

سوسولوجيا التواصل الفرضيات والرهانات

د. المصطفى عمراني

أستاذ مشارك بجامعة سيدي محمد بن عبد الله فاس

المملكة المغربية

mamrani15@gmail.com



سوسولوجيا التواصل الفرضيات والرهانات

بقلم : د. المصطفى عمراني

ملخص البحث

تنتقل سوسولوجيا التواصل من فرضية أساسية قوامها أنه لا يمكن لأي عملية تواصلية أن تكون مستقلة عن سياقها الاجتماعي، كما أنه لا يمكن الإحاطة بالملحقات المتعلقة بها من أشكال لغوية وعلامات مصاحبة من قبيل الحركات والإيماءات والأعراف.

فالتواصل ليس مجرد رسائل لغوية فحسب بل يتضمن نسقا من المضامين الاجتماعية... بمعنى أن الفرد - وهو يتواصل مع غيره - يكون خاضعا لسلطة الجماعة الرمزية ولأعرافها وقوانينها... وهذا يعني أيضا أن التواصل وفق هذا المنظور هو تفاعل بين الأنا والآخر من جهة وبينهما وبين المجتمع من جهة أخرى. فالمجتمع متجسد في اللغة وفي النسق غير اللغوي، باعتبارهما السجل الحضاري والثقافي للمجتمع الذي يمارس عبره الأفراد التواصل ولعبة المرايا ورهانات التأثير.

Abstract

Sociological communication stems from the basic premise that any communication process is not independent of social affiliation. Similarly, the related appendices such as linguistic forms and accompanying signs like movements, gestures and customs are all not independent from the given social structure. In this way, one agrees with communication theorists when they assert that language is a set of rules and society provides legislations, and that a communication act intends to send not only language messages but also social ones... This means that the individual when he communicates with the other is subject to the symbolic authority of his community and its customs and laws. In other words, communication according to this perspective is an interaction between the ego and the other and their society. The society itself is embodied in language and in the non-linguistic paradigm, as civilizational and cultural register of the society through which the individual practices communication, the mirror game, and influence bets.

تمهيد:

ليس هناك من يجادل في أن الفرد يشغل حجر الزاوية في سيرورة التواصل، فهو مصدرها ومحركها وعامل تفعيلها بوعي أو بدون وعي. وبحكم موقعه كعضو في بنية اجتماعية، فإنه ينخرط بدرجات مختلفة في عقد أشكال متباينة من العلاقات والصلات، بهدف تحقيق غايات وحاجات نفسية واجتماعية معينة.

ضمن هذا المنظور، فإن التواصل في تحديد الباحث الاجتماعي Charles Cooley Horton يشكل "الميكانيزم الذي بواسطته توجد العلاقات الإنسانية وتتطور، حيث اعتبر التواصل التأسيس للعلاقة الإنسانية، على اعتبار أنه لا يمكن الفصل بين التواصل والعلاقة الإنسانية إلا إجرائيا، فهما متداخلان على المستوى الوجودي والنفسي حيث تتدخل أيضا الطباع والمزاج الشخصي، وهو بذلك محكوم بالخلفيات الاجتماعية وسياقاته المتعددة والمختلفة.¹ وفي نفس السياق، يؤكد George Herbert Mead، المختص في علم النفس الاجتماعي بقوله: "إن المبدأ الذي أعتبره أساسيا في تنظيم المجتمع الإنساني هو التواصل".

في ضوء هذه التعاريف، يتحدد التواصل باعتباره ذلك التفاعل الذي يتغيا خلق تفاهم بين الذوات في إطار اجتماعي محدد.

وعليه، يمكن تحديد سوسولوجيا التواصل باعتبارها عملية تمرير مجموعة من السيرورات التواصلية بناء على مرجعيات سوسولوجية أو وفق انتماءات طبقية أو إيديولوجية... أو بعبارة أخرى، هي العملية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والآراء والأفكار والخبرات وتكوين العلاقات بين أعضاء الجماعة بصرف النظر عن طبيعة تكوينها وحجمها.

