

يُعرف الاتصال بأنه عملية تفاعلية تتضمن إرسال المعنى واستلامه ومراجعته، ويحدث الاتصال عندما يتفاعل الناس مع بعضهم البعض ويتبادلون المعلومات والأفكار والعواطف، وفي الواقع العملي من المستحيل الا يكون هناك اتصال عندما يجتمعون. ويُعرف الاتصال بأنه حاجة اجتماعية أساسية للإنسان تتمثل في التفاعل مع الآخرين، ويُعرف أيضاً بأنه عملية اجتماعية ذات اتجاهين، تستهدف نقل المعاني من الطرف المرسل إلى الطرف المستقبل، والحصول على استجابة من الطرف المستقبل. يعتبر الاتصال عملية لتبادل المعاني بين الأفراد وطريقة تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس يستخدمها كثير من المهنيين ويقع في اهتمام كافة التخصصات وفقاً لمجال عملها، لذا يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يُلم بالجوانب المختلفة لمهارة الاتصال. فهو تبادل المعنى بين الأفراد من خلال استخدام الرموز المعروفة والمألوفة لهم. وتعتبر وسائل الاتصال الخاصة بالعلاقات الشخصية والتي تتيح فرصاً أفضل للتفاعل والتفاهم بين المرسل والمستقبل من أهم وسائل الاتصال الإنساني التي يستخدمها جميع العاملين في مهن المساعدة الإنسانية للاتصال مع عملائهم ومساعدتهم والتأثير فيهم وتغيير اتجاهاتهم وقيمهم. ومما سبق يتضح أن الاتصال مهاري يستند على أسس علمية، وذلك لأن مهارات الاتصال هذه هي التي تمكن الفرد من التعامل بشكل اجتماعي مع غيره من الناس أي أن المهارات الاجتماعية الفعالة هي التي تساعد الأفراد في أي جماعة على التفاعل ومن خلال هذا التفاعل تظهر مهارات أخرى وباستمرار ممارسة هذه المهارات تتطور وتتغير وفقاً للموقف الاتصالي الذي تمارس فيه ثانياً: خصائص الاتصال من التعريفات السابقة يمكن أن نستخلص بعض الخصائص الهامة لعملية الاتصال هي: 1- الاتصال عملية ديناميكية: وهو عملية تفاعل اجتماعي يتم فيها تبادل المعلومات والأفكار بين الناس. 2- الاتصال عملية مستمرة: وهو حقيقة من حقائق الكون المستمرة إلى الأبد، فعملية الاتصال ليس لها بداية أو نهاية، فنحن في اتصال دائم مع أنفسنا ومجتمعنا والكون المحيط بنا، 3- الاتصال عملية دائرية: لا تسير عملية الاتصال في خط واحد بل تسير في شكل دائري حيث يشترك الناس في نسق دائري فيه إرسال واستقبال وأخذ وعطاء وتأثير وتأثر يعتمد على استجابات المرسل والمستقبل. 4- الاتصال عملية تتغير بتغير الزمان: فالرسالة الاتصالية تتغير بتغير الأزمان والأوقات والجمهور المستقبل، ويرجع ذلك إلى تغير شكل الرسائل ومعانيها، وذلك لأن المعاني نفسها تتشكل عبر الأزمان، فالحياة في تغير وتطور مستمر. 5- لا يمكن إلغاء الاتصال: ليس من السهل إلغاء التأثير الذي حصل من الرسالة الاتصالية وإن كان غير مقصود، 6- الاتصال عملية معقدة: الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تحدث في أوقات وأماكن ومستويات مختلفة، فهي عملية معقدة لما تحويه من أشكال وعناصر وأنواع وشروط يجب اختيارها بدقة عند الاتصال وإلا وتتكون عملية الاتصال من العناصر الأساسية التالية: بساطة ووضوح اللغة. التعبير عن الأهداف بدقة. التحضير الجيد والإلمام بالموضوع الانتباه إلى ردود الفعل وملاحظة ما يطرأ على المستقبل من تغيرات إظهار الاهتمام بالمستقبل وتشجيعه وخلق الثقة بالنفس. العنصر الثاني: الرسالة وتتكون الرسالة من مجموعة رموز لفظية في شكل كلمات وجمل وعبارات مضيفاً إليها رموزاً أخرى غير لفظية كحركة اليدين أو الرأس واستخدام الإيحاءات والإشارات، وقد تكون الرسالة غير لفظية تماماً إذا كانت تعتمد على الصور والرسوم أو المجسمات مثل المعارض، ويجب أن تكون مرتبطة بالواقع الذي تعيشه وحدات العمل. يقوم الأخصائي الاجتماعي باختيار الوسيلة المناسبة لعملية الاتصال مثل "المقابلات الشخصية، والمناقشات الجماعية والاجتماعات والندوات والمعارض" وفقاً للمشكلات والموضوعات وكلما كان المستوى الثقافي والتعليمي محدوداً، العنصر الرابع: المستقبل وهو الطرف الآخر الذي توجه إليه الرسالة من المرسل وهو وحدات العمل التي يتعامل معها الأخصائي الاجتماعي خلال عملية الاتصال كالأفراد والأسر، والجماعات، والقيادات. ومن أمثلة المستقبل (وحدات العمل التي يتعامل معها الأخصائي الاجتماعي خلال عملية الاتصال في ممارسة الخدمة الاجتماعية مما يلي: 1. العملاء ممن لديهم مشكلات أو اضطرابات معينة بأنواعها. 2. الأفراد الذين يرغبون في اكتساب خبرات ومهارات معينة كالعمل في المشروعات الصغيرة. 3- القيادات في الجماعات والمجموعات التي تتطلب العمل معها مساعدتها في القيام بأدوارها على النحو المناسب 4. الأفراد الذين لديهم مهارات متقدمة في الأنشطة والبرامج ويحتاجون إلى توظيفها بالشكل المناسب 5. المتطوعون في مجالات الخدمة الاجتماعية ويتطلب العمل معهم توجيههم وتدريبهم على ممارسة بعض البرامج والأنشطة والخدمات التي تتناسب مع مستوياتهم الثقافية والاجتماعية والعلمية. العاملون بالمنظمات الذين يتعاونون مع الأخصائي في تنفيذ البرامج والمشروعات التي تهدف إلى حل المشكلات أو تنمية المجتمع المحلي. ويستطيع الأخصائي الاجتماعي أن يحدد أهم الوحدات الإنسانية المستهدفة التي تمثل المستقبل، وترتبط عملية الاتصال بنوع المشكلة أو موضوع الخدمات أو المواقف التي يجب التدخل فيها وممارسة الأدوار المهنية للأخصائي من خلالها. العنصر الخامس: التغذية الراجعة هي ردود الأفعال أو النتيجة التي توصلنا إليها من خلال عملية الاتصال، فالأخصائي يشعر بالتجاوب والاقتناع الواقعي

الواضح أو أن هناك براهين وأدلة تدل على ذلك من خلال ممارسة الاخصائي الاجتماعي دورة على النحو التالي : - استخدام كلمات معينة لعدة مرات تعبر عن حالة بعض العملاء. - حركات الرأس التي تدل على الموافقة . - استخدام الإشارات الراضية أو المؤيدة - حركات اليدين خطأ يدل على القلق والتوتر من رأى الأخصائي . - الوقوف المفاجئ رغبة في إنهاء الموضوع ربما لرفضه . علامات الصمت إيجابية أو رفضاً . رابعاً : وظائف الاتصال هذه الوظائف ما يلي : لكي يحقق الاتصال أهدافه فإن عليه مجموعة من الوظائف ومن أهم / ١ - للاتصال وظيفة تثقيفية حيث يهدف الاتصال الى تزويد الناس بالمعلومات التي تفيدهم في جميع - نواحي حياتهم المختلفة من صحية واجتماعية وسياسية وتزويد الناس ( بأخبار البيئة والمجتمع الذي يعيشون فيه، فالهدف الرئيسي هو تزويد الناس بالثقافة الجماهيرية التي تساعد على تضامن المجتمع . فالالاتصال عملية تفاعل اجتماعي والتعليم يعني التغيير المستمر في سلوك الفرد وذلك بتزويد الفرد بالخبرات والمواقف والأفكار والقيم التي تساعد على التكيف مع مجتمعه، ويسهم الاتصال كذلك في نقل المعارف والعلوم والتراث من جيل الى جيل مما يساعد على تواصل الخبرات في المجتمع . فالالاتصال عملية تفاعل اجتماعي تقوم بنقل معلومات وتهدف إلى تغيير السلوك اللإنساني، معهم . ه - للاتصال وظيفة فكرية (دينية) حيث أن للاتصال دور كبير وفعال في نشر الدعوات والتعاليم الدينية. يأخذ الاتصال عدة أنواع أو أشكال يمكن تحديد بعضها كالتالي: (أبو النصر، ٣٠ - ٣٧) أولاً : بحسب عدد أفراد المرسل والمستقبل ١- المرسل فرد والمستقبل فرد (مقابلة) الأخصائي الاجتماعي لأحد العملاء) ٢ - المرسل فرد والمستقبل جماعة. اجتماع الأخصائي الاجتماعي مع جماعة النشاط) - المرسل جماعة والمستقبل فرد مقابلة لجنة الاختيار والتعيين لأحد المرشحين لوظيفة ٤- المرسل جماعة والمستقبل جماعة اجتماع بين ممثلي جماعات النشاط وجماعة الخدمة العامة) ثانياً : بحسب طبيعة وأدوات الاتصال ١ - الاتصال اللفظي شفهي أو مكتوب أو إلكتروني) ٢ - الاتصال غير اللفظي (سيتم شرحها بالتفصيل) ثالثاً : بحسب مدى الرسمية : ١- اتصال رسمي : ويتم من خلال خطوات السلطة الرسمية في إطار الهيكل التنظيمي الذي يحدد فيه اتجاهات وقنوات الاتصال، مما يساهم في تدفق التعليمات والتوجيهات إلى المرؤوسين. - ٢ اتصال غير رسمي : والاتصالات الغير رسمية هي الاتصالات التي تنشأ في أي منظمة بطريقة تلقائية لما بين العاملين من علاقات اجتماعية وصداقات شخصية. رابعاً: بحسب اتجاه الاتصال ١ - الاتصال الرأسي أ) الاتصال الرأسي الباطن (من أعلى إلى أسفل) حيث يمثل هذا النوع من الاتصال أداة رئيسية في نقل الأوامر والتعليمات من الرؤساء إلى المرؤوسين حسب تدرج السلطة بالهرم التنظيمي. ب) الاتصال الرأسي الصاعد (من أسفل إلى أعلى) ويعتبر هذا الاتصال مكملًا للاتصال الهابط فتفتح الإدارة بذلك طريقًا ذا اتجاهين بينها وبين العاملين، مما يساعد على إنجاز الكثير من المهام ٢ - الاتصال الأفقي وفيه تنتقل الرسالة بشكل أفقي بين العاملين في نفس المستوى الإداري، مما يؤدي إلى إنجاز العديد من المهام في المؤسسة، ويسمح بالتنسيق بين ويستخدم الطريقة المناسبة لعرض الرسالة والتأثير في النسق والنسق من جهة أخرى بحاجة إلى مهارات اتصالية تتمثل في قدرته على الإنصات والاستماع الواعي ليس فقط للكلمات بل للمعاني التي تتضمنها الكلمات، والقدرة على الاستجابة المناسبة في الوقت المناسب. ومن هنا يتضح أن المهارات اللفظية و غير اللفظية تهدف إلى إظهار وتأكيد حضوره خلال المقابلات المهنية، وتعتبر هذه المهارات أساس عملية المساعدة وتكوين العلاقة المهنية وبناء الثقة بين الممارس وعملائه. سادساً: مهارات الاتصال اللفظي يرى البعض بأن مهارة الاتصال اللفظي هي: تنظيم معقد للسلوك الفيزيقي أو اللفظي تطور من خلال عملية التعلم، واتجه نحو هدف معين أو تركز على نشاط محدد، كما يستخدم المصطلح أحياناً للدلالة على المهارات الاجتماعية أو المهارة في تقويم المواقف والتأثير في سلوك الآخرين. وتعرف المهارة بأنها : "قدرة الشخص على استخدام يديه ومعارفه ومواهبه وموارده وجميع خصائصه الشخصية البدنية والعقلية والنفسية والاجتماعية) المميزة لإنجاز أهداف معينة، وبهذا يمكن القول بأن المهارة في التدخل الإنساني - بشكل عام - تعني براعة المعالج أو المرشد في القيام بعمليات الاتصال اللفظي وغير اللفظي وتكوين العلاقة المهنية مع العملاء، وتقدير حاجاتهم ومشكلاتهم، وتوفير الموارد والخدمات التي تعينهم في مواجهة المواقف - المشكلة. ويستخدم المختصون مصطلحات الاتصال اللفظي والسلوك اللفظي والمهارات اللفظية للدلالة على جميع الكلمات والجمل المنطوقة التي يستخدمها الممارس للتعبير عن اهتمامه وتشجيعه ومتابعته، وتعاطفه وهذا اللفظ في الأصل يكون منطوقاً يصل إلى المستقبل فيدركه بحاسة السمع وقد تكون اللغة اللفظية مكتوبة، ومن الأمثلة على استخدام اللغة اللفظية استخدامها في المحاضرات والندوات والمناقشات والمناظرات والمؤتمرات والمقابلات الاجتماعية وغيرها. ومن أمثلة الوسائل التي تستخدم فيها اللغة اللفظية المكتوبة: الكتب والمجلات والصحف اليومية والتقارير وغيرها. فمهارة الاتصال اللفظي هي قدرة الأخصائي الاجتماعي على استخدام اللغة المنطوقة إلى جانب الرموز الصوتية التي تحمل مدلولات ذات معنى وهدف

لإرساله رسالة لنسق العميل لتحقيق عملية المساعدة. من خلال مهارات الاتصال اللفظي يستطيع الأخصائي الاجتماعي ١ - تشجيع العميل على مواصلة الحديث من خلال توجيه الأسئلة (متى؟ أين؟ كيف؟ لماذا؟) وغيرها من الأسئلة التي تساعد على فهم المشكلة و تجميع المعلومات وطرح الأفكار. ودفع العميل إلى إنجاز ما يُطلب منه خلال عملية المساعدة. ٢- متابعته وفهمه لحديث العميل ولعل من البديهي القول أن فهم مشكلة النسق تعتمد على مدى استماعنا وإنصاتنا له ومتابعتنا لحديثه ونستخدم الممارس بالإضافة إلى أسلوب توجيه الأسئلة - كلمات وعبارات وجمل متنوعة لإشعار النسق بمتابعته له وفهمه لما يقول منها : (نعم، ولا، وصحيح، ما تقول، وأنا معك، وأوافقك الرأي). فتعاون العميل وتفاعله ومشاركته في العملية العلاجية يعتمد بدرجة كبيرة على مقدار الثقة الأخصائي له ولقدراته وإمكانياته. ٦- إظهار مشاعر الاحترام والتقدير للعميل. التي يمنحها ويستخدمها الأخصائي الاجتماعي في تفاعله مع عملائه إلى جانب المهارات اللفظية لنقل الخبرات والمشاعر والانفعالات لنسق العميل، وحركات اليدين، والابتسامة التي تدل على اهتمام الأخصائي الاجتماعي بنسق العميل وتشجيعه على مواصلة الحديث والتفاعل خلال عملية المساعدة. وتعمل على تشجيع العميل لمواصلة الحديث والتفاعل خلال عملية المساعدة. ويُصنف المختصين أنواع مهارات الاتصال غير اللفظي في ستة أنواع - الاتصال باللمس . ٣- اللغة الاعترافية. ٤- الوقت والزمن . ٥- الترتيبات الفيزيقية. وهناك تصنيف آخر لأنماط السلوك غير اللفظي (بحر وكمال، حركات الجسم والإيماءات. ٤- اللمس. ٥ - الفراغ. ولقد قسمت أنواع المهارات غير اللفظية التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي أثناء المقابلات المهنية مع العملاء إلى : والتي تعكس الانفعالات وهي السعادة والحزن والدهشة والتعجب والضييق والغضب وما يدل على الفرحة والسوء والإعجاب والتقدير ومالها من أثر في مساعدة نسق العميل على مواجهة مشاكله، المساعدة. فالنظر إلى العميل أثناء تحدثه دليل على الاهتمام بما يقوله إشاحة النظر عنه يُفسر بأنه عدم اكتراث ولامبالاة. 3- حركات الجسم والإيماءات: فطريقة جلوس الممارس، وإيماءاته قد تعطي انطباعاً إيجابياً أو سلبياً لدى العميل وقد تُفسر على أنها دليل اهتمام من عدمه كما قد تدل بعض حركات الجسم على مشاعر الود والارتياح أو التقدير أو الامتنان أو الرفض أو اللامبالاة.