فن التواصل: الأنواع والأهداف والمقومات

The art of communication: types, goals and components

أحمد نقي[1]

[1]جامعة الجيلالي بونعامة –خميس مليانة– (الجزائر) ahmed_1966@hotmail.fr

تاريخ الاستلام: 21–10–2021 تاريخ القبول: 24–04–2022 تاريخ النشر: 2022/12/27

الملخص:

يعد التواصل وسيلة لتحقيق الأهداف وإنجاز الأعمال، فالإنسان حين يضع نصب عينه هدفا معينا فإنه لا يستطيع تحقيقه دون أن يتواصل مع غيره من الناس، لأنهم مسخرين لخدمة بعضهم البعض، كما أن سنة الحياة الدنيا مبنية على التعاون وتبادل الخبرات والمهارات بين الناس، فكل واحد لديه ما يميزه عن غيره، وبالتالي يشكل التواصل فرصة لتبادل المهارات والخبرات التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف وإنجاز الأعمال. هو إذا عملية أساسية لنقل المعارف والأفكار والتفاهم بين الناس في جميع المجالات، ولا يتحقق إلا بشروط حتى تحقق العملية التواصلية أهدافها المتوخاة سواء على المستوى المنطوق أو المستوى المكتوب لفظيا كان أو مكتوبا.

الكلمات المفتاحية: التواصل، الأهداف، المنطوق، المكتوب.

Abstract:

Communication is a means to achieve goals and accomplish work. When a person sets himself a specific goal, he cannot achieve it without communicating with other people, because they are harnessed to serve each other, and the Sunnah of this worldly life is based on cooperation and the exchange of experiences and skills among people. One has something that distinguishes him from another, and therefore communication constitutes an opportunity to exchange skills and experiences that lead to achieving goals and accomplishing work. It is therefore an essential process for transferring knowledge, ideas and understanding between people in all fields, and it is achieved only on conditions until the communicative process achieves its intended goals, both at the verbal level and the written one.

---

[1] - المؤلف المرسل. **أحمد نقي**

Keywords: communication, goals, spoken, written

1. مقدمة:

خلق الله . عز وجل . البشر وتكونوا من الشعوب والقبائل، فاختلفوا في سبل معيشتهم وطرق تفكيرهم وتعددت ثقافاتهم، وتباينت ظروف معيشتهم، فأصبح لزاما على كل نفس التعبير عن مشاعرها وأحاسيسها للطرف الآخر واكتشافه في الوقت نفسه عبر قناة عرفت بالتواصل.

إن التواصل ضرورة إنسانية بين الناس على المستوى الفردي والجماعي لأن الإنسان كائن اجتماعي بطبعه وفطرته وسجيته، ليس بإمكانه العيش بمعزل عن غيره والتخلي عن هذه الصفة، وحتى وإن تواصل تواصلا غير سليم فإن الاختلاف بينه وبين غيره لا مفره منه، لهذا يعتبر هذا العنصر مهما لا بد من العناية به لأنه يحقق التفاهم والتعاون وبناء العلاقات بين الناس.

2. مفهوم التواصل:

1.2 التواصل لغة :

جاء في القاموس المحيط: وصل الشيئ بالشيئ وصلا.. بلغه وانتهى إليه، وأوصله واتصل، لم ينقطع. والوصلة بالضم: الاتصال، وكل ما اتصل بشيء فما بينهما:وصلة (الفيروزابادي، 2009، صفحة 1665) وذكر في لسان العرب لابن منظور: وصل: وصل: وصلت الشيء وصلا وصلة، والوصل ضد الهجران. ووصل الشيء بالشيء يصله وصلا وصلة وصلة. واتصل الشيء بالشيء: لم ينقطع. ووصل الشيء إلى الشيء وصولا وتوصل إليه: انتهى إليه وبلغه. والوصل: ضد الهجران، والتواصل: ضد التصارم. "[1] (ابن منظور،ج1،، 2005، الصفحات 224-225) أي التواصل والترابط الوثيق، والتواصل من الفعل تواصل يتواصل إذ نقول تواصل المعلم، ويفيد ذلك المشاركة لأن الفاعل أكثر من فرد واحد. وهو عملية تبادل الأفكار والمعلومات من أجل إيجاد فهم مشترك، معناه هو إقامة علاقة مع الشخص الآخر.

2.2 التواصل اصطلاحا

مصطلح التواصل من المصطلحات التي حازت اهتمام الباحثين اللغويين، فلم يكن من السهل وضع تعريف لهذا العلم الجديد الذي يهيمن على مختلف مناحي الحياة، فهو واضح بما فيه الكفاية في حالة استخدامه الاصطلاحي، ولكنه غامض عندما يبحث عن حدود استعماله. فالتواصل اللساني هو صيرورة اجتماعية مفتوحة على الاتجاهات كافة، إذ لا تتوقف عند حد بعينه، بل تتضمن عددا هائلا من سلوكات

الإنسان السينيمائية تتمثل في: اللغة والإيماءات، والنظرة، والمحاكاة الجسدية، والفصل الفاصل بين المتحدثين، وعليه لا يمكن الفصل بين التواصل اللفظي، والتواصل غير اللفظي السينيمائي، لأن الفعل التواصلي هو فعل كلي.[2] (العكش و القضماني، 2007، صفحة 141) وإذا فتحنا الباب على مصراعيه في كل التخصصات الإنسانية نجد أن التواصل بهذا المفهوم الشامل يعني: "نقل شيء من موضع الى الآخر، وهذا الشيء قد يكون رسالة أو رمزا أو معنى ... ولكي يتم الاتصال لابد من وجود ترميز مفهوم بين المرسل والمتلقي، حتى يتم تفسير المعنى المنقول دون أخطاء، أي أن مفهوم الاتصال يشمل كل العمليات التي بواسطتها تؤثر الناس في بعضهم البعض."[3] (محمد أمين، 1994، صفحة 8)

في نفس الفترة التارخية قدم "كلود شانون"، وهو مهندس أمريكي كان يعمل في ميدان الاتصالات الهاتفية خطاطة جديدة تختصر من خلال خاناتها ونمط اشتغالها العملية التوصيلية برمتها، ولقد كانت الغاية من هذه الخطاطة هي تحسين مردودية الاتصالات الصوتية التي تتم عن بعد بجميع أشكالها من خلال التقليص من حجم الضياع الذي يشوش على الإرسالية المبثوثة و تتخذ هذه الخطاطة الشكل التالي:[4] (بنكراد، 1966، صفحة 8)

مصدر الخبر- الباث - الإشارة النهائية - المتلقي - الهدف

لا يمكن حصر التواصل الإنساني، في تبادل لفظي تحركه قصيدة صريحة يدرك فحواها طرفا الفعل الإبلاغي، بل بؤرته مجموع ما ينتمي إلى التجربة الإنسانية التي تستوطن الذات (الإيماءات، واللباس، وطريقة الجلوس، واستقبال الضيف، ...) وتستوطن محيط هذه الذات أيضا "ما يعود إلى طريقة التعاطي مع الفضاء والزمان وأشكال العمران.[5] (العكش و القضماني، 2007، صفحة 14)

إن التواصل بين الأفراد والجماعات يعد من الضروريات الإنسانية، لأن الإنسان تواصلي بطبعه ، فلا يمكن لأي إنسان التخلي عن هذه الميزة ، بل يؤدي التواصل غير الصحيح بين الأشخاص إلى توتر العلاقات بينهم وسوء فهمهم .

التواصل هو العملية الأساسية التي يعتمد عليها في نقل المعلومات والمعارف المختلفة من المرسل إلى المستقبل، من أجل نقل رسالة لغوية، مكتوبة أو منطوقة.

ويعرف التواصل كذلك على أنه: "العملية أو الطريقة التي يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص لآخر أو من مجموعة من الأشخاص إلى مجموعة أخرى حتى تصبح هذه المعرفة مشافهة تؤدي إلى التفاهم والتوافق بينهم."[6] (عبد الباقي أحمد، 2011، صفحة 25)

الاتصال أو التواصل هو الركيزة العلمية التعليمية والتعلمية، وهو يبدأ من المدرس وينتهي عند التلميذ من خلال نقل المعارف والتجارب والمفاهيم الأساسية للتلاميذ.

3. عناصر التواصل

التواصل عملية إرسال واستقبال للمعلومات وللأفكار وللآراء (رسالة) بين طرفين (مرسل ومستقبل)[7] (أبو النصر، 2006، صفحة 18)

نفهم من هذا الكلام أن التواصل يحتاج إلى عدد من الشروط ليحقق غايته، وتسمى بعناصر التواصل الرئيسة الثلاثة التي يتفق في تسنينها كل من المتكلم والمستقبل. والاتصال هو الركيزة العلمية التعلمية، وهو يبدأ من المدرس، وينتهي عند التلميذ. "والتواصل اللغوي الذي يقصد به نقل المعاني بين المرسل والمستقبل باستعمال اللغة فعندما يتصل الإنسان بغيره اتصالا لغويا بغية التعبير عن الذات ونقل الأحاسيس والمشاعر فهو إما أن يكون متحدثا، وإما أن يكون مستمعا، وإما أن يكون كاتبا، وإما أن يكون قارئا."[8] (البشري، مدخل التواصل اللغوي)

وهكذا يبقى التفاعل في هذه العملية التواصلية بين طرفين أساسيين مهمين هما المرسل (المعلم) والمستقبل (المتعلم) قصد نقل الرسالة المنطوقة أو المكتوبة.

1.3 المرسل: هو من يقوم بتقديم معلومات عن حدث أو موضوع وتمر من خلال الحواس، وتفسر بالتوافق مع عدد مرات تكرار تلقيها سابقا، وتفسير أهميتها إلى طرف آخر فردا أو مجموعة. ويعتبر أساس عملية التواصل بحيث يقع عليه العبء الأكبر في فاعلية عملية التواصل لأنه في نفس الوقت يتحول إلى مرسل.

2.3 المستقبل: وهو الطرف الذي يستقبل المعلومات من المرسل بصورة مباشرة أو يشعر بها ويفسرها ويفك ترميزها ويستجيب لها.

3.3 الرسالة: هي حلقة الوصل بين المتلقي والمرسل، وتأخذ عدة صور مثل حركات الجسم، وشكل اللباس والرموز وحركة الجسم والمقتنيات الشخصية والإشارات لكل من طرفي عملية التواصل.

4. أنواع التواصل:

تندرج أقسام التواصل ضمن نوعين أحدهما لفظي ممثل في لغة الكلام المنطوقة، وآخر لفظي (غير منطوق) تتفرع منه عدة أدوات تدل على عدة معان ودلالات، منها لغة الجسد (الإشارات والحركات) ومظاهر اللباس وعادات وغيرها:

1.4 التواصل اللفظي:

يقول ابن جني عن اللغة بأنها: "أصوات يعبر بها كل قوم عن أغراضهم"[9] (ابن جني، 1999، صفحة 34) مما يدل على أن وظيفة اللغة هي التعبير من أجل التفاهم والتواصل مع الطرف الآخر، ويبين هذا التعريف أيضا أن اللغة تتجاوز صفة كونها تنطلق من الجهاز النطقي أو إشارات معينة إلى وظيفة اجتماعية تفاهمية باعتبارها وسيلة تواصل بين الأشخاص.

إن الذي ميز الإنسان عن باقي الكائنات، هو قدرات وإمكانته على التعبير والتواصل مع الآخرين وتحقيق أهدافه المسطرة، "باعتباره ماهية اجتماعية تارخية، أنتج في أفق الاستمرار والبقاء، أشياء للدلالة والتواصل، ولعل أرقى هذه الأشياء على الإطلاق اللسان، فلقد كان هذا اللسان هو الأداة التي استخدمها الإنسان للتواصل والتمثل"[10] (عمراني، 2008، صفحة 08)

على هذا الأساس يري "فيرديناند دي سوسير" أن اللسان نسق من العلامات المعبرة عن الأفكار وهو بذلك شبيه بأبجدية الصم، البكم وبالطقوس الرمزية، وبأشكال الآداب والإشارات العسكرية ...إلخ، إلا أنه يعد أرقى هذه الأنساق."[11] (ابن كراد، 2005، صفحة 6) فكان بذلك اللسان أرقى وسائل التعبير، إلا أنه لا يمكن تجاهل باقي العلامات والأنساق.

إن اللسان هو المعبر عن خفايا النفس الإنسانية إذ يقابل جسدا يمتلك حركات تجانس تعبيره فهو لا يعبر عن فكر الإنسان فحسب، إنما هو الأداة التي يتخذ هذا الفكر من خلالها شكلا ومادة، وهو قدرة الإنسان على التواصل عبر أداة هي اللغة التي تصبح أداة التواصل عندما تتحول إلى كلام."[12] (العكش و القضماني، 2007، صفحة 141)

يتعدى حقل التواصل الإنساني دائرة النسق اللساني إلى احتواء أشكال أخرى تحقق الغاية من العملية التواصلية، وهو ما يسمى أحيانا بالتواصل غير اللساني أو غير اللفظي وأحيانا أخرى بلغة الإشارة أو لغة الجسد"، وعليه فإن حصر عملية التواصل على اللسان فقط معناه إغفال وتجاهل أشكال وأنساق أخرى

لا تقل عنه أهمية، فالتواصل مثلا بين شخصين لا يتحدد فقط من خلال الحوار ذا الطبيعة اللفظية."[13] (البشري، مدخل التواصل اللغوي، صفحة 84)

ومن أنماطه:

1. التساؤل (الاستفهام).
2. التفسير.
3. الإفصاح عن الذات.
4. المبادأة والإنهاء (الاستفتاح والختام).
5. التوكيدية.
6. التدعيم.
7. الاستماع (الإصغاء).
8. التساؤل (الاستفهام).

2.4 التواصل غير اللفظي:

يعني به التواصل وإيصال المعلومات أو استقبالها بغير اللغة المنطوقة، ويشتمل على القنوات السلوكية أو التعبيرية، مثل: تعبيرات الوجه، وحركات الجسد، وتنوعات الصوت ويمكن القول أن التواصل غير اللفضي هو كل عملية تواصلية لا تعتمد اللغة اللفظية لتحقيق أغراضها التواصلية، أي أنها تعتمد وسائل خارج إطار اللغة، منها ما يسمى لغة الجسد ومنها موضوع علم السيمائيات، كما نبأ به (فيرديناند دو سوسير وأكد على أهمية وضرورة تأسيسه في محاضراته في اللسانية العامة حيث قال: عندما يصبح علم العلاقات منظما باعتباره علما، فإن السؤال الذي يبرز هو فيما إذا كان يتضمن بدقة نماذج من التعبير قائمة على علامات طبيعية كاملة تماما مثل الإيماءات على فرض أن العلم الجديد رحب بها."[14] (هارتلي و كارنيش، 2010، صفحة 19)

في حين قسمت "جريجوري هاتلي" التواصل إلى ثلاثة أقسام، فبالإضافة إلى التواصل اللفظي وغير اللفظي، هناك التواصل المنطوق والفرق بينهما أن "اللفظي: يتضمن اختيار الكلام المنطوق: كل مكونات الأصوات البشرية التي لا تضمن اختيار الكلام غير اللفظي: كل أنواع التواصل الأخرى."[15] (هارتلي و كارنيش، 2010، صفحة 19) واعتبرت التواصل المنطوق أسهل قناة تواصل يمكن التحكم بها نظرا لكونها في مقدور الناس بالمقارنة مع إيماءات وإشارات الجسد.

يجد الباحث نفسه في التواصل الإنساني أمام ثراء في المصطلحات والمفاهيم المعتمدة والمستعملة في هذه المجالات، فلا يدري أيها أعم وأيها أخص، ولا التميز بينها بشكل عام، فالحديث عن التواصل غير اللفضي أعم من الحديث عن لغة الجسد، وما لغة الجسد إلا جزء من هذا التواصل الذي يدرس كل ما هو خارج اللغة من علامات وملصقات وألوان وإشارات جسدية يستخدمها الإنسان وغيرها، أو بالأحرى لغة الجسد هي جزء من التواصل غير اللفظي"،[16] (إيجارت، 2012، صفحة 13) في حين تقتصر لغة الجسد على تحليل الإشارات المتعلقة بجسد الإنسان فقط، ومنها لغة اليدين والقدمين، وحركة الرأس، والابتسام، ولغة العيون، وطريقة المشي والوقوف، وإيماءات الوجه ..إلخ

إن التواصل غير اللفظي لا يكون بمعزل عن اللفظ والصوت، فهناك أدوار مشتركة حينا وتبادلية في أحيان أخري فقد يطغى أحدها على الآخر، وفي مناسبات معينة قد نفضل استخدام أحدها وترك ما عداه، وقد يدمج بينهما بانسجام تام، لذا فإنها عناصر مكملة لبعضها البعض، وبالتالي مكملة للمعنى الدلالي. وفي هذا المعنى يقول الجاحظ: "وعلى قدر وضوح الدلالة وصواب الإشارة، وحسن الاختصار، ودقة المدخل، يكون إظهار المعنى، وكلما كانت الدلالة أوضح وأفصح كانت الإشارة أبين وأنور وكان أنفع وأنجع."[17] (الجاحظ، 2001، صفحة 55)

من الباحثين أيضا من يقسم التواصل إلى قسمين أساسيين وهما: التواصل المباشر والتواصل غير المباشر، فإذا كان التواصل المباشر قائما على التواصل وجها لوجه، فإن التواصل غير المباشر يقوم علي التواصل بين المتحاورين عن بعد " ومن التواصل غير المباشر الخطاب بواسطة الهاتف وهي الطريقة التي تختلف عن طرق التواصل المباشر، وأيضا عن الطريق المذكورة آنفا في التواصل غير المباشر بكتابة الرسائل."[18] (العجمي، 2005، صفحة 125)

5. أهمية التواصل:

التواصل هو وسيلة لفهم الناس، فالإنسان يحتاج إلى أن يتواصل مع غيره حين يريد أن يستعلم عن شيء معين، كما هو وسيلة لفهم طبائعهم، فالإنسان قد يسمع الكثير عن شخص معين، ولكن حصول تواصل مباشر بينهما قد يجلي حقائق كثيرة عن الشخص لم تستطع الأخبار نقل صورة صحيحة وحقيقية عنه، وفي الأثر ليس الخبر بالمعاينة، أي أن رؤية الشخص أو الشيء غير السّماع عنه، وبالتالي فإن أهمية التواصل تكمن في أنها تجلي كثيرا من الحقائق التي قد تكون ملتبسة، كما أنها تتيح للإنسان رؤية الصورة الحقيقية التي لا زيف فيها للشخوص والأشياء.

التواصل يعد وسيلة لتحقيق الأهداف وإنجاز الأعمال، فالإنسان حين يضع نصب عينه هدفا معينا فإنه لا يستطيع تحقيقه بدون أن يتواصل مع غيره من الناس، فجهود الناس مسخرة لخدمة بعضها البعض، كما أن سنة الحياة الدنيا مبنية على التعاون وتبادل الخبرات والمهارات بين الناس، فكل واحدٍ لديه شيء يميزه عن غيره، وبالتالي يشكل التواصل فرصة لتبادل المهارات والخبرات التي تؤدي بالنتيجة إلى تحقيق الأهداف وإنجاز الأعمال.

كما أن التواصل يعد وسيلة لإيصال الرسالة، فقد استخدم الأنبياء أسلوب التواصل مع أقوامهم من أجل إيصال رسالة الله . سبحانه وتعالى . للبشر وتبليغ شرائعه وتعاليمه للناس، كذلك يستخدم المعلم والمربي أسلوب التواصل حين يريد إيصال رسالة التعليم إلى طلابه وشرح العلوم المختلفة لهم، وهذا الأسلوب ينطبق على كثير من الناس الذين يحملون رسالة نبيلة في حياتهم ويودون توصيلها إلى الناس.

التواصل كذلك وسيلة لحل المشكلات والخلافات بين الناس، فالإنسان الساعي بالخير والإصلاح بين الناس يتواصل مع المتخاصمين من أجل أن يصلح ذات البين بينهم. وهو أيضا أسلوب يستخدمه السياسيون وأصحاب البرامج، فالسياسي الذي يطمح في الوصول إلى المناصب السياسية في الدولة مثل نواب الشعب مثلا يستخدم أسلوب التواصل مع قاعدته الشعبية من أجل شرح برنامجه السياسي وما ينوي فعله من أجل خدمة الناس وحسن إدارتهم.

6. الأهداف الأساسية للتواصل:

. تشخيص المشاكل، وحلها بالطرق المناسبة.

. الدخول في العملية التربوية والتعليمية، وتسهيل عملية التدريب وتعلم المهارات الجديدة.

. تقديم النصائح والإرشادات بالإضافة إلى إعطاء التوجيهات التي تزيد فعالية العمل التواصلي.

. التغيير الإيجابي للسلوك العام، وتغيير المبادئ أو القناعات أو القيم المترسخة في العقل.

. تحسين عملية الفهم والاستيعاب.

. تسهيل عملية اتخاذ القرارات المختلفة.

. التعبير والإفصاح عن كل ما يجول في النفس من مشاعر وأفكار.

. المساعدة في الأبحاث العلمية المختلفة.

. تبادل المعلومات المختلفة، وذلك من خلال تقديمها من الطرف المرسل، والحصول عليها من الطرف المستقبل.

7. مقومات التواصل بأريحية:

1.7 استعمال لغة الإشارة:

يقصد بها الوسائل غير اللفظية مثل لغة الجسد والإيماءات, وطريقة الجلوس والمشي, وطريقة اللبس والابتسامة وغيرها, وهي مهمة جدا في عملية الاتصال ويكون لها في بعض الأحيان تأثيرا قويا من الرسائل اللفظية.

ولكي يزيد المتحدث من فعالية استخدام لغة الإشارة وجب عليه اتباع الخطوات التالية:

1 . أن ينظر في استماعه إلى عيني المتحدث باهتمام واحترام.

2 . أن يقف ويجلس بطريقة جيدة وطبيعية غير مفتعلة.

3 . أن يحافظ على الهدوء والسكينة عند الاتصال بالآخرين ويشعرهم بالراحة والرغبة في مواصلة الاتصال.

4 . أن يكون لبسه دائما نظيفا ومرتبا وغير غريب بحيث يفرض الاحترام والتقدير.

5 . أن لا يتشاغل بأي أعمال عندما يتحدث أو يستمع للآخرين.

6 . أن يستعمل حركات اليد والجسم وملامح الوجه الملائمة للرسالة.

7 . أن يحافظ دائما على إشراك المستمع معه في الحديث.

8 . أن يستعمل نبرات صوته بشكل واضح وواثق بعيدا عن العدائية.

9 . أن يحتفظ دائما بالبشاشة والابتسامة.

10 . أن يستعمل المسافة بفعالية, فيعرف متى اقترب ومتى ابتعد.

2.7 السؤال والمناقشة:

. إن المتصل قبل أن يبدأ بعملية الاتصال يجب أن يسأل نفسه عن الهدف الذي يريد تحقيقه من الاتصال وعلى ضوء هذا الهدف يمكن أن يختار كلماته ولهجته في مخاطبته.

. ولكي يكون لعملية الاتصال أكثر فاعلية لابد أن يعطي الآخرين الفرصة في أن يسألوا ويستفسروا وأن يشجعهم على المبادأة .

3.7 التقويم:

وجب على المرسل أن يقوم اتصالاته، وهذا ما يساعده على تحسين أدائه ويمكن له أن يقوم اتصالاته عن طريق المعلومات المرتدة من المستقبلين من خلال ردود الفعل التي يلاحظها تجاه المعلومات التي يرسلها, والتي تكون في صورة أسئلة واستفسارات وانتقادات واقتراحات وهذه تفيد في تعديل مقاله أو ما سيقوله في المستقبل.

4.7 حسن الفهم:

يعتبر حسن الفهم من العوامل الأساسية التي تساعد على توصيل المعلومات، وتمكن من تحقيق تواصل فعال بين الأفراد يؤدي إلى التفوق. ويتحقق ذلك الهدف عن طريق:

. الاستهلال بمقدمة شيقة، وذلك من أجل إيثار فضول المتلقي لمواكبة الحدث.

. توظيف الألفاظ المناسبة للموضوع، بالإضافة إلى تجنب الإطالة والأطناب.

. سلامة الجمل وصحة تركيبها، وسلامة اللغة، كما يجب أن تكون اللغة نفسها لتسهيل التواصل.

. التعبير عن الفكرة بوضوح وتجنب الغموض الذي قد يؤدي إلى تشتيت الأفكار بالإضافة إلى ترتيب الأفكار ترتيبا منطقيا وربطها ببعض.

. الإلمام بجميع عناصر الموضوع وذلك باستخدام الكلمات المعبرة والحركات الجسمية من إيماء الرأس والإشارات المناسبة والقدرة على تطبيق الكلام وتنظيمه.

. تنوع الأدلة المدعمة للأفكار التي تساهم في إثراء الزاد المعرفي.

5.7 توفير البيئة المناسبة:

إن توفير البيئة المناسبة من مكان وزمان تؤثر على فعالية التواصل، فلا يعقل أن نتحدث عن موضوع رياضي في اجتماع عمل، أو نقيم اجتماع عمل في مقهى.

6.7 حسن الاستماع:

وجب حسن الاستماع وعدم مقاطعة الآخرين، فقد امتدح الله . عز وجل . حسن الاستماع وحث عليه أنبياءه . عليهم السلام . وقد علم القرآن العظيم ذلك كأدب شريف من آداب تلقي الرسالة القرآنية فأمر بالاستماع له والإنصات ﴿**وَإِذَا قُرِئَ الْقُرْآنُ فَاسْتَمِعُوا لَهُ وَأَنصِتُوا لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ**﴾[19](سورة الأعراف، الآية204)، كما زجر كل نافر عن الاستماع لاه عن الإنصات للنصح والإرشاد فقال . سبحانه وتعالى .: ﴿ **أَفَلَمْ يَسِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَتَكُونَ لَهُمْ قُلُوبٌ يَعْقِلُونَ بِهَا أَوْ آذَانٌ يَسْمَعُونَ بِهَا**﴾[20](سورة الحج،

الآية246) بل لقد بشر الله عباده الصالحين الذين يحسنون الاستماع و العمل بما سمعوا، فقال سبحانه: ﴿**فَبَشِّرْ عِبَادِ الَّذِينَ يَسْتَمِعُونَ الْقَوْلَ فَيَتَّبِعُونَ أَحْسَنَهُ**﴾[21] (سورة الزمر، الآية17-18)

عند الحديث مع الآخرين وجب الإنصات لحديثهم وعدم مقاطعتهم، أو الانشغال بأي شيء آخر عند الكلام بل يجب أن يكون الشخص كله آذانا صاغية، فالاستماع ببساطة عبارة عن الجلوس في صمت وهذا يعني أن ننتبه بكل حواسنا وليس بآذاننا فقط، وأن نلاحظ ما يقوله غيرنا بغير لسانه، فهناك اتصال بالحركات من خلال طريقة الوقوف، وتعابير الوجه، وكلها أنواع من الاتصال وقد اعتبر أن الأصم لا يسمع، وهذا خطأ كثيرا ما نقع فيه، فالأصم يملك قدرة كبيرة على الاستماع من خلال طريقة الوقوف، وتعبيرات الوجه، وكلها أنواع من الاتصال أهم من التحدث الغير المفيد فهو يحدث في غالب الأحيان ثرثرة، فالإنصات فن لا يتقنه إلا القليل.

7.7 وجود هدف من الاتصال من البداية:

عند الشروع في الحوار يجب تحديد الهدف، فلا يبدأ المرسل حديثه دون هدف واضح كي لا يكون مملا فيه، كما توجد أمور عدة يتوجب الانتباه إليها عند الاستماع للآخرين على رأسها: لغة الجسد وتعبيراته: فهي توصل معاني كثيرة، لذا يتوجب الاهتمام بالطريقة التي يتحدث، وتعبيرات الشكل والوجه، على سبيل المثال: يتوجب أن يكون الرأس مرفوعا، كما يتوجب التخلي عن الحركات الملامسة لذاتية الجسم كعقد الذارعين لأنه يشتت الانتباه، وحركات الإيماء بالرأس لها تأثير فعال لإعطاء من يحادثك الإحساس أنك منتبه له، فتشجعه بذلك على مواصلة حديثه مما يجعل الحديث يسير بفعالية.

8.7 التحدث بصوت واضح:

يعتبر الحديث بصوت واضح من العوامل الضرورية التي تثير انتباه السامع وتحقيق تواصل فعال، وذلك لا يكون إلا بإيجاد النطق السليم للحروف وطلاقة اللسان من خلال الثراء اللغوي وزيادة القدرة اللغوية. أي القدرة على إرسال الكلام صافيا سليم الأداء وهذا لا يكون إلا بالممارسة فيه، فالحديث المؤثر لا يختلف عن أي مهارة أخرى، فالممارسة تجيز حاجز الرهبة والخوف، وتكسب المتحدث مزيدا من الثقة، تنعكس في درجة تأثيره بالآخرين، كما أن مراعاة السرعة في التحدث أي التكلم بتأن يساعد على إيصال الفكرة بشكل سليم وواضح.

9.7 تجنب الارتباك:

يعد الارتباك من العوامل المشتتة للانتباه باعتباره عائقا في العملية التواصلية، لذلك يتوجب تجنبه عن طريق تعزيز الثقة بالنفس ويتحقق ذلك بالتعود المستمر، مما يكسب الفرد شخصية قوية بها يستطيع مواجهة الآخرين.

إن إخفاق المتعلم المتكرر في مواجهة صعوبات الحياة يولد فيه الشعور بعدم الثقة ويؤخر نموه اللغوي فيسبب له الارتباك. وتجنب الخوف والخجل لا يكون إلا باختبار التحديات والتغلب عليها، كما أن الارتباك ينجر أيضا عن مشاكل نفسية يكون الشخص قد واجهها في حياته لتصبح حافزا أمام تواصله بالمجتمع وهذه الإشكالية لا يمكن معالجتها إلا باكتساب الجرأة ليعبر عن أحاسيسه، وهنا تكمن مهارة نقل المعلومات إلى الغير لتيسير عملية التواصل، مما يمكن المتحدث التواصل مع الغير بهدوء وروية .

10.7 الثقة في النفس:

تبدأ المرونة في التعامل مع الآخرين عندما نبدأ من موقع الآخر أي: أن نقف مكانه ونشعر بمشاعره ونرى ما يراه ونفكر بما يفكر به .. والأهم أن نضع في اعتبارنا أن الأكثر مرونة هو الأكثر تحكما في النتائج، ففي الأسرة مثلا الأكثر مرونة هو الذي يستوعب ويتفهم باقي الأفراد ويحسن التواصل معهم.

8. معوقات الاتصال:

بقدر ما تبدو عملية الاتصال عادية وسهلة, فإنها مع ذلك تكون معرضة للأخطار والقيود التي تهدد فعالياتها. فنحن نعيش في عالم من الاتصالات التي نرسلها ونستقبلها، لدرجة أننا قد نغفل عن الإشكالات التي تعترض هذه الاتصالات وهي كثيرة, بعضها ظاهر وبعضها الآخر ضمني والتي تؤثر في كفاءة وجودة عملية الاتصال سواء كان ذلك التأثير بالمنع أو التأخير أو التشويه حيث تعمل تلك المشاكل على تشويش الرسالة الاتصالية فينعكس على عملية الاتصال بأكملها ويعرقل عملية تحقيق الغرض المقصود منها بالدرجة المطلوبة.

تتعلق معوقات الاتصال بكل عنصر من عناصر العملية الاتصالية, ومن ثم فإن التعرف على تلك المعوقات ومعالجتها أو التغلب عليها سيؤدي بشكل كبير إلى رفع كفاءة عملية الاتصال والوصول إلى الهدف المقصود منها.

ومن أهم تلك المعوقات ما يلي:

- عيوب النطق والكلام عند المرسل.

. عدم استخدام لغة الجسد المناسبة للرسالة.

. انخفاض الصوت بدرجة كبيرة لا يمكن سماعها من الطرف الآخر.

. التحدث بلغة لا يفهمها المستقبل.

. مقاطعة المستقبل للمرسل.

. وجود قصور في حاسة السمع لدى المستقبل.

. الحالة النفسية غير مناسبة للمستقبل.

. التسرع في التقييم وإصدار الأحكام.

. التفسير الخاطئ للرسالة.

. الانشغال عن المرسل بالجوال أو بالمقتنيات الشخصية.

. الوسيلة غير مناسبة مع وقت الاتصال.

. عدم اشتمال الرسالة على عنصر التشويق.

. موضوع الرسالة غير مناسب لاهتمامات وإدراكات المستقبل.

. الرسالة تحمل معاني وأفكار مشوشة.

. الظروف البيئية الطبيعية (الحرارة والتهوية والضوء والإمكانات المادية) غير مناسبة.

. اختلاف العادات التقاليد الثقافية والاجتماعية للبيئة الاتصالية.

. الهدف من الاتصال غير واقعي ولا يمكن تحقيقه.

. أهداف الاتصال تتعارض مع قيم الثقافة وعرف المجتمع.

. المظهر الشخصي العام وما يحمل من رسائل ضمنية سلبية.

. كيفية الجلوس أثناء عملية الاتصال.

. ارتفاع الأصوات والصراخ أثناء عملية الاتصال.

9. خاتمة

نتوصل في آخر هذه الدراسة إلى أنه للتواصل أهمية كبيرة في حياتنا بمختلف درجاتنا وتكمن أهم ثمراته فيما يلي:

1 . يساعد على إنشاء عدة علاقات في مختلف الميادين.

2 . معرفة مستوى الطرف الأخر حتى تتلائم الرسالة مع مستواه وحالته.

3 . وسيلة من الوسائل لنقل المشاعر والأحاسيس.

4 . وسيلة من الوسائل التي تساعد في الأبحاث العلمية المختلفية.

5 . فهم الظواهر والأحداث التي تحيط بنا.

6 . تحسين العلاقات بين الناس في مختلف المجالات.

7 . يساعد على التفوق والنجاح.

8 . تنمية الثقة بالنفس والهروب من مشاكل الحياة.

9 . تجديد المعلومات.

قائمة المراجع:

القرآن الكريم.

المؤلفات:

1 . ابن جني، أبو الفتح عثمان، 1999، الخصائص، تح: علي النجار، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، ط4.

2 . ابن منظور: 2005، لسان العرب، ج15، دار صادر، بيروت، ط4.

3 . أبو النصر مدحت محمد، 2006، لغة الجسم، دراسات في نظرية الاتصال الإنساني غير اللفظي، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ط1.

4 . الفيروز آبادي، 2009، القاموس المحيط، تر: محمد مسعود أحمد، المكتبة المصرية، صيدا، بيروت، ط12.

5 . الجاحظ، 2001، البيان والتبيين، ج2، تر: نهاد نور الدين جرد، وزارة الثقافة، دمشق.

6 . جريجوري هارتلي وماريان كارنيش، 2010، أستطيع أن أقرأك مثل الكتاب، مكتبة جرير، الرياض، ط1.

7 . سعيد بن كراد، 2005، السيميائية مفهومها وتطبيقاتها، دار الحوار للنشر والتوزيع، سوريا، ط2

8 . فالح شبيب العجمي، 2005، اللغة و السحر، مطابع الشرق الأوسط، الرياض، ط1.

9 . ماكس أيه إيجارت، 2012، لغة الجسد الذكية، مكتبة جرير، الرياض، ط1.

10 . محمد أمين موسى، 1994، العامل النفسي والاتصال، فعالية الاتصال في الحياة اليومية وعبر الوسائل، مطبعة المعارف الجديدة، الرباط، ط1.

11 . محمد عبد الباقي أحمد، 2011، المعلم والوسائل التعليمية، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة.

المقالات:

1 . أسامة العكش ورضوان القضماني، 2007، نظرية التواصل المفهوم والمصطلح، مجلة جامعة تشرين للدراسة والبحوث العلمية، سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية ، ع1، مج 29، سوريا.

2 . سعيد بنكراد، 1966، إستراتجية التواصل من اللفظ إلى الإيماءة، مجلة علامات، ع21، المملكة المغربية.

3 . مصطفى عمراني، 2008، التواصل اللفظي وغير اللفظي في المجال البيداغوجي، منشورات مجلة علوم التربية، ج13.

مواقع الأنترنيت:

1 . محمد بن شديد البشري: مدخل التواصل اللغوي.www.ah-aljazirah.com