ومرد هذه السوسولوجيا المرتبطة بالإنسان إلى كون هذا الأخير، كما يقول أرسطو، هو "حيوان اجتماعي"، أو "كائن علائقي" على حد تعبير يورغن هابرماس، من حيث إن التواصل

1- محمد فتحي: التواصل وتجديد وظائف المدرسة، علامات تربوية عدد 19 يناير 2006، ص 30.

يتأسس -على حد تعبير هابرماس- على رهان إنساني يتمثل في تشييد مجتمع يبني على قبول الآخر.

وهذا الطابع الاجتماعي والعلائقي ناتج عن كون الإنسان هو، من جهة، كائن لا يوجد إلا من خلال العلاقات التي يقيمها مع الفاعلين الآخرين؛ وهو، من جهة أخرى، خاضع لمؤسسات اجتماعية تسيجها أعراف وعادات وقوانين.

فإذا كانت الأنساق، غير اللفظية، من أعراف وعادات وقوانين، تشكل إطارا لكل التعاقدات الاجتماعية، فإن كل تواصل بين الأفراد هو تواصل اجتماعي من حيث إنه حامل لكل هذه البصمات الاجتماعية التي سنتها المؤسسات الاجتماعية. بمعنى أن الفرد وهو يتواصل مع غيره يكون خاضعا لسلطة الجماعة الرمزية ولأعرافها وقوانينها. بمعنى أن التواصل وفق هذا المنظور هو تفاعل بين الأنا والآخر وبينهما المجتمع. والمجتمع متجسد في اللغة وفي النسق غير اللغوي، باعتبارهما السجل الحضاري والثقافي للمجتمع الذي يمارس عبره الأفراد التواصل والتفاعل والتشارك والتفاهم.

من هنا أمكننا القول: إن النسق اللفظي وغير اللفظي عبارة عن سنن اجتماعية. فالتواصل وفق هذا المنطق، يجب النظر إليه من خلال الدينامية الاجتماعية التي تؤطره، بوصفه حاملا لرهانات معينة. يقول بيير بورديو Pierre Bourdieu في هذا الصدد «إن كل سلوك تواصل يندرج ضمن لعبة (اجتماعية) هو بالضرورة حامل لرهانات ما»⁽²⁾.

ومن بين هذه الرهانات، نجد:

- الرهان العلائقي، والمتعلق بتشكيل وتفعيل العلاقات والروابط بين الأفراد.

- الرهان المعياري، وهو الذي يركز على تنظيم العلاقات نفسها.

2- Edmond Marc Lipiansky: Pour une psychologie de la communication

ضمن كتاب جماعي بعنوان:

La communication: Etat de savoirs, éditions sciences humaines

3e édition 2003. Coordonné par Philippe Cabin, p 57.

- الرهان الاتصالي والإخباري، الذي يتعلق بنقل وتدبير المعلومات ومدى الاحتكاك بها إنتاجا واستهلاكاً.

- رهان التعبئة والتحسيس، والذي يستهدف التأثير على الغير. (3).

إن هذه الرهانات التي تؤطر العمليات التواصلية بين الأنا والآخر يمكنها أن تنتظم وفق استراتيجيتين كبيرتين:

- استراتيجيات السلطة *Stratégies de pouvoir Les* التي تؤسس لعلاقة قوة بين متحاورين: إنها تتميز بالضغط، والمناهضة (*Antagonisme*) والمواجهة والتحدي.

- استراتيجيات الإثارة *Stratégies de Les séduction* التي تبحث عن علاقة التشارك والتجاذب والتعاطف والإقناع والتمثل والتقارب بين المتخاطبين. (4)

بناء على هذا نتساءل، ما هي الفرضيات أو المبادئ التي تنظم وتحكم سوسيولوجية التواصل؟

يمكن اختزال أهم الفرضيات والمبادئ التي تحدد بموجبها سوسيولوجية التواصل حقل اشتغالها في الآتي:

- مبدأ اللافردية: إن الفعل التواصلية في التحديدات السوسيولوجية هو فعل متعدد، حيث لا يقف عند حدود الفرد الواحد، بل يتعداه إلى الانخراط في تفاعلات مع أفراد آخرين في إطار مبدأ التعاون. لذلك فالسلوك التواصلية في حد ذاته سلوك اجتماعي (فرد في اتجاه فرد آخر أو أفراد آخرين)؛ كما أن الترميزات التي يحيل عليها هذا السلوك هي في جوهرها

3 - Alex mucchielli: les situations de communication, éd. Eyrolles, Paris, 1991, p46 .

4 -Edmond Marc Lipiansky: Pour une psychologie de la communication, p 60 .

مراجع اجتماعية. مادام الفرد لا يتواصل من تلقاء ذاته وإنما من خلال أطر مرجعية يسيجها المحيط الاجتماعي.

- **مبدأ التفاعل:** هو الانخراط في أشكال تواصلية، تتغيا إحداث التأثير والتأثير بين الأطراف المتخاطبة. ولا يتأتى ذلك إلا بوجود ذخائر وتجارب كافية عند الأفراد المنخرطة في عملية التواصل.

- **مبدأ الاختلاف:** الإنسان كائن اجتماعي، واجتماعيته هذه تعني وتقتضي التفاعل مع الآخرين، أي مع الغير. وإذا كان تفاعلي مع الأشياء ومميز نفسي عنها لا يكاد يطرح مشكلة، فالأمر خلاف ذلك فيما يخص الغير، لأنه ببساطة ذلك الشبيه المختلف: إنه شبيهي مادام يشاطرنى كثيرا من الصفات العامة (الفيزيولوجية، النفسية، السلوكية.) لكنه لا يفتأ يؤكد - ضمن هذا التشابه، اختلافه عني في مؤهلاته واختياراته ورغباته ومشاريعه. فالأفراد ليسوا متماثلين فكريا ومعرفيا وثقافيا. وذلك نتيجة اختلاف إدراكاتهم وخرائطهم الذهنية التي سيجتها تفاعلاتهم مع المحيط أو ما تصطلح عليه الفينومينولوجيا بـ"المجال الظاهري". وهذا الاختلاف هو أحد شروط التواصل الأساسية. لأن الأفراد لو تطابقوا على مستوى مجالاتهم الإدراكية من حيث وجهات النظر المعرفية والفكرية والإيديولوجية لما حصل الفعل التواصلي. لذلك فإن اختلاف المرجعيات، هو السر في حدوث التواصل من حيث إن الأفراد تتبادل التجارب والخبرات والأفكار. مادام هذه الأخيرة لا يمكن لفرد واحد أن يمتلكها بمفرده، بل تشكل نقطة تقاطع وتشارك وتبادل بين ذوات متعددة. وهذا يجرنا إلى الحديث عن مبدأ آخر يتكامل مع مبدأ الاختلاف وهو مبدأ النسبية.

- **مبدأ النسبية:** المعرفة نسبية وجزئية لأن الإدراك نسبي. إذا كان المجال الإدراكي لكل فرد محدودا باعتباره قاصرا بطبيعته عن الإحاطة الكلية بكل مجالات الإدراك (من فنون وعلوم وكل الميراث الثقافي لمجتمع معين)، فإنه يحاول أن يتعدى دائرته ومعرفته الجزئية ليكملها بتجارب ومعارف الآخرين. فالفرد بمفرده لا يمتلك المعرفة بل يتقاسمها مع الآخرين من حيث إنها تشكل إرثا جماعيا وليس فرديا.

- **مبدأ المرونة:** أي قدرة الفرد في الانتقال من موقف إيديولوجي وفكري. إلى موقف إيديولوجي وفكري مغاير ومحاولة تبني وجهة نظر الآخر. فمهما اختلفت الآراء في ثبات الشخصية أو تغييرها، فإننا لا نستطيع أن نغفل حقيقة مفادها أن شخصية الفرد ليست ثابتة، بل تتطور مع كل التفاعلات المحدثة داخل النسيج الاجتماعي، وتتغير حسب ما تفرضه ظروف المواءمة بين الفرد وبيئته التي يعيش فيها وتبعاً لاستجاباته وردود الأفعال التي يواجهها مع أفراد المجتمع.

وعليه، فلا يجب أن ننظر إلى هذا التحول والتغيير في السلوك أو بعض مظاهر التغيير في معالم الشخصية على أنها دلالة على تحول جذري في كيان الشخصية وإنما دليل مرونة وقدرة عالية على التكيف تبعاً لضرورات الحياة وما يتطلبه الواقع المعيش وبهذا يكون التغيير مجرد تنويع أو قبول للجديد، لأن الجديد يولد من رحم القديم ويتخلق من خلاله. (5)

- **مبدأ الدور:** هو قدرة الشخص على التواصل ليس بالبعد الذاتي (كل ما يخصه) بل بما يمكن تسميته بالدور Rôle (أي البعد الاجتماعي أو البعد الوظيفي للشخص)، حيث يتقمص الفرد دوراً معيناً في حياته الاجتماعية أو المهنية العملية. وهذا الدور يجبره على مزاولته مهام تكون في بعض الأحيان غير متطابقة مع قناعاته ولا مع ما يؤمن به. بمعنى أن ما يعاب على مفهوم الدور أنه يطمس المعالم الحقيقية والخصائص الفعلية للأفراد، بحيث يبدو فيه هؤلاء على المسرح الاجتماعي بوصفهم شخصيات لا تملك حرية الاختيار والاستقلالية وحرية القرار... أو أن هذه الأدوار لا تتناسب مع قناعاتهم الذاتية.

- **مبدأ السياق:** إن أية عملية تواصلية مشروطة بسياق اجتماعي يؤطره، على اعتبار أن البيئة التي ينخرط ضمنها التواصل (الفضاء، الوضعية، المؤسسة...) تظلّ حاملة لمعايير وقواعد

- موقع الكتروني: جامعة باجي مختار عناية- فرع علم النفس. 5

تنزع إلى إعطائه خصوصية. فنحن لا نتواصل بالكيفية ذاتها داخل مكتب أو فصل مدرسي أو في البيت أو في الشارع. إن كل سلوك تواصل يخطر ضمن وضعية اجتماعية. في ضوء هذه المبادئ نتساءل، كيف يتم التواصل بين الأنا والآخر؟ وما هي السيرورات السوسيولوجية التي تحكم عملية التواصل؟

لكي يحدث التواصل بين الأنا والآخر، يجب على الطرفين الأخذ بعين الاعتبار وعيهم بوجودهم جنبا إلى جنب أثناء عملية التواصل. وهذا يعني أن يستحضر كل طرف الطرف الآخر أثناء التواصل معه، وأن يعي أكثر بطبيعة العلاقة التي تجمعهما. فالأنا لا تدرك الآخر عبر آلية التواصل باعتباره بؤرة فردية مشحونة بطاقات شعورية ولا شعورية فحسب كما تحدده الأدبيات السيكولوجية، بل تحاول أيضا فهم هذا الآخر في غيرته بوصفه كتلة لامتدادات سوسيولوجية وثقافية. (الانتماءات الايديولوجية والطبقيّة والسياسية.). ففي أغلب الدراسات السيكولوجية الخاصة بالتواصل، لا يأخذ هذا الفعل الجانب الاجتماعي بعين الاعتبار بدليل أن العملية التواصلية تتم بين ذاتين تعكس كل منهما السمات والخصائص التي تميز كل هوية على حدة. بمعنى أن التواصل هو شكل من أشكال الإخراج حيث يعمل الأفراد من خلاله على ترويح صور عن ذاتهم خلال مختلف أشكال التفاعل التي تجمعهم بغيرهم.

