

حاول بيلز دراسة مراحل وأنماط التواصل الاجتماعي حيث يدور التواصل الاجتماعي الذي يدرسه بيلز حول موضوع أو مشكلة يبتغي أعضاء الجماعة الوصول لإيجاد حل لها، إضافة للمرونة في فهم المشكلة واقتراحات متنوعة خاصة بحلها، ويقصد بالتواصل السلوك الظاهر للأفراد في موقف محدد وفي ظل الجماعة الصغيرة، أما الموقف فيتكون من الأفراد الذين يوجه إليهم السلوك مثل الذات والأشخاص حيث يتفاعلون مع بعضهم البعض وجهاً لوجه مرة أو عدة مرات، ويعرف كل منهم الآخر بشكل متميز ويستجيب له، وقد قسم بيلز أنماط مهارات التواصل الاجتماعي إلى محايدة، كما ورتب مراحل التواصل الاجتماعي بالتعرف على الموقف أو الحدث وتحديد المشكلة أو الموضوع بالوصول للمعلومات وتوضيحها، التقييم أي تحديد القواعد التي تقوم في ضوئها الحلول المتنوعة للمشكلات المشورة وذلك بإعطاء التعليمات وإبداء الرأي وتقديم الاقتراحات، اتخاذ القرار النهائي والحاسم أي الموافقة والقبول والفهم والرضا والتغلب على الرفض وعلى التشبث بالشكليات وحجب المساعدة. ضبط التوتر أي معالجة التوترات التي تظهر في الجماعة بإبداء الارتياح والرضا