محاضرات في مقياس تقنيات الاتّصال لطلبة السنة الأولى ماستر

– تخصّص لسانيات عربية –

المحاضرة الأولى

مفهوم الاتّصال وأهم أنواعه:

" بات العالم قرية " كلمة نسمعها كثيرا ونسارع إلى استعمالها في تعبيرنا اليومي مدركين لما تحمله هذه العبارة من الدلالات أحيانا ، وعن تقليد أحيانا أخرى. وإذا أخذنا بالدلالة البريئة للعبارة ، ندرك بأن العالم تزاوى لنا افتراضيا وصرنا نتواصل مع من هم في أقاصي الأرض في الوقت الحي دون حاجة لوجودنا في المكان نفسه ساعة التواصل معهم. وهذا نتيجة التطور العلمي والتكنولوجي الذي نقل الإنسان من مرحلة البساطة في التواصل رغم مكابدة مشاق التّنقل من مكان إلى مكان إلى ما نحن عليه اليوم. وقد اختلفت وسائط تواصله وتطوّرت عبر العصور وذلك لتطوّر حياة الإنسان عبرها. ولا تزال في تطور مادام الإنسان كذلك لا تعرف حياته الثبات على نمط معيّن، بل إنّ التّواصل صارت له تقنياته التي يتعلّمها الإنسان ليحصل الهدف منه ويحقق النّفع. وكما أصّل العلماء وقعّدوا لكل الفنون والمعارف ، كذلك فعلوا مع الاتّصال فجعلوا له قواعد وتقنيات . فما هو الاتّصال وما هي تقنياته الحديثة ؟

تـعـريـف الاتـصـال

وردت اللفظة في معاجم اللغة بمعانٍ متعددة منها ما جاء في مختار الصّحاح :" و ص ل : وَصَلْتَ الشّيء من باب وعد وصِلَةً أيضا ووَصَلَ إليه يصل وُصُولا أي بلغ ووَصَل بمعنى اتَّصَلَ أي دعا دعوى الجاهلية وهو أن يقول يا لفلان قال الله تعالى { إلا الذين يَصلون إلى قوم } أي يتّصلون والوَصْل ضد الهجران والوصل أيضا ، وصل الثّوب والخفّ وبينهما وُصلةٌ أي اتّصال وذريعة وكل شيء اتّصل بشيء فما بينهما وصلة والجمع وُصَل..." (مختار الصحاح لمحمد بن أبي بكر بن عبدالقادر الرازي)

أما بالمعنى الاصطلاحي فقد اختلفت تعريفات الاتّصال باختلاف ميادين استعماله ، إذ لا يخلو منه ميدان من ميادين الحياة المختلفة. وتشترك في معظمها على أنّها نقل للأفكار والمعارف والتصوّرات والمهارات والعواطف بوسائل مختلفة . وبالتالي فعملية الاتّصال هي عملية تفاعلية بين طرفين يمكن أن تكون تعبيرا عن

الحاجات اليومية للإنسان ، أو نقلا لمعارف ومهارات اكتسبها المعلم ينقلها إلى المتعلّم ، أو تعبيرا عن أحاسيس عاشها ، أو تقارير يبلّغها... ويختلف شكل الاتّصال بحسب المراد إيصاله للطرف الثّاني . وممّا قيل في تعريفه:

1ـ "عملية نقل الرسالة بين مرسل ومستقبل خلال فترة من الزمن، والعملية ليس لها بداية أو نهاية أو تسلسل في الأحداث".

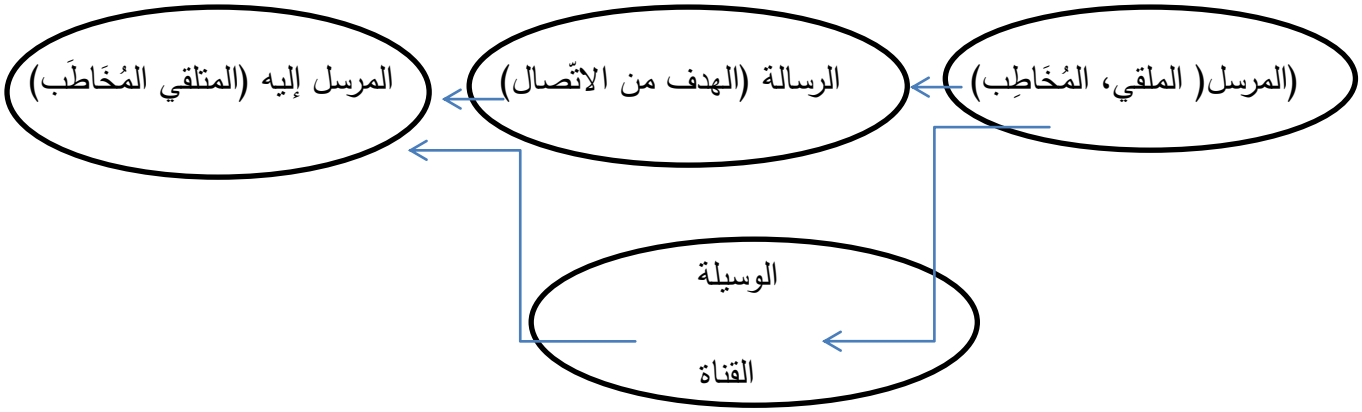
2ـ "العملية أو الطريقة التي يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص لأخر حتّى تصبح مشاعا بينهما وتؤدي إلى التفاهم بين هذين الشّخصين أو أكثر، وبذلك يصبح لهذه العملية عناصر ومكوّنات ، ولها اتّجاه تسير فيه وهدف تسعى لتحقيقه ، ومجال تعمل فيه ويؤثّر فيها".

3ـ "عملية ديناميكية تتمّ باللّغة اللّفظية وغير اللّفظية بين المرسل والمستقبل لنقل محتوى رسالة معينة من خلال القنوات المناسبة بغرض تحقيق أهداف معيّنة".

4ـ "عملية تفاعل بين طرفين حول رسالة معيّنة : مفهوم أو فكرة، أو رأي، أو مبدأ، أو مهارة، أو اتّجاه إلى أن تصير الرسالة مشتركة بينهما".. إلى غير هذه من التعريفات.

عناصر عملية الاتّصال

تقوم عملية الاتّصال على عناصر لابدّ من توافرها لكي يكون للاتّصال فائدة ، ويتحقّق التّأثير في المتّصل به؛ وهي المرسل والمرسل إليه والرسالة والوسيلة والقناة وردّة الفعل .



فهذه العناصر مشتركة بين كل أنواع الاتّصال باختلاف ميادينه والأهداف منه وإن اختلفت أشكال ووسائل الاتّصال وتعددّت قنواته ، أو اختلف المرسل والمرسل إليه من حيث العدد والمنزلة ومكان تواجد كلّ منهما. وقد جعلوا بناء على هذا للاتّصال أنواعا منها :

الاتّصال الأعلى: وهو اتّصال المخلوق بالخالق، ويتمّ هذا الاتّصال بطريقة غير مباشرة من خلال العبادة كالصّلاة مثلا أو الحجّ ، أو قراءة القرآن أو الدعاء...

الاتّصال الذاتي: وهو الاتّصال الذي يتمّ بين الفرد وذاته (المونولوج)، ويكون في الغالب حوارا يدور بين المرء ونفسه من خلال العمليات العقلية الإدراكية الداخلية كالتفكير، والتخيّل... ليحلّل الخطاب أو يقرّر في مسائل معينة أو ليتّخذ موقفا ما ... وقد يتخذ صبغة الصّراع الداخلي حين يقع الإنسان بين خيارين متناقضين...

الاتّصال الشّخصي: وهو الاتّصال الذي يتمّ بين شخصين ، ويكون مباشرا وجها لوجه(في مكان واحد وزمان واحد)، أو غير مباشر (في زمان واحد ومكانين مختلفين) : ويتمّ عن طريق واسطة ما كالهاتف، أو المراسلة، أو شبكات التواصل الاجتماعي ...

الاتّصال الجماعي: وهو اتّصال يتمّ بين شخص وعدد من الأشخاص المتواجدين في المكان نفسه والزمان نفسه، كما يحدث في الفصل الدراسي بين المعلم وتلاميذه، وفي المسجد بين الخطيب والمصلين ، وتكون المجموعة المستهدفة معروفة من قبل المرسل، والمرسل معروفا من قبل المستقبلين.

الاتّصال الجماهيري: وهو اتّصال يتمّ ما بين شخص وعدّة مئات أو ألاف أو ملايين من البشر، لا يتواجدون في المكان نفسه، ويكون المرسل معروفا لدى المستقبلين، بينما المرسل لا يعرف المستقبلين، كخطاب زعيم يوجهه لشعبه من خلال وسائل الإعلام مثل التّلفاز والمذياع والصحافة، أو محاضر ومدرّس وغيرهما ممّن يخاطبون طبقات مختلفة لا يراهم المرسل ولا يعرفهم ولا يعرف عددهم ولا مكان تواجدهم . ويكون الاتّصال حينئذ في اتّجاه واحد فقط من المرسل إلى المستقبلين.[أصبح الآن بإمكان الشّخص التواصل مع الجماهير المختلفة في أمكنة مختلفة عن طريق اليوتيوب مثلا ويتفاعلون معه بردود كتابية مثلا يقرأها في الوقت الحيّ]

وفي كلّ هذه الأنواع من الاتّصال لابد من توفّر شروط في عناصره وخلوّها من كل العيوب التي قد تعيق عملية الاتّصال ، وتمنع تحقّق الأهداف منه .

المحاضرة الثّانية:

مُكوّنات عملية الاتّصال وما يجب توفره فيها

تتكوّن عمليّة الاتّصال من عناصر أساسية هي:

1/ المُرسِل:(المُلقِي أو المُخَاطِب) يُمثِّل الطّرف الأول، وهو الشّخص الذي يقوم بالتحكّم في عمليّة الاتّصال من خلال إرسال الرّسالة بطريقة ما.

2/ المُستقبِل(المُتلَقي أو المُخَاطَب) يُمثِّل الطّرف الثّاني في عمليّة الاتّصال ، وهو الذي يقوم باستقبال الرّسائل المُرسَلة من الطّرف الأول (المُرسِل)، ولا يكون مُتحكّماً في عمليّة الاتّصال كالطّرف الأول ، إنّما تكون منه ردّة الفعل على الرسالة . وقد يصبح هو أيضا مرسلا.

3/ الرّسالة: هي الغاية التي من أجل تبليغها كان الاتّصال ، وهي ما تضمنته الكلمات أو الإشارات من معاني يتمّ نقلها من المُرسِل إلى المُستقبِل خلال هذه العمليّة ، وينتج عنها ردّة فعل المتلقي سواء أكان ذلك بالسلب أم بالإيجاب.

4/ وسيلة الاتّصال: وهي الأداة لنقل الرسالة . وتتنوّع بين اللغة اللفظية أو غير اللفظية كالإشارات وملامح الوجه وإيماءات العينين ... وحديثا توفرت وسائل أخرى كلغة البراي الخاصة بالمكفوفين أو الرسومات الموجودة في وسائط التواصل الاجتماعي والتي تحمل دلالات معينة . ويتم هذا بطريقة مباشرة إن جمع الملقي والمتلقي مكان واحد أو بطريقة غير مباشرة إن كان طرفا الاتّصال في مكانين مختلفين، ويكون ذلك بوسائط كالرسالة والمذياع والهاتف والتلفاز...ويطلق عليها قنوات الاتصال .

5/ التّغذية الراجعة : يكون لعملية الاتّصال في الغالب ردّ فعل على الرسالة من المتلقي ، ويسمى ذلك تغذية عكسية أو راجعة لأنّها تعكس مفعول الرسالة في المتلقي وتغذي عملية الاتّصال . وتظهر مدى تجاوبه معها وتأثّره بها . وبناء على ذلك يكون موقفه من الرسالة .

ولكي تؤثر عملية الاتّصال لابدّ من توفّر شروط معيّنة في عناصرها أو في بيئتها ، كما يجب خلوّها من عيوب وعراقيل قد تعيق التّواصل بين الطرفين ، نختصر أهمها في التالي مع تخصيص كلّ عنصر بما يناسبه:

أولا: المرسل :

لمّا كان المرسل هو العنصر الأوّل من عناصر عملية الاتّصال ، وهو مصدر الرسالة ، وهو المفعّل لها وبناء على مدى توفر شروط الاتّصال يكون تبليغ الرسالة والتّأثير بها . وليكون ذلك ممكنا وجب أن يتوفر فيه شروط منها :

1/الاستيعاب لمحتوى الرسالة ؛ إذ لا يمكنه أن يعبّر عن شيء لا يملكه ففاقد الشّيء لا يعطيه .

2/القدرة على التّعبير الجيّد عن رسالته بالوسائل المتاحة له ؛ فإن كانت الوسيلة لغة وجب عليه أن يحسنها ، وإن كانت غير ذلك كالإشارة وإيماءات العين .. فلابدّ أن يكون ملمّا باستعمالاتها ويكون المرسل إليه أيضا عارفا بما ترمز إليه ، وإلا فإنّ التّواصل حينئذ أشبه ما يكون بحوار "طرشان". وممّا توجبه البلاغة على أهلها أن يعبّر بلغة تناسب المقام وتوافق الحال ، فلا يخاطب المتلقي إلا باللّغة التي يفهمها وتكون في مستواه.

3/ الإلمام بمهارات الاتّصال المختلفة إذ يراعي لكل مقام ما يناسبه من حيث مناسبة القول للمقام أو من حيث قدرة المتلقي على الاستيعاب وفك رموز الرسالة .

4/ القدرة على تحديد الهدف أو الأهداف من رسالته.

وكمثال على ذلك الخطيب يخطب في قوم . فإنّ عليه أن يحدّد الهدف من خطبته في هؤلاء القوم ويكون واضحا عنده تمام الوضوح ، ثمّ بعد ذلك يختار اللغة التي تناسب المخاطبين، وعليه أن يراعي ذلك ويعنى به وإلا كان الخطاب فاشلا . فلا يعقل أن يخاطب الأميين مثلا بلغة المتعلّمين أو المتعلّمين بلغة الأميين . والمتعلمون تختلف مستوياتهم وحينئذ يجب عليه أن يراعى ذلك . وكذلك الأمر بالنسبة للسن فإنّ الخطاب الموجّه إلى الكبار يختلف عن الموجّ إلى الصغار سواء على مستوى اللغة أو مستوى الفكر . وكل هذا يساعده على بلوغ هدفه لأنّه راعى قدرة الاستيعاب لدى المرسل إليه.

وقد تختلف في الخطبة لغة الخطاب فتتنوع بين اللفظ والإشارة (حركات اليد ، إيماءات العين والملامح). ويمكن أن يجمع بينها . كما تختلف نبرات صوته من حال إلى حال فيجهر حين يتطلب الجهر ويخفض صوته حين يتطلب الأمر ذلك . فإن كان ملمّا بفنّيات الخطبة ، متحكّما في اللّغة ، محسنا لاستعمال الإشارة استطاع التّأثير في المتلقي وتبليغ رسالته ، وتحقيق أهدافه من الخطبة .

ثانيا :المرسل إليه :

هو المستقبل وهو العنصر الرئيسي الثّاني في العملية، وهو الشّخص أو مجموعة الأشخاص التي تتلقى الرسالة، ثمّ يفكّ رموزها وبعد ذلك يظهر عليه أثرها ، فيتجاوب معها من خلال الردّ عليها. ويجب أن تتوفر فيه شروط أهمها:

1/القدرة على استقبال الرسالة والردّ عليها فلا تكون فيه عيوب تعطّل العملية كأن يكون فاقدا لحاستي السّمع والنطق مثلا ، لأنّه حينئذ تستعمل معه الوسيلة الثانية وهي اللغة غير اللفظية.

2/القدرة على الإنصات الجيّد للأخرين. إنّ من آداب الحوار الإنصات للمحاور وعدم مقاطعته ، وهذه الصّفة التي تتطلب الصّبر تفيد في استقبال الرسالة على الوجه الأكمل والتّفاعل معها.

3/القدرة على تبادل الأدوار مع مرسل الرسالة ، بحيث يصير المرسل إليه مرسلا للرسائل أيضا. فهو تفاعل يؤدي إلى تبادل الأدوار وإن كان المرسل الأوّل يبقى العنصر الفاعل في عملية الاتّصال.

4/ امتلاك القدرة على فكّ رموز الرسالة سواء أكانت بلغة لفظية أو غير لفظية (إشارات وحركات...) بالقدر الذي يمكّنه من استقبال الرسالة.

المحاضرة الثّالثة:

تطرقنا في المحاضرة السابقة إلى مُكوّنات عملية الاتّصال وما يجب توفره فيها وذكرنا بعضها (المرسل والمرسل إليه) ونتمّ ما بقي منها في هذه المحاضرة

ثالثا :الرسالة :

لمّا كانت الرسالة هي المعلومات والأفكار والمهارات والقيم التي يُريد المرسل إرسالها إلى المرسل إليه ، فإنّه لابدّ من توفر شروط فيها ، من أهمها :

1/أن يكون محتواها مناسبا لقدرات المرسل إليه الاستيعابية ليتمكّن من تحليل رموزها .

2/ أن تكون واضحة فلا توهم المرسل بأشياء لم يقصدها المرسل ، وحينئذ لا يتحقق الهدف منها.

3/ يجب ألا تكون الرسالة طويلة إلا بالقدر الذي يعين المرسل إليه على الاستيعاب . ويجب عندئذ على المرسل ألا يختصر حتّى يخلّ بالمعاني أو الأفكار ، ولا يطنب حتّى يمل.

رابعا: وسيلة الاتّصال وقناته:

بالنسبة للوسيلة فهي الأداة الحاملة للرسالة من المرسل إلى المرسل إليه، وتكون عادة اللغة اللفظية أو غير اللّفظية كالإشارة أو الكتابة .. وأما القناة فعن طريقها تبلغ الرسالة . فإذا كان الاتّصال باللغة الشفهية فعادة ما يكون اللسان هو الأداة ، وإذا كان باللغة غير الشّفهية فقد تكون اليد أو العين ، وإن كانت عن بعد فتكون الرسالة أو الكتاب أو التّلفاز أو الراديو أو الشّابكة العنكبوتية ... وفي كلّ هذه الأحوال لا يستغني الطرفان المتّصلان عن حواسهما (السمع ، اللسان ، اليد ، البصر) . ولابدّ فيهما من شروط أهمها:

1/ أن تكون اللغة اللفظية ممّا اصطلح عليه النّاس ، وممّا يعرفه المرسل والمرسل إليه .

2/ سلامة الحواس أو بعضها للتمكّن من استقبال الرسالة والردّ عليها .

3/ التمكّن من استعمال وسائل التواصل الحديثة ليحسن استعمالها واستثمارها .

خامسا : التغذية الراجعة:

وهي ردّ فعل المستقبل على الرسالة وهي مهمة جدا في عملية التّواصل ، إذ بها تكون الحيوية وتضمن التفاعل

بين طرفي الاتّصال . وقد تجعل العملية دائرية يتبادل فيها الطرفان الأدوار (تحول المرسل إليه إلى مرسل والمرسل إلى مرسل إليه).

هذه عناصر عملية الاتّصال الأساسية وما يجب توفره فيها لتنجح العملية وتبلغ الرسالة من المرسل إلى المرسل إليه . وهناك عوامل أخرى قد تعيق العملية منها ما هو متعلّق بطرفي الاتّصال ، ومنها ما هو متعلّق بالبيئة التي يكون فيها الاتّصال ، ومن أهمها :

1/ العيوب الخلقية في أحد الطرفين كأن يكون أحدهما غير مبصر أو لا يسمع .

2/ إذا كان المرسل يعاني من مشاكل في النطق أو يكون كلامه بصوت خافت لا يسمعه المتلقي .

3/محدودية المتلقي في استيعاب الرسالة وبالتّالي عدم التفاعل معها

4/إذا كان المكتوب أو الرسالة بخط غير مقروء.

5/شبكة الأنترنت ضعيفة وتعطل وصول الرسالة في الوقت المناسب .

6/ التشويش الحاصل في قنوات الاتّصال .

7/ الضوضاء التي تمنع وصول الرسالة إلى المتلقي وبالتّالي لا يفهمها كما أراد المرسل .