إلا أن طروحات سوسيولوجيا التواصل تؤكد أن العملية التواصلية في مجملها هي عملية سوسيولوجية ولو أنها نابعة من ذوات فردية. بمعنى أن الأفراد في تواصلاتهم يحاولون أن يتبادلوا الأفكار والتجارب... ليس باعتبارها أشكالا فردية، بل بوصفها صورا اجتماعية تعكس أعرفهم وتقاليدهم وخلفياتهم الإيديولوجية وانتماءاتهم الطبقية. وغيرها من الحمولات التي يسيجها الميراث الاجتماعي.

وعليه، فإن كل سلوك تواصل فردي هو في حقيقة الأمر - بحسب رواد سوسيولوجية التواصل- نمط سوسيولوجي يتمظهر في عدة صور، عرفية كانت أو مهنية أو إيديولوجية... فبحسب تصور بيير بورديو P Bourdieu..، فإن كل فرد يتموقع في وضعية اجتماعية خاصة، تمده برؤية عن العالم، وهذه الرؤية ترتبط بعوامل اجتماعية ومؤسسية.

لذلك، فإننا عندما ننتج أو نفكك خطابا، فإننا نسقط عليه رؤيتنا للعالم وانتفاءنا الطبقية ومرجعياتنا الايديولوجية والاجتماعية. يقول بيير بورديو: « يسهم كل متلق في إنتاج الرسالة التي يدركها، ويقوم في هذه الرسالة أهمية ما يشكل تجربته الفردية والجماعية» (6).
بناء على هذا، فإن التواصل هو بمثابة «اتخاذ موقع بالنسبة إلى الآخر»⁽⁷⁾.

معنى أن التواصل يشكل في تجلياته السوسولوجية لعبة المواقع في النسق الإنساني. وهذه مسألة طبيعية وضرورية من حيث إن الفرد لا يمكن - باعتباره جزءا داخل الكتلة الاجتماعية- أن يمارس نشاطاته التواصلية المتعددة والمختلفة بحسب السياقات بناء على دور أو موقع واحد يتم في كل مرة إسقاطه. بل على العكس من ذلك، فطبيعة الفرد الاجتماعية تجعله يتواصل وفق الأدوار المنوطة به: فنجد تارة يمارس دور الأب وتارة دور الأستاذ وتارة أخرى دور النقابي... بحسب السياقات. وهذا ما ينعكس أيضا على لغة التواصل: فلغة الطبيب ليست هي لغة الجندي، ولغة الحرفي في الصناعة التقليدية ليست هي لغة القاضي أو الأستاذ. من هنا أمكننا القول إن العمليات التواصلية - وفق المنطق السوسولوجي- هي في مجملها "لعبة أدوار" أكثر منها لعبة أفراد. لأن ما يحدد الفرد ليس خاصيته الفردية، وإنما الدور أو الموقع الذي يحتله في إطار قيم الجماعة. فنحن في تواصلنا اليومية نتمثل لبعض القيم أو نرفضها وفق الأدوار التي يتمثلها الأفراد داخل الجماعة.

فنحن مثلا نتمثل لسلوك أصدره شرطي أو قاض في اتجاهنا. وهذا الامتثال ليس لأفراد بعينهم (باعتبارهم يتطابقون كذوات إنسانية، وهي طبيعة يكون فيها الامتثال أو الرفض أشكالاً متساوية وطبيعية)، وإنما للأدوار التي يلعبونها في إطار سياقات اجتماعية مختلفة. بمعنى أن الامتثال هو امتثال لسلطة القيم التي تعاقبت عليها مجموعة اجتماعية معينة. كما أن نوع اللباس الذي حمله هؤلاء هو ما يشكل المقابل لمفهوم " اللسان" عند فرديناند دي سوسير F. Saussure بوصفه الحامل لقيم المؤسسة الاجتماعية. وإذا كان اللسان بحسب

6-Edmond Marc Lipiansky: Pour une psychologie de la communication,p 63

7 Alex mucchielli: les situations de communication 1991, p10

سوسير شيئا مفروضا من قبل الجماعة اللغوية، يتقيد به الفرد من خلال الامتثال الكلي له، فكذلك اللباس الذي يحمله الشرطي أو القاضي. هو مؤسسة اجتماعية يذعن لها الأفراد في عملية التواصل.

وقد استخدم عالم النفس الشهير كارل يونغ، أحد تلامذة سيجموند فرويد، مصطلح "القناع" le masque بوصفه الوجه الآخر لمفهوم الدور. والقناع كما حدده يونغ يلبسه كل فرد في كل عملية تواصلية وتفاعلية مع الذات الأخرى على مسرح الحياة الاجتماعية.

وتكمن أهمية القناع أنها تجعل الفرد يمارس، في كل الأفعال التواصلية، جدلية الحضور والغياب، أي عملية إبراز المعالم الإيجابية التي تميز شخصية الفرد، وستر وحجب نقاط ضعفه وعيوبه التي يمكن أن تحدث شروخا وتصدعات في الأشكال التواصلية على المستوى الاجتماعي. وفي نفس السياق يعرف و. غوفمان (E. Goffman) "الوجه" باعتباره قيمة اجتماعية إيجابية يطالب بها شخص داخل تفاعل خاص. إن هذا الوجه يشكل موضوع إخراج لشكل يقوم ببناء صورة معينة عن الذات لأجل الآخر. (8)

وقد اختزل غوفمان مقولة الوجه من خلال قوله الشهيرة: " كيف أتراءى لك وكيف تترأى لي". وهي مقولة تطرح في عمقها لعبة المواقع والسيناريوهات التي تسيج العلاقة بين الأنا والآخر. في هذا السياق، تحدث الباحثان جوزف لوفت J. Luft وهاري إنغمان H. Ingham عن جدلية الخفاء والتجلي بين الأنا والآخر، أي كيف تترأى صورة الأنا عند الآخر، وصورة الآخر عند الأنا من خلال ما أطلقا على تسميته بنافذة جوهاري Johari (أي الجزء الأول من اسم جوزف واسم هاري) التي تتكون من أربعة مناطق أساسية عند كل فرد، يمكن رصدها على الشكل التالي (9):

8- Erving Goffman: La Mise en scène de la vie quotidienne , ed de Minuit 1973, p75 .

9 - أنظر موسوعة ويكيبيديا الالكترونية.

<p>3- المنطقة المظلمة ما لا أعرفه عن نفسي ما يعرفه الآخرون عني</p>	<p>1- منطقة وضح النهار ما أعرفه عن نفسي ما يعرفه الآخرون عني</p>
<p>4- منطقة المجهول ما لا أعرفه عن نفسي ما لا يعرفه الآخرون عني</p>	<p>2- منطقة الوجه المستتر ما أعرفه عن نفسي ما لا يعرفه الآخرون عني</p>

لا تعليق على المنطقة الأولى لأنها واضحة للأنا وللآخرين. كما لا تعليق على المنطقة الرابعة لأنها مجهولة من لدن الأنا ومن لدن الآخرين. فهي تحتاج إلى ممارسة تحليل نفسية للكشف عنها ومعرفتها.

يمكن الانفتاح على المنطقة الثانية (الوجه المستتر) عموديا من خلال المنطقة الأولى (وضح النهار) بإزالة الضباب عما لا يعرفه الآخرون عن الأنا بتقديم معلومات كافية عنها (من حيث أوضاعها النموذجية واتجاهاتها وقيمتها وحاجاتها وإحباطاتها).

كما يمكن الانفتاح على المنطقة الثالثة (المنطقة المظلمة) أفقيا من خلال المنطقة الأولى بجلاء الظلام عما لا تعرفه الأنا عن نفسها بينما يعرفه الآخرون عنها، بطلب معلومات منهم، وطلب إرجاع الأثر منهم عن مختلف سلوكيات الأنا.

إننا في عملية التواصل، نتبادل الأفكار والأحاسيس والمقاصد التي تثيرها الدلالات عبر الخطابات. وعليه، فإن الدلالات لا تكمن في الخطاب في حد ذاته. إن الدلالة حاضرة في ذواتنا. إن نقطة البداية ونقطة النهاية لدلالة ما تسكن في فكر كل فرد يدخل غمار التواصل.

بناء على هذه المعطيات، يتبين أن الفعل التواصل هو فعل معقد، لأن كل الرسائل ذات الطبيعة السوسولوجية تمرّ عبره. وفي ضوء توافقات الأفراد أو تعارضاتهم التي تكشفها تلك الرسائل، يمكن الحديث عن أشكال المواءمة والتواصل بينهم، أو أشكال الصراع والاتواصل.

وإذا كانت العلاقات الاجتماعية رهينة بالشروط التي تحكمها من قبيل الأعراف والعادات والمؤسسات. وإذا كانت هذه الشروط في تطور مستمر، فإن العمليات التواصلية أيضا غير ثابتة لدى الأفراد: فما يدخل ضمن المحرمات والطابوهات عند أفراد ينتمون لمجال اجتماعي معين، يمكن أن يشكل أحد أشكال الممارسة التواصلية عند أفراد آخرين يؤطّرهم سياق سوسيولوجي مغاير. وعليه، فإن الممارسة التواصلية ليست فعلا بسيطا تتبادل أدواره ذاتان مستقلتان، بل تشكل في حقيقة الأمر إطارا لعملية التفاعل بين ما هو مباح عند فرد وما هو محرم لدى فرد آخر؛ بين ما هو مرتبط عند الأول بالطبقة الدنيا وما هو مرتبط لدى الآخر بالطبقة العليا، بين إيديولوجية تتبنى خطأ يمينيا وأخرى تنهج خطأ يساريا.

خاتمة:

- بناء على ما سبق، يمكن القول، تماشيا مع طروحات سوسيولوجيا التواصل:
- إن الأنا انتقلت من البنية المغلقة على نفسها (التحديدات السيكولوجية) إلى بنية مفتوحة (التحديدات السوسيولوجية)، ومن فعل لازم لذاته إلى فعل متعد إلى الآخر.
- إن قيمة الأنا تتحدد من خلال تمثله لنظرة الآخر ورؤيته للعالم.
- إن الفرد لا يتواصل من تلقاء ذاته، وإنما من خلال أطر مرجعية لها امتدادات اجتماعية.
- إن السياق الاجتماعي هو الذي يؤطر العلاقة بين الأنا والآخر.
- إن الأنا والآخر لا يتواصلان من خلال ذاتيتهما فقط، وإنما أيضا من خلال الأدوار التي يمارسونها عبر مسرح الحياة. وفي بعض الأحيان تكون هذه الأدوار غير ملائمة ولا تتماشى مع قناعاتهم الذاتية.
- يفترض مفهوم التواصل من الزاوية السوسيولوجية أن مكونات التفاعل دينامية وليست ستاتيكية في طبيعتها. كما أن التفاعل هو بالدرجة الأولى عملية تبادلية في

طبيعتها، تبادل مشترك للمؤثرات المترابطة، أو هو "التوجه الملازم" لكل شخص متواصل نحو الأشخاص الآخرين ونحن موضوع تفاعلهم التواصلي.¹⁰

- لا يتحدد التواصل من خلال البنيات اللفظية وغير اللفظية، وإنما عبر ما تحيل عليه هذه البنيات من مرجعيات إيديولوجية واجتماعية. تعكس انتماءات هؤلاء الأفراد المتواصلين الطبقيّة والعرقية والايديولوجية والثقافية.



10- طلعت منصور: سيكولوجية الاتصال، مجلة عالم الفكر، المجلد 11 عدد2 يوليو-أغسطس- سبتمبر 1985، ص 107.