

مهارات التواصل

Communication Skills



منشورات جامعة دمشق
كلية الشريعة

مهارات التواصل

مقرر للسنة الثالثة

الدكتور حسان راغب القاري

أستاذ مساعد

مدير قسم العقائد والأديان

جامعة دمشق: ١٤٣٨ - ١٤٣٩ هـ

٢٠١٧ - ٢٠١٨ م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مُقَدِّمَةٌ

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيد المرسلين سيدنا محمد ﷺ وعلى آله وصحبه أجمعين ، ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين .
أما بعد..

فإن هذه الصفحات قد أعدت لتكون جزءاً من الكتاب المعتمد الذي يغطي مفردات مقرر: «مهارات التواصل وطرق التدريس» لطلاب السنة الثالثة من كلية الشريعة في جامعة دمشق.

ويعالج كل قسم من الكتاب عددا من المفردات بينها التفصيل التالي ، حيث يشتمل قسم مهارات التواصل الذي أعده الدكتور حسان القاري على المفردات الآتية :

- الرؤية الإسلامية للاتصال
- مفهوم التواصل ومبادئه
- أنواع الاتصال وتقويمه
- مهارات التواصل الشخصي
- مهارات التواصل الفعال

ويشتمل قسم طرائق التدريس الذي أعده الدكتور أحمد الزبيبي على المفردات الآتية :

- مفهوم التربية الإسلامية ومصادرها وخصائصها
- المنهاج وأسس منهاج التربية الإسلامية
- الأهداف التربوية لمادة التربية الإسلامية

- تحضير الدروس والوسائل التعليمية في التربية الإسلامية
 - صفات مدرس التربية الإسلامية وعوامل نجاحه
 - طريقة التدريس وصلتها بالتربية الإسلامية
 - طرائق التدريس العامة في التربية الإسلامية
 - طرائق التدريس الخاصة لفروع مادة التربية الإسلامية
 - التقويم في التربية الإسلامية
- ونسأل الله تعالى أن يجعل فيها النفع لدارسيها، والأجر والقبول لمن عمل في إعدادها. إنه هو ولي التوفيق.

الدكتور حسان راغب القاري

الفصل الأول :

الاتصال : أهميته ، ومفهومه ، ومبادئه

أهمية الاتصال وقيمه

إن عملية الاتصال تحدث في أي زمان أو مكان ، حيث أننا نلتقي بأشخاص كثير ، ونريد التواصل معهم بمعلومة أو فكرة ، لذلك فهي من أكثر الأنشطة التي يقوم بها الإنسان في حياته تداولاً . وتمثل حاجة اجتماعية ضرورية لكل إنسان ، تحقق التعارف والتفاهم بين الناس ، والتفاعل بين الجماعات البشرية ، وتلاقح الحضارات . وكثيرا ما تنشأ المشكلات بين الناس بسبب سوء التواصل ، وذلك في مختلف المستويات من الأسرة إلى الأصدقاء فالعمل .. وحتى على الصعيد الدولي كما في مسألة قرار الأمم المتحدة : ٢٤٢/١^(١) .

وتؤكد أهمية التواصل في أن هناك الكثير من الأهداف المهنية والطموحات الحياتية لا يمكن تحقيقها على أكمل وجه إن افتقرنا إلى أسلوب التواصل الإيجابي ضمن البيئة التي نعيش ونعمل فيها . حتى أن بعض الدراسات تشير إلى أن الإنسان يقضي (٧٠٪ إلى ٨٥٪) من وقته في التواصل مع الآخرين ، من خلال الإنصات أو الحديث أو

(١) في ٢٢ / ١١ / ١٩٦٧م بعد خمسة أشهر من حرب حزيران ، التي احتل خلالها الكيان الصهيوني الغاصب سبعين ألف كيلومتر مربع من الأرض العربية ، تبنى مجلس الأمن بالإجماع القرار ٢٤٢/ الذي أعدته بريطانيا ، وتضمن صيغاً تدعو لتأويلات عدة ، ويؤكد القرار على "عدم القبول بالاستيلاء على أراض بواسطة الحرب ، والحاجة إلى العمل من أجل سلام دائم وعادل تستطيع كل دولة في المنطقة أن تعيش فيه بأمن" . ويدعو القرار إلى "الاحترام والاعتراف بسيادة ووحدة أراضي كل دولة في المنطقة واستقلالها السياسي وحقوقها في العيش بسلام ضمن حدود آمنة ومعترف بها وحررة من التهديد وأعمال القوة" . ولكن الاختلاف في صياغة النصين الفرنسي والإنجليزي - وكلاهما يعد نسخة رسمية - ترك مجالاً واسعاً للتأويل ، وخلف الكثير من الجدل . فالنص الإنجليزي ، يتحدث عن انسحاب إسرائيل من "أراض محتلة" دون أن يحدد ما هي هذه الأراضي ، في حين نصت النسخة الفرنسية على "انسحاب القوات الإسرائيلية من الأراضي التي احتلت في النزاع الأخير" .

القراءة أو الكتابة لهم^(١).

وظائف الاتصال

تؤدي عملية الاتصال الوظائف الآتية :

- ◀ نقل الرسالة من طرف إلى آخر.
- ◀ استقبال البيانات والاحتفاظ بها.
- ◀ تحليل البيانات واشتقاق المعلومات منها.
- ◀ التأثير في العمليات الفسيولوجية للجسم وتعديلها.
- ◀ التأثير في الأشخاص الآخرين وتوجيههم.

أهداف الاتصال:

تهدف عملية الاتصال إلى :

- إنتاج أو تزويد أو تجميع الأفكار والبيانات والمعلومات الضرورية لاستمرار العمل ونقلها أو تبادلها بحيث يتمكن الفرد من إحاطة الآخرين بالمعلومات أو التأثير في سلوك الفرد أو الجماعة بهدف توجيههم في الاتجاه المطلوب .
- تمثل عملية الاتصال مع الآخرين من أساسيات الحياة اليومية ، حتى أصبح الصمت نوعا من أنواع الاتصال مع الآخرين لأنه ينتمي إلى لغة الجسد، وتتمثل أهمية الاتصال في عملية تعزيز ثقافات الشعوب وتعمل هذه المهارة على نهوض الحياة واستمرارها ، وتأتي هذه الدراسة من أجل مد جسور التعاون وسد الفجوة بين مفاهيم الاتصال والتعرف على وسائل الاتصال ومعوقاته واستراتيجيات التواصل الفعال .
- و تعتبر عملية التواصل همزة الوصل بين الأشخاص لأن هذه العملية تعد نشاطا اجتماعيا يتم فيه ربط أجزاء المجتمع وتفاعل الناس مع بعضهم بعض

(١) مدحت أبو النصر: مهارات التواصل الفعال مع الآخرين ص ١٨.

وأن أي نشاط لابد من مجموعة من القواعد تحكم هذا النشاط من حيث العناصر والمعوقات .

دوافع الاتصال:

هناك حقيقة جدية بالذكر وهى أن دوافع الاتصال مرتبطة دائما باستخدامات الاتصال التى تتعدد وتتنوع دوافعها كما يلي:

١- الإعلام:

يتمثل دافع الإنسان لاستخدام الإعلام في الحصول على المعلومات والبيانات أو إعطاء معلومات.. حيث أن كل فرد يقوم بالإعلام عن نفسه بالاسم أو يدق جرس الباب ، ومؤذن المسجد يقوم بالإعلام حينما يؤذن للصلاة، ومنذ قديم الأزل عندما حاول الإنسان الاتصال مع غيره عن طريق توصيل معان على الأحجار وجذوع الأشجار وجدران الكهوف....ويحدث خلط دائم بين وسائل الاتصال الجماهيرية ووسائل الإعلام.

٢- دافع الاتصال من أجل التعليم:

أن القيم والأعراف والعادات والتقاليد تنتقل بين الأفراد والأجيال المتعاقبة عن طريق الاتصال في الأسرة أو في المدرسة أو الجامعة...حيث أن التعليم تتوافر فيه الصلة المباشرة بأدلة بين المتعلم والمعلم حتى وإن اعتمد المعلم على طريقة الإلقاء دون إتاحة الفرصة للمتعلم بالمناقشة الفردية.

ما هو إذن دافع الإنسان للتعليم أو التدريب؟

إن المتعلم يكون دائما مدفوعا بحب النجاح أو البحث أو الخوف من الفشل والإخفاق وما ينتج عن ذلك من تحقيق الآمال وشغل مكانة رفيعة أو عكس ذلك...وهذا الدافع الايجابي يوفر على المعلم جهدا كبيرا في عملية التعليم، كما انه يدفع دائما إلى التفاعل مع المعلم وزيادة اثر التعليم.

٣- دافع الاتصال من أجل التوجيه :

ويقصد بالتوجيه إحداث تغيير في الاتجاهات الفكرية وذلك بنقل اتجاهات فكرية مرغوبة وتعديل اتجاهات قديمة غير مرغوبة، مثل تغيير اتجاهات الزراع نحو استخدام التقنيات الحديثة وأهميتها في تحقيق التنمية الزراعية للوطن. وجدير بالذكر أن دافع الاتصال من أجل التوجيه دائما بالغريزة لدى الأفراد من الأجيال المتعاقبة فترى الوالدان يعملان على توجيه أطفالهم لتعديل سلوكهم مثلاً.

٤- دافع الاتصال من اجل الثقيف والمعرفة :

يقوم الإنسان بالعديد من التحركات التي تستهدف الحصول على معارف جديدة من غير المعارف العلمية الرسمية أو بالسعي نحو الثقيف من خلال اكتساب المعلومات العامة والتي يطلق عليها جوازا ثقافة تتعلق بنواحي الحياة العامة. ولذا نجد أن الإنسان دائما شغوفا ومدفوعا لحب المعرفة وللتثقيف ليجعل من نفسه متحدثا لبقا محبوبا لا يبدو أمام الآخرين جاهلا لذا نراه يتعلم كل ما يجعله يقف على الحوادث أو على وجهات النظر المختلفة حتى تتكون لديه حصيلة معرفية تميزه عن أقرانه وتؤهله ليكون فردا ناجحا يشار له بالبنان.

٥- دافع الاتصال من أجل الإقناع :

جدير بالذكر أن كل منا في اتصاله بالآخرين يحاول جاهدا أن يقنع الآخر بوجهة نظره أو برأي معين... ويلاحظ ذلك في مجال الإعلان عندما يكون الهدف إيجاد صورة أو مركز هام ومتميز لجهة أو مؤسسة أو لمنتج معين وبحيث يصعب على الآخرين تقليده، ويتم ذلك بهدف إقناع الجمهور بأهمية استخدام هذا المنتج. وبناء عليه فإن الدافع في الاتصال هنا هو إقناع الآخرين بتبني فكرة أو رأى أو شراء شيء أو التوقف عن سلوك غير مرغوب أو إقناع الآخر باتجاهات جديدة مرغوبة. ويمكن توظيف ذلك في مجال الإرشاد الزراعي من خلال الدور الإقناعي الذي يقوم به المرشد الزراعي من اجل إقناع المزارعين بإتباع وتطبيق التقنيات الحديث مثل زراعة أصناف محسنة من التقاوي أو إتباع أساليب الري الحديثة من أجل المحافظة على

الثروة المادية.....الخ. وهذه كلها عبارة عن عمليات اتصالية تستهدف الإقناع في المقام الأول.

٦- دافع الاتصال من أجل الترفيه والترويح :

يعتقد البعض أن الترفيه هو عبارة عن عملية تسلية أو الترويح عن الأفراد وانه في النهاية مضيعة للوقت. إلا أن هدف الاتصال الترفيهي قد يكون أعمق من ذلك بكثير خصوصا إذا كان موجها في ضوء سياسة تربية مرسومة ومحددة المعالم من قبل المجتمع للتأثير في الأفراد ولكن بصورة مبسطة يتم من خلالها نقل رسائل لأفراد المجتمع مغلفة في شكل ترفيهي وإنما في الحقيقة أنها رسائل مقصودة. ولكن يتم الاستفادة من رغبة الناس في قضاء وقت طيب وفي نفس الوقت يتم تغذيتهم برسائل مرغوبة اجتماعيا. مع إسعاد الناس وتحقيق إشباع لديهم للرغبة في الإحساس بالسعادة والترويح عن النفس.

٧- دافع الاتصال من أجل التعبير العاطفي :

يقوم الأفراد بالاتصال بصورة مستمرة للتعبير عن عواطفهم ومشاعرهم تجاه بعضهم البعض. فنجد عاطفة الأمومة والأبوة، ونجد التفاعل بين الأصدقاء والتكافل والانزعاج إذا ما حدث لأحد مكروه. كما أن المشادات الكلامية هي أيضا لون آخر من ألوان الاتصال، وكلاهما يعبر عن عواطف إنسانية في مواقف متباينة... ويظهر ذلك من خلال مظاهر وتعبيرات متباينة كتعبيرات الفرح والسعادة والغضب أو الحزن...

ويمثل دافع الإنسان هنا في مشاعر التعبير عن العاطفة بغرض التحرر من القلق العاطفي واضطرابات نفسية مترتبة على قلقه أو حزنه تستوجب الخروج حتى يشعر الإنسان بالاستقرار النفسي.

أغراض الاتصال:

تحقق عملية الاتصال مجموعة من الأغراض وعدد لا بأس به من الاحتياجات ولا يتم ذلك إلا إذا كان الاتصال فعالا ويوفر قدر كبير من المتعة والرضا عن النفس،

وسواء كان ذلك الاتصال بين شخص واحد أو عدة أشخاص فإن نجاح الاتصال يشعر المرء بنوع من السعادة والارتياح وبما أن الهدف من الاتصال هو تحقيق الذات والرغبات الشخصية وبناء العلاقات مع الآخرين ، ويمكننا تقسيم المجالات الرئيسة لأهداف الناس في الاتصال إلى أربعة مجالات رئيسة هي^(١) :

١ - الأغراض المتعلقة بالاستجابة للحاجات

- يندرج تحت هذه الأغراض مجموعة من العناصر:
- البقاء والمحافظة على الحياة: لقد أثبتت الدراسات الحديثة أن عملية الاتصال مهمة جدا لصحة الإنسان وأن غياب هذا العنصر يؤثر على صحة الإنسان سلبيا.
 - الحاجة إلى الأمان والشعور بالاطمئنان: إن رغبة الإنسان بالشعور في الأمان والاستقرار ، يعد دافعا قويا لعملية الاتصال مع الآخرين.
 - الحاجة إلى الإقناع: الإقناع هو الهدف الأساسي من عملية التواصل مع الآخرين ، وذلك من أجل تغير مواقفهم وتحريضهم على قول شيء ما ، وقد يكون فيه نوع من السلطة للحصول على ما نريد.
 - الإعانة على اتخاذ القرار: من المعلوم أن عملية الاتصال مع الآخرين تساعد الفرد على اتخاذ القرار المناسب ، وذلك من أجل تبني سلوك معين تفكر بالقيام به ، بالإضافة إلى عملية البحث عن المعلومات التي تدعم عملية اختيار القرارات المناسبة.
 - الحاجة إلى التأكيد: ويتم ذلك للتأكيد على القرارات التي نتخذها من أجل الحصول على المعلومات والآراء التي تدعم القرار المتخذ.

٢ - الأغراض المتعلقة بالجوانب الاجتماعية

- يشتمل هذا الغرض على مجموعة من العناصر:
- التعاون مع الآخرين: إن عملية الاتصال تساعد الإنسان على تكوين

(١) شعبان فرح ، الاتصالات الادارية

مجموعات اجتماعية متعددة، وتساعد في تلبية احتياجاته الاجتماعية والوظيفية.

- الحفاظ على المؤسسات القائمة والمجتمع: يتم ذلك من أجل المحافظة على مؤسسات المجتمع المحلي من مراكز صحية وتعليمية والاستفادة من التواصل المتبادل بين الأفراد.

٣- الأغراض المتعلقة بالجوانب الاقتصادية:

- وفي هذا الجانب هدفان محددان هما:
- الحصول على المعلومات: وهنا يتم تبادل المعلومات والأخبار مع الآخرين بشكل دائم وآني، من أجل تحقيق المنافع ودفع المضار.
- فهم العالم من حولنا: وهنا يتم تحديد طبيعة الخريطة المادية والاجتماعية لما يدور من حولنا في هذا العالم.

٤- الأغراض المتعلقة بجوانب التعبير عن النفس

وهنا يكمن الهدف الأساسي من عملية التواصل وهي التعبير عن الأماني وتوضيح وجهات النظر اتجاه الآخرين بطريقة مبدعة، ويتم التعبير عن هذه الأفكار من خلال الكلمات أو الصور أو الأصوات.

مفهوم الاتصال الإنساني

Human Communication

معنى الاتصال في اللغة:

يشتق من: وصل الشيء يصله وصولاً، أي بلغه وانتهى إليه. الصلة والعلاقة وبلوغ غاية معينة من وراء تلك الصلة، وصل الشيء وصللاً و: صِلَةً، والوصل ضد الهجران ووصل الشيء إلى الشيء وصولاً وتوصل إليه انتهى إليه وبلغه. والوصل أيضاً وصل الثوب والخف، وكل شيء اتصل بشيء فبينهما وصلة وصلة: أي اتصال وذريعة، والاتصال: اتحاد الأشياء بعضها ببعض. كاتصال طرفي الدائرة، ويزاده الانفصال^(١).

ويفهم من ذلك أن الاتصال يحدث بين طرفين من خلال وسيلة ما تؤدي إلى حدوث ارتباط هذين الطرفين.

معنى الاتصال في الاصطلاح:

يُعد الاتصال سبيلاً لتبادل ونقل المعلومات والأفكار فيما بين الناس، من خلال الكتابة أو الكلام أو أي طريقة أخرى، وأي اتصال يكون فيه طرفان، طرف مُرسل الذي يقوم يرسل الرسالة أو المعلومة، وطرف مستقبل وهو من يستقبل المعلومة أو الفكرة، ويتم من خلال ذلك انتقال وتبادل المعلومات والعواطف والاتجاهات من فرد لآخر أو من مجموعة لمجموعة أخرى.

ومع تطور وسائل المواصلات في القرن الثامن عشر: قطارات، والهواتف، وطرق وسكك حديدية استعملت عبارة (وسائل الاتصال) لتشير إلى الطرق والقنوات والسكك الحديدية. ثم أصبحت تدل على صناعة الصحافة، والسينما، والراديو. ثم

(١) أبو بكر الرازي: مختار الصحاح وابن منظور: لسان العرب، مادة: (وصل). والتوقيف على مهمات التعاريف ص ٣٧.

استحدث تداولها في مجال دراسة: «التحكم والاتصال عند الحيوان وفي الآلة». وفي منتصف القرن العشرين ظهرت «النظرية الرياضية للاتصال»^(١) التي كان لها الأثر الكبير لدى علماء الاجتماع وعلماء النفس وعلماء اللغة أيضاً، إضافة إلى المهندسين. وأصبح الاتصال عملية اجتماعية تأخذ أشكالاً عديدة للسلوك: كالكلام، الحركة، الإشارات، النظرة... ولم يعد هناك تعارض بين الاتصال اللفظي، والاتصال غير اللفظي، بل أصبح الاتصال يتضمن الجانبين بطريقة تكاملية. ولم تهمل كلمة (الاتصال) في مجال تعليم اللغات الحية، بل لاقت قبولاً واهتماماً بالغين في طرائق تعليم اللغات، وظهرت طرائق تدريس حديثة في السبعينات أخذت من كلمة الاتصال مسمىً وهدفاً لها، فأطلق عليها المدخل الاتصالي وطرائق الاتصال، وكان هدفها الرئيس هو تعلم اللغة بوصفها وسيلة اتصال بين البشر. وصار للاتصال تعريفات متعددة بتعدد وجوه الاستعمال الاصطلاحي، وبحسب الاستعمال الخاص بكل ميدان من ميادين الحياة: الاجتماعية والسياسية، والهندسية والاقتصادية والتربوية، حتى أنها ترتبط بالإنسان والحيوان والنبات^(٢).

أما الاتصال بالمعنى الاصطلاحي الذي نقصده هنا فهو على العموم: «عملية نقل وتبادل المعلومات والمعاني والأفكار والاتجاهات والخبرات، والمشاعر والخواطر والحاجات».

وقد أشارت بعض التعريفات المتداولة إلى كون الاتصال نشاطاً أو ظاهرة اجتماعية وأنه يتم غالباً بين طرفين في اتجاهات متضادة بصورة شخصية أو غير شخصية

(١) ظهرت سنة ١٩٤٨م على يد الدكتور كلود شانون الأمريكي (ت: ٢٠٠١م) كانت أساساً لتطوير جميع أنواع الاتصال التي حصلت بعدها مثل إشارة التلفزيون، وترميز المعلومات أو تشفيرها ونقلها من خلال الحاسب الآلي، وتخزين المعطيات بوسيلة دعم مغناطيسية أو بصرية. انظر: علوم الاتصال في القرن الحادي والعشرين: عبد الرزاق محمد الدليمي ص ١٩٠، نشر البازوري - عمان ط/١ ٢٠١٦.

(٢) انظر: عيسى ياسين إدريس: اضطراب التواصل وعلاقتها بنمو مفهومي: (الأنا) و(الآخر) لدى الأطفال المنغلقيين ص ٥٦ رسالة ماجستير في كلية التربية، جامعة دمشق ٢٠٠٠م.

وبواسطة رموز معينة لتحقيق هدف أو تفاهم متبادل بينهما^(١).

ويرتكز مفهوم الاتصال بالجملة أساساً على نقل معلومة أو فكرة أو رسالة من شخص إلى آخر، مما يخلق جواً من التفاهم بينهما. ويسعى علماء هذا الفن إلى البحث عن القوانين السلوكية التي تحكم التواصل الإنساني، بغية تحديد النظام الذي يتواتر من خلاله سلوك الأشخاص المرسلين والمستقبلين في المواقف التواصلية. ويرى هؤلاء أن الأحداث التواصلية تعتمد مجمل الشخصية الإنسانية، لذا لا يمكن عد السلوك التواصلية شيئاً متميزاً تماماً عن محددات السلوك عامة: كالإدراك، والتعليم، والحاجات، والدوافع، والانفعالات...

فالتواصل إذاً أعم وأشمل من: (اللغة)، و(الكلام)، و(النطق).

أما مصطلح (الاتصال) فهو أعم من (التواصل) - وأحسن منه رعاية للصناعة اللغوية والأكاديمية. وإنما كان أعم منه لأنه يشير إلى رغبة أحد الطرفين في الترابط مع الآخر، وقد يستجيب الآخر متفاعلاً مع تلك الرغبة وقد يرفضها؛ كما أن الاتصال يستخدم للإشارة إلى عملية نقل المعلومات في البشر والجمادات على حد سواء. ومن هنا فإن من نظر إلى خصوصية الإنسان، وامتيازه على الجمادات بالعواطف والمشاعر، أثر مصطلح (التواصل) تأكيداً على أهمية المشاركة من جهة طرفيه بتأثير رغبة متبادلة لديهما.

الاتصال وأهم المصطلحات المضافة له:

يتم الاتصال عادة من خلال القنوات المناسبة بواسطة أساليب وطرق ووسائل متنوعة، بغرض تحقيق أهداف معينة ،

وتسمى القدرات والكفاءات التي تساعد على تحقيق الاتصال بجودة عالية:

«مهارات التواصل».

وغالباً ما يستعمل لفظا (الاتصال) و(التواصل) بالمعنى نفسه؛ وذهب بعض

(١) محمد الطنوبي، نظريات الاتصال، شعبان فرح، الاتصالات الادارية

الباحثين إلى التفريق بين مدلوليهما بأن الأول أشمل وأعم من الثاني، الذي لا يطلق إلا على ما كان بإرادة ورضا وتفاعل من الطرفين.

ويشمل الاتصال أو التواصل: كل تواصل بين ذوي الإدراك، بأي مستوى كان، فيدخل فيه ما كان بين الإنسان والإنسان وبين الإنسان وغيره. فإذا كان منحصراً بين البشر أضيف إليهم بصيغة: «الاتصال الإنساني».

ويدخل فيه كذلك ما كان انعكاسياً أو هادفاً. وسواء بين الأفراد، أو بين المجموعات، داخل المجتمع الواحد أو خارجه. برغبة الطرفين أو أحدهما فقط. بطريقة لغوية أو غير لغوية، لفظياً أو غير لفظي. شفويًا أو كتابياً أو برسائل مصحوبة بتعبيرات الوجه ولغة الجسم، إخباراً أو إقناعاً. مباشراً أو باستخدام أي نوع من الوسائل.

فهو لذلك ينطوي على ما هو داخل تحت الطرق التقليدية والبسيطة، كالإشارة والرموز الصوتية وبعض العادات الاجتماعية، وما هو حديث أو تقني ومعقد كطريقة بريل للمكفوفين، ولغة الإشارة للصُّم وغيرها، وكالذي يتم باستخدام الأقمار الصناعية والإشارات الرقمية والتفاعل عبر الإنترنت.

وبتطبيق مفهوم «الاتصال» في ميدان التعليم ظهر مفهوم «الاتصال التعليمي» (Instructional Communication) والذي يمكن تعريفه بأنه: «عملية تفاعل مشتركة بالرموز اللفظية وغير اللفظية بين المعلم والمتعلم حيث يقدم الأول خبرات تعليمية (معرفية ومهارية ووجدانية) من خلال القنوات المناسبة بغرض تفعيل القيم والمثل والمبادئ أو تحقيق نتائج تعليمية مرضية».

خصائص الاتصال

الاتصال عملية متشابكة العناصر حيث أنها تمتلئ بالرموز اللفظية وغير اللفظية التي يتبادلها المرسل والمستقبل في ظل الخبرات الشخصية والتصورات الثقافية لكل متصل، ولذلك لابد من معرفة الخصائص العامة التي تعبر عن هذه العملية الاتصالية فيتميز الاتصال بما يأتي^(١) :

١. الاتصال عملية هادفة :

يرمي الاتصال إلى تحقيق هدف محدد : وهو إرسال المعلومات والبيانات (أو نقل فكرة أو الترفية أو التعليم) وفهمها من الطرف الآخر وبذلك يتطلب مجموعة من الإجراءات والخطوات المرتبطة بعضها ببعض مثل تصميم الرسالة، وإرسالها، والإشراف على وصولها، واستقبال الرد.

٢. الاتصال عملية ديناميكية :

تتضمن عملية الاتصال تفاعلا بين المرسل والمستقبل، الأول يؤثر والآخر يتأثر ولا تتوقف عملية الاتصال عن هذا الحد بل قد يتبادل الطرفان الأدوار بينهما وبذلك فإن عملية الاتصال متغيرة من حيث الزمان والمكان، أي أن عملية الاتصال عملية ديناميكية وليست استاتيكية ومثال ذلك ما يحدث في الفصل الدراسي بين المعلم وتلاميذه.

٣. الاتصال عملية منظمة :

تتصف عملية الاتصال بأنها منظمة فهي عملية مقصودة يتم تخطيطها وتصميمها وتنفيذها وإدارتها بصورة منظمة لإحداث التعلم، ومن جانب آخر يقوم كل عنصر من عناصر عملية الاتصال بأدوار محددة، فالمرسل مثلا يقوم بعملية ترميز الرسالة، والمستقبل عليه فك رموز الرسالة أي ترجمتها وتفسيرها.

(١) محمد هلال، مهارات الاتصال : فن الاستماع والحديث

٤. الاتصال عملية دائرية :

عملية الاتصال ليست عملية خطية تسير في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل وتتوقف عند ذلك الحد ولكنها عملية دائرية تبدأ بالمرسل لنقل رسالة إلى المستقبل حيث يكون له رد فعل عن طريق التغذية الراجعة فيستقبل المرسل الرسالة ليبدأ نشاطا جديدا لتحقيق هدف آخر أو ي في رسالته الأولى إذا لم يتحقق الهدف منها وهكذا تستمر عملية الاتصال.

٥. الاتصال عملية متنوعة :

يمتاز الاتصال الإنساني بأنه عملية اجتماعية لا تتوقف عند استخدام اللغة اللفظية : الشفهية أو التحريرية فقط بل يتم أيضا استخدام اللغة غير اللفظية، كالإشارات والحركات والإيماءات.

الاتصال في المنظور الإسلامي

ضرورة التواصل وقيمه:

إن أول اتصال حصل في تاريخ البشرية هو الوحي من الله إلى آدم عليه السلام منذ كان بدء الخلق، ثم تتابع الوحي فكان أعظم وأهم اتصال تحقق للناس، من خلال من اصطفاهم الله من بني آدم من بعده، حتى انتهى نزول الوحي بالرسالة الخاتمة التي أنزلت على محمد صلى الله عليه وسلم. قال تعالى: ﴿ولقد وصلنا لهم القول لعلهم يتذكرون﴾ [القصص ٥١].

المرسل فيه هو الله تعالى. والواسطة جبريل عليه السلام، والمرسل هو الأنبياء عليهم الصلاة والسلام، والرسالة هي الرحمة مصوغة بما احتوت من العقيدة والشرعة وما يلحق بهما. والمرسل إليهم هم الناس كلهم أو بعضهم.

والحكمة من ذلك هي أن يتحقق اتصال الإنسان بربه الذي خلقه. فكان مما أوحى الله به إلى الأنبياء عليهم الصلاة والسلام أن يأمرُوا عباده بإقامة الصلاة التي هي صلة بين العبد وربه. يستطيع العبد من خلال الصلاة والدعاء أن يتصل بربه فيناجيه ويسأله حوائجه. وأن يؤكد من خلالها ومن خلال سائر العبادات والطاعات صلته بربه ومولاه سبحانه وتعالى.

ثم يتتابع التواصل لتبليغ الدين الذي جاء به الأنبياء عليهم الصلاة والسلام فيما بين الأقوام من البشر من خلال قيام الدعاة بحمل تلك الرسالة وإيصالها.

وبذلك وصل الإسلام خلال عصور الجد وبذل الجهد في أداء تلك الدعوة إلى أقاصي العالم شرقاً وغرباً. وما اضمحل انتشار دين الأنبياء والعمل به وشاع المنكر والإعراض عن الحق، إلا حينما قعد أهل الحق عن التواصل من أجل الدعوة إلى الحق والأمر بالمعروف، ونشط شياطين الإنس والجن بالتواصل من أجل الدعاية إلى الباطل.

وكذلك انتقلت ثمار الحضارة والمدنية من أمة إلى أخرى في التاريخ الإنساني عبر

قنوات متنوعة الأشكال كان منها مراكز نشر العلم والثقافة، ومنها الحروب والغزو والهجرة والنزوح، تحقق من خلالها في عدد من الأحيان استفادة كل أمة من علوم وخبرات الأمة التي سبقتها، فكان التواصل الحضاري - أو ما يعرف بالتواصل الثقافي - بين الأمم سببا في نمو العلوم الإنسانية والتقنيات التي يستخدمها البشر في سهولة تحقيق الأهداف التي يسعى إليها الإنسان في كل ميدان من ميادين الحياة وشؤونها. ويُقرّ علماء الاجتماع أنّ الإنسان اجتماعي بطبعه، خُلِقَ وهو لا يقوى على العيش دون جماعةٍ وبيئةٍ، يحتاجهم ويحتاجونه، وهو في هذه البيئة والاجتماع له حقوقٌ وحاجاتٌ وعليه واجباتٌ، وتتطلب الحياة منه في جميع حالاتها التفاعل والتواصل مع من حوله، ومن هنا برزت أهمية الاتصال بين الناس بمختلف علاقاتهم مع بعضهم؛ بين الزوج وزوجته، والوالدين وأطفالهم، بين المدير وموظفيه، والموظفين وزملائهم، وغير ذلك.

فقد خلق الله جل وعلا الإنسان واختاره لحمل أمانة جليلة أشفقت منها السماوات والأرض ومن فيهن؛ ألا وهي الاستخلاف في الأرض. ووعدته في مقابل ذلك مكافأة عظيمة: جنة الخلد في جوار ربه وملائكته ومن فضّل من خلقه. فأعده الله تعالى خير إعداد للقيام بهذه المهمة الشاقة؛ فخلقه في أحسن تقويم، ثم كرمه بالعقل والعلم والكلام، ثم أسكنه الجنة، وخلق له زوجا ليسكن إليها، وسخر له الكون وما فيه ليعلمه في تحقيق مهمته، وحذره من أعدائه من الشياطين المتربصين به لإذلاله؛ فألهمه العيش في جماعات للتكاتف على الخير، والتعاون مع غيره من بني آدم لدرء الشرور، ولا استثمار ما أنعم به عليه خالقه من آلاء كثيرة فيما يرضي الله، ويحقق أمانة الاستخلاف في الأرض، وإعمارها على خير وجه لعباد الله الصالحين.

ومن هذه التجمعات البشرية ولدت المجتمعات والأمم والشعوب والقبائل، وبمرور الزمن تباينت ثقافتها ومفاهيمها وقوانينها التي تنظم التعاملات بين أفرادها، وصار كل إنسان يختزن داخل نفسه نظاما متكاملا شديد التعقيد من المشاعر والأفكار والطموحات الموروثة من سبقوه ومن بيئته، وأصبح من الضروري له إذا أراد التعامل

مع الآخرين أن يحاول اكتشاف ما يحملونه من أفكار وأحاسيس ومعتقدات؛ ليستطيع إقامة علاقات ناجحة معهم في إطار المجتمع الذي يعيش فيه.

ولم يكن الأمر سهلاً؛ فقد تصادمت المعتقدات المتضادة، وتصارعت الأفكار المتباينة، وولدت الخلافات والمنازعات مع ولادة المجتمع البشري، وتطور بعضها إلى منازعات مسلحة أو عداوات ثقافية تاريخية مبنية على تضارب الأفكار، واستمرت هذه التصادمات على مر العصور حتى يومنا هذا، رغم كل ما حققه الإنسان من تقدم في شتى المجالات؛ فمن منا لم يجد نفسه ذات يوم في مواجهة أمام مهاجم أو مشكك؟ ومن منا لم يصطدم بزميل أو جار أو قريب بسبب اختلاف الآراء وتباين الرؤى الشخصية أو سوء الفهم؟ ومن منا لم يتساءل ذات يوم: «لماذا توقف فلان عن الاتصال بي؟ ترى ماذا قلت مما قد يكون أغضبه؟».

وقد أظهرت إحدى الدراسات العلمية المتعلقة بعلم الاتصال ومهاراته نتيجة مذهلة، وهي أن عملية الاتصال المبنية على (الحديث والاستماع) أو التكلم والإنصات، استغرقت الحجم الأكبر من النشاط اليومي للفئة التي أجريت عليها الدراسة، حيث تبين ما يلي:

٩٪ من الوقت يقضيه الناس في الكتابة.

١٦٪ من الوقت يقضيه الناس في القراءة.

٤٠٪ للإنصات فقط.

٣٥٪ للتحدث فقط.

وهذا يعني أن ٧٥٪ من اليوم يستغرقه الناس في الإنصات والتحدث فقط.

ومن هنا ولدت الحاجة إلى علم يبحث في ديناميكيات التفاعل بين الأفراد على اختلافهم، ويحاول إيجاد أسس للفهم والتواصل تختصر الوقت والجهد، وتقفز فوق المعوقات لتوصل الأفكار للآخر بنجاح، كما يتكر قوانين مهمتها تقليل «التصادمات الفكرية» بين الأفراد التي تحتاج لما يهذبها وينظمها لتفادي العواقب الوخيمة لسوء الفهم والتعصب.

وإذا بنا نكتشف من خلال هذا العلم بعض الحقائق المذهلة: فالمشكلة التي تسببت في الصدام قد لا تكون دائماً فيما نقول، بل أحياناً فيما لم نقل، أو في الطريقة التي قلنا بها، أو في التوقيت الذي دار فيه الحوار، أو مكانه، أو حتى ما كنا نرتديه عند النقاش! إذن فهذا مما يستحق منا وقفة لتدبره.

وعلى الرغم من كل هذه الأهمية للتواصل، غير أن مما لا شك فيه أن الاتصال - في حد ذاته - وسيلة لا غاية. فكان لذلك سلاحاً ذا حدين، يمكن استعماله في نشر الهداية والخير والحق والعلوم والخبرات النافعة والعدل والفضيلة والمبادئ الحضارية والإنسانية والقيم الجمالية الحقيقية، أو في نشر الضلالة والشر والباطل والمبادئ المادية والبهيمية وإثارة الشهوات المنحرفة والرذيلة، وكل ما يؤدي بالإنسان في الغواية ويهلكه ويفسد أحواله، ويكون أداة لتمكين الظلم والطغيان. فكان من الواجب أن توظف تلك الوسيلة لتحقيق كل ما هو إيجابي ويُنأى بها عن كل ما هو سلبي.

وكما يمكن أن تكون السلبية في مضمون الرسالة المنقولة عبر التواصل يمكن أن تبرز إشكالات ناتجة عن سوء الاتصال على جميع المستويات.

وقد أدى إلينا رسول الله ﷺ دروساً عظيمة من خلال نصوص القرآن والسنة النبوية في أصول التواصل وقواعده وأساليبه وآدابه ومهاراته.

وقد جاء العصر الحاضر بثورة الاتصالات، إذ تنبه القائمون على العلوم السياسية والإدارية والتربوية والمتخصصون في التنمية البشرية إلى القيمة الكبرى للتواصل ومهاراته ووسائله. وصار الاتصال فرعاً من جملة عدة فروع هندسية تتآزر في سبيل تحقيق النجاح لوسائله.

وبالطبع لا بد أن يكون للعلماء والدعاة وطلبة العلم والباحثين في في علوم الدين في هذا العصر وعي بمهارات التواصل بصورة تجمع بين ما أصلته رسالة النبي ﷺ، وما تعرضه الكتابات المعاصرة من قضايا ربما احتوت على بيان لشيء من التفاصيل التي تزيد ذلك الوعي، فذلك بلا ريب أمر مطلوب شرعاً وداخلاً تحت أصل المصالح المرسل، ولذلك فهو يتبع في قيمته قيمة المصلحة التي يؤدي إليها، وبناءً على ذلك فلا

بد أيضاً من السعي لحسن استثمار ما أبدعته المدنية الحديثة من تقنيات ذات فائدة، وتوظيف ذلك في خدمة الأهداف العليا السامية وإيصال الرسالة الخالدة.

أهم أنواع الاتصال في المنظور الإسلامي:

الاتصال هو أساس الحياة بين البشر، وبالالاتصال تتقارب الشعوب والقبائل والأمم وتنصهر الثقافات وتذوب الفوارق بين الطبقات، والدين الإسلامي الحنيف يدعو إلى الاتصال وإلى التعارف والتآلف. ويقول الله سبحانه وتعالى في كتابه العزيز : ﴿يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَى وَجَعَلْنَكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقَى اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ﴾ [الحجرات ١٣]. ويأخذ الاتصال في المنظور الإسلامي عدة أشكال هي:

الاتصال الروحي الإلهامي :

وهو يتمثل في اتصال الأنبياء بالله عز وجل من خلال الوحي واتصال المؤمنين برب العرش العظيم من خلال الصلاة والدعاء، وهذا الاتصال موجود منذ خلق الله آدم وأنزله ليعمر الأرض، وأنزل معه الهدى الذي أبلغه آدم إلى أولاده وهم بالتالي قاموا بإبلاغه إلى من جاء بعدهم. ويتمثل أيضا هذا الاتصال بين العبد وربّه - الذي يمثل أرقى أنواع الاتصال - فيما وصف به موسى بأنه «كليم الله». وقال تعالى في اتصال المؤمنين بربهم عز وجل : ﴿وَإِذَا سَأَلَكَ عِبَادِي عَنِّي فَإِنِّي قَرِيبٌ أُجِيبُ دَعْوَةَ الدَّاعِ إِذَا دَعَانِ فَلْيَسْتَجِيبُوا لِي وَلْيُؤْمِنُوا بِلَعْلِهِمْ يَرْشُدُونَ﴾ [البقرة ١٨٦] وقال تعالى : ﴿ادْعُوا رَبَّكُمْ تَضَرُّعًا وَخُفْيَةً إِنَّهُ لَا يَحِبُّ الْمُعْتَدِينَ﴾ [الأعراف ٥٥] وقال الرسول ﷺ : «إن أقرب ما يكون العبد إلى ربه وهو ساجد»، وهذا يعدُّ أرقى وأعمق درجات الاتصال الإنساني بالله ﷻ عندما يخضع ويتضرع الإنسان إلى ربه.

الاتصال الروحي العضوي :

ويرتبط هذا الاتصال بالحواس وهو أكثر أنواع الاتصال فعالية ويتمثل في ضم جبريل للرسول الكريم ثلاثا في أول مرة لنزول الوحي في غار حراء وقال له : أقرأ..

وفي مثله قوله تعالى: ﴿أَفَلَمْ يَسِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَتَكُونَ لَهُمْ قُلُوبٌ يَعْقِلُونَ بِهَا أَوْ آذَانٌ يَسْمَعُونَ بِهَا فَإِنَّهَا لَا تَعْمَى الْأَبْصَارُ وَلَكِنْ تَعْمَى الْقُلُوبُ الَّتِي فِي الصُّدُورِ﴾ [الحج ٤٦].

الاتصال الروحي الموجه إلى عموم البشرية:

يقول الله ﷻ: ﴿يَا أَيُّهَا الرُّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنْزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ وَإِنْ لَمْ تَفْعَلْ فَمَا بَلَغْتَ رِسَالَتَهُ وَاللَّهُ يَعْصِمُكَ مِنَ النَّاسِ إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الْكَافِرِينَ﴾ [المائدة ٦٧] ، وقال تعالى: ﴿أُبَلِّغُكُمْ رِسَالَاتِ رَبِّي وَأُنْصَحُ لَكُمْ وَأَعْلَمُ مِنَ اللَّهِ مَا لَا تَعْلَمُونَ﴾ [الأعراف ٦٢].

أهمية اكتساب المهارات:

ولا شك في أن تحصيل الحذق والإتقان وتنمية القدرات والمهارات اللازمة لدقة تنفيذ الأعمال الإيجابية داخل في ما حض عليه الشرع، وهو أمر واضح في ما دلت عليه نصوص القرآن الكريم والسنة الشريفة عموماً وخصوصاً. ومن هنا كانت قيمة المرء ما يحسن.

كما دل عليه قول الله تعالى: ﴿الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا ۚ وَهُوَ الْعَزِيزُ الْغَفُورُ﴾ [الملك: ٢]. وقوله عز وجل: ﴿وَقُلْ اْعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ﴾ [التوبة: ١٠٥]. وعاب الكل وأثنى على العدل في قوله: ﴿وَضَرَبَ اللَّهُ مَثَلًا رَجُلَيْنِ أَحَدُهُمَا أَبْكَمُ لَا يَقْدِرُ عَلَىٰ شَيْءٍ وَهُوَ كَلٌّ عَلَىٰ مَوْلَاهُ أَيْنَمَا يُوَجِّههُ لَا يَأْتِ بِخَيْرٍ ۚ هَلْ يَسْتَوِي هُوَ وَمَنْ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ ۚ وَهُوَ عَلَىٰ صِرَاطٍ مُسْتَقِيمٍ﴾ [النحل: ٧٦]. وأمر نبيه يحيى بأن يقوم بالمسؤولية التي ألقاها عليه بهمة وعزم ومهارة فقال: ﴿يَا يَحْيَىٰ خُذِ الْكِتَابَ بِقُوَّةٍ﴾ [مريم: ١٢]. وقال: ﴿وَالَّذِينَ يَقُولُونَ رَبَّنَا هَبْ لَنَا مِنْ أَزْوَاجِنَا وَذُرِّيَّاتِنَا قُرَّةَ أَعْيُنٍ وَاجْعَلْنَا لِلْمُتَّقِينَ إِمَامًا﴾ [الفرقان: ٧٤] ولم يقل: واجعلنا من المتقين، مما يشير إلى الحرص على طلب التفوق.

وروى أبو هريرة رضي الله عنه قال: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ:

«الْمُؤْمِنُ الْقَوِيُّ خَيْرٌ وَأَحَبُّ إِلَى اللَّهِ مِنَ الْمُؤْمِنِ الضَّعِيفِ، وَفِي كُلِّ خَيْرٍ؛ اخْرِصْ عَلَى مَا يَنْفَعُكَ وَاسْتَعِنْ بِاللَّهِ وَلَا تَعْجِزْ، وَإِنْ أَصَابَكَ شَيْءٌ فَلَا تَقُلْ: لَوْ أَنِّي فَعَلْتُ كَانَ كَذَا وَكَذَا. وَلَكِنْ قُلْ: قَدَرُ اللَّهِ وَمَا شَاءَ فَعَلَ، فَإِنْ (لَوْ) تَفْتَحْ عَمَلَ الشَّيْطَانِ»^(١)

وقال عليه الصلاة والسلام: «إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه»^(٢)

لقد شغل الإنسان منذ وجوده على هذه الأرض مواجهة التحديات التي يفرضها عليه الواقع الذي يعيش فيه، وتحقيق آماله ورغباته، فأنعم الله عليه بأن سخر له حواسه، وأعضاء جسده، وأجهزة جسمه، التي يحاول بها أن يشبع حاجاته الفطرية الضرورية، واكتساب المعرفة والخبرات، قال الله تعالى: ﴿وجعل لكم السمع والأبصار والأفئدة لعلكم تشكرون﴾ [النحل، آية ٨٧].

وخلق الله الإنسان كائناً اجتماعياً، ولأجل ذلك زوده منذ بدء خلقه بالقدرة على التعبير^(٣)، كما نبه إلى ذلك في قوله: ﴿وَعَلَّمَ آدَمَ الْأَسْمَاءَ كُلَّهَا ثُمَّ عَرَضَهُمْ عَلَى الْمَلَائِكَةِ فَقَالَ أَنْبِئُونِي بِأَسْمَاءِ هَؤُلَاءِ إِنْ كُنْتُمْ صَادِقِينَ (٣١) قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ (٣٢) قَالَ يَا آدَمُ أَنْبِئْهُمْ بِأَسْمَائِهِمْ فَلَمَّا أَنْبَأَهُمْ بِأَسْمَائِهِمْ قَالَ أَلَمْ أَقُلْ لَكُمْ إِنِّي أَعْلَمُ غَيْبَ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَأَعْلَمُ مَا تُبْدُونَ وَمَا كُنْتُمْ تَكْتُمُونَ (٣٣)﴾ البقرة ٣١-٣٣، وقال تعالى: ﴿خَلَقَ الْإِنْسَانَ. عَلَّمَهُ الْبَيَانَ﴾

(١) رواه مسلم في كتاب القدر، باب في الأمر بالقوة وترك العجز، والاستعانة بالله، وتفويض المقادير لله ٤/ ٢٠٥٢ رقم: (٢٦٦٤).

(٢) أخرجه الطبراني في الأوسط (٢٧٥/١)، رقم: (٨٩٧)، والكبير (٣٠٦/٢٤)، رقم: (٧٧٦)، والبيهقي في شعب الإيمان (٢٣٢/٧)، رقم: (٤٩٢٩).

(٣) وهذا بخلاف ما يزعمه المؤرخون العلمانيون من أن المجتمعات البشرية تكونت حول الأنهار وعيون الماء وفي السهول والوديان، حيث توفر المأكل والمشرب. وكان من الضروري أن يجد الإنسان وسيلة للتفاهم والتخاطب، لذلك مارس ألواناً متعددة من صور الاتصال المختلفة فكان الاتصال بالصوت البشري كصباحات يطلقها لأقرانه إذا واجهه عدو أو حيوان أو للتعبير عن الحزن أو الفرح، ثم كانت الكتابة التصويرية التي نراها الآن على الجدران الكهوف والمعابد والتي تمثل المعتقدات الدينية والحروب مثل: اللغة الهيروغليفية. وتطور الحياة ربط الإنسان بين الصوت والشكل فكانت اللغة منطوقة ثم مكتوبة وتم ابتكار الحروف الهجائية فكانت نقلة حضارية ساعدت على انتشار المعارف واتسعت العلوم.

عناية الإسلام بالاتصال:

اعتنى النبي ﷺ منذ فجر الإسلام بما يسهل التواصل ووصول المعلومات، واستعمل في كثير من المواقف من يوصل له الأخبار، فجعل عبد الله بن أبي بكر ﷺ يأتيه بأخبار قريش حينما مكث في غار ثور، كما اتخذ من يتوسط بينه وبين الصحابة إذا أرادوا أن يسألوه، واتخذ المنبر وخطب على الدابة ليكون مشاهدا للناس أثناء الخطبة، واتخذ عليا ليعبر عنه في بعض المواقف، وأمر رجلا هو أطول الناس قامة وأبلغهم وأنداهم صوتا ليستنصت الناس، وكلف عظيما من أصحابه يحشر له قومه، وأرسل عليا ﷺ يبلغ عنه نزول أول سورة القتال [وهي سورة محمد]، واتخذ المؤذنين، كما أرسل النبي ﷺ في أطراف الجزيرة العربية من يوصل إلى أهلها دعوة الإسلام أو يعلمهم شرائع وأحكامه، وأرسل الكتب إلى ملوك الأرض واستعمل من الصحابة من يوصلها. وكذلك فعل الخلفاء من بعده، حيث اتخذوا رسلا بينهم وبين أمراء الجيوش يأتون بأخبار الفتوحات واستعمل عمر ﷺ محمد بن مسلمة ﷺ يتقصى له أحوال الأمراء والرعية ويأتيه بأخبارهم^(١).

أهمية دراسة مهارات الاتصال:

لنتذكر أولا ما علمنا النبي صلى الله عليه وسلم: أن نتعوذ من علم لا ينفع؛ أي أننا يجب أن نسأل أنفسنا قبل أن نشرع في التعلم عن سبب يرضي الله ورسوله ويخدم الإسلام لتعلم أي علم، ثم نعرف كيف نحتسب ذلك العلم في سبيل الله لنأخذ عليه الأجر والثواب.

إذن يجب أن نسأل أنفسنا: لماذا نقبل على تعلم هذا العلم بالذات؟ هل تقليداً للغرب مثلاً أو ابتغاءاً للرزق أو المناصب؟ أم إرضاءً لربنا وابتغاءً لاستعمال ما تعلمنا في

(١) نظام الحكومة النبوية (التراتيب الإدارية): محمد عبد الحي الكتاني؛ تحقيق: عبد الله الخالدي ص ١٧٩ وغيرها.

نصرة الإسلام، ونشر الحقيقة؟ بمعنى آخر: هل هذا العلم -بمقياس الشرع- علم نافع أم علم لا ينفع؟ وعلى هذا الأساس نقرر ماذا نتعلم وماذا نترك.

لنطبق هذا المفهوم على هذا الموضوع، ولنتساءل: هل الإسلام يأمرنا بتعلم مهارات الاتصال الفعال؟ وهل هناك أخلاقيات وآداب واضحة للحوار البناء في الإسلام؟ وما هي استخدامات تلك المهارات لصالح دين الله؟ سنجد أن الإسلام يعلمنا بالتفصيل كل ما نحتاجه لمهمتنا:

أطراف عملية الاتصال: أنفسنا والآخرين، أفرادا وجماعات، مسلمين وغير ذلك.

ثم يعلمنا الرسالة المطلوب توصيلها للناس: الأخلاق الحسنة، والتعاملات الراقية، والعبادات المطهرة، وذلك في دوائر التعامل المختلفة: الأسرية والاجتماعية والدولية والعالمية.

ثم يبين لنا وسائل الاتصال المختلفة بين الناس: الصالح منها والطالح.

ويعلمنا تخير الوسائل السليمة للاتصال، وتفادي ما يعوقها أو يشوهها.

ثم بعد هذا التدريب الرباني المكثف للمسلم - بدءاً من محيطه الشخصي - يأمره الإسلام أن ينطلق بما تعلم في أرجاء الأرض مبلغاً لأعظم رسالة يمكن أن يبلغها بشر ألا وهي: كلام الله ﷻ. فنجد في الحديث النبوي عند دراسته بتمعن ما يُجلي لنا كيفية تفعيل مهارات الاتصال لدينا؛ من أجل تبليغ رسالتنا للجمهور، وكذلك يُبين لنا كل أنواع العوائق التي تطرأ على عناصر العملية الاتصالية. وخصائص وأساليب الرسالة الاتصالية الناجحة، وتأثيرها على الناس.

طرفا عملية الاتصال الفعال:

نبدأ بالنظر إلى أول طرف في عملية الاتصال: (أنفسنا)، يقول تعالى: ﴿وفي أنفسكم أفلا تبصرون﴾، فإن من أعظم الأمانات أمانة النفس؛ فهي أعظم من أمانة الأموال والأولاد، إذن يجب أن يعرف المسلم نفسه أولاً، ومن ثم يتمكن من أن يرضي

الله بمعاملة الناس بالحسنى كما يحب لنفسه، كما قال النبي صلى الله عليه وسلم: «لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه»؛ ف: (الآخرون) هم الطرف الثاني في عملية الاتصال، والإسلام يأمرنا -بعد أن نعرف أنفسنا جيدا- أن نتخيل أنفسنا في أماكنهم قبل أن نعاملهم؛ حتى نعطيهم نفس الاحترام الذي نحبه لأنفسنا.

وتسري هذه القاعدة الذهبية على جميع أنواع المعاملات والتواصل الإنساني الفعال بين المسلم وإخوانه من دائرة الأسرة وحتى دائرة الأمة، كما تسري أخلاق الإسلام على معاملات المسلم مع غير المسلمين الذين أخبرنا سبحانه وتعالى عن حكمته في احتكاكنا بهم: «يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَى وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ» [الحجرات: ١٣].

إذن ليس من الإسلام الانعزال عن الناس أو اعتزال الحياة؛ لأنه لا رهبانية في الإسلام كما أخبرنا النبي صلى الله عليه وسلم، ورغم أن القرآن يخبرنا أننا «خير أمة أخرجت للناس» فإن نيل هذا الشرف له ضوابط؛ فلا يترفع المسلم عن التواصل مع الغير تحت زعم الأفضلية المطلقة كما فعل بنو إسرائيل حين قالوا زورا وبهتانا: «نحن أبناء الله وأحباؤه»، واحتقروا غيرهم من الناس تحت هذا الزعم، فاستحقوا بذلك غضب الله وعذابه.

حكمة الترغيب في التواصل مع الناس:

من سنن الله في الكون أن كل إنسان موجود وسط مجموعة من الناس مضطر أن يتواصل معهم، على الأقل في نطاق حاجاته الأساسية. أما الإنسان المسلم فلا يكتفي بمجرد التواصل، بل يخبره القرآن -كما في الآية السابقة- أنه يجب أن يقترب أكثر ليتعارف مع الناس ويتفاعل معهم، القريب منهم والبعيد، المسلم منهم وغير المسلم، يا ترى لماذا؟ الإجابة القرآنية واضحة: «ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ» [النحل: ١٢٥].

إذن يتعرف عليهم وعلى ثقافتهم وعاداتهم وعلومهم ليتمكن من دعوتهم

للإسلام. بل وتبين لنا الآية الكريمة كيفية ذلك: بالحكمة والهدوء والموعظة والمنطق القوي. لاحظوا أن الدعوة في الآية جاءت بصيغة الأمر؛ فالمسلم إذن مأمور بالدعوة إلى سبيل الله بكل وسيلة ممكنة، سواء بالدعوة المباشرة (الوعظية) والدعوة غير المباشرة بالقدوة التي تعبر عن أخلاق الإسلام فتدعو الناس إليه.

ويشمل نطاق دعوة كل مسلم جميع دوائر تعامله على قدر استطاعته وعلمه؛ بدءاً من أهل بيته «وأنذر عشيرتك الأقربين»، وحتى الأقوام الآخرون من الشعوب والقبائل الذين علينا التعرف عليهم كما في الآية، واختيار أفضل وسيلة لمخاطبتهم، ثم استعمال جميع أدوات الاتصال الفعال لتوصيل الرسالة التي تعلمناها لهم بشكل صحيح، بعد التغلب على المعوقات التي قد تفسد أو تعطل عملية الاتصال، ثم علينا بعد ذلك التعامل بنفس الحكمة والهدوء مع ردود الأفعال المختلفة الناتجة عن هذا التواصل؛ حرصاً على استمرار تدفق المعلومات دون معوقات.

بمعنى آخر: بما أننا مأمورون بالدعوة؛ فقد عرفنا أننا مأمورون ضمناً بتعلم مهارات الاتصال الفعال (المباشرة وغير المباشرة، المنطوقة وغير المنطوقة)؛ لنؤثر في الناس تأثيراً إيجابياً يجعلهم يتقبلون سماعنا ومشاهدتنا والتعامل معنا، وهدفنا من ذلك تعريفهم الإسلام تطبيقاً لواجب الدعوة الذي هو أمانة في أعناقنا؛ وهكذا فإن تعلم هذا العلم بهذه النية يصبح مهماً؛ لأنه مما يساعدنا على خدمة ديننا وإرضاء ربنا إن شاء الله.

مهارات التواصل فطرية وكسبية:

من المهم أن نعرف أن مهارات الحوار ليست حكراً على البعض دون الآخرين؛ فرغم أن منا من حباه الله بموهبة البيان والقدرة على التأثير في الآخرين، ولا يحتاج لصقلها إلا للقليل من الجهد والخبرة؛ فإنه من نعم الله علينا أن جميع الناس يمكنهم اكتشاف مواهبهم الشخصية في الاتصال عن طريق التعلم والتدريب المستمر؛ فالتواصل الفعال فن وعلم يُصقل بالعلم والخبرة.

واستخدام قوانين التواصل الحديثة مع دمجها بأداب الإسلام في الحوار والتفاعل لا

شك من المهارات الضرورية للمسلم المعاصر في ظل تحديات عالمنا الحديث، كما أنها من أساسيات نجاح الداعية في توصيل دعوته؛ فكما أن هناك من يجيد الكلام وجها لوجه هناك من يبدع في الكتابة، ومن يبرع في الإعلام بشتى أشكاله، ومن ينطلق في التواصل مع الأطفال عن طريق الأشكال والألوان، وهكذا.

وعلى الرغم من أن مهارات الاتصال قد تكون موهبة ربانية فطرية، غير أنها كذلك قدرة مكتسبة تلعب العوامل الثقافية والاجتماعية دورا مهما في درجة اكتساب الفرد لها. فكم من متحدث أو خطيب اكتظ مجلسه بالمستمعين، وآخر أخذ مستمعوه بالتناقص قبل أن ينتهي من حديثه.

الاختلاف سنة الله في خلقه، والتواصل أمره لهم:

مما لا شك فيه أن أي شخص يحاول التواصل مع غيره بأي وسيلة فإنه يواجه مشكلة الاختلاف الواضح بين الأفراد في المجتمع الواحد، ناهيك عن التباين والتضاد بين الشعوب والقوميات؛ أي أن من حقائق حياتنا التي لا نملك تغييرها أن الناس مختلفون ومتباينون؛ فهل المهمة الموكلة بالمسلمين - وخاصة الدعاة منهم - هي إلغاء هذه الاختلافات، وصهر الناس في قالب إسلامي موحد يتجاهل اختلافاتهم، ويجبرهم على التطابق مع نموذج مثالي؟ يقول الله تعالى في محكم آياته: ﴿وَلَوْ شَاءَ رَبُّكَ لَجَعَلَ النَّاسَ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَا يَزَالُونَ مُخْتَلِفِينَ * إِلَّا مَن رَّحِمَ رَبُّكَ وَلَذَلِكَ خَلَقَهُمْ﴾ [هود: ١١٨-١١٩]

إذن فالاختلافات الفردية أيضا من سنن الله في الكون، والإسلام يحترمها، ويطلب منا التكيف معها، وتطويع الخطاب على حسب المخاطب (احتراما للاختلاف) دون الإخلال بمضمون الرسالة (منعا للخلاف)، سواء كان ذلك في التواصل الدعوي لغير المسلمين، أو في التعامل اليومي بين المسلمين؛ حيث يرغبهم الإسلام في الاتحاد، وينهاهم عن التناحر، مع احترامه الكامل لحريتهم الشخصية.

غير أن الاحتكاك مع الثقافات المتباينة لا بد سيولد خلافا قد ينقلب إلى هجوم من

الجهلاء؛ فكيف يسير المسلم بعملية الاتصال إلى هدفها في توصيل رسالة الدعوة، متفاديا هذه المعوقات؟ والإجابة القرآنية هي الحلم والصبر والقول اللين وتجنب الجدل والصدام:

﴿وَعِبَادُ الرَّحْمَنِ الَّذِينَ يَمْشُونَ عَلَى الْأَرْضِ هَوْنًا وَإِذَا خَاطَبَهُمُ الْجَاهِلُونَ قَالُوا سَلَامًا﴾ [الفرقان: ٦٣]، ﴿فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لنتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ﴾ [آل عمران: ١٥٩].

﴿اذْهَبَا إِلَىٰ فِرْعَوْنَ إِنَّهُ طَغَىٰ * فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ﴾ [طه: ٤٣-٤٤].

فالإسلام يشجع اللين والرفق والقول الرقيق، كما يعلمنا ربنا أن الجدل الذي لا طائل من ورائه إلا التفاخر بالعلم أو التشويش أو الانتصار في المعارك الكلامية خصلة مذمومة مصدرها الشياطين: ﴿وَإِنَّ الشَّيَاطِينَ لَيُوحُونَ إِلَىٰ أَوْلِيَائِهِمْ لِيُجَادِلُوكُمْ وَإِنْ أَطَعْتُمُوهُمْ إِنَّكُمْ لَمُشْرِكُونَ﴾ [الأنعام: ١٢١].

بمعنى أن استخدام مهارات وفنون الاتصال الفعال التي يعلمها لنا الإسلام يجب استعمالها فيما يرضي الله، ويؤدي إلى نتيجة إيجابية تقرب بين المسلمين من جهة، وتجذب إليهم الثقافات الأخرى للتعرف على عظمة الإسلام من جهة أخرى، ولن يتم ذلك إلا إذا كانت عملية الاتصال في إطار إيجابي لا يحتقر أحدا أو يميز ضده أو ينتصر عليه لإذلاله أمام الناس؛ أي أن «الكل فائز»، وهو الموقف الذي يتبناه الإسلام في الاتصال.

أما الوجه العكسي الذي يخرج أحد الطرفين مهزوما فهو من معوقات الاتصال الفعال؛ لأنه لا يمكن تخيل أن المهزوم سيحبك أو يتجاوب معك ويقلدك، وليس هذا مما تحبه لنفسك، إذن فليس هذا مما تعامل به الناس كما يعلمنا الإسلام.

أما الشكل الثالث وهو أن يكون: «الكل خاسر» فهو ما سيحدث في حالة الجدل الذي يحتدم إلى معركة كلامية متأججة المشاعر؛ فيبدأ كل طرف يخرج عن حدود اللياقة والأدب؛ دفاعا عن نفسه وهجوماً على الآخر. ومن الواضح أنه لا رابح في

مثل هذه الحالات إلا عدو الله إبليس!

الاهتمام بمهارات الاتصال ووسائله في صدر الإسلام:

مما يدل على أهمية تعلم مهارات الاتصال شرعاً، أن النبي ﷺ وجه الكتب الذي استعان بهم إلى ترتيب الكتابة، وهذا شكل من أشكال تنمية مهارات الاتصال، وكذلك كان محتاط في إتقان مكاتيبه الرسمية، ويتحرى الأفضل لحمل تلك الرسائل من حيث وفور العقل وطلاقة اللسان وقوة الحجة وربما اختار الأحسن وجهاً لأجل ذلك، ويزودهم بالتعليمات والوصايا.

وقد انتدب رسول الله ﷺ زيد بن ثابت ﷺ لكي يتعلم العبرية من أجل مراسلة أهلها، يقول زيد: (أُتِيَ بِي النَّبِيُّ مَقْدَمَهُ الْمَدِينَةَ، فَقِيلَ: هَذَا مِنْ بَنِي النَّجَارِ، وَقَدْ قَرَأَ سَبْعَ عَشْرَةَ سُورَةً. فَقَرَأْتُ عَلَيْهِ فَأَعْجَبَهُ ذَلِكَ، فَقَالَ: «تَعَلَّمْ كِتَابَ يَهُودٍ، فَإِنِّي مَا أَمْنُهُمْ عَلَى كِتَابِي». فَفَعَلْتُ، فَمَا مَضَى لِي نِصْفُ شَهْرٍ حَتَّى حَذِّقْتُهُ، فَكُنْتُ أَكْتُبُ لَهُ إِلَيْهِمْ، وَإِذَا كَتَبُوا إِلَيْهِ قَرَأْتُ لَهُ) ^(١). ثم طلب إليه الرسول أن يتعلم "السريانية" فتعلمها في سبعة عشر يوماً. كما ورد عنه أنه تعلم اليهودية في خمسة عشر يوماً.

وطور الخلفاء بعده الأساليب المستعملة للتواصل، وكان معاوية بن أبي سفيان ﷺ أول من نظم البريد في صدر الإسلام وجعل له المحطات والصوى والخيول المهيأة للتعاقب ^(٢).

ومن النماذج العملية التي قدمها الرسول ﷺ مما ينمي (مهارات التواصل) ويزكيها ويدعم التوافق الاجتماعي والصحة النفسية ما يأتي:

(١) أخرجه الترمذي عَنْ زَيْدِ بْنِ ثَابِتٍ فِي سُنَنِهِ، كَمَا أَخْرَجَ قِصَّةَ تَعْلَمِهَا الْبَيْهَقِيُّ فِي السَّنَنِ الْكُبْرَى، كِتَابُ الْفَرَائِضِ، بَابُ تَرْجِيحِ قَوْلِ زَيْدِ بْنِ ثَابِتٍ ﷺ عَلَى قَوْلِ غَيْرِهِ مِنَ الصَّحَابَةِ فِي عِلْمِ الْفَرَائِضِ، رَقْمُ ١٢١٩٥ وَلَفْظُهُ: (لَمَّا قَدَّمَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ الْمَدِينَةَ أُتِيَ بِِي إِلَيْهِ، فَقَرَأْتُ عَلَيْهِ، فَقَالَ لِي: «تَعَلَّمْ كِتَابَ الْيَهُودِ؛ فَإِنِّي لَا أَمْنُهُمْ عَلَى كِتَابِنَا»، قَالَ: فَمَا مَرَّ بِي خَمْسَةَ عَشَرَ حَتَّى تَعَلَّمْتَهُ، فَكُنْتُ أَكْتُبُ لِلنَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، وَأَقْرَأُ كِتَابَهُمْ إِلَيْهِ).

(٢) نظام الحكومة النبوية (التراتب الإدارية): محمد عبد الحكي الكتاني؛ تحقيق: عبد الله الخالدي ص ١٧٩ وغيرها.

١. أنه ﷺ كان يبدأ من لقيه بالسلام: وصيغته «السلام عليكم ورحمة الله وبركاته» وفي الحديث مما يدل على فضائله وفوائده: «ألا أدلكم على شيء إن فعلتموه تحاببتم ؟ قالوا : بلى يا رسول الله ، قال : أفشوا السلام بينكم» وقال أيضاً: «السلام على من عرفت ، وعلى من لم تعرف»
٢. وكان أكثر الناس تبسماً في وجه أصحابه: يتلقى الناس بوجه بشوش، ويحض على ذلك، كما في قوله: «تبسمك في وجه أخيك صدقة»
٣. وكان إذا لقي أحداً من الصحابة بدأه بالمصافحة: «إذا التقى المسلمان ، فتصافحا ، تحاتت ذنوبهما كما يتحات أوراق الشجر»
٤. وكان يؤثر الداخل عليه بالوسادة التي تحته..
٥. وكان يعطى كل من جلس إليه نصيباً من وجهة.. أى من النظر اليه والاهتمام به.
٦. وكان في كل سلوكه يتسم بالحياء والتواضع والرفق: كما في قوله: «ارحموا من في الأرض يرحمكم من في السماء»
٧. ويتحجب إليهم: كما يشير إليه قوله: «لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه»، وقال: «لا يحل لمسلم أن يهجر أخاه فوق ثلاث ليالٍ ، فيُعرض هذا ، ويُعرض هذا ، وخيرهما الذي يبدأ صاحبه بالسلام»
٨. ويبادر بالثناء على أفعالهم الجيدة: مما يحفز فيهم الهمم إلى الازدياد من الإحسان، ويعرفهم فيه معاني العرفان، كما في حديث: «من لم يشكر الناس لم يشكر الله»
٩. يسأل عمن غاب منهم ويتفقد أحواله: وذلك بما ربي عليه أصحابه من السؤال عن أفراد المحيط الاجتماعي، كما يحصل من خلال المحافظة على الصلوات في في المساجد.
١٠. يطبق ما وجه إليه الله عز وجل من التعارف: كما يشير إليه قوله تعالى: «وجعلناكم شعوباً وقبائل لتعارفوا»

سمات الاتصال المرغوبة في المنظور الإسلامي:

للاتصال بين المسلم والمسلم وبين المسلم وغير المسلم، وبين المسلم ورب العرش العظيم مجموعة من السمات يمكن الاستدلال على بعضها من الكتاب والسنة النبوية المطهرة كما توضحها النقاط الآتية:

١- أن يتوفر حسن الظن في الاتصال بين المرسل والمستقبل :

حسن الظن من الأمور الهامة التي يجب أن تتوافر في عملية الاتصال الإنساني بين المرسل والمستقبل، لأنه أساس نجاح هذه العملية، فإذا كان هذا في الاتصال بين الناس، فما بالك في الاتصال بين الإنسان وربّه من خلال الصلاة وأداء الصدقة والدعاء، قال رسول الله ﷺ في الحديث القدسي عن ربّه: «أنا عند حسن ظن عبدي بي»

٢- أن تتوفر السرية في الاتصال :

عندما يعبد الإنسان ربّه في السر ويناجيه ويتقرب إليه، فتكون العبادات والصلوات والصدقات أكثر صدقاً بعيداً عن العلن والجهر، فهذا أرقى وأسمى أنواع الاتصال. قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " ورجل تصدق بصدقة فأخفاها حتى لا تعلم شماله ما قدمت يمينه".

والاتصال الإنساني يحتاج أيضاً إلى السرية في بعض مواقفه مثلاً: المواقف التي تتعلق بالصالح العام، مع العلم أن هناك مواقف اتصال تحتاج إلى الجهر والإعلان، ولقد نهى الإسلام عن إفشاء الأسرار في الأحاديث أو نقلها بين الناس. قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " إذا حدث الرجل الحديث ثم التفت فهي أمانة".

٣- أن يتوفر في الاتصال القول الحسن وقول الخير والبعد عن القول الباطل، أو

الصمت :

قال الله سبحانه وتعالى : ﴿الذين يستمعون القول فيتبعون أحسنه أولئك الذين هداهم الله وأولئك هم أولوا الألباب﴾ [الزمر ١٨].

وأسمى درجات الاتصال التي يمارسها المسلم مع ربه تكون من خلال الصلاة والأذكار والأدعية عندما يلتقي المسلم مع ربه تقرباً وتضرعاً وأملاً في قبول مطلبه. يقول الرسول : «أقرب ما يكون العبد إلى ربه وهو ساجد» ، وقال الرسول : «من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليقل خيراً ، أو ليصمت» ، وقال الرسول : «رحم الله عبداً تكلم فغنم أو سكت فسلم» .

جاء أعرابي إلى رسول الله صلى الله عليه وسلم فقال دلني على عمل يدخلني الجنة قال : "أطعم الجائع واسق الظمآن وأمر بالمعروف وأنه عن المنكر فإن لم تطق فكف لسانك إلا من خير، فإنك بذلك تغلب الشيطان". قال الله سبحانه وتعالى : ﴿ما يلفظ من قول إلا لديه رقيب عتيد﴾ [ق ١٨].

٤- أن تتوفر الشفافية والتأثر وقوة الاتصال الإيماني بين العبد وربّه :

عندما يستمع المسلم إلى تلاوة القرآن الكريم في المذيع أو التلفزيون نلاحظ التأثير والروحانية وصفاء النفس ، ويصل التأثير إلى درجة البكاء ويتضح هذا في الآيات القرآنية الكريمة. قال تعالى : ﴿اللَّهُ نَزَلَ أَحْسَنَ الْحَدِيثِ كِتَابًا مُتَشَابِهًا مَثَانِيَ تَقْشَعِرُّ مِنْهُ جُلُودُ الَّذِينَ يَخْشَوْنَ رَبَّهُمْ ثُمَّ تَلِينُ جُلُودُهُمْ وَقُلُوبُهُمْ إِلَى ذِكْرِ اللَّهِ ذَلِكَ هُدَى اللَّهِ يَهْدِي بِهِ مَنْ يَشَاءُ وَمَنْ يُضِلِلِ اللَّهُ فَمَا لَهُ مِنْ هَادٍ (٢٣)﴾ [الزمر ٢٣]. وقال تعالى : ﴿وَإِذَا سَمِعُوا مَا أُنْزِلَ إِلَى الرَّسُولِ تَرَى أَعْيُنُهُمْ تَفِيضُ مِنَ الدَّمْعِ مِمَّا عَرَفُوا مِنَ الْحَقِّ يَقُولُونَ رَبَّنَا آمَنَّا فَاكْتُبْنَا مَعَ الشَّاهِدِينَ﴾ [المائدة ٨٣] ، وفي الحديث الشريف قال الرسول الكريم ﷺ : «عينان لا تمسهما النار علين باتت تحرس ي سبيل الله وعين بكت من خشية الله» .

٥- البعد عن الثروة والتكلف في الاتصال :

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : «إن أبغضكم إلي وأبعدكم مني مجلساً الثرثارون ، المتفيهقون المتشدقون في الكلام» . ويقول : «أنا وأنقياء أمتي برآء من التكلف» .

٦- أن يخلو الاتصال من السخرية :

قال تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا يَسْخَرْ قَوْمٌ مِّنْ قَوْمٍ عَسَىٰ أَن يَكُونُوا خَيْرًا مِنْهُمْ وَلَا نِسَاءٌ مِّنْ نِّسَاءٍ عَسَىٰ أَن يَكُنَّ خَيْرًا مِنْهُنَّ وَلَا تَلْمِزُوا أَنفُسَكُمْ وَلَا تَنَابَزُوا بِالْأَلْقَابِ بِئْسَ الْأَسْمُ الْفُسُوقُ بَعْدَ الْإِيمَانِ وَمَن لَّمْ يَتُبْ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ﴾ [الحجرات ١١]

٧- أن يتوفر في الاتصال الصدق وعدم الكذب:

قال تعالى: ﴿وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ﴾ [المؤمنون ٨]. وقال رسول الله ﷺ: «إياكم والكذب فإنه من الفجور وهما في النار». وقال أيضا: «كبرت خيانة أن تحدث أخاك حديثا هو لك به مصدق وأنت له به كاذب».

عناصر العملية الاتصالية وخطواتها

مراحل عملية الاتصال (خطوات الاتصال):

إن عملية الاتصال تتم من خلال رموز لغوية أو غير لغوية، وذلك باستخدام الإشارات أو الإيماءات التي تشير في نفس المستقبل معاني معينة، ونقصد بالمعاني أي استجابات داخلية خاصة بالمستقبل، لذلك فإن الهدف التي تسعى له عملية الاتصال هو نقل المعلومات أو الأفكار والآراء من شخص إلى شخص آخر بواسطة وسائل شفوية أو غير شفوية من أجل تحقيق النتائج المرجوة، ولا بد من أجل ذلك من أن تسير عملية الاتصال وفق خطوات محددة لا تتم إلا من خلالها، وتتمثل هذه الخطوات بما يأتي:

١. وجود حافز أو رغبة لدى المرسل، أي وجود هدف يريد تحقيقه.
٢. تحديد صيغة الرسالة وأثناء ذلك لابد من توقع رد فعل المستقبل.
٣. انجاز الرسالة فعلا وتنفيذها على أرض الواقع.
٤. استقبال المرسل إليه لرسالتك.
٥. رد فعل المستقبل أو المرسل إليه تجاه رسالتك، وهو الهدف الذي تسعى لبلوغه والوصول إليه.

عناصر الاتصال:

الاتصال عملية ديناميكية (أي أنه نشاط اجتماعي متحرك)، وهي عملية مستمرة بين الناس، فالناس لا يفكرون فيما كانوا يتصلون بشأنه بعد انتهائه فحسب، بل يفكرون عند القيام بعملية الاتصال، وهذه العملية تتم في بيئة ومكان معين، وإن عملية الاتصال هذه تتطور وتتغير بشكل لا يمكن أن تتوقع معه ما سيحدث وحتى نفهم كيف تتم عملية الاتصال لا بد لنا من التعرف على عناصرها، وهي

تشتمل على العناصر التالية^(١) :

١. المرسل Sender / المصدر Source / المرز Encoder :

هو العنصر الأول من عناصر عملية الاتصال، وهو الطرف الذي يقوم بإرسال الرسالة إلى أي طرف آخر، فهو إنسان لديه أفكار أو مشاعر يريد نقلها إلى شخص آخر. فهو الشخص الذي يصوغ أفكاراً في رموز تعبّر عن معنى وتحوّل إلى رسالة توجّه إلى جمهور معيّن، بغرض الوصول إلى هدف محدد، ويترتب عليها التفاعل في موقف الاتصال. ويقصد به منشئ الرسالة ومصدرها، وقد يكون المصدر فرداً أو مجموعة من الأفراد، وقد يكون مؤسسة أو شركة، أو آلة تعليمية. ليشمل كلّ من يشارك في الرسالة بصورة أو بأخرى، وكثيراً ما يستخدم المصدر بمعنى القائم بالاتصال. وهو الذي عليه أن يقوم بصياغة الرسالة بشكل جيد، فإذا نجح في صياغة رسالته نجح في عميلة الاتصال وإن لم ينجح فشل الاتصال، والشروط الأساسية الواجب توفرها في المرسل :

أ- مهارات الاتصال عند المصدر: وتنقسم إلى خمس مهارات: مهارة الكتابة ومهارة القراءة ومهارة التحدث ومهارة الاستماع ومهارة القدرة على التفكير ووزن الأمور.

ب- اتجاهات المصدر: إذا كان اتجاه المصدر نحو ذاته سلبياً سيؤثر ذلك على مدى إقناعه للجمهور المتلقين بالرسالة، ولن يستطيع إقناعهم بها أما إذا كان اتجاه المصدر نحو ذاته إيجابياً فسيكون أكثر إقناعاً للجمهور.

ج- مستوى معرفة المصدر.

د- النظام الاجتماعي والثقافي.

٢. الرسالة Message :

(١) نظريات الاتصال في القرن الحادي والعشرين: د. عبد الرزاق الدليمي ص ٢٨-٣٠، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع - عمان، الطبعة العربية، ٢٠١٦م.

هي مضمون السلوك الاتصالي، وهي فكرة ذهنية أو موضوع معين يدور في ذهن المرسل، ويود إبلاغه لشخص ما. وقد تكون فكرة أو معلومات ومعنى أو مشاعر وأحاسيس. فالإنسان يرسل ويستقبل كميات ضخمة ومتنوعة من الرسائل، بعض الرسائل يتسم بالخصوصية مثل: (الحركات والإيماءة والإشارة والابتسامة والنظر)، وبعض الرسائل يتسم بالعمومية مثل: (الندوات، المحاضرات، المؤتمرات، الصحف، الدوريات، الراديو، التلفزيون والسينما). وهي أيضاً المنبّه الذي ينقله المصدر إلى المستقبل. وتحتوي المعلومات والمفاهيم والمهارات والقيم التي يُريد المرسل إرسالها إلى المستقبلين، ويقوم المرسل بصياغتها باللغة اللفظية أو غير اللفظية أو بمزيج من اللغتين وفقاً لطبيعة محتوى الرسالة وطبيعة المستقبلين، وهي الهدف من عملية الاتصال، وتمر الرسالة بمرحلتين :

المرحلة الأولى: هي مرحلة تصميم الرسالة.

المرحلة الثانية: هي مرحلة إرسال الرسالة أي تنفيذها. وقد يتم التعديل في الرسالة المصممة وفقاً للموقف الاتصالي.

وهناك أمور يجب أن نأخذها في الاعتبار بالنسبة للرسالة :

أ. (كود) الرسالة : المتمثل في الرموز المكونة للرسالة.

ب. مضمون الرسالة : مادة الرسالة التي يختارها المصدر للتعبير عن أهدافه.

ج. معالجة الرسالة : القرارات التي يتخذها المصدر بالنسبة للطريقة التي

سيقدم بها (الكود) والمضمون.

٣. الترميز Encode :

وهي عملية يتم من خلالها وضع الأفكار على شكل رموز ذات معنى. ويعتمد التواصل لعملية الترميز كلاً من اللغة اللفظية (المنطوقة أو المسموعة أو المكتوبة)، واللغة غير اللفظية (كلغة الإشارة وتهجئة الأصابع وقراءة الشفاه لدى الصم، ولغة برايل التي يستخدمها المكفوفون، والإيماءات وتعبيرات الوجه، ولغة العيون، وحركات اليدين والرجلين...).

٤. قناة الاتصال Channel / أو الوسيلة Media :

هي الأداة التي تنتقل فيها الرسالة من المرسل إلى المستقبل، وهي تحمل الرسالة من المرسل إلى المستقبل، ويتم اختيارها حسب الموقف والشخص والزمان والمكان. ومن أمثلتها في مواقف الاتصال التعليمي: الكتب، المجلات، الصحف، التلفزيون، الحديث الشفهي، الحاسوب، الإنترنت.

وتتكون قناة الاتصال من أكثر من أداة اتصال: ففي الموقف الاتصالي التعليمي عندما يشرح المعلم الدرس، يعتبر الجهاز الصوتي للمعلم هو الأداة الأولى، ثم الهواء الذي يحمل الرسالة الأداة الثانية ثم الجهاز السمعي للمستقبل هو الأداة الثالثة.

وتعتبر الحواس الخمس هي القنوات الناقلة للرسالة في عملية الاتصال، وتلعب الأجهزة دوراً في عملية الاتصال حيث تزيد من سعة الحواس، فعن طريقها يستطيع الإنسان الاتصال من بعد كالرؤية من بعد والسماع من بعد.

ومن العسير فصل قناة الاتصال عن لغة الاتصال، فلا توجد لغة بدون قناة فبدون الجهاز الصوتي لا يمكن للإنسان أن يُخرج لغة لفظية تُفهم، بل إن أي عطب في جزء من هذا الجهاز يشكل صعوبة في إلقاء الرسالة .

ولقد كان الناس منذ أقدم العصور في سعي دائم إلى إيجاد وسائل لإيصال المعلومات وتبادلها فيما بينهم في السلم والحرب. وقد قيل إن الرومان استعملوا الحمام الزاجل، والصينيون وغيرهم الدخان نهاراً والنار ليلاً، كما استعملت المرايا العاكسة لأشعة الشمس لإرسال رسائل إشارية. إلى أن نما علم الاتصال على مر الأزمان، ونجحت البشرية في الحقبة الأخيرة من الزمان في تطوير أساليب متعددة للاتصال من هاتف وفاكس وجوال والكمبيوتر وإنترنت وغيرها من وسائل الاتصال والآلات والأدوات التكنولوجية المختلفة التي تستخدم في عصرنا الحالي، مما أدى إلى طفرة هائلة في تناول المعلومات، وزيادة المعرفة الإنسانية، وسهولة نقلها من مكان لآخر وفي أقل وقت ممكن، فأصبح العصر الذي نعيشه هو عصر الأقمار الصناعية يسمى بعصر ثورة الاتصالات، وبات العالم كله قرية صغيرة. بسبب انتشار وسائل الاتصال بصورة

هائلة كما ونوعا، كالتلفزيونات والحاسبات الإلكترونية المتصلة بالشابكة والهواتف الذكية وغيرها.

فالمقصود بالوسيلة إذا هو الطريقة التي يتبعها المرسل من أجل إيصال الرسالة إلى المستقبل، أو القناة التي تصل من خلالها الرسالة إلى المتلقي مثال: السمع، البصر، الشم، الذوق... إذ قد تكون كتابية أو شفوية أو رمزية.

ويتحكم في اختيار وسيلة الاتصال عدة عوامل هي:

أ. طبيعة الفكرة المطروحة.

ب. خصائص الجمهور المستهدف.

ت. تكاليف استخدام الوسيلة.

ث. أهمية عامل الوقت بالنسبة للموضوع الذي يتناوله الاتصال.

ج. مزايا كل وسيلة وما تحقّقه من تأثير على الجمهور المستهدف.

٥. المستقبل أو المتلقي Receiver :

هو الطرف الذي يستلم الرسالة التي أرسلت من الطرف الآخر، وهو العنصر الرابع من عناصر الاتصال، فهو الشخص - وقد يكون هو المرسل نفسه كما في حالة الاتصال الذاتي- أو مجموعه الأشخاص الذين يتلقون الرسالة ومضمونها من معلومات أو أحاسيس من إنسان آخر. ويقوم هذا الطرف بتحليل الرسالة وتفسيرها، ونتيجة لذلك يصل إلى المعنى أو الفