحلي في جنوب أفريقيا، الهند والمملكة المتحدة. وفي الوقت نفسه، عالم الأنثروبولوجيا البريطاني وس. ف. تادل دونت نظرية البنية الاجتماعية التي كانت مؤثرة في تحليل الشبكة في وقت لاحق.

في 1960s-1970، عمل عدد متزايد من العلماء في الجمع بين المسارات المختلفة والتقاليد. وقد تركزت حول مجموعة واحدة الأبيض هاريسون وطلابه في جامعة هارفارد لإدارة العلاقات الاجتماعية: إيفان تشيس، إريكسون بوسي، هارييت فريدمان، غرانوفيتز مارك هاول نافسي، جويل ليفين، مولينز نيكولاوس، بادجيست جون شوارتز ومايكل باري ويلمان. كما كانت نشطة بشكل مستقل في دائرة العلاقات الاجتماعية في جامعة هارفارد في ذلك الوقت تشارلز تيلي، الذي ركز على الشبكات في علم الاجتماع السياسي والمجتمع والحركات الاجتماعية، وستانلي Milgram، الذي طور "ست درجات الفضال" الأطروحة. ومارك غرانوفيتز باري ويلمان من بين الطلاب السابقين الذين الأبيض من التفصيل والتحليل الاجتماعي شعبية الشبكة.

وقد تم أيضا العمل المستقل كبيرة من قبل العلماء في مكان آخر: جامعة ولاية كاليفورنيا من العلماء المهتمين الاجتماعية ايرفين في التطبيقات الرياضية، وتمحور حول فريمان لينتون، بما في ذلك جون بويد، سوزان فريمان، كاثرين فاوست، A. رومني كيمبال دوغلاس وليت؛ المحللين الكمي في جامعة شيكاغو، بما في ذلك Galaskiewicz جوزيف، جريسوولد يندى، إدوارد لومان، مارسدن بيتر موريس مارتينا، وجون يادجيست؛ والعلماء الاتصالات في جامعة ولاية ميشيغان، بما في ذلك لين نان وروجرز إيفرت. وموضوعاً جامعة تورنتو المنحى علم الاجتماع وضعت المجموعة في 1970، تركز على الطالب السابقين الأبيض

هاريسون SD : بيركوفيتش، هاري فريدمان، نانسي هوارد ليزلي، هاول نانسي، لورن Tepperman ويلمان باري، وأيضا بما في ذلك مصمم نماذج لاحظت والمنظر لعبة رابوبورت أنتول من الناحية النظرية، فإنه انتقد الفردية المنهجية والتحليلات المستندة إلى المجموعة، بحجة أن رؤية العالم كما عرضت شبكات اجتماعية أكثر قوة تحليلية.

البحث:

وقد تم استخدام التحليل الاجتماعي الشبكة في علم الأوبئة المساعدة في فهم كيفية أنماط الاتصال البشري من المساعدات أو منع انتشار الأمراض مثل فيروس نقص المناعة البشرية في السكان. يمكن أحياناً تطور الشبكات الاجتماعية على غرار يكون عن طريق استخدام نماذج عامل بناء، وتوفير نظرة ثاقبة للتفاعل بين القواعد الاتصالات والبنية نشر الشائعات والاجتماعية.

SNA قد تكون أيضاً أداة فعالة لمرأفة الشامل — على سبيل المثال الوعي المعلوماتي المجموع كان يقوم به برنامج بحوث متعمقة حول استراتيجيات التحليل الشبكات الاجتماعية لتحديد ما إذا كان أو غير مواطن الولايات المتحدة والتهديدات السياسية.

نشر نظرية الابتكارات يستكشف الشبكات الاجتماعية ودورها في التأثير على انتشار الأفكار والممارسات الجديدة. عوامل التغيير وقاده الرأي في كثير من الأحيان تلعب دوراً رئيسياً في تحفيز اعتماد الابتكارات، على الرغم من العوامل الكامنة والابتكارات أيضاً أن تلعب دوراً في ذلك. العثور كاثلين M. كارلي في دراسة واحدة أن معدل انتشار المعلومات يتوقف على الطريقة التي تواصل النamer، على سبيل المثال، باستخدام البريد الإلكتروني أو الهاتف، ولكن فعالية هذه الوسائل للاتصال يعتمد على بنية الشبكة الاجتماعية.

وقد اقترح روين ديبار أن يتم تقييد حجم نموذجي لشبكة أثاثي إلى خواли 150 عضواً بسبب الحدود الممكنة في قدرة قناة التواصل البشري. حكم تقييّع من الثقافات دراسات في علم الاجتماع والأنثروبولوجيا وخاصة من الحد الأقصى لحجم القرية (في اللغة الحديثة الأكثر المعقول أن تفهم باعتبارها القرية اليونانية). هي نظرية في علم النفس التطوري أن العدد قد يكون نوعاً من الحد من قدرة الإنسان على الاعتراف متوسط أفراد وتتبع الواقع العاطفية حول جميع أعضاء المجموعة. ومع ذلك، فإنه قد يكون ناجماً عن الاقتصاد وال الحاجة إلى المسار "الدرجين الحر" لأنه قد يكون أسهل في مجموعات أكبر للاستفادة من مزايا العيش في مجتمع بدون المعاهمة في هذه الاستحقاقات.

العنور على علامة غرانوفيتير في دراسة واحدة أن الروابط الضعيفة أكثر عدداً ويمكن أن تكون مهمة في التماس المعلومات والابتكار. الزمر لديهم ميل لديهم آراء أكثر تجانساً، وكذلك حصة سمات مشتركة كثيرة. وكان هذا الاتجاه مقتصر على المطابق سبب أعضاء الزمر إلى أن تتجنب معاً في المقام الأول. ومع ذلك، يجري مماثلة، فإن كل عضو من أعضاء عصبة تعرف أيضاً أكثر أو أقل ما يعرف أعضاء آخرين. للعنور على معلومات جديدة أو أفكاراً، فإن أعضاء زمرة يجب أن تنظر إلى أبعد من زمرة لأصدقائها والمعرف الأخرى. هذا هو ما يسمى غرانوفيتير "قوة الروابط الضعيفة".

Guanxi (关系) هو مفهوم مركزي في المجتمع الصيني (وغيرها من الثقافات في شرق آسيا) التي يمكن تلخيصها على النحو استخدام نفوذ شخصي. عادة ما تترجم الكلمة بأنها "علاقة" اتصال "أو "التعادل" ويستخدم في تشكيلة واسعة من المواقف كما هي ظهراتها الإنجليزية. يمكن دراستها ولكن، في سياق العلاقات بين الأشخاص، و **Guanxi (关系)** يماثل فضفاضة بـ "النفوذ" أو "سحب" في **Guanxi** الغربية من نهج الشبكة الاجتماعية.

ظاهرة العالم الصغير هو فرضية أن سلسلة من معارفه الاجتماعية المطلوبة للاتصال من شخص إلى شخص آخر التعسفي التعسفي في أي مكان في العالم عموماً قصيرة. أعطى مفهوم الارتفاع إلى درجة العبارة الشهيرة Six degrees of separation بعد تجربة 1967 بواسطة العالم الصغير نفسي ستانلي Milgram. في تجربة Milgram وسئل عينة من الأفراد الولايات المتحدة للتوصيل إلى الشخص المستهدف ولا سيما عن طريق تمرير رسالة على طول سلسلة من المعارف. تحولت متوسط طول السلسلة الناجحة إلى أن تكون حوالي خمسة وسبعين أو خطوات الانفصال العادة (غالبية السلسلة في تلك الدراسة فشلت في الواقع لإتمام). وتم استجواب في وقت لاحق أساليب (والأخلاق كذلك) Milgram التجربة من قبل رجال دين الأميركيين، وبعض مزيد من البحث لتكرار النتائج Milgram وجد أن درجات الاتصال المطلوبة قد تكون أعلى. الباحثين الأكاديميين موافقة استكشاف هذه الظاهرة والتي تستند إلى الإنترنэт وتكنولوجيا الاتصالات الهاتفية وأتمتام النظم البريدية متاحة خلال أوقات Milgram. أثبتت دراسة حديثة التجربة الإلكترونية عالم صغير في جامعة كولومبيا أن حوالي 5-7 درجات الفصل تكفي لربط أي شخصين عن طريق البريد الإلكتروني.

ويمكن استخدام الرسم البياني ليالي التعاون لتوضيح العلاقات الجيدة والسيئة بين البشر. ميزة إيجابية بين عقدتين يدل على وجود علاقة إيجابية (الصدقة والتضليل، ويرجع تاريخها) وميزة سلبية بين عقدتين يدل على وجود علاقة سلبية (الكراء والغضب). ويمكن استخدام الرسوم البيانية وقعت شبكة اجتماعية للتبر وتطور المستبدلي للرسم البياني. وقعت في الشبكات الاجتماعية، هناك مفهوم "متوازن" ودورات "غير متوازن". وتعرف دورات متوازنة كدورة حيث المنتج من علامات جميع إيجابية. الرسوم البيانية متوازنة تمثل مجموعة من الناس الذين من غير المرجح أن تغير رأيها من الناس الآخرين في المجموعة. الرسوم البيانية غير متوازن تمثل مجموعة من الناس الذين من المرجح جداً لتغيير آرائهم من الناس في

المجموعة. على سبيل المثال، مجموعة من 3 أشخاص (A، B و C) حيث A و B لديها علاقة إيجابية وباء وجيم وجود علاقة إيجابية، ولكن جيم وألف وجود علاقة سلبية هي دورة غير متوازن هذه المجموعة من المحتمل جداً أن تتحول إلى حلقة متوازنة، مثل واحد حيث B فقط على علاقة جيدة مع ألف، وكلاهما ألف وباء وجود علاقة سلبية مع جيم باستخدام مفهوم التوازنات ودورات غير متوازن، وتطور توقيع الطبيعة الرسم البياني شبكة اجتماعية يمكن التطبيق.

وقد وجدت إحدى الدراسات أن السعادة تميل إلى أن تكون مرتبطة في الشبكات الاجتماعية. عندما يكون الشخص غير سعيد، وأصدقاء في مكان قريب لديهم فرصة 25 في المئة أعلى من يجري سعادته أنفسهم. وعلاوة على ذلك، والناس في مركز شبكة اجتماعية تميل إلى أن تصبح في المستقبل أكثر سعادة من أولئك الذين يوجدون في الهامش. تم تمييزها مجموعات من الأشخاص السعداء والتعساء في الشبكات التي تمت دراستها، مع التوصل إلى ثلاثة درجات من الفصل: كان مرتبطاً السعادة لشخص ما مع مستوى السعادة من الأصدقاء من الأصدقاء أصدقائهم .

وقد اقترح بعض الباحثين أن الشبكات الاجتماعية والإنسانية قد يكون لها أساس وراثية باستخدام عينة من التوائم من دراسة طولية الوطنية للصحة المراهقين، وجدوا أنه في درجة (عدد المرات التي يدعى الشخص كصديق)، (احتمال أن اثنين من أصدقائه واصدقاء مع بعضها البعض)، والبنية المركزية (عدد من المسارات في الشبكة التي تمر من خلال شخص معين) كلها وراثية بشكل ملحوظ النماذج النائمة لتشكيل شبكة اتصال لا يمكن حساب لهذا التباين العقدة الجوهرية، لذلك يتطرق الباحثون بدلاً "جنب وتدخل" النموذج الذي يمكن أن تفسر التوريث وميزات أخرى كثيرة من الشبكات الاجتماعية والإنسانية.

قياسات (الإجراءات) في تحليل الشبكات الاجتماعية:

البيانية إلى أي مدى تقع بين عقدة العقد الأخرى في الشبكة. هذا الإجراء يأخذ بعين الاعتبار التواصل بين الجيران العقد، وإعطاء قيمة أعلى للعقد الجسر الذي كتل. هذا الإجراء يعكس عدد الأشخاص الذين يتم الاتصال شخصاً بشكل غير مباشر من خلال علاقاتها المباشرة. جسر ويقال إن ميزة تكون جسراً إذا حذفها يؤدي إلى النهاية تكمن في عناصر مختلفة من الرسم البياني. مركزية هذا الإجراء يعطي مؤشرًا تقريرياً لقوة اجتماعية من عقدة يستند جيداً كيف أنهم "الاتصال" الشبكة. "البيانية"، "القرب"، و"الشهادة" كلها أدوات مركزية. المركزية الفرق بين عدد كبير من الروابط لكل عقدة مقسوماً على مبلغ ممكّن من الخلافات. وهناك شبكة مركزية واحدة والذى يوجد تباين كبير بين عدد من وصلات تمتلك كل عقدة. القرب درجة الفرد بالقرب من جميع أفراد آخرين في الشبكة (بشكل مباشر أو غير مباشر). أنها تعكس القدرة على الحصول على المعلومات من خلال "الكرمة" من أعضاء الشبكة. وهكذا، التقارب هو معکوس من مجموع أقصر المسافات بين كل فرد وكل شخص آخر في الشبكة.

ويمكن أيضاً أن تكون أقصر الطرق والمعروفة باسم "المسافة الجيوديسية". معامل تقسيم مقياس لاحتمال أن اثنين من المقربين من عقدة الزميلة هي نفسها. معامل التجمّع يشير إلى أعلى "cliquishness". أكبر تماسك إلى درجة الفاعلية التي ترتبط مباشرةً مع بعضها البعض بواسطة روابط متماسكة. ويتم تحديد مجموعات لك "الزمر" إذا كان كل فرد مرتبطة مباشرةً إلى كل فرد آخر، "الأوماط الاجتماعية" إذا كان هناك أقل صرامةً من الاتصال المباشر، والذي هو غير دقيق، أو كتل متماسكة وإذا أراد هيكلها الدقة. الدرجة العدد من عدد من الجهات الفاعلة الأخرى في العلاقات في الشبكة. انظر أيضاً درجة (نظرية الرسم البياني). (على المستوى الفردي) الكثافة درجة العلاقات المدعاً يعرفون بعضهم البعض نسبة /

للهالكات بين المرشحين الفرد، كثافة الشبكة أو على المستوى العالمي هو نسبة في شبكة العلاقات النسبية لمجموع عدد ممكـن (شبكات متفرقة مقابل الكثافة). فعالية استراتيجية التحصين استراتيجية التحصين التعارف، واقتراح لتحسين أصدقاء العقد تم اختيارها عشوائياً، أنها وجدت لتكون فعالة جداً بالمقارنة مع التحصين عشوائي.

تدفق البيانات مركزية وما دامت عقدة يساهم في الحد الأقصى لمجموع تدفق بين جميع أزواج من العقد (وليس تلك العقدة). (مركزية Eigenvector مقاييس لأهمية وجود عقدة في الشبكة، فإنه يعين عشرات النسبية لجميع العقد في الشبكة بالاعتماد على المبدأ القائل بأن وجود اتصالات لعقد على درجة عالية تساهم في مزيد من النقاط من العقدة في السؤال. تفاعل الإنسان وشكل الروابط في الشبكات الاجتماعية من خلال التفاعل بين البشر، تم العثور على التوسيع في النشاط القوانين تفاعل الإنسان Rybski وأخرون. مؤثرة الموزعات تم وصف طريقة لتحديد الفروق المؤثرة التي Kitsak آخرون. جسر المحلية على حافة جسر المحلية إذا لم حصلتها النهاية جيران المشتركة. خلافاً للجسر، ويمرد على جسر المحلية في دوره. طول المسار المسافات بين أزواج من العقد في الشبكة. متوسط طول المسار هو متوسط هذه المسافات بين كل زوج من العقد، هيبة في الرسم البياني هيبة توجه هو مصطلح يستخدم لوصف عقدة مركزية لـ، "يرستيج درجة"، "يرستيج القرب" و"يرستيج الحالة" هي مقاييس برستيج.

شبكة درجة الفرد يصل بها إلى الشبكة، ويقدم معلومات جديدة Radiality والتفوذ. الوصول يمكن لدرجة أي عضو من أعضاء شبكة تصل الأعضاء الآخرين في الشبكة. الثانية مركزية النظام فإنه يعين عشرات النسبية لجميع العقد في الشبكة بالاعتماد على الملاحظة بأن العقد مهم رؤية المشي العشوائي (تشغيل على الشبكة) "شكل منتظم" من العقد الأخرى. التماسك الهيكلي الحد الأنفي لعدد الأعضاء الذين، إذا أزيلت من مجموعة، وقطع المجموعة، وتلاش العلاقة بين

التجزئة (التماسك الهيكلي) ونظرية الترشيح من قبل لي وأخرون. الإشائة التكافؤ يشير إلى مدى العقد يملك مجموعة مشتركة من الروابط إلى العقد الأخرى في النظام. العقد لا تحتاج إلى أي علاقات مع بعضها البعض ليكون معاً ملائماً. الهيكليّة حفرة ثابت التقوب التي يمكن شغلها استراتيجياً من خلال ربط واحد أو أكثر معاً وصلات لربط نقاط أخرى. ترتبط أفكار رأس المال الاجتماعي: إذا كنت تصل إلى اثنين من الناس الذين لا ترتبط يمكنك التحكم في الاتصال بهم.

شبكة البرامج التحليلية:

وتحتاج الشبكة أدوات تحليلية لتمثيل العقد (وكلام) وحواف (العلاقات) في الشبكة، وتحليل بيانات الشبكة. مثل أدوات البرامج الأخرى، يمكن حفظ البيانات في الملفات الخارجية. معلومات إضافية مقارنة بـ إدخال البيانات المختلفة الأشكال المستخدمة من قبل حزم شبكة برامج التحليل متاح في NetWiki. أدوات تحليل الشبكة تسمح للباحثين للتحقيق في شبكات كبيرة مثل انتقال المرض على الإنترنت، الخ هذه الأدوات الرياضية التي توفر وظائف يمكن تطبيقه على نموذج الشبكة.

منظومة الدعم الاجتماعي في الاتصال:

يمكن تعريف الدعم الاجتماعي وقياسه بطريق عديدة. ويمكن أن يكون تعريفه تعرضاً فضائياً كأن نقول أن الدعم الاجتماعي هو أن يشعر الشخص بالرعاية والمساعدة من المحبيين به وأن يعتبر نفسه فرداً من شبكة اجتماعية داعمة. وقد تكون هذه الموارد الداعمة عاطفية (مثل: الحنان) أو محسوسة (مثل: المساعدة المالية) أو إعلامية (مثل: تقديم المشورة) أو أن تكون بشكل رفقة (مثل: الشعور بالانتماء). ويمكن أن يقاس الدعم الاجتماعي عن طريق إحساس المرء بأن هناك مساعدة متاحة له، أو بالمساعدة الفعلية التي حصلت لها، أو عن طريق قيام درجة انماج الشخص مع الشبكة الاجتماعية. وتتعدد مصادر الدعم فقد يأتي الدعم من الأسرة والأصدقاء، والحيوانات الأليفة، والمنظمات، وزملاء العمل... الخ.

ويعتبر الدعم الاجتماعي هاماً لدى المهتمين بالصحة البدنية (مثل: قياس معدل الوفيات) أو الصحة النفسية (مثل الاكتئاب). ونتيجة لذلك يوجد أكثر من خمسة وأربعين ألف مقالة وفصل وكتاب اهتمت بالدعم الاجتماعي عبر مجموعة واسعة من التخصصات بما في ذلك علم النفس والطب وعلم الاجتماع، والتمريض، والصحة العامة، والعمل الاجتماعي. بشكل عام، تم الربط بين الدعم الاجتماعي وبين العديد من المتلاعف الصحي البدنية والنفسية على حد سواء، ومع ذلك قد لا يكون الدعم الاجتماعي مفيداً دائماً. وقد تم اقتراح نموذجين لوصف العلاقة بين الدعم الاجتماعي والصحة وهما: فرضية التخزين المؤقت، وفرضية الآثار الرئيسية. بالإضافة إلى ذلك، تم اقتراح العديد من النظريات والطرق البيولوجية لدراسة العلاقة بين الدعم الاجتماعي والصحة وقد وجدت العديد من الاختلافات الثقافية والفرق بين الجنسين فيما يخص الدعم الاجتماعي.

التصنيفات والتعريف:

يمكن للدعم الاجتماعي أن يصنف ويقاس بطرق مختلفة هناك أربع وظائف شائعة للدعم الاجتماعي:

الدعم الوج다كي:

وهو إظهار التعاطف، والاهتمام، والمودة، والمحبة، والثقة، والتقبل، والألفة، والتشجيع، والرعاية. وهو الدفء والحنان الذي يقدم من مصادر الدعم الاجتماعي ويشعر الفرد بقيمة كما يسمى أحياناً بدعم الاحترام أو دعم التقدير.

الدعم الملموس:

وهو تقديم المساعدة المالية أو السلع أو الخدمات ويسمى أيضاً بالدعم الفعال. وهذا الشكل من أشكال الدعم الاجتماعي يشمل الطرق المادية المباشرة لمساعدة النافر بعضهم البعض.

الدعم المعلوماتي:

وهو تقديم النصيحة والتوجيه والاقتراحات والمعلومات المفيدة للشخص وهذا النوع من المعلومات من شأنه أن يساعد الآخرين في حل مشاكلهم.

دعم الرفقه:

وهذا النوع من الدعم يشعر الفرد بالانتماء الاجتماعي (ويسمى أيضًا بـ دعم الانتماء) ويمكن ملاحظته بوجود الأصحاب والانخراط في الأنشطة الاجتماعية المشتركة معهم.

يلرق الباحثون عادةً بين الدعم المتوقع والدعم المتألق، الدعم المتوقع يعود إلى الحكم الشخصي للمستلم المستفيد على ما سيوفره "أو وفره" مقدمو الدعم من مساعدة فاعلة عند الحاجة، أما الدعم المستلم أو الدعم المتألق "يسمي أيضًا الدعم الفعال" يعود إلى أفعال أو إجراءات داعمة محددة مثل نصيحة أو تطمئن وتقديم من الداعمين عند الحاجة أيضًا. من جهة أخرى يمكن أن تقسِ الدعم الاجتماعي إذا نظرنا إليه من ناحية أنه دعم هيكلٍي ودعم وظيفي. الدعم هيكلٍي (ويسمى أيضًا التكافل الاجتماعي) حيث يكون الفرد المدعوم متصلًا بشبكة اجتماعية ومثال ذلك العلاقات الاجتماعية أو عندما يتكامل الفرد في شبكته الاجتماعية مثل علاقاته العائلية، صداقاته، وعضويته في مختلف النوادي والمنظمات مما يعزز التكافل الاجتماعي. الدعم الوظيفي ينظر إلى الوظيفة المحددة التي يمكن للعضو في الشبكة الاجتماعية أن يقدمها وقد تكون عاطفية آلية معلوماتية أو مجموعات داعمة والمتذكورة سابقًا. هذه الأنواع المختلفة من الدعم الاجتماعي لها أيضًا تأثيرات وتفاعلات مختلفة على صحة الفرد وشخصيته وعلاقاته الشخصية فمثلاً الدعم المتوقع يرتبط غالباً بالوعي الأفضل للصحة الذهنية، ولا يحدث هذا مع الدعم المتألق والتكميل الاجتماعي.

هناك اقتراح من البعض أن "الدعم الخفي" وهو النوع من الدعم الذي يكون
بغير وعي الشخص الداعم قد يكون هو الأكثر فائدة.

مصادر الدعم الاجتماعي:

للدعم الاجتماعي مصادر عدّة، فعلى سبيل المثال لا الحصر: الأسرة،
الأصدقاء، الزوج أو الزوجة الحميمة، الحيوانات الأليفة، العلاقات الاجتماعية
وزملاء العمل. هذه المصادر قد تكون طبيعية كالأصدقاء والعائلة، وقد تكون أكثر
رسميةً متمثلةً في المتخصصين بالصحة العقلية أو المنظمات الاجتماعية. دعم
الشريك سواء الزوج أو الزوجة له أثر كبير على الصحة خصوصاً بالنسبة للرجال.
مؤخراً، تبيّن أن الدعم العائلي مهم جداً للأطفال وقدرتهم على تطوير كفاءاتهم
الاجتماعية. أيضاً، دعم الوالدين أوضح مدى أهميته وفائده وأثره على الأبناء في
سن ارتقاء الجامعة.

الصحة النفسية:

في الأوقات العصيبة يساعد الدعم الاجتماعي على تقليل الضغوطات النفسية
لدى الأشخاص، مثل التلقّق والاكتئاب الخ... لوحظ أن الدعم الاجتماعي يعزّز
التحسين المعنوي لدى المصابين بالأمراض المسببة للتوتّر المزمن مثل الأيدز،
التهاب المفاصل (الروماتيزم)، السرطان، الجلطة الدماغية، أمراض تصيب شرايين
القلب... الخ سجل الأشخاص ممن يتلقون دعماً اجتماعياً كلّياً نسبة أعلى في ظهور
أعراض التلقّق والاكتئاب مقارنة بالأشخاص الذين يتلقون دعماً أكثر. بالإضافة إلى
أن الأشخاص الذين يتلقون دعماً أقل مهددون بالإصابة بأمراض عقلية بنسبة أكبر
ممن يتلقون دعماً أكثر. من هذه الأمراض اضطرابات ما بعد الصدمة، نوبات
الهلع، الرهاب الاجتماعي، نوبات الاكتئاب الحادة، اضطرابات النفسية المتعلقة
بالأكل. من بين المصابين بمرض الانفصام ظهرت أعراض أكثر لدى المرضى
الذين لا يتلقون دعماً اجتماعياً كافياً. بالإضافة إلى أن الأشخاص الذين لا يتلقون

دعمًا اجتماعيًّا كافيًّا يفكرون بالانتحار بشكل أكبر كما أنهم يميلون لتعاطي الكحول والمخدرات بشكل أكبر. ولوحظ نفس التأثير لدى الأطفال.

الصحة الجسدية:

للدعم الاجتماعي ارتباطات عديدة بالصحة الجسدية، بما في ذلك طول أو قصر العمر. فالأشخاص الذين لا يتلقون دعمًا اجتماعيًّا كافيًّا ترتفع لديهم احتمالية الوفاة بعيب العديد من الأمراض مثل السرطان وأمراض القلب والشرايين. أظهرت دراسات عديدة أن الأشخاص الذين يتلقون دعمًا اجتماعيًّا أكثر لديهم قابلية متزايدة للنجاة من الأمراض. إن الأفراد الذين يعانون من قلة الدعم الاجتماعي يعانون بشكل أكبر من أمراض القلب والشرايين والتهابات مع ضعف في الجهاز المناعي وتعقيدات أكثر أثناء فترة الحمل لدى النساء. كما أنهم يعانون بشكل أكبر من الألم وتعطل وظائف الأعضاء في حالة الإصابة بالتهاب المفاصل الروماتيزم. على العكس من ذلك تجد لدى الأفراد الذين يتلقون دعمًا معنوًيا مرتفعاً نتائج أكثر إيجابية. فتجد أنهم يتماثلون للشفاء بشكل أسرع في حالة إجراء عملية جراحية للقلب أو لشرايين القلب. وتقل القابلية لديهم لنوبات الهرس ومشاكل الإدراك المرتبطة بالتقدم في العمر ولديهم تحكم أكبر في مرض السكر. كما أن الأشخاص الذين يتلقون دعمًا اجتماعيًّا أكثر تقل لديهم قابلية الإصابة بالبرد ويتماثلون للشفاء منه بسرعة.

عوائد الدعم الاجتماعي:

على الرغم من أن هناك العديد من الفوائد للدعم الاجتماعي، إلا أنها ليست دائمًا مفيدة، وقد كانت مقترحة من أجل الدعم الاجتماعي لتكون مفيدة ونافعة. ويكون الدعم الاجتماعي مطلوبًا من قبل العائلة لمماثلة ومطابقة الدعم المعطى له أو لها. هذا هو المعروف باسم "فرضية المماطلة". ويمكن أن يزيد الضغط النفسي إذا كانت هناك أنواع متعددة من الدعم مقدمة على ما يتمناه الشخص من متطلبات. وقد ارتبطت العوائد مع الدعم الاجتماعي، على سبيل المثال: الدعم الذي نثناه لم يكن

مرتبطاً على الدوام بالصحة سواءً أكانت صحة عقلية أو صحة جسدية، و المفاجئ في الأمر أن الدعم الذي نلقاه مرتبط بجعل الصحة العقلية تسوء. ولنضيف على ذلك، إذا كان الدعم الاجتماعي فضولياً بشكل كبير وزائفًا يمكن أن يزيد التوتر والعصبية.

نمونجان رئيسوان:

هناك نظريتان رئيسيتان تشرحان العلاقة بين الدعم الاجتماعي والصحة، وهما: نظرية العزل ونظرية التأثير المباشر. الفرق الرئيسي بين هاتين النظريتين هو أنه في نظرية التأثير المباشر يتوقع أن الدعم الاجتماعي مفيد في كل الحالات، لكن في نظرية العزل يتوقع أن الدعم الاجتماعي غالباً يكون مفيداً خلال الأوقات الصعبة. وجدت الدلائل لتدعم كليّي النظريتين.

في نظرية العزل:

الدعم الاجتماعي يحمي "أو يعزل" الناس من التأثير السببي لوقائع أو أحداث الحياة الشديدة مثل وفاة الشريك أو فقدان الوظيفة. هناك أدلة على أن العلاقة بين الأوقات الصعبة ومستوى الصحة كانت أقل عند الناس الذين يملكون دعماً اجتماعياً أكثر عند مقارنتهم بالناس ذوي الدعم الاجتماعي القليل. العلاقة الضعيفة بين ضغوطات الحياة والصحة عند الناس الذين يملكون دعماً اجتماعياً كبيراً أحياناً تفسر لتعني أن هذا الدعم الاجتماعي قد حمى الناس من الضغوطات. غالباً ما يلاحظ أن عزل الضغط النفسي في الدعم المتوقع أكثر منه في التكافل الاجتماعي وفي الدعم المسلط.

نظرية للتأثير المباشر تسمى أيضاً التأثير الرئيسي:

يتمتع الناس أصحاب الدعم الاجتماعي الكبير بصحة أفضل من الناس ذوي الدعم الاجتماعي الأقل، بغض النظر عن ضغوطات الحياة الواقعية عليهم. بالإضافة لتأثير العزل الذي يظهره الدعم المتوقع فإنه أيضاً يظهر لنا تأثيراً مستمراً ومباشراً

على نتائج الصحة الذهنية بينما كلّ من الدعم المتوقع والتكافل الاجتماعي يظهران تأثيراً رئيسياً على نتائج الصحة الجسدية. على الرغم من ذلك فإن الدعم المستلم نادراً ما يعطي تأثيراً رئيسياً.

المسارات الحيوية:

أجريت العديد من الدراسات في المسارات الاجتماعية النفسية الحيوية لمعرفة العلاقة بين الدعم الاجتماعي والصحة. ولقد وجد أن الدعم الاجتماعي له أثر إيجابي على جهاز المناعة والجهاز العصبي وجهاز الأوعية الدموية. وعلى الرغم من أن هذه الأجهزة ذكر كلّا منها على حدة ولكن ثبتت الدراسات أن هذه الأجهزة يمكن أن تتدخل وأن يؤثر أحدها على الآخر. جهاز المناعة: عادة ما يزيد الدعم الاجتماعي من مناعة الجسم. ومثلاً على ذلك كلما كان الشخص مندمجاً اجتماعياً كلما قلت إصابته بالالتهابات (وتم قياس تلك الالتهابات ببروتين سي C المعروف بحساسيته العالية للالتهابات) وأيضاً فإن الأشخاص ذوي الدعم الاجتماعي تقل نسبة إصابتهم بنزلات البرد الشائعة. الجهاز العصبي: يقلل الدعم الاجتماعي في حالات الإجهاد من مستويات مادة الكورتيزول ("الهرمون المسؤول عن الإجهاد"). حيث ثبت التصوير العصبي أن الدعم الاجتماعي يقلل من نشاط المناطق المسئولة عن الاضطراب الاجتماعي في المخ وخفض نشاط هذه المناطق مرتقباً أيضاً بتقليل مستويات مادة الكورتيزول. جهاز الأوعية الدموية: ثبت أن الدعم الاجتماعي يقلل من تفاعليّة الأوعية الدموية عند التعرض للضغوطات. والدعم الاجتماعي مفيد أيضاً للجهاز القلبي الدموي حيث أنه يُخفض ضغط الدم ويقلل من سرعة نبضات القلب. على الرغم من إيجاد العديد من المنافع للدعم الاجتماعي ولكن يجب معرفة أن كل الأبحاث لم تثبت أن للدعم الاجتماعي آثاراً إيجابية على هذه الأجهزة، فعلى سبيل المثال وجود الشخص الداعم أحياناً يؤدي إلى ارتفاع النشاط العصبي والنشاط الفسيولوجي.

مجموعات الدعم وتقديم الدعم:

مجموعات الدعم الاجتماعي يمكن أن تكون مصدر دعم معلوماتي، من خلال توفير معلومات تربوية قيمة، والدعم العاطفي بما فيه من تشجيع الأشخاص الذين يعانون من ظروف مماثلة. وقد وجدت الدراسات بشكل عام آثاراً مفيدة ونافعة لتدخلات مجموعات الدعم الاجتماعي في جميع أنواع الظروف، بما في ذلك المجموعات الموجودة في الأنترنت "شبكات الاتصال" التي تقدم الدعم للأشخاص. يوجد أيضاً عوائد وفوائد لتقديم الدعم للأخرين. وتقديم الرعاية طويلة الأجل أو توفير الدعم لشخص ما، يعتبر في بعض الأحيان ضغط وإجهاد مزمن مرتبط بالقلق والاكتئاب والتغيرات في الجهاز المناعي. ومع ذلك فإن تقديم الدعم مرتبط بالفوائد الصحية. وفي الواقع تقول إن تقديم الدعم الفعال للأصدقاء والأقارب والجيران، والدعم العاطفي للأقران والآزواج، له ارتباط ملحوظ في رفع معنوياتهم وخفض معدل إحباطهم. أيضاً، وجدت دراسة حديثة أن تقديم الدعم من خلال الخبرات الغير مجده تزيد النشاط في أجزاء المخ.

الفرق بين الجنسين في تقديم الدعم الاجتماعي:

تم اكتشاف الفروقات بين الجنسين من خلال بحث عن الدعم الاجتماعي. وُجد فيه أن النساء يقدمون دعماً اجتماعياً أكثر للآخرين وأنهن يشاركن بشكل أكبر في الشبكات الاجتماعية. تدعم الأدلة كذلك فكرة أن النساء يلعبن دوراً أفضل في تقديم الدعم الاجتماعي. بالإضافة لكونهن أكثر مشاركة في تقديم الدعم الاجتماعي، فإن النساء يتحملن كثيراً أن يبحثن عن الدعم الاجتماعي عند مواجهتهن للضغط. كذلك فالدعم يمكن أن يكون أكثر فائدة للنساء. تقترح شيلي تايلر وزملائها أن تلك الاختلافات بين الجنسين في الدعم الاجتماعي مردها إلى الفروقات الفسيولوجية بين الرجال والنساء من خلال طريقة استجابتهم للمضغوطات (كركسوب الطسائره أو المشاجرة).

الفرق الثقافي في تقديم الدعم الاجتماعي:

بالرغم من اعتبار الدعم الاجتماعي مصدرًا شاملاً إلا أن هناك اختلافات ثقافية في الدعم الاجتماعي. على سبيل المثال لوحظ أن الأمريكيين من أصول أوروبية يستعينون بعلاقتهم الاجتماعية لتقديم الدعم أثناء الأحداث المجهدة أكثر من الأمريكيين من أصول آسيوية أو الآسيويين. كما أن الأمريكيين الآسيويين يزمنون بكون الدعم الاجتماعي أقل فائدة على عكس الأمريكيين من أصول أوروبية. هذه الاختلافات في الدعم الاجتماعي يمكن تحديد جذورها من خلال لفكار ثقافية متعددة عن المجموعات الاجتماعية. بالإضافة إلى ذلك تم اكتشاف اختلافات عرقية في الدعم الاجتماعي المقدم من العائلة والأصدقاء.

مهارات التواصل الاجتماعي تمنحك الثقة بالنفس:

من ما لا يحتاج إلى مهارات التواصل الاجتماعي؟

بالطبع جميعنا يحتاجها.. بغض النظر عن المستوى التعليمي أو مستوى الدخل أو المهنة أو السن؛ نحن نحتاج إلى المهارات التي تمنحك الثقة بالنفس والقدرة على التخفيف من قلق الآخرين عند التعرض لمواضف حرجية. كلنا نذكر تلك التوجيهات التي كنا نتفاها في طفولتنا، مثل:

"لا تتكلم مع الغرباء" و"السلامة خير من الندامة"؛ والتي قد تشكل عذراً في فترة لاحقة حواجز من شأنها أن تحد من مهاراتنا الاجتماعية في التواصل مع الآخرين..

إن الانتقال إلى دور قيادي على مستوى العلاقات الاجتماعية؛ من تعريف الآخرين بالنفس، وتعريف الآخرين ببعضهم، والمبادرة في فتح الحوار في جلسة ما (بساطة تكسر جمود الجو العام)، قد يحمل معه جانبًا من المجازفة، ورغمان الالقاء بأساس جدد يسبب لمعظمنا شعوراً بالحرج، إلا أنه باستطاعتناتجاوز ذلك بسهولة من خلال تطوير المهارات التالية.

1- التعريف بالنفس: أول خطوة في الوصول إلى الثقة بالنفس تكمن في قدرتك على تقديم أو تعريف الآخرين بنفسك عند لقائك بهم للمرة الأولى. والمسألة غالباً في البساطة.. امض باتجاه أحدهم مبتسماً وانظر إليه، ثم قل: "مرحباً، أنا (فلان)". ومن يطبع ذلك سواء في مناسبات رسمية أو غير رسمية، وبغض النظر أكان شاباً أم كبيراً في السن، سيكون قادرًا على تشكيل صداقات بشكل سريع. مد يدك واظهر موسترك.. وبالطبع هذا لا يعني مطلقاً أنه يمكنك تجاوز حدود اللياقة وإبداء الكثير من الحميمية، فمن شأن هذا أن يثير اللعنة الشائعات في لمح البصر. ومن الضروري أيضًا أن تكون واثقًا من رغبتك في لقاء الطرف الآخر.

2- التعريف بالأخرين: بعدما تنتهي من التعريف بنفسك، سيكون عليك تقديم صديفك الجديد إلى الآخرين.. وهذا، لابد من مراعاة القواعد الآتية:

- عند التعريف بشخصين يجب الانتهاء إلى ذكر اسم الشخص الأهم أولاً، أي ذكر اسم الشخص الذي يفترض أن يلقى الاهتمام الأكبر من المجموعة.
- يتم تقديم الشخص الأصغر سنًا إلى الأشخاص الأكبر منه سنًا.
- يتم تقديم الرجال إلى النساء.
- يتم تقديم الموظفين إلى المديرين.

3- مهارات المحادثة: بعد الانتهاء من التعارف تنتقل إلى كيفية البدء في حوارات مع الآخرين.. فبعد بضعة تعليقات مختصرة يحين وقت الحوار الحقيقي .. لكن كيف؟

يجب الناس - عادةً - التحدث عن أنفسهم، وكل ما تحتاجه هو طرح بعض الأسئلة على الآخرين في الوقت المناسب كي تجرهم إلى ذلك، لكن هنا يجب الحرص على أن تكون الأسئلة المطروحة تتاسب مع طبيعة اللقاء، والابتعاد

عن طرح قضايا حساسة (مثل السياسة، للدين، الصحة، المال... الخ). إن اطلاعك على آخر التطورات في مختلف الميادين - من خلال الجرائد والصحف والنشرات الاختصاصية - لسه أن يمذك بموضوعات جيدة لحوارات متنوعة. يحتاج الأمر إلى بعض الجرأة، لكن القارئ الجيد والمطلع بإمكانه محاورة أي شخص في أية مناسبة.

والآن، بعد أن تمكنا من فتح الحوار، من المهم معرفة كيف تنهيه.. كل ما عليك فعله هو أن تقول: "عذراً، سرت جداً بلقائك.." ويمكن إضافة "أظنني أتيت (زوجي، عملي، مدير.. الخ)".

4- الانتقال من حالة "الضيف" إلى حالة "المضيف": إذا كنت مدعواً إلى حفلة استقبال أو اجتماع عمل، تكون أنت الضيف، لكن أن تتمكن من القيام بدور المضيف فهذا شيء رائع حقاً.

يكون "المضيف" (سواء كان شخصاً أو أكثر) متفائلاً وحماسياً، بحيث يقوم بتعريف الآخرين بنفسه، يعرّف الآخرين ببعضهم ويستخدم مهارات الحديث ويدبر اللقاء بشكل جيد.. إضافة إلى ذلك، فإنه يعكس ثقته بنفسه وطبيعته القيادية من خلال مهاراته الاجتماعية. ورغم أنها قد لا تكون من طبيعته، لكن باستطاعته أن يجعل سلوكه الرفيع ودماثته يسودان حقيقين عندما يفضل الآخرين على نفسه. أما "الضيف" فيكون متربداً في الالتحام مع الآخرين، ينتظر جانباً كي يقدمه المضيف إلى باقي الضيوف. إنه ينتظر المبادرة من الآخرين، ويفتر على شكل عام إلى الجرأة والمبادرة. ويمكن أن يفسر الآخرون تصرفه هذا على أنه تكبر أو إنجطامية.

التصريف "كمضيف" يتطلب منا الخروج من دائرة راحتنا الخاصة، ومحاولة تقديم الراحة للأخرين بعيداً عن الأنانية بحيث ينظر الجميع إلى أولئك "المضيفين" على أنهم قياديون وواعظون بأنفسهم، ويتمدلون ضمناً أن

تكون لديهم القدرة مثلكم على نشر السرور والراحة في تلك الملتقيات.
 إن اتباع تلك الخطوات الأربع يمكننا فيها "كسر جمود" مثل هذه الملتقيات -
 أكان هدفها العمل أو الترفيه. وإن القدرة على التواصل مع الآخرين
 ببعض المرح والانطلاق هو مظهر من مظاهر السلوك الجيد الذي يتمثل في
 تحقيق راحة للأخرين بتفضيلهم على أنفسنا.

ربما يتطلب التحول من سلوك "الضيف" إلى سلوك "المضيف" أو المبادرة
 بتعريف الآخرين بأنفسنا جهداً خاصاً، إلا أنها بالتمرير، مرهان ما سنمثل
 الثقة بأنفسنا التي كنا نحاول تصنّعها أمام الآخرين.

الاتصال الانساني واثره في التواصل الفعال:

مفهوم الاتصال الإنساني Communication

يشير مفهوم الاتصال إلى العملية أو الطريقة التي يموج بها تنقل الأفكار
 والمعلومات والخبرات بين الناس، وتأخذ هذه العملية سياقات وأفاق متعددة، تتضمن
 على طرق بدائية وبسيطة، كالإشارة والرموز الصوتية وبعض الطقوس الدينية
 ولاجتماعية، وبين ما هو تقلي وعقد، يتمثل باستخدام الأقمار الصناعية والإشارات
 الرقمية... وصولاً إلى التفاعل عبر الانترنت (Internet).

والاتصال يشكل محوراً أساسياً وحيوياً لوجود وتطور المجتمعات البشرية،
 يوصفه يحمل معظم عمليات التفاعل الإنساني (interaction human) والتفاعل
 المعرفي والحسي بين الأفراد والجماعات، فالإنسان كائن اجتماعي فيه نزوع إلى
 الاتصال بيني جذته، وتأخذ هذه النزعة صفة ملزمة طيلة ما يهبه الله من رزق
 الحياة.

ويرتبط التفاعل والتكييف الإنساني في الاتصال إلى حد كبير بالإطار الدلالي
 (FROM OF REFERENCE) أو اللغة المشتركة، والتي تعد إحدى مقومات
 نجاح ذلك التفاعل، ومن ثم نجاح عملية الاتصال برمتها، على أساس ان التفاعل

الاجتماعي يتضمن عناصر ومكونات ذات تنظيم بشري، هي الأفراد والجماعات والمجتمعات، وعمليات معرفية مختلفة كالإحساس والإدراك والتفكير، وما ينبع عن هذه العمليات من متغيرات وتعديلات في السلوك والاتجاهات والمواصفات لغرض التكيف مع البيئة الاجتماعية وغالباً ما يقترن هذا النشاط بسمات تأثير وتسويق تتضمن الجمال والفاعلية والوضوح، بقصد المشاركة (Participation)، والتعبير عن المعاني لزيادة فهم أفضل للبيئة الاجتماعية، فالفرد يمضي يومه متحدثاً، أو ممتدعاً، أو قارئاً.. منتجاً ومسؤولاً للرموز (symbols) فهو بهذا الفعل محاصر ومقمم تماماً في كل مكان أو زمان بنشاط اتصالي ما.

وتتنوع طرق وأساليب الاتصال وفقاً لظروف الجماعة، وتوزعها المكانية وحجمها، وبنائها الاجتماعي، بالإضافة إلى مستوياتها الحضارية والاقتصادية، فضلاً عما تكتنف العملية من مقاصد وأغراض وهكذا، حيث تراوح هذه الطرق والأساليب، من الإشارات الغامضة غير المحددة، إلى القواعد المقلدة، ومن الكتابة التصويرية البدائية إلى فن الاختزال الدقيق للعلامات الرياضية الواضحة والمحددة، ومن الصرخة التقليدية التي تطلق بها القبائل البدائية والتي تحمل معنى جمعي معين، إلى الاصطلاحات العلمية المتداولة دقة وتفصيلاً.

هذه المعاني والاصطلاحات والإشارات (الرموز) تفهم ويتم تبادلها في نطاق أو نسق جماحي، أو اجتماعي مختلف في الحجم والفاعلية والكيفية، تبعاً للسينمات التي تولف (المجال الاتصالي) ومدى التقارب الرمزي (اتفاقي Consensual)، فمتى هناك اختلافات واستخدامات خاصة ومحددة لرموز الاتصال، فإن هناك إجماع أو شيوخ (Spread) لبعض الأفكار التي تؤدي معيلاً معيناً.

ويختلف الأفراد كما الشعوب اختلافاً كبيراً من حيث قدرتهم على الاتصال، من طبيعة الفرق السائحة أمامهم -القوى - كما إن الفروق المعرفية (فجوة المعرفة) أيضاً لها دور في تلك القدرة وهذه لها عناصر، كالمستوى

الثقافي، والاستعداد والذكاء والمركز الاجتماعي والاقتصادي والمناخ الاتصالي، إذا هناك متغيرات تؤثر في مدى وكيفية المشاركة و Mediatisations، والتفاعل في إطار هذا المصطلح (الاتصال)، ففي مجال الإشارات (Signals) مثلاً نرى الممثل المدرب يفوق الشخص العادي من حيث القدرة على توصيل ما يريد إلى الناس، كما يتتفوق الرسام التشكيلي على الآخرين بلغة الألوان، ويقراءة الرموز البنائية للوحة أو الشكل الفني من حيث -التعاضب اللوني والحجمي، والمساحات، والتقاطر، تجسيد الموضوع، كما يوجد تباين في مجالات الاستخدام اللغوي والقدرة الكلامية والاقناعية لدى الأديب، والشاعر، والخطيب، إذ يتمتع هؤلاء بقدرة فسي التسوع اللغوي والبلاغي، حيث يتحدون ويسجون رسائلهم أملأ في التأثير.

ومفهوم الاتصال كما عرفه دان نومو (Dan Nimo) بأنه (عملية تفاعل اجتماعي يستخدمها الناس لبناء معانٍ تشكل في عقولهم صوراً ذهنية للعالم ويسبدلون هذه الصور الذهنية عن طريق الرموز) فيما عرفه أحد المختصين العرب على أنه (العملية الاجتماعية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والأراء والأفكار في رموز دالة، بين الأفراد والجماعات داخل المجتمع وبين الثقافات المختلفة لتحقيق أهداف معينة).

وتأسساً على ما تضمنته التعريفات أعلاه فإن النشاط الاتصالي، بمفهومه العام عملية مستمرة تؤثر وتحكم في مجرى الاستجابات المتعددة التي يطلقها الفرد تجاه المثيرات (Exciting) فإن هذا التأثير والتحكم ينطوي تحت غرضيات متعددة (Multi-Purpose) ومبررات بعضها تتعلق بخصائص بناء الاتصال، والأخر متعلق بالحاجة إلى التكيف الاجتماعي والدافع عن الذات من خلال أبعاده الذاتية والشخصية.

خصائص الاتصال الاتصالية:

من خلال مضمون التعريفات في أعلاه، يمكن الإشارة إلى محددات وخصائص العملية الاتصالية تكونها نشاطاً إنسانياً تفاعلياً بين الأفراد، ومن هذه المحددات:

أولاً/ عملية مستمرة (دينامية):

العملية الاتصالية نشاط مستمر لا توقف أو يتجمد عند نقطة أو حالة أو واقع معين، إنما تعتمد على مجمل العوامل الشخصية والتلقافية والبيئية، والتي بدورها توحد الشخص مع الظرف أو الموقف، تحت تسمية (الموقف الاتصالي Communication Stand) إذ إن انتقال المعلومات بين الأفراد، سواء أكان هذا الفرد مستقبلاً أم مرسلًا، خاضع إلى سلسلة طويلة من الخبرات والانطباعات والعوامل التي تتصل بعواطف أخرى أكثر تعقيداً، وبذلك فإن عملية الاتصال لا تحدث من فراغ، إنما هي تراكمياً وانسجاماً وسباقات أخرى متصلة، هذا الاستمرار والدينامية تعني نشاطاً تفاعلياً تراكمياً (Accumulative) مسلسلاً بين عناصر المنظومة مجمل التكوينات والعناصر - التي تشكل الفعل الاتصالي، ومن خلال هذا النشاط تنمو وتتطور وتتغير مفاهيمه وسلوكياته نحو المثيرات والعواطف تبعاً لسباقاته الاجتماعية والتلقافية والاتصالية، ذلك إن النشاط الاتصالي مرتبط إلى حد كبير بالخلفيات (ذكريات، تجارب، صور ذهنية، اتجاهات ... الخ)، ومرتبط بالواقع والاعتقادات التي تضيف إلى ذلك الهدف باعتبار إن الاتصال مجهود غرضي، جاء يقع ضمن إنشاء وصياغة المعاني بقصد الاشتراك بين طرف في عملية الاتصال (المرسل والمستقبل).

ثانياً/ تفاعل اجتماعي:

يشير مفهوم التفاعل (Interaction) إلى (أي موقف يتبادل التأثير فيه شريك أو أكثر، ويتضمن نوعاً من الاحتكاك والمبادلة، بحيث يكون حافزاً لرد فعل الطرف الآخر). وبما إن الاتصال عملية اشتراك واندماج مقصودة (Deliberate)

Communication Process)
بمرجعياتهم الاجتماعية والسيامية ونسق بنائهم الثقافي والإيكولوجي.

ويرى الكثير من الفلسفه أمثال هوسنر (Husserl) وهيدeger (Heidegger) على ان التفاعل هو جوهر الاتصال، فعلى المستوى الذاتي (Interpersonal) يعطي الأفراد دلالات ومعاني وتفسيرات للرسائل ذاتياً، قد يختلفوا عن الآخرين بذلك ان الفرد يتفاعل بشكل نشط مع المؤثرات البيئية والاجتماعية من خلال طبيعته السيكولوجية والاجتماعية وتراكم خبراته، كما اتى على النطاق الشخصي غالباً ما تتحمل الموروثات والطبعات بعدها أساسياً في إضفاء طابع إيجابية الاتصال ويمكن الجزم من أن المجتمع الكوني لا يستطيع الحياة من دون الاتصال، وبالمقابل فالاتصال لا يمكن أن يحدث إلا داخل إطار أو نسق اجتماعي.

ثالثاً/ نظام من الرموز:

شكل العلاقة الرمزية جوهر العملية الاتصالية، وتقع قاسماً مشتركاً بين عناصرها، والرمز (هو ما يستخدم عمداً ليحل محل الشيء أو معنى آخر). والرمز (Symbol) حسب مفهوم وايت (White) هو ((شيء يكتسب قيمته أو معناه من يستخدمونه))، فالمعنى ليس أصلًا في الرمز، إنما يتضاً معنى الرمز من التفاعل الإنساني، كما يبقى عليه ويشريه، وهو ما يسمى بالتفاعل الرمزي (interaction symbolic) والذي يعد الشكل المثالي من التواصل المميز والملازم للحياة الاجتماعية وأداته في البقاء والاستمرار، فضعف المشاركة الرمزية يجعل الفرد منعزلاً وغريباً وضعيفاً إلى حد كبير، وكذلك الترميز يعني ((العملية التي على وفقها يقوم الأفراد بتحويل الأفكار والمهارات والمفاهيم في أشكال مختزلة، وبشكل عمدي أو ثقائياً، ليتم إدراكيها، ومن ثم تعديل السلوك في ضوئها أو القيام بنقلها إلى الآخرين)).

التشويش (العرقلة) في عملية الاتصال:

هو كل معوقات الاتصال بين المرسل والمستقبل والتي تحول دون وضوح الرسالة وبالتالي وصولها بشكل قائم أو مؤثر، وهناك نوعان من التشويش، الأول ينجم عن النقل عبر القناة أو الوسيلة يسمى التشويش الميكانيكي أو تشويش القناة (Channel Noise)، ويشمل كل ما يسبب اضطراباً أو تعويق في سلامة وسريان النقل الطبيعي للرسالة الاتصالية، مثل الأصوات التي تحدثها العوامل الجوية أو الميكانيكية للآلات، أو التداخل في موجات الراديو أو عدم وضوح الصورة TV، أو الطباعة السطحية للوسائل المفروضة، عدم وضوح أو جمال الخط أو الرسم..الخ.

والثاني يسمى (التشويش الدلالي) أو التشويش في دلالات الألفاظ، فاته يحصل عند استعمال المصدر لكلمات لا يتسع لها قاموس أو فهم الجمهور، أو يتناول موضوعات ليس للمتلق معرفة بأولياتها، أو استعمال كلمات أو معانٍ أو دلالات تحمل معنىًّا أو فصداً معيناً بالنسبة للمرسل بينما تحمل معنىًّا مختلفاً بالنسبة للجمهور، وبعد فهم أو تفسير الرسالة الواحدة بمعانٍ مختلفة من قبل الجمهور تشويشاً لغرياً أو دلالياً.

تكنولوجيا الإعلام والبعد الاجتماعي:

إن دراسة تأثيرات الاتصال الاجتماعي أصبحت بلا شك من أساسيات العلوم وبالخصوص علوم الإعلام وال العلاقات العامة والدعائية)، وهي إذا كانت لا تلقى اهتماماً ملحوظاً في الدول النامية، فإن الدول المتقدمة أو التي في ركبها قد أولت اهتماماً واحتساباً له بوصفه عصب التأثير الإعلامي والهيمنة العباسية والانتشار الثقافي، إذ أنشئت له مراكز بحوث ومعاهد وكليات مختصة لدراسة الظواهر الاتصالية، التي تتاسب مع تفاعل مجتمعاتها، بينما خدا الاهتمام ليس مقصوباً للتعرف على آثاره الاجتماعية المختلفة، إنما توسيع ليشمل اطرافاً في الاستخدامات الحياتية والمهنية، فظهرت فروع له، كالاتصال المحلي، والاتصال الدولي،

والثريوي، والريفي، والإداري فضلاً عن الاتصال الفني، وتفرعت منه تخصصات متعددة، كالدعائية، وال الحرب النفسية، والإشاعة، وال العلاقات العامة، والإعلان، والمعلوماتية، بالإضافة إلى ميدانه الأساس والواسع (الإعلام Information) وما يتمحض عنه من أنشطته ومبادراته. وإذا ما تفحصنا طبيعة المشكلات على المستوى الدولي والإنساني نراها (الاتصالية) ذلك أن التفاهم والتباين، الفوضى والاستقرار، الخير والشر أساسهما، الكلمة، السلوك، الفكر، الصورة النمطية، التاريخ، ثم القدرة على التأثير، وهذه جميعاً مستلزمات وميكانيزمات إعلامية، فضلاً على أن أيام صورة من صور (التفاعل Interaction) سواء أكانت على المستوى الذاتي (تصورات الإنسان الذهنية تجاه المثيرات) أم مع الآخرين، أم على المستوى الدولي، يدخل ميدان الاتصال وأحكامه، وإذا ما أردنا التوسع في رصد علاقات الاتصال بالحياة الاجتماعية والمهنية نقول (جميعنا اتصاليون) ذلك إننا بشكل أو بآخر نبني التأثير في الآخرين، أو لنقل نعمل على تسهيل تفاهمنا مع الآخرين بشكل أفضل، أو للتعبير عمّا بداخلينا وما نريد إشاراته مع الآخر، لذلك يتبع الإنسان قنواته للسير بهذا المنحى، بينما كان تلقائياً، وما الرقص، والطقس، والشعائر، والرسم، والتمثيل، والخطابة، ماهي إلا أدوات أراد بها التعبير عن نزاعاته الاجتماعية، ولا زال هذا الواقع متصللاً في فيه، بعدها غداً الاتصال في بعض رواده منظمًا رسميًا، كما في التدريس، والمراسم الاجتماعية والتأليف، وصناعة الرسائل الثقافية من خلال الكتابات الصحفية والسينما والفيديو، والـ C (D) والرسائل الصوتية والمرئية الإلكترونية.. وغيرها كثيرة.

إن تداعيات العصر من مكتشفات وصراعات، أوجدت حاجة ماسة إلى أن نفهم ونتقصى كيفية عمل الفعل الإنساني في التأثير، وكيف يتأثر، وما حدود إشاراته أدوات الاتصال والإعلام في هذا الصراع، في ظل التعقدات الهائلة التي خلفها توافر وترابط المعلومات والأفكار من قبيل، الإنتاج المطبوع - كتب، صحف، مجلات، - إصدارات علمية - وإنتاج السمعي-بصرىات، الإذاعات المرتجهة، والمحطات

التلفزية، وإنتاج البرامج المدمجة (CD)، والهواتف المحمولة، هذه المعطيات التي فاقت في السنوات الأخيرة مما أنتجته البشرية جماءً منذ ولادتها. ونحن في طبيعة الحال نقع في خضم هذا التوازن وفي وسطه، فعليينا إذاً أن نتعلم وأن نعي بعناصر هذه الثورة المعلوماتية وما تشكله من تأثيرات سياسية، اجتماعية وتربيوية.

ال التواصل بين المجتمعات:

ال التواصل هو حالة من الفهم المتبادل بين نظامين أو كيانين. يكون أحد هذه الأنظمة مرسلًا وقتاً ما ومن ثم يكون الآخر مستقبلًا وفي وقت آخر يتبادل كلاً الطرفين الواقع من حيث الارسال والاستقبال.

ال التواصل : المفهوم الوظائف والأهداف

المفهوم الآلي للتواصل: عمليٍ تبادل للأفكار والأراء والمعلومات والقناعات والمشاعر عبر وسائل متنوعة لفظية وغير لفظية، كالكلام والكتابية والأصوات والصور والألوان والحركات والإيماءات أو بوساطة أي رمز مفهومة (ذات دلالات) لدى الأطراف المشاركة فيه. عناصر الاتصال والتواصل: المرسل / المستقبل / الرسالة / قناة الاتصال / الاستجابة. المفهوم التربوي للتواصل: عمليات تحدث في موقف تعليمي / تعلمي ويشارك فيها أطراف الموقف وعناصره (المدخلات) المختلفة، من أجل تحقيق أهداف تعلمية محددة ومرغوب فيها (المخرجات). المفهوم السيكولوجي (النفسي) للتواصل: عملية فردية ذاتية تحدث بين الفرد ونفسه في نطاق أحاسيسه ومشاعره وخبراته وفي حدود خصائصه وسماته الشخصية المفهوم الاجتماعي للتواصل: العملية التي يتم بمقتضاها تكوين العلاقات بين أعضاء الجماعة بصرف النظر عن طبيعة تكوينها وحجمها، ويجري تبادل المعلومات والأراء والأفكار والخبرات فيما بينهم من خلالها. وظائف التواصل وظائف الاتصال تختلف من مجتمع إلى آخر وفق عمليات معقدة مرتبطة بالتطور التكنولوجي المادي لمجتمع ما من جهة وبالتطور المعرفي والفكري غير الحسي له من جهة أخرى وهذا يجعلنا نقدم مقاربة سوسيولوجية لوظائف الاتصال

في المجتمع العراقي على وجه الخصوص. يقسم المختصون في علم الاتصال وظائف العملية التواصلية بين المرسل والممستقبل باختلاف ارائهم وتوجهاتهم الفكرية والمعاصرية والاجتماعية إلى ثلاثة وظائف رئيسة. - الوظائف الاعلامية وهذه الوظيفة هي جوهر وظائف التواصل لأنها تحمل رسائل واضحة من قبل المرسل إلى المستقبل وفق مظورات متقدمة عليها تهدف إلى اشراكه في صناعة الحدث سواء كان الحدث سياسياً أم اجتماعياً أم غير ذلك.

• الوظيفة التعبيرية:

الوظيفة التعبيرية تخص النخبة من المجتمع لأنها تقدم خطاباً تجريدياً بادوات لغوية عالية قد تكون اللغة احداها ولكنها ليست هذه اللغة المفهومة من قبل عامة الناس، وهذه الوظيفة نجدها عند المسرحيين، الشعراء، الرسامين، وغيرهم من الذين يصدق عليهم وصف الابداع، فهوؤلاء يتذمرون من عملية التواصل وظيفة تعبيرية تعبر عن مكنوناتهم الداخلية.

• الوظيفة الافتاعية:

وتهدف هذه الوظيفة إلى تقديم خطاب عقلاني يحاكي العقل والمنطق ويحاجج الجمهور بادلة وبراهين واضحة تهدف إلى قناع الجمهور بفلسفة معينة تحتويها الرسالة المرسلة من قبل المرسل إلى جمهور معين، وكثيراً ما نرى ذلك في الحملات الدعائية قبيل الانتخابات. بعد أن سقطت النظريات الأحادية التي كانت سائدة في العالم والسيطرة على كل شيء فيه حتى على إنتاج النظرية الاعلامية وقيادة فعل التواصل الإنساني بعيداً عن محتواه الحقيقي لأن الاتصال في جوهره هو عملية إنسانية قبل أن تكون أي شيء آخر هل نرى العالم وقد انتقل من واحديّة القيادة والنظرية إلى توحد القيادة في ظل النظام العالمي الجديد؟! سيظل هذا السؤال مرهوناً بتقدم عملية الاتصال بين البشر يوصفها عملية إنسانية تتأيّد عن كل ما هو غير ذلك. أهداف التواصل: (لماذا التواصل)؟¹ 1- إعطاء المعلومات أو الحصول عليها. 6- حل المشكلات. 2- التعليم والتعلم والتربية. 7- التوجيه والإرشاد

وإمداد النصح. 3- تعديل السلوك وتغيير الفتاواه. 8- الفهم والإدراك. 4- اتخاذ القرارات. 9- التعبير عن الأفكار والمشاعر والأراء. 5- البحث والاستقصاء. 10- الدقؤيم والتخيص والعلاج. 11- التأثير في المواقف والاتجاهات والقيم.

أجهزة وأدوات التواصل ووسائله وقنواته: أجهزة التواصل الإنساني: أ) أجهزة الاستقبال: "الحوامن الخمس" السمع / البصر / الشم / الذوق / اللمس. ب) أجهزة الارسال: اللسان والخطارة (أجهزة الصوت والتعبير اللغطي والصوتي) / اليدين (جهاز الكتابة والرسم والتحفظ والعزف والتعبير) / سائر أعضاء الجسم (أجهزة التعبير الحركي والإيمائي). وسائل التواصل: 1- كل عنصر من عناصر البيئة المادية والاجتماعية والنفسية والتقنية يعد وسلاً تواصلينا. 2- وسائل الاتصال والتواصل تكون لفظية أو غير لفظية مرئية أو مسموعة محسوسة أو غير محسوسة. 3- العوامل الأساسية التي تمكن من أن يتواصل ويتفاعل هي العقل الإنساني والنفس الإنسانية. 4- تختلف صرعة التفاعل والتواصل وأسلوبهما ومقدارهما باختلاف الفرد والبيئة والمرحلة العمرية والنمائية التي ينتمي إليها المتواصلون.

أنواع أنظمة الاتصال في المجتمعات المختلفة:

- نؤكد دوماً أن الإنسان لا يمكن أن يعيش بمفرده وإنما يعيش وسط جماعة من الناس يستمد منها قيمه ومعاييره التي يحكم بها على الأهمية النسبية لكل فعل يقوم به، ولكل رأي يعتنقه أو فكرة يهتم بها، لذلك كان على المرسل أن يدرك مدى تأثير الجماعات المختلفة على سلوك الفرد الذي يعتبر عضواً فيها ويتفاعل معها، وحيث أن لكل جماعة قيم ومعايير واتجاهات معينة من السلوك والأفكار والأراء والمعتقدات التي تتوقعها من المنتدين إليها، فضلاً أنها تعمل على صهر قيم الإنسان في صورة تتناسب قيمها ومعاييرها، وتحاول أن تلقنه أحكاماً معينة أو تعلمه أنماطها معينة من التفكير والسلوك تعتبرها الجماعة مميزة لأعضائها، فإن على الفرد أن يتعلم القيام بالأدوار ويعتني بالقيم ويزعمن بالأفكار التي تعمد الجماعة التي تعيش بينها.

- وخبير الاتصال لا بد أن يدرك مثل هذا الفصد الذي يعوق المتنقى، ويجب أن يراعي أن تكون الاستجابة التي يتطلبها مطابقة أو مماثلة مع معايير الجماعة وقيمها السائدة، لأنه إذا افتقدت هذه الاستجابة التي يتطلبها عنصر موافقة الجماعة وقيمها السائدة فإنها سوف تكون فعلاً أو سلوكاً غير مرغوب فيه وبالتالي يستحيل حدوثها، أما إذا كانت هناك موافقة واضحة بالنسبة لفعل أو سلوك أو فكرة أو مبدأ معين من قبل المجموعة فإن ذلك يعني أن على المتنقى أن يختار هذا الفعل من بين عدة أفعال قد تكون جميعها مرغوب فيها.
- ونكمن قدرة خبير الاتصال وكفاءته في مدى الاهتمام الذي يوليه لأنماط السلوك والتفكير والمعتقدات الجماعية والتركيز عليها حتى يضمن أكثر استجابة ممكنة لرسائله مبينة على أساس شروط ومؤشرات متعلقة بالجماعات.

الاتصال الجماهيري:

- ❖ لنبدأ بالسؤال التالي.... هل تختلف عملية الاتصال الجماهيري عن الاتصال بين فردين؟ الاختلاف الوحيد بين عملية الاتصال الجماهيري وعملية الاتصال بين فردين، هو ان الاتصال الجماهيري أكثر تعقيداً...
- ❖ فالمنظمة أو المؤسسة الكبيرة التي تدخل في سلسلة الاتصال مثل الجريدة أو الإذاعة أو دار النشر، التلفزيون، تتميز بأن لها مشاكل اتصال خاصة بها، ولأنها في حاجة إلى إتخاذ قرارات وتنفيذ سياسات، كما أن عليها أن تقوم بعملية تنشئة أو تطبيع للأفراد الجدد الذين معينين القيام بالأدوار المختلفة حتى يعرفوا أدوارهم والأنمط التي سيمرون على هداها.
- ❖ الاتصال الجماهيري يسعى للوصول إلى الأفراد الذين يقومون بقراءة الصحف أو يتصفحون المجلات أو يقومون بقراءة الكتب أو يشاهدون فيلماً تلفزيونياً، أو يستمعون إلى الراديو، التأثير في هذه الحالات يختلف عن التأثير الذي يحدث في حالة الاتصال الشخصي، والاختلاف يمكن أساساً في رجع المصدى، ففي حالة الاتصال الشخصي يكون كبيراً جداً، ولكن في

حالة الاتصال الجماهيري يكون رجع الصدى أو التأثير المرتند من المتنقى إلى المرسل بسيطاً جداً، فالمتنقى في الاتصال المباشر الشخصي قد يهز رأسه أو يكشر أو يبتسم أثناء سماعه للحديث، ثم يقوم بصياغة أفكاره في رموز ويرد مباشرةً، ولكنه نادراً ما يتحدث أو يصغي لجهاز التلفزيون أو الراديو أو يكتب خطاباً للمحرر، وهذا ما يقود العاملين في وسائل الإعلام إلى النزول للمتنقى لتسجيل آرائه أو توزيع استبيان لمعرفة مكتوناته، ولهذا نجد أن اختيار مضمون وسائل الإعلام أكثر صعوبةً من اختيار المضمون الذي سيتم تبادله أو مشاركته بين فردين، لأن العلاقة مباشرةً ورجوع الصدى سريع، لذلك على الوسيلة الجماهيرية أن تقرر ما إذا كانت يجب أن توجه مضمونها إلى السواد الأعظم أم إلى قطاعات محددة من الجمهور وعليها أن تقرر كيف ستقسم طاقاتها إذا قررت توجيه مضمونها إلى قطاعات مختلفة.

علاوة على هذا نجد أن الضغوط والمطالب الاجتماعية المفروضة على وسائل الإعلام أقوى وصوتها أعلى من تلك المفروضة على الأفراد، فـأي مجتمع لديه عادةً أفكار محددة عن الآباء التي يرى أن تكلف وسائل الإعلام بأدائها، أو بما يتوقع أن تتحققه أو تفعله تلك الوسائل مما يزيد من تعقيد مهمتها.

والصلة أو العلاقة بين جمهور وسائل الاتصال بسيطة، باستثناء جمهور السينما، على عكس الجمهور الذي يستمع إلى محاضرة أو الجماعة الصغيرة، فالفرد الذي يقرأ الكتابة في جريدة ما، لا يشعر أنه يقتني إلى جماعة مكونة من قراء تلك الجريدة، فجماهير وسائل الاتصال أفراداً وليسوا جماعات، وعملية القراءة أو الاستماع هي أساساً عملية فردية يشعر فيها الفرد أنه وحده، حتى وإن كان محاطاً بعدد كبير من الناس، ولكن كل

فرد يتصل بجماعة أو جماعات، مثل عائلته وأصدقائه المقربين، وجماعته المهنية.

❖ وبشكل عام يمكن القول أن نواحي التمايز بين عملية الاتصال الجماهيري والاتصال بين فردین، أكبر من نواحي الاختلاف، فعلى الفرد في كلتا الحالتين أن يواجه مشاكله متصلة بجذب انتباه الجمهور، واستخدام رموز أو إشارات تشير إلى تجارب مشتركة بين المصدر والمتلقي لكي تتفذ المعاني التي يقدمها إلى ذهن المتلقي، وعليه أن يجعل الرسالة تثير احتياجات عند المتلقي، وتقترح وسائل أو طرقاً لأشباع تلك الاحتياجات، وهذا يتطلب تنشيط بعض العمليات السيكولوجية، علينا أن ندرك أن الناس حينما يعرضون أنفسهم لوسائل الإعلام إنما يفعلون ذلك بحثاً عن أشياء معينة، بصرف النظر عما تزيد وسائل الإعلام أن تقدمه للناس، فائهم يختارون ما يريدونه من المضمون الذي يقدم لهم، ونظراً لأن هناك وسائل عديدة ووحدات عديدة للاتصال، أصبح لدى الناس فرص عديدة للاختيار، وهم سيختارون في أغلب الأحوال ما يتنقّل مع أراءهم واتجاهاتهم القوية، لأن المسافة التي تفصل بين الناس ووسائل الإعلام كبيرة.

فإن عملية القراءة والرؤية والاستماع التي تعتبر إلى حد ما عملية فردية أي يمارسها الفرد وهو في عزلة، تجعل الناس يعتمدون بشكل أكبر على الجماعات الاجتماعية التي يشمون إليها كما يعتمدون على الناس الذين لا يوجهون لهم النصيحة، علاوة على ذلك فإن قدرًا كبيراً من المعلومات ينتقل إلى مرحليتين أو مراحلًا متعددة من وسائل الإعلام إلى قادة الرأي ثم إلى التابعين، والأمر الهام أن قنوات الاتصال الشخصية تحمل جنباً إلى جنب مع قنوات الاتصال الجماهيرية، وأن لهذه القنوات الشخصية تأثير كبير على المجتمع ووسائل الاتصال الجماهيري كما ذكرنا:

1. الصحف والمطبوعات.
2. الراديو.
3. التلفزيون.
4. المحطات الفضائية.
5. التلفون والفاكس.
6. الانترنت

تكنولوجيا وسائل الإعلام وتأثيرها على المجتمعات:

تُعد النظرية التكنولوجية لوسائل الإعلام، من النظريات الحديثة التي ظهرت عن دور وسائل الإعلام وطبيعة تأثيرها على مختلف المجتمعات، ومبادر هذه النظرية (مارشال ماكلوهان) كان يعمل أستاذًا للغة الإنجليزية بجامعة تورonto بكندا، ويعتبر من أشهر المثقفين في النصف الثاني من القرن العشرين.

وبشكل عام، يمكن القول أن هناك أسلوبان أو طريقتان للنظر إلى وسائل الإعلام من حيث:

- 1- أنها وسائل لنشر المعلومات والترفيه والتعليم.
- 2- أو أنها جزء من سلسلة التطور التكنولوجي.

إذا نظرنا إليها على أنها وسيلة لنشر المعلومات والترفيه والتعليم، فنحن نهتم أكثر بمضامونها وطريقة استخدامها، والهدف من ذلك الاستخدام. وإذا نظرنا إليها كجزء من العملية التكنولوجية التي بدأت تغير وجه المجتمع كله، شأنها فسي ذلك شأن التطورات الفنية الأخرى، فنحن حينما نهتم بتأثيرها، بصرف النظر عن مضمونها .

يقول مارشال ماكلوهان أن (مضامون) وسائل الإعلام لا يمكن النظر إليه مستقلاً عن تكنولوجية الوسائل الإعلامية نفسها. فالكيفية التي تعرض بها المؤسسات الإعلامية الموضوعات، والجمهور الذي توجه له رسالتها، يؤثران على ما تقوله

تلك الوسائل، ولكن طبيعة وسائل الإعلام التي يتصل بها الإنسان تشكل المجتمعات أكثر مما يشكلها مضمون الاتصال، فحينما ينظر ماكلوهان إلى التاريخ يأخذ موقفاً تستطيع أن تسميه (بالخطب التقنية التكنولوجية) Technological Determinism في بينما كان كارل ماركس يومن بالخطب الاقتصادية، وبأن التنظيم الاقتصادي للمجتمع يشكل جانباً أساسياً من جوانب حياته، وبينما كان فرويد يومن بأن الجنس يلعب دوراً أساسياً في حياة الفرد والمجتمع، يومن ماكلوهان بأن الاختراعات التقنية المهمة هي التي تؤثر تأثيراً أساسياً على المجتمعات.

ولهذا تجد ماكلوهان شديد الإعجاب بعمل المؤرخين أمثال الدكتور وايت Jr White صاحب كتاب (التكنولوجيا الوسيطة والتغيير الاجتماعي)، الذي ظهر سنة 1962 وفيه يذكر المؤلف أن الاختراعات الثلاثة التي خلقت العصور الوسيطة هي الحلقة التي يضع فيها راكب الحصان قدمه Stirrup وحذوة الحصان Nailed Horseshoe، والسرج Horse Collar.. وبواسطة الحلقة التي يضع فيها راكب الحصان قدمه استطاع الجندي أن يلمس درعاً يركب به الحصان العربي؛ وبواسطة الحدوة والأربطة التي تربط الحصان بالعربة Harness توافرت وسيلة أكثر فاعلية لحرث الأرض، مما جعل النظام الإقطاعي الزراعي يظهر، وهذا النظام هو الذي دفع التكاليف التي تتطلبها درع الجندي.

وقد تابع ماكلوهان هذه الفكرة بشكل أكثر تعمقاً لمعرف أهميتها التقنية، مما جعله يطور فكرة محددة عن الصلة بين وجود الاتصال الحديث في المجتمع والتغيرات الاجتماعية التي تحدث في ذلك المجتمع، ويقول ماكلوهان أن التحول الأساسي في الاتصال التكنولوجي يجعل التحولات الكبرى تبدأ، ليس فقط في التنظيم الاجتماعي، ولكن أيضاً في المسائل الإنسانية والنظام الاجتماعي فــ رأيه يحدده المضمون الذي تحمله هذه الوسائل. وبدون فهم الأسلوب الذي تعمل بمقدمة وسائل الإعلام لا نستطيع أن نفهم التغيرات الاجتماعية والثقافية التي تطرأ على المجتمعات. فالختراع اللغة المنطقية هو الذي ميز بين الإنسان والحيوان، وممكن

البشر من إقامة المجتمعات والنظم الاجتماعية وجعل التطور الاجتماعي ممكناً، وبدون اختراع الكتابة ما كان التحضر ممكناً، بالرغم من أن اختراع الكتابة ليس الشرط المسبق الوحيد للحضارة، فالإنسان يجب أن يأكل قبل أن يستطيع الكتابة إلا أنه يفضل الكتابة، تم خلق شكل جديد للحياة الاجتماعية وأصبح الإنسان على وعي بالوقت، وأصبح التنظيم الاجتماعي يمتد إلى الخلف، (أي إلى الماضي)، وإلى الأمام، (أي إلى المستقبل)، بطريقة لا يمكن أن توجد في مجتمع شفهي صرف، فالحروف الهجائية هي تكتولوجيا يستوعبها الطفل الصغير بشكل لا مشعوري تماماً، (بالاستيعاب التدريجي)، والكلمات ومعانيها تُعد الطفل لكي يفكر ويعمل بطرق مختلفة بشكل آلي، فالحروف الهجائية وتكتولوجية المطبوع طورت وشجعت عملية التجزئة وعملية التخصص والابتعاد بين البشر، بينما عملت تكتولوجية الكهرباء على تقوية وتشجيع الاشتراك والتوحد.

ويقول ماكلوهان أن وسائل الأعلام التي يستخدمها المجتمع أو يضطر إلى استخدامها متحدد طبيعة المجتمع، وكيف يعالج مشاكله، وأي وسيلة جديدة أو امتداد للإنسان، تشكل ظروفاً جديدة محيطة تسسيطر على ما يفعله الأفراد الذين يعيشون في ظل الظروف، وتؤثر على الطريقة التي يفكرون ويعملون وفقاً لها أي أن (الوسيلة امتداد للإنسان، فالملايين والمساكن امتداد لجهازنا العصبي المركزي، وكاميرا التلفزيون تمد أعيننا والميكروفون يمد آذاننا، والآلات الحاسبة توفر بعض أوجه النشاط التي كانت في الماضي تحدث في عقل الإنسان فقط، فهي متساوية لامتداد الوعي). وسائل الأعلام الجديدة؟ كامتداد لحواسنا؟ كما توفر زمنا وإمكانيات تشكل أيضاً تهديداً في الوقت نفسه، لأنه في الوقت الذي تمتد فيه يد الإنسان، وما يمكن أن يصل إليه بحواسه في وجوده، تستطيع تلك الوسائل أيضاً أن تجعل يد المجتمع تصل إليه لكي تستغله وتسيطر عليه، ولكنكي نمنع احتمال التهديد يؤكد ماكلوهان أهمية إحاطة الناس بأكبر قدر ممكن من المعلومات عن وسائل الأعلام

لأنه ((بمعرفة كيف تشكل التكنولوجيا البيئة المحيطة بنا، نستطيع أن نسيطر عليها ونغلب تماماً على نفوذها أو قدرتها الحتمية)).

وفي الواقع، بدلاً من الحديث عن الحتمية التكنولوجية، قد يكون من الأدق أن نقول أن المتقني يجب أن يشعر بأنه مخلوق له كيان مستقل، قادر على التغلب على هذه الحتمية التي تنشأ نتيجة لتجاهل الناس لما يحدث حولهم، وأنه لا يجب اعتبار التغير التكنولوجي حتمياً أو لا مفر منه، ذلك لأننا إذا فهمنا عناصر التغير يمكننا أن نسيطر عليه ونستخدمه في أي وقت نريده بدلاً من الوقوف في وجهه.

ويعرض ماكلوهان أربع مراحل تعكس في رأيه تطور التاريخ الإنساني:

1- المرحلة الشفوية كلية، مرحلة ما قبل التعلم، أي المرحلة القبلية

Totally Oral , Preliterate, Tribalism

2- مرحلة كتابة النسخ Codification by Script التي ظهرت بعد

هomer في اليونان القديمة واستمرت ألفي عام.

3- عصر الطباعة: من سنة 1500 إلى سنة 1900 تقريباً.

4- عصر وسائل الإعلام الإلكترونية: من سنة 1900 تقريباً، حتى

الوقت الحالي.

وطبيعة وسائل الإعلام المستخدمة في كل مرحلة تساعد على تشكيل المجتمع أكثر مما يساعد مضمون تلك الوسائل على هذا التشكيل. هذا الأسلوب في دراسة التطور الإنساني، ليس أسلوباً جديداً أو مبتكرًا تماماً. فيشير ماكلوهان إلى أنه مدين لمؤلفات عديدة برأيه هذا، ومن بين المؤلفات التي ساعدت ماكلوهان على تطوير نظريته المبتكرة :

E.H. Gombrich, Art and Illusion (1960)

H.A. Annis, The Bias of Communication (1951)

Siegfried Giedion , Mechanization Takes Command (1948)

H.J. Chaytor , From Script to Print (1945) ; and Lewis Mumford. Techniques and Civilization (1934)

وباختصار يدعي ماكلوهان أن التغير الأساسي في التطور الحضاري منذ أن تعلم الإنسان أن يتصل، كان من الاتصال (الشفهي) إلى الاتصال (السطري) ثم إلى الاتصال (الشفهي) مرة أخرى. ولكن بينما استغرق التغير من الشفهي إلى السطري قروناً، تم الرجوع أو التحول مرة أخرى إلى الشفهي في حياة الفرد الواحد.

الاتصال الشفهي:

وقدما لما يقول ماكلوهان، فإن الناس يتکيفون مع الظروف المحيطة عن طريق توازن الحواس الخمس (السمع والبصر واللمس والشم والتذوق) مع بعضها البعض، وكل اختراع تكنولوجي جديد يعمل على تغيير التوازن بين الحواس، فقبل اختراع جوتبرج للحروف المتحركة في القرن الخامس عشر كان التوازن القلبي القديم يسيطر على حواس الناس، حيث كانت حاسة السمع هي المسيدة.

فالإنسان في عصر ما قبل التعلم كان يعيش في عالم به أشياء كثيرة في الوقت نفسه، في عالم الأذن حيث يفرض الواقع نفسه على الفرد من جميع النواحي، ولم يكن لهذا الزمن حدود ولا اتجاه ولا أفق، وعاش الإنسان في ظلام عقله في عالم العاطفة معتمدًا على الإلهام البدائي أو الخوف، وكان الزمن والمسافة يتم إدراكهما سمعياً، وكان الشعر الذي يعني من أكبر أدوات التحضر، وكان الاتصال الشفهي هو الرابطة مع الماضي، وكانت المعاني ذات المستويات المتعددة هي الطابع العام، وهي معاني كانت قريبة جداً من الواقع، فالكلمات لا تشير إلى أشياء، بل هي أشياء، وكلمة الإنسان ملزمة، وذاكرة الإنسان قوية جداً (بالمستويات الحديثة والصور الذهنية التي تصاحب أفكاره سمعية)، فهو يستخدم كل حواسه، ولكن في حدود الصوت، ونظرًا لأن النام في ظل هذا النظام كانوا يحصلون على معلوماتهم أساساً عن طريق الاستماع إليها من أناس آخرين، فقد أقرب الناس من بعضهم البعض، في شكل قبلي، وقد فرض عليهم أسلوب حصولهم على المعلومات أن يؤمّنوا بما يقوله الآخرون لهم بشكل عام، لأن تلك هي المعلومات الوحيدة المتوفرة لهم، ((فالاستماع كان يعني الإيمان)).

وقد أثر أسلوب الاتصال على الناس وجعلهم عاطفيين أكثر، وذلك لأن الكلمة المنطوقة عاطفية أكثر من الكلمة المكتوبة، فهي تحمل عاطفة بالإضافة إلى المعنى، وكانت طريقة تغريم الكلمات تنقل الغضب أو الموافقة أو الرعب أو السرور أو التهكم، الخ. وكان رد فعل الرجل القبلي - الذي يعتمد على حاسة الاستماع - على المعلومات يتسم بقدر أكبر من العاطفة، فكان من السهل مضايقته بالإشاعات، كما أن عواطفه كانت تكمن دائمًا قربة من السطح، لكن ريشة الكتابة وضفت نهاية الكلام وساعدت في تطوير الهندسة وبناء المدن، وجعلت الطرق البرية والجروش والببر وقراءطية من الأمور الممكنة، وكانت الكتابة هي الأداة أو الوسيلة الأساسية التي جعلت دورة الحضارة تبدأ، فكانت خطوة إلى الأمام من الظلم إلى ثور العقل. فاليد التي قامت بعمل صفحات جلد الماعز بالكتابة هي نفسها التي قامت ببناء المدن. وتعلم الإنسان رسم ما يقوله (الحديث) ولغة العيون كما تعلم كيف يلدون الفكر ويجعل له بناء أو كيان. فالحروف الهجائية جعلت عالم الأذن السحري يستسلم لعالم العين المحايد.

الاتصال الجماهيري:

يشير مصطلح الاتصال الجماهيري إلى دراسة سبل قيام الأفراد والكيانات بنقل المعلومات من خلال وسائل الإعلام إلى قطاعات كبيرة من الأشخاص في نفس الوقت. وعادةً ما يفهم هذا المصطلح على أنه يرتبط بنشر الصحف، والمجلات، والكتب فضلاً عن الإذاعة، والتلفاز والأفلام، حيث تستخدم تلك الوسائل في نشر المعلومات، والأخبار والإعلانات. ويختلف الاتصال الجماهيري عن دراسات أشكال الاتصال الأخرى، كالاتصال المتداول بين الأشخاص أو الاتصال التنظيمي، من حيث تركيزه على مصدر واحد لنقل المعلومات إلى مجموعة عريضة من المستقبلين. وتعني دراسة الاتصال الجماهيري في المقام الأول بكيف يمكن لمحتويات وسائل الاتصال الجماهيري أن تقنع أو بالأحرى تؤثر على سلوك الشخص أو الأشخاص المتأثرين للمعلومات أو اتجاهاتهم، أو آرائهم أو مشاعرهم.

إن الاتصال الجماهيري هي "العملية التي من خلالها يقوم شخص أو مجموعة من الأشخاص أو مؤسسة كبيرة بإنشاء رسالة ونقلها باستخدام نوع ما من الوسائل إلى مجموعة عريضة غير معروفة وغير متجلسة من الجماهير". وترتبط وسائل الاتصال الجماهيري بصورة منتظمة بـ تأثير الإعلام أو تأثيرات الإعلام، والدراسات الإعلامية. وتعد وسائل الاتصال الجماهيري أحد فروع العلوم الاجتماعية التي تتضمن تحت مظلة أكبر من دراسات الاتصال أو الاتصال.

ينتقل تاريخ الاتصال من أشكال الفن والكتابية التي ظهرت في فترة ما قبل التاريخ عبر استخدام وسائل الاتصال الحديثة مثل الانترنت. وتعتبر وسائل الاتصال الجماهيري ملائمة عندما يصبح الأشخاص قادرين على نقل الرسائل من مصدر واحد إلى العديد من المستقبلين. لقد انتقلت وسائل الاتصال الجماهيري من نظريات مثل نموذج الإبرة تحت الجلد (أو نظرية الرصاصية الساحرة) إلى أكثر النظريات حداثة مثل الاتصالات عبر الحاسوب.

في الولايات المتحدة، كثيرةً ما ترتبط دراسة وسائل الاتصال الجماهيري بالخدمات العملية لـ الصحافة أو التلفاز والإذاعة أو الأفلام أو العلاقات العامة أو الإعلان. في ظل هذا التنويع الذي تشهده خيارات الوسائل الإعلامية، توسيع دراسة الاتصال لتشمل وسائل التواصل الاجتماعي والإعلام الجديد، والتي يتميز بنماذج استجابة أقل عن المصادر الإعلامية التقليدية. وفي حين يتميز مجال الاتصال الجماهيري بالتطور المستمر، فتمثل المجالات الأربع التالية بشكل عام المجالات الرئيسية للدراسة داخل وسائل الاتصال الجماهيري. فنجد تلك المجالات في أشكال وتكوينات مختلفة طبقاً لمدارس وجامعات مختلفة، ولكن يتم ممارستها (يشكل ما) في معظم المؤسسات التي تختص بدراسة وسائل الاتصال الجماهيري.

الإعلان:

يشير الإعلان، فيما يتعلق بوسائل الاتصال الجماهيري، إلى عملية تسويق منتج أو خدمة ما بطريقة مقنعة تشجع الجمهور على شراء هذا المنتج أو استخدام تلك الخدمة. ونظرًا لأن الإعلان يتم من خلال بعض أشكال من وسائل إعلام، مثل تلفاز، يجد أن دراسة الآثار والأساليب المستخدمة في الإعلان ذات صلة بدراسة وسائل الاتصال الجماهيري.

الإذاعة:

الإذاعة هي عملية نقل للمحتويات المسموعة و/أو المرئية من خلال وسيلة اتصال، مثل المذيع أو التلفاز أو الأفلام. وفي مجال دراسة وسائل الاتصال الجماهيري، يمكن أن يشير مصطلح الإذاعة إلى الدراسة العملية لكونية إنتاج محتويات الاتصال، على سبيل المثال وسائل إنتاج البرامج التليفزيونية والإذاعية.

الصحافة:

في إطار هذا المعنى، يشير مصطلح الصحافة، إلى دراسة محتويات الأخبار وعملية إنتاجها. وبهذا، تتضمن دراسة الصحافة معرفة كيف يتم إنتاج الأخبار، وكيف يتم نشرها للجمهور من خلال استخدام وسائل الإعلام مثل الصحف والقنوات الإخبارية والمحطات الإذاعية والمحطات التليفزيونية، وظهر حديثاً، أجهزة القارئات الإلكترونية والهواتف الذكية.

العلاقات العامة:

العلاقات العامة هي عملية توفير المعلومات للجمهور من أجل طرح وجهة نظر معينة حول منتج ما أو منظمة معينة. ويختلف مصطلح العلاقات العامة عن مصطلح الإعلان من حيث أنه أقل استحواذاً، كما أنه يهدف إلى توفير رأي أكثر شمولية لقطاع عريض من الجمهور بهدف تكوين رأي عام.

النظريات الرئيسية:

لقد قام الباحثون المتخصصون في مجال الاتصال بتحديد العديد من النظريات الرئيسية المركيطة بدراسة وسائل الاتصال الجماهيري. وتتناول نظرية الاتصال دراسة العمليات والآليات التي تسمح بإمكانية حدوث عملية الاتصال.

- تناقش نظرية الغرس الثقافي ، التي وضعها جورج جرينر ومارشال ماكلوهان، الآثار طويلة المدى الناتجة عن مشاهدة التلفاز، وتفترض أنه كلما استهلك الفرد وقته في مشاهدة التلفاز، أصبح عرضة للإيمان أن العالم الحقيقي مشابه تماماً لما يشاهده في التلفاز. وبهذا ترتبط نظرية الغرس الثقافي ارتباطاً وثيقاً بمثلازمه العالم الوضيع.
- ترتكز نظرية ترتيب الأولويات حول فكرة أن وسائل الإعلام تحرص على إخبار الجمهور ليس ما يتعين عليهم التفكير فيه، ولكن ما الذي يفكرون فيه." وتفترض نظرية ترتيب الأولويات أن الإعلام يمتلك القدرة على التأثير على الخطاب العام، وإطلاع عامة الناس على القضايا الهامة التي يواجهها المجتمع.
- تفترض نظرية دوامة الصمت، التي وضعها إليزابيث نوريل نيومان، أن الأشخاص يصبحون أكثر إقداماً على الكشف عن آرائهم علينا في حالة ما إذا اعتنقو أن رأيهم يمثل رأي الغالبية، وذلك خصية أن يتسبب الكشف عن رأيهم الذي لا يحظى بشعبية في أن يصبحوا منبؤذين اجتماعياً، وتعتبر هذه النظرية ذات صلة بوسائل الاتصال الجماهيري حيث إنها تفترض أن وسائل الإعلام تتميز بالقدرة على تشكيل آراء الناس، كما أنها تعتمد الرأي الذي يعتقد أنه يمثل رأي الغالبية.
- تفترض نظرية بيئة الإعلام حقيقة أن الأفراد يتم تشكيل آرائهم من خلال آلية تعاملهم مع وسائل الإعلام، كما يؤثر كل من الاتصال والإعلام تأثيراً عميقاً حول كيفية نظر الأفراد إلى بيئتهم وكيفية تعاملهم معها.

يعكف الباحثون المتخصصون في مجال الاتصال على دراسة الاتصال مستخدمين العديد من الأساليب التي تم التحقق منها من خلال عمليات متكررة وتراتيمية . ويتم استخدام كل من الأساليب الكمية والنوعية عند دراسة وسائل الاتصال الجماهيري . ويتمنى التركيز الأساسي للأبحاث المتعلقة بوسائل الاتصال الجماهيري في تعلم كيف لمحفوبيات وسائل الاتصال الجماهيري أن تؤثر على مواقف الأشخاص الذين يتلقون الرسائل وأراءهم ومشاعرهم وفي نهاية المطاف سلوكاتهم . ويوجد العديد من أساليب الدراسة البارزة وهي كالتالي :

- لا يمكن دراسة العلاقات بين المسبب والتأثير في مجال الاتصال سوى من خلال إجراء تجربة . ويتضمن الأسلوب الكمي هذا تعريض المشاركين بشكل منتظم إلى محتويات إعلامية متعددة وتسجيل ردود أفعالهم بعدها . حتى يمكن الباحثون المتخصصون في وسائل الاتصال الجماهيري من عرض المسببات، فعليهم أن يعزلوا المتغيرات التي يدرسوها، وإثبات وجود هذا المتغير قبل إدراك التأثير الملاحظ وأنه المتغير الوحيد الذي يمكن أن يتسبب في هذا التأثير الملاحظ.
- تتضمن عملية المسح وهي أسلوب كمي آخر، الطلب من الأفراد الإجابة على مجموعة من الأمثلة حتى يتم تعليم ردودهم تلك على قطاع أكبر من السكان .
- يشير مصطلح تحليل المحتوى (يعرف في بعض الأحيان باسم التحليل النصي) إلى عملية تحديد الخصائص الفنوية لوسيلة من وسائل الاتصال، كـ مقالة منشورة في صحيفة أو كتاب أو برنامج تلفزيوني أو فيلم أو إذاعة نص إخباري . فتتيح هذه العملية للباحثين معرفة كيف تبدو محتويات الاتصال .

• يتيح الأسلوب الكيفي، الذي يُعرف كذلك باسم وصف الأعراق البشرية، للباحثين أن يتذمروا بثقافة ما للاحظة مزايا الاتصال الموجودة بهذه الثقافة وتسجيلها.

المنظمات المهنية:

تعد الرابطة المعنية بالتعليم في مجال الصحافة والاتصال الجماهيري أكبر منظمة قائمة على العضوية للأكاديميين في هذا المجال؛ حيث تقوم بعد المؤتمرات الإقليمية والوطنية وطرح المنشورات العلمية المحكمة. كذلك تعد الرابطة الدولية للاتصالات والرابطة الوطنية للاتصالات (كانت تُعرف سابقاً باسم جمعية الاتصالات بالكلام) من المنظمات المهنية البارزة. وكانت كل منظمة تختص بنشر مجلة أكademie علمية محكمة مختلفة عن مثيلاتها والتي تعبر عن البحث الذي يتم إجراؤه في مجال الاتصال الجماهيري.

التواصل بين الثقافات:

التواصل بين الثقافات هو شكل من أشكال الاتصال الذي يهدف إلى مشاركة المعلومات والمعرفة بين الثقافات والمجموعات الثقافية المختلفة. يستخدم مصطلح التواصل بين الثقافات لوصف طائفة واسعة من عمليات الاتصال والمشكلات التي تظهر بشكل طبيعي في التنظيمات التي تكون من أفراد ينتمون إلى ديانات مختلفة ومجتمعات مختلفة وأعراق مختلفة وخلفيات تعليمية مختلفة. يهدف التواصل بين الثقافات إلى فهم كيفية تصرف الأشخاص المتنمون لدول وثقافات مختلفة مع العالم المحيط بهم وكيفية تواصلهم معه وإدراكهم له. يقول الكثيرون من يعملون في مجال الاتصال التجاري بين الثقافات أن الثقافة تحدد كيف يمكن للأفراد ترميز الرسائل والوسائط التي يختارونها لنقل تلك الرسائل وكيف يفسرونها. تدرس دراسات "التواصل بين الثقافات" بوصفها فكرة متصلة، الأوضاع التي يتفاعل فيها البشر من خلفيات ثقافية مختلفة. فيغضن النظر عن اللغة، ترکز دراسات "التواصل بين الثقافات" على الخصائص الاجتماعية وأنماط التفكير وثقافات المجتمعات

البشرية. كما أن هذه الدراسات تتطوّي على فهم مختلف الثقافات واللغات وعادات الشعوب الاجتماعية من دول مختلفة. يلعب التواصيل بين الثقافات دوراً في العلوم الاجتماعية كعلم الإنسان والدراسات الثقافية وعلم النفس واللغويات ودراسات الاتصالات. كما يشار إلى التواصيل بين الثقافات على أنه الأساس في عالم الأعمال الدولية. هناك العديد من مزودي الخدمات عبر الثقافات والتي تساعد الناس على تطوير مهارات اتصالات مع ثقافات مختلفة. يعتبر البحث أحد أهم أجزاء تطوير مهارات الاتصالات عبر الثقافات.

التواصل الشخصي:

التواصل الشخصي هو تبادل المعلومات بين شخصين أو أكثر. وهو أيضاً مجال للدراسة. وهناك مهارات متعلقة به يمكن دراستها وتطويرها أيضاً وهناك رسالة يتم إرسالها ورسالة يتم استقبالها أثناء ذلك التواصل. ويمكن إجراء ذلك بطرق مباشرة وغير مباشرة. ويكون التواصل الشخصي ناجحاً عندما يفهم الرسالة كل من مرسلها والمستقبل لها.

السياق:

يشير السياق إلى الشروط التي تسبق أو تحيط التواصل. وهو يتكون من الأحداث السابقة أو الحاضرة و التي ينبع منها معنى الرسالة. وفي حالة الاتصال المكتوبة يعتمد السياق على الجمل التي تسبق أو تتبع علامات التنصيص فسي السؤال. وفي المحيطات الفورية قد يكون لون المعانى المنظورة للكلمات. وعادة ما يتحول الحديث الآمن بسهولة إلى شموض أو هجوم في السياق داخل غرفة راحة أو حالة استجمام على سبيل المثال. وهذه المؤثرات لا تشكل بذاتها الرسالة ولكن هذه الفروق الدقيقة والغريبة تغير في تأثير معنى الرسالة . في النهاية فإن السياق يتضمن العالم بأكمله ولكنه عادة يشير إلى مؤثرات بارزة مثل الآتي:

- **المحيط الفيزيائي:**

الموسم أو الطقس أو البيئة و الموضع الفيزيائي الحالى.

- **الظروف المحيطة:**

غرفة الدراسة أو الصراغ العسكرى أو الخروج للسوق.

- **الخلفيات الثقافية و اللغوية**

- **التقدم المتتطور أو الحالة العاطفية**

- **القواعد المترافقضة أو المتكاملة:**

المدير والعاملون، المعلم والطالب، الآباء والأبناء، الصديق والعدو،

الشريك والمتافق.

نظريات:

نظريّة عدم التأكّد:

تتأسّي نظرية عدم التأكّد من النظرة النفسيّة المجتمعية. إنّها تعالج أساس كافية اكتسابنا للمعلومات عن الآخرين. وفقاً للنظرية فإنّ البشر لديهم صعوبة تجاه ما هو غير مؤكد. فهم ي يريدون أن يكونوا قادرين على التعبير بالسلوك ولذلك فإنّهم يتدفعون تجاه السعي وراء معلومات أكثر عن الآخرين. كما تؤكّد النظرية أنّ الغرباء في أثناء المقابلات يتوجهون إلى الخطوات الموكّدة وأماكن البحث المعروفة حتى يقلّلوا من عدم تأكّدهم تجاه بعضهم البعض وحتى يكونوا فكرة عما إذا كان الفرد يحب الآخر أو يكرره. وعندما تواصل فإنّنا نصنع خططاً من أجل تحقيق أهدافنا. ولكن عندما تصل لحظات عدم التأكّد إلى أقصى درجاتها فإنّنا تكون حذرين جداً ونعتمد على المعلومات المتاحة لنا أثناء الموقف. وعندما يكون تأكّدنا من المعلومات ضئيلاً فإنّنا نفقد الثقة في خططنا وتلجأ إلى خطط طارئة. كما تؤكّد النظرية أيضاً أنه كلما زاد عدم التأكّد كلما أصبح هناك مساقات بين البشر وهذه التعبيرات الغير لفظية تميّل إلى ترسّيخ مبدأ الحد من عدم التأكّد. وتشمل بنية مستوى عدم التأكّد الطرق وطبيعة وال العلاقات التي تحد من عدم التأكّد. فتتضمن الافتراضات الأساسية أن

الفرد سوف يتعامل معرفياً مع وجود عدم التأكيد و يتخذ خطوات للحد منه، والشروط المحدودة لهذه النظرية أنه يجب أن يكون هناك نوع من المواقف الاجتماعية في المحيط الخارجي وعملية معرفية تتم بالداخل. وفقاً لهذه النظرية فإننا نجد من عدم التأكيد بثلاث طرق:

- 1- الاستراتيجيات المجهولة: التعرف على الفرد.
- 2- الاستراتيجيات المعلومة: سؤال الآخرين عن الفرد أو جمع المعلومات عنه.
- 3- الاستراتيجيات المتفاعلة: طرح الأسئلة والكشف عن الذات.

نظريّة التبادل الاجتماعي:

تأتي نظرية التفاعل الاجتماعي تحت منظور التفاعل الرمزي. شرح هذه النظرية وتصف متى ولماذا يكشف البشر معلومات مؤكدة عن أنفسهم للآخرين. كما تستخدم أيضاً نظرية الاعتماد المتبادل لثبيوت وكيلي (1959) وهذه النظرية تثبت أن العلاقات تنمو وتتطور وتتدحر وتذوب كنتيجة لعملية اكتشاف التبادل الاجتماعي. والتي قد تصوّر كمقايضة للمكاسب والتکاليف معاً بين الشركاء وأعضاء الشركة والآخرين (هستن، برجس 1979). كما تناقش نظرية التبادل الاجتماعي أن المؤثر الرئيسي في العلاقات الشخصية هو إرضاء المصلحة الشخصية لكلا الطرفين. ويقول واضعوا النظرية أن المصلحة الشخصية ليست بالضرورة شيئاً سيئاً ولكن هذا قد يعزز العلاقات تعزيزاً فعلياً. وفقاً للنظرية فإن التفاعل البشري يشبه الصنفة الاقتصادية والتي فيها تسعى إلى إحلاء المكاسب وتقليل التكاليف. فائدت لن تكشف معلومات عن نفسك إلا إذا كانت المكاسب ترضيك و كلما كانت المكاسب تفوق التكاليف فإن حميمية الفرد تجاه الآخر تزداد بمشاركة المعلومات الشخصية كل واحد عن ذاته للآخر. و بنيّة هذه النظرية تتضمن التوقعات العلائقية والمكاسب أو التكاليف المنظورة في العلاقة. وقد ناقش ليفنجر (1965-1976) النجاح الاجتماعي كاعتماد على جموع المكاسب أثناء

العلاقة مثل الأمان العاطفي والوفاء الجنسي، كما ناقش أيضاً أن نجاح أو فشل الزيجات يعتمد على الحاجز التي تبني لتحول العلاقة دون تركها مثل التحديات المالية والانجدابات البديلة مثل الخيانة. كما أثبت ليفجر أن الزيجات سوف تفشل إذا كانت الانجدابات تقل بين كلا الطرفين وإذا كانت الحاجز التي تحصل دون ترك الزوج ضعيفة وإذا كانت البديلة الخارجية جذابة، وتنبع من الافتراضات الأساسية أن البشر يقارنون بين المكاسب و التكاليف أثناء تطور العلاقة، والشرط الأساسي لهذه النظرية هو أن يكون هناك على الأقل فردان لديهم نوع من التفاعل. أيضاً ترتبط نظرية التبادل الاجتماعي بنظرية الاختراق الاجتماعي تقريباً.

التفاعل الرمزي:

يأتي التفاعل الرمزي من وجهة نظر اجتماعية وثقافية حيث أنه يعتمد على خلق المعانى المشتركة من خلال التفاعل مع الآخرين، وتركز هذه النظرية على الطرق التي يشكل بها الناس معانى وبنية في المجتمع من خلال التفاعلات، حيث أن البشر يندفعون للعمل على أسلوب المعانى والأشياء والأحداث التي يقدمونها للآخرين. ويناقش التفاعل الرمزي أن العالم يتكون من تلك الكائنات الاجتماعية والتي تدعى بأسماء وتمتلك معانى مصممة اجتماعياً، ومع مرور الوقت عندما يتفاعل الناس معاً فإنهم يلجأون إلى معانى وشروط مؤكدة ومعروفة وبالتالي يفهمون الأحداث بطرق معينة. وهناك ثلاثة مفاهيم في هذه النظرية وهي: المجتمع والنفس والعقل

المجتمع:

تتطور الأفعال الاجتماعية (التي تخلق المعانى) على لغة أولية من فرد واحد كرد فعل من مبادرة أولية من شخص آخر ونتيجة لها.

النفس:

تأتي الصورة الذاتية من التفاعل مع الآخرين وعلى أساس تصوراتهم. يكون الفرد حسناً تجاه العالم ويعرف مصيره من خلال التفاعلات الاجتماعية . فالفرد بذاته هو كائن كبير ومثل كل الكائنات الاجتماعية التي يتم التعرف عليها من خلال التفاعلات الاجتماعية مع الآخرين.

العقل:

قدرتك على استخدام رموز كبيرة للاستجابة لذاته يجعل التفكير ممكناً فانت تعرف على الكائنات من حيث كفاية التفاعل معها. تصبح الكائنات ما هو بداخل عملية عقلية رمزية. وتتضمن بنية هذه النظرية خلق المعانى والمعايير الاجتماعية والتفاعلات البشرية والعلامات والرموز. والافتراض الأساسي لهذه النظرية هو أن المعنى والواقع الاجتماعي يشكلان من التفاعل مع الآخرين و يجب التوصل إلى معنى مشترك. والشروط المحددة لهذه النظرية هي أنه يجب أن يكون هناك عدد كبير من الناس يتواصلون ويتناولون وبالتالي يتم تعين مواقف أو أشياء.

نظريّة الديالكتيك العلائقية:

من أجل فهم نظرية الديالكتيك العلائقية، يجب علينا أولاً أن نفهم على وجه التحديد ما يشمل مصطلح الخطاب. لذلك فالخطابات هي نظم المعانى التي ثُقال كلما جعلنا الكلام واضحاً بصوت عال مع الآخرين أو في رؤوسنا عندما نجري محادثات داخلية. الآن مع الأخذ في الخطاب الطويل واقتران ذلك مع نظرية الديالكتيك العلائقية ، يفترض أن هذه النظرية " تخرج من التفاعل بين الخطابات المتنافسة ". وأيضاً تطرح هذه النظرية افتراضاً أساسياً وهو " أن الحوار هو في وقت واحد وحدة واختلاف "، وبالتالي فإن هذه الافتراضات تتجزء عن مفهوم خلق المعانى داخل أنفسنا والآخرين عندما نتواصل، ومع ذلك فإنها تظهر أيضاً كيف يمكن تفسير المعانى ضمن محادثتنا وفهمها، والتي بالطبع قد يُساء فهمها أحياناً.

وبالتالي فإن التفسيرات التي نجدها في الرسائل التواصلية لدينا قد تخلق سلالات في أفعالنا التواصلية والتي يمكن وصفها بأنها "التوترات الجداثية". لذا إذا افترضنا أن كل موقف من خطابنا، سواء في المحادثات الخارجية أو الداخلية "يدخل أنفسنا" له خصائص تتافق، فيمكن أن نتخذ نظرية الديالكتيك العلاطية وننظر إلى الخطابات المتنافسة في محادثتنا ثم نحلل كينية أن يكون هذه له تأثير على مختلف جوانب حياتنا. ويمكن رؤية العديد من الأمثلة على ذلك في الأفعال التواصلية اليومية التي نشارك فيها ولكن يمكن على الأرجح أن نجد التوترات الجداثية ضمن الخطابات لدينا في التواصل بين الأشخاص نظراً للطبيعة الوثيقة في العلاقات الشخصية. والمثل المعروف "يتجذب المتصادون، ولكن الطيور على أشكالها تقع" يجسد هذه التوترات الجداثية.

ثلاثية الديالكتيك العلاطية:

من أجل فهم نظرية الديالكتيك العلاطية يجب على الفرد أن يكون ذاوعى بأن هناك ثلاثة أنواع مختلفة من الديالكتيك العلاطية، وهذه الثلاث هي: الترابط والانصال، اليقين وعدم اليقين، الافتتاح والانغلاق.

الترابط والانصال:

معظم الأفراد يرغبون بشكل طبيعي أن يكون هناك ترابط وثيق في العلاقات الشخصية التي نحن جزء منها. ومع ذلك فمن المفترض أيضاً أنه لن تكتمل علاقة دون وجود الأفراد المعنيين داخلها حيث أنها تتضمن أيضاً وقت وجودهم وحدهم. كما يمكن للأفراد الذين لا يتم التعرف عليهم إلا من خلال العلاقات الشخصية أن يفقدوا هويتهم الفردية.

اليقين وعدم اليقين:

يرغب الأفراد في الشعور بالطمأنينة والقدرة على التعب في العلاقات بين الأشخاص التي هم جزء منها. ومع ذلك فإنهم أيضاً يرحبون في وجود مجموعة

متعددة من التفاعلات التي تأتي من وجود العقوبة و الغموض في علاقاتهم كذلك. وقد أظهرت الكثير من الأبحاث أن العلاقات التي تصبج لطيفة و متناغمة ليست مرغوبة.

الافتتاح والانغلاق:

في العلاقات الشخصية الوثيقة، غالباً ما يشعر الفرد بالضغط للكشف عن معلومات شخصية. ويمكن دعم ذلك الافتراض بالنظر إلى نظرية الاختراق الاجتماعي، والتي هي نظرية أخرى تُستخدم في كثير من الأحيان ضمن دراسة التواصل الشخصي. أيضاً قد يضاعف هذه التوتر الرغبة الطبيعية لحفظ على بعض الخصوصية الشخصية من الآخرين. النضال في هذه المعنى يوضح جوهر الديالكتيك العلاجي.

الإدارة المنسقة للمعنى:

الإدارة المنسقة للمعنى هي نظرية تفترض أنه عندما يتفاعل فردان مع بعضهما البعض فإن كلاً متهماً يبني تفسيره الخاص وإدراكه وراء ما تعنيه المحادثة التي تدور بينهما. وهناك افتراض أساسى في هذه النظرية يتضمن الاعتقاد الذي يتبناه الأفراد الذين بينهم التفاعل بناءً على القواعد التي من المتوقع أن يتم اتباعها أثناء الاتصال في مجال الاتصالات وهو "أن الأفراد داخل أي وضع اجتماعي يرسّون أو لاً أن يفهموا ما يجري ويطبقون أيضاً قواعد لمعرفة الأمور". وهناك نوعان مختلفان من القواعد التي يمكن للأفراد أن يطبقوها في أي حالة تواصلية. وهي القواعد الأساسية أو القواعد التنظيمية.

القواعد الأساسية:

هي أساساً قواعد للمعاني تستخدم من قبل الإعلاميين لتفسير أو فهم حدث أو رسالة

القواعد التنظيمية:

هي أساساً قواعد الإجراءات المستخدمة لتحديد كيفية الرد أو التصرف.

يمكن أن نرى مثلاً على ذلك إذا كان المرء يفكّر في حالة افتراضية في اثنين من الأفراد يتحدين، إذا أرسل أحدهما رسالة للأخر فإن مستقبل الرسالة يجب أن يتفاعل معها ويفسر ما تعنيه. يمكن أن يتم هذه في كثير من الأحيان بشكل فوري تقريراً لأن قواعد التفسير التي يتم تطبيقها على الوضع هي قواعد فورية وبسيطة. ومع ذلك فهناك بعض الأوقات أيضاً يلجأ فيها الفرد للبحث عن تفسير مناسب من القواعد ضمن التفاعل. وهذه يعتمد ببساطة على المعتقدات والتصورات السابقة لدى كل منهما عن التواصيل ضمن سياق معين وكيف يمكن تطبيق ذلك على التفاعل التواصلي الحالى. من المهم أيضاً أن لفهم داخل بنيات هذه النظرية أن حقيقة قواعد المعنى هذه يتم اختيارها داخل سياق. وعلاوة على ذلك ، فإن سياق الحالة يمكن فهمه باعتباره إطاراً لتفسير أحداث معينة. ويعتقد واضعوا هذه النظرية أن هناك عدداً مختلفاً من السياق يمكن للفرد الرجوع إليه عند تفسير حدث تواصلي ما. ويشمل سياق العلاقة، سياق الحلقة، سياق مفهوم الذات، سياق النموذج الأصلي.

سياق العلاقة:

هذه السياق يفترض أن هناك توقعات متبادلة بين الأفراد الذين هم أعضاء في مجموعة.

سياق الحلقة:

يشير هذا السياق ببساطة إلى حدث معين يتم فيه تفاعل تواصلي.

سياق مفهوم الذات:

يهتم هذه السياق بشعور الفرد بذاته، أو تعريفه الشخصي لنفسه.

سياق النموذج الأصلي:

هذه السياق هو أساساً صورة مما يعتقد أحد الأشخاص بشأن الحقائق العامة في التبادلات التواصلية.

وعلاوة على ذلك يعتقد بيرس وكورن أن هذه السياقات المحددة توجد بطريقة هرمية. وتقترض هذه النظرية أن مستوى الجزء السفلي من هذا التسلسل الهرمي يتكون من الفعل التواصلي. وبعده يأتي في التسلسل سياق العلاقة ثم سياق الحلقة ويليها سياق مفهوم الذات وأخيراً سياق النموذج الأصلي.

نظريّة الاختراق الاجتماعي:

وُضعت من قبل أروين التمان وتايلور دالاس. وقدّمت نظرية الاختراق الاجتماعي لتوفير الإطار المفهومي الذي يصف التطور في العلاقات الشخصية. وتشير هذه النظرية إلى المعاملة بالمثل في السلوكيات بين اثنين من الناس الذين هم في عملية تطوير هذه العلاقة. وهذه المثلـكـيات يمكن أن تختلف بين تبادل لفظي وتبادل غير لفظي والتصورات الشخصية وأيضاً استخدام البيئة من حولهم، وتختلف السلوكيات استناداً إلى مستويات مختلفة من العلاقة الحميمة التي تواجه العلاقة.

نظريّة البصل:

تعرف هذه النظرية باسم "نظريّة البصل". ويوضح هذه التشبيه أن الشخصيات مثل البصل لديها طبقات وهي تبدأ من الخارج "ما يراه الناس" على طول الطريق حتى النخاع "ذلك الذات الخاصة". وعندما تبدأ العلاقة في التطور، فمن المعتاد بالنسبة للأفراد داخل العلاقة الخاضوع لعملية الكشف عن الذات، حيث أن الأفراد عندما يكتشفون عن معلومات عن أنفسهم فإن طبقاتهم تبدأ في التغير. ومرة واحدة يتم تغيير الطبقات بعيداً حتى أنهم لا يستطيعون إعادةتها مرة أخرى، فأنك لا يمكنك إعادة طبقات البصل مرة أخرى. وهناك أربع مراحل مختلفة في نظرية الاختراق الاجتماعي وتشمل هذه المراحل: التوجّه، التبادل العاطفي الاستكشافي، التبادل المؤثر، التبادل المستقر.

مرحلة التوجه:

في البداية يتبادل الغرباء كميات قليلة جداً من المعلومات ويكونون حذرين جداً في تفاعلاتهم.

مرحلة الاستكشاف العاطفي:

بعد ذلك، يصبح الأفراد إلى حد ما أكثر ودية وراحة مع أنماط اتصالاتهم.

التبادل المؤثر:

في المرحلة الثالثة، يصبح هناك كمية عالية من التواصل المفتوح بين الأفراد وخاصة ما تكون هذه العلاقات من الأصدقاء المقربين أو الشركاء أو حتى الروقمانسيين.

التبادل المستقر:

المرحلة النهائية تكون ببساطة من تعديلات مستمرة من أنواع مفتوحة وأنواع شخصية من التفاعل.

إذا كان الشخص سريعاً في التنقل بين هذه المراحل ويتبادل الكثير من المعلومات بسرعة كبيرة جداً، قد يرى المتلقى أن هذه التفاعل سلبي وهذه العلاقة تكون أقل احتمالاً في أن تستمر.

مثال على ذلك:- التقى جيني بجستان لأنهم كانوا يجلسون على طاولة واحدة في حفل زفاف. وفي غضون دقائق من مقابلة أحدهما للأخر، شارك جستان مع جيني في نقاش صغير. فقررت جيني أن تقول لجستان كل شيء عن صديقها السابق وعن الكثير من البيوس الذي سببه بداخلها. هذا هو نوع من المراحل الثالثة والرابعة في المشاركة وليس مرحلة واحدة. ويرجع ذلك إلى حقيقة أن جيني قالت لجستان أكثر بكثير مما يريد أن يعرفه. و هنا ربما ينظر هو إليها بشكل سلبي أو يعتقد أنها مجنونة وهذه قد يمنع أي علاقة يمكن أن تحدث بينهما في المستقبل.

يعتقد التمان وتايلور أن مبادئ نظرية التبادل الاجتماعي هي التبؤ بدقة عما إذا كان الناس سوف يخاطرون في الكشف عن ذواتهم أم لا. وشملت المبادئ النتائج العلاجية والاستقرار العلاجي والرضا العلاجي. وتفترض هذه النظرية أن النتيجة المحتملة هي الموقف الذي يتم فيه اتخاذ قرار في كمية المعلومات التي يختارها الفرد في تبادل المعلومات الشخصية و ذلك عن طرق وزن المكاسب والخسائر التي قد يحصل عليها. بسبب الأنانية الأخلاقية وأن الأفراد دائمًا في محاولة لتحقيق لقصى قدر من المتعة وتقليل آلامهم، فإنهم يتصرفون من دافع المصلحة الشخصية. فإذا كان الشخص يسبب لك الكثير من المتاعب أكثر جدًا مما يمكن احتماله، فمن المرجح أنه سوف تتخلاص منه كصديق لأنه يقلل من المتعة في حياتك.

وهذاك مثال على نظرية الاختراق الاجتماعي يمكن أن ينظر إليه عندما يفك المرء في حالة افتراضية مثل مقابلة شخص ما لأول مرة. وعمق الاختراق هو درجة من الحميمية تم تحقيقها خلال العلاقة. عندما يتقابل فرداً لأول مرة، فلن التوقع التقافي أنه سيتم تبادل المعلومات الشخصية فقط. وذلك يمكن أن يشمل الأسماء والمهن وأعمار المشتركين في الحوار فضلاً عن أي معلومات أخرى غير شخصية، ولكن ذلك يحدث إذا كان الأعضاء المشاركون في الحوار قد فرروا الاستمرار ومواصلة العلاقة مع استمرار تبادل الرسائل والمعلومات الشخصية المتبادلة. وعرف التمان و تايلور ذلك على أنه عمق واتساع في الكشف عن الذات، وعرف غريفين العمق " أنه درجة من الكشف في منطقة معينة من حياة الأفراد " وعرف الاتساع أنه " مجموعة من المجالات في حياة الأفراد يمكن كشف معلومات بداخلها".

ناقش التمان وتايلور أربع ملاحظات تسبب حدوث العلاقة وهي:

- 1- يتم تبادل معلومات هامشية على نحو أقرب من معلومات خاصة.

2- الكشف الذاتي هو المعاملة بالمثل خاصة في المراحل الأولى من تتميم العلاقة.

3- يكون الاختراق سريعاً في البداية و لكنه يصبح بطيناً بسرعة حتى يتم التوصل إلى الطبقات الداخلية.

4- تحدث عملية تدريجية من انسحاب طبقة تلو الأخرى.

واسطة الكمبيوتر والاختراق الاجتماعي:

من المهم أيضاً أن نلاحظ حقيقة أنه نظراً للتبدلات التواصلية الحالية التي تتطوى على كمية عالية من المحادثات بواسطة الكمبيوتر الذي يدخل في الاتصالات و يتبع أن يتم معالجة هذه المجال من الاتصالات بالاعتماد على نظرية الاختراق الاجتماعي. و يبدو أن التواصل عبر الانترنت يتبع مجموعة مختلفة من القواعد. لأن الكثير من التواصل عبر الانترنت بين الناس يحدث على مستوى المجهول، و يعطي الأفراد حرية التخلّى عن قواعد الكشف عن الذات بين الأشخاص. بدلاً من الكشف بيضاء عن الأفكار الشخصية و العواطف و المشاعر للآخرين فإن الأشخاص المجهولين قادرون على الكشف عن معلوماتهم الشخصية فوراً و دون وجود نتيجة لذلك. وتلاحظ بديت أن مستخدمي فيسبوك يكشفون عن ذواتهم عن طريق نشر المعلومات الشخصية والصور والهوايات والرسائل. و وجدت الدراسات أن مستوى المستخدم في الكشف عن الذات يرتبط مباشرة بمستوى الاعتماد المتبادل على الآخرين. و ذلك قد يؤدي إلى نتائج سلبية نفسية و حالات. كما تظهر الدراسات أيضاً أن الناس يكونوا أكثر عرضة للكشف عن المعلومات الشخصية أكثر مما لو كانوا وجهاً لوجه في التواصل. و يرجع ذلك في المقام الأول إلى مستوى أعلى من التحكم في سياق وسيلة الاتصال عبر الانترنت. و بعبارة أخرى فإن الأفراد الذين لديهم فقر في المهارات الاجتماعية قد يفضلون وسيلة فيسبوك أكثر من الأفراد الذين لديهم المزيد من السيطرة. وهذه قد يؤدي إلى تجنب الاتصال وجهاً لوجه والذي هو ضار بلا شك في التعامل مع الآخرين.

والسبب في أن الكشف عن الذات تم وصفه بأنه محفوف بالمخاطر أنه في كثير من الأحيان يخضع الأفراد لشعور بعد اليقين والقابلية في الكشف عن المعلومات الشخصية التي يمكن أن يتم الحكم عليها بطريقة سلبية من قبل المتألف. وبالتالي فهذا سبب في أن الاتصال وجهاً لوجه يجب أن يتطور في مراحل عندما تتطور العلاقة الأولية.

نظريّة الأنماط العلائقية في التفاعل:

نظريّة الأنماط العلائقية في التفاعل هي تقاليد معرفي تدرس كيفية تعريف العلاقات من خلال تفاعل الشعوب أثناء الاتصال. وأرسى جريجوري بانيسون وبول وأخرون الأساس لهذه النظرية ومضوا في ذلك حتى أبحروا معروفين باسم الجماعة بالـ تو. وأصبحت نظريتهم الأساس للعلماء الذين يبحثون في مجال الاتصالات ودراسة العلاقات.

الاتصالات في كل مكان:

نذكر المجموعة بالـ تو أن وجود الشخص ينتاج وحده تعبير عن الأشياء في أنفسهم وعلاقتهم مع الآخرين. فلا يمكن أن يتجنب الأشخاص ذلك وحتى إذا فعلوا ذلك فإنه سيتم فراغتهم كبيان من قبل الآخرين. وهذه التفاعل في كل مكان يؤدي إلى إنشاء "توقعات" و"أنماط" والتي تستخدم لتحديد وشرح أنواع العلاقة.

المصادر والمراجع

المراجع العربية:

1. القرآن الكريم والسنة الشريفة
2. العلاقات العامة في الخدمة الاجتماعية-فن التواصل وصناعة التميز - المكتبة العصرية- 2014- عبد الخالق محمد.
3. شبكات التواصل الاجتماعي والممارسة الاعلامية- دار الفجر للنشر والتوزيع- 2014- نيك كولدربي.
4. الاعلام الجديد وشبكات التواصل الاجتماعي- دار اسامة للنشر والتوزيع- 2014.
5. دور التنشئة الاجتماعية في تشكيل السلوك- مكتبة جزيرة الورد -2013.
6. مساهمات في التنشئة الاجتماعية- دار الفارابي- 2012- زكي جمعة.
7. الذكاء العاطفي والتعلم الاجتماعي العاطفي-دار النكر للنشر-2012.
8. الذكاء الاجتماعي - دار الحرام للنشر-2011-جون اليكسن.
9. مهارات التواصل بين الأفراد في العمل-دار المسيرة- 2011-جون جيلاز.
10. دليل مهارات التواصل الاجتماعي الناجح مع الآخرين-الدرا در العربية للعلوم-2005-ولسن ليرنك.
11. مهارات التواصل بين المرسلة والبرت-دار الفكر للنشر والتوزيع- 2004-محمد متولي.
12. تعمية مهارات التواصل الشفوي والتحدث- مجموعة الثيل العربية- 2000- محمد عطية.

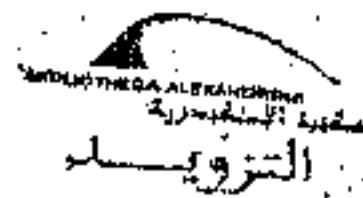
المراجع الاجنبية:

- Ambady, N., Hallahan, M., & Rosenthal, R. (1995). On judging and being judged accurately in zero-acquaintance situations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69, 518–529.
- Aron, A., Aron, E. N., & Smollan, D. (1992). Inclusion of Other in the Self Scale and the structure of interpersonal closeness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63, 596–612.
- Aron, A., Aron, E. N., Tudor, M., & Nelson, G. (1991). Close relationships as including other in the self. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60, 241–253.
- Biesanz, J. C., West, S. G., & Millevoi, A. (in press). What do you learn about someone over time? Acquaintanceship and the development of variable- and target-centered agreement in judgments of personality. *Journal of Personality and Social Psychology*.
- Blackman, M. C., & Funder, D. C. (1998). The effect of information on consensus and accuracy in personality judgment. *Journal of Experimental Social Psychology*, 34, 164–181.
- Funder, D. C. (1995). On the accuracy of personality judgment: A realistic approach. *Psychological Review*, 102, 652–670.
- Funder, D. C., & Colvin, C. R. (1988). Friends and strangers: Acquaintanceship, agreement, and the accuracy of personality judgment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 55, 149–158.
- Funder, D. C., & Colvin, C. R. (1991). Explorations in behavioral consistency: Properties of persons, situations, and behaviors. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60, 773–794.
- Gosling, S. D., Ko, S. J., Mannarelli, T., & Morris, M. E. (2002). A room with a cue: Personality judgments based on offices and bedrooms. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82, 379–398.
- Hall, J. A., & Vecchia, E. M. (1990). More “touching” observations: New insights on men, women, and interpersonal

- touch. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, 1155–1162.
- Helgeson, V. S., Shaver, P., & Dyer, M. (1987). Prototypes of intimacy and distance in same-sex and opposite-sex relationships. *Journal of Social and Personal Relationships*, 4, 195–233.
 - Kenny, D. A. (1991). A general model of consensus and accuracy in interpersonal perception. *Psychological Review*, 98, 155–163.
 - Kolar, D. W., Funder, D. C., & Colvin, C. R. (1996). Comparing the accuracy of personality judgments by the self and knowledgeable others. *Journal of Personality*, 64, 311–337.
 - Laurenceau, J.-P., Barrett, L. F., & Pietromonaco, P. R. (1998). Intimacy as an interpersonal process: The importance of self-disclosure, partner disclosure, and perceived partner responsiveness in interpersonal exchanges. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 1238–1251.
 - Laurenceau, J.-P., Rivera, L. M., Schaffer, A. R., & Pietromonaco, P. R. (2004). Intimacy as an interpersonal process: Current status and future directions. In D. J. Mashek & A. Aron (Eds.), *Handbook of closeness and intimacy* (pp. 61–78). Mahwah, NJ: Erlbaum.
 - Levesque, M. J., & Kenny, D. A. (1993). Accuracy of behavioral predictions at zero acquaintance: A social relations analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 65, 1178–1187.
 - Paulhus, D. L., & Bruce, M. N. (1992). The effect of acquaintanceship on the validity of personality impressions: A longitudinal study. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63, 816–824.
 - Pronin, E., Kruger, J., Savitsky, K., & Ross, L. (2001). You don't know me, but I know you: The illusion of asymmetric insight. *Journal of Personality and Social Psychology*, 81, 639–656.
 - Putnam, R. (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster.
 - Quigley R and Thornley L (2011). Literature review on community cohesion and community severance: Definitions

and indicators for transport planning and monitoring. Wellington: Quigley and Watts Ltd.

- Starzyk, K. B., Holden, R. R., Fabrigar, L. R., & MacDonald, T. K. (2006). The Personal Acquaintance Measure: A tool for appraising one's acquaintance with any person. *Journal of Personality and Social Psychology*, 90, 833-847.
- Taylor, D. A., & Altman, I. (1987). Communication in interpersonal relationships: Social penetration processes. In M. E. Roloff & G. R. Miller (Eds.), *Sage annual reviews of communication research: Vol. 14. Interpersonal processes: New directions in communication research* (pp. 257-277). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Wright, P. H. (1984). Self-referent motivation and the intrinsic quality of friendship. *Journal of Social and Personal Relationships*, 1, 115-130.
- Zebrowitz, L. A., & Collins, M. A. (1997). Accurate social perception at zero acquaintance: The affordances of a Gibsonian perspective. *Personality and Social Psychology Review*, 1, 203-222.



دار المخزن المأذن للكتب و المخطوطات

الأرض العالى

هاتف ٩٦٢٦٦٢٣٥٥٩٤ - فاكس ٩٦٢٣١٠٨١

مكتب ٣٦٠ - عمار ٣٦١

E-mail: dar_ahmed@hotmail.com

E-mail: Darahmed@yahoo.com



دار المذاهب الشافعية الزيتانية

العنوان:

تلفون: 02-3106410004

fax: 02-3106410045

E-mail: ahmed@photstar.com

E-mail: Daralzaytuna@yahoo.com



مهارات التواصل الاجتماعي



دار التعليم العالي
والبحث الأكاديمي
حي عداش. خرایسية - الجزائر
هاتف: 021541135 فاكس: 021555278
من بـ 15 سعيد حمدين - بئر مراد ريس - الجزائر 1602
arsemdoc@yahoo.fr



دار الحمد للنشر والتوزيع

الأردن - عمان

هاتف: 96265235594 فاكس: 9625231081
ص.ب: 366 عمان 11941 الأردن
E-mail: dar_alhamed@hotmail.com
E-mail: Daralhamed@yahoo.com

53388656
تصنيف
النوع

9 789957 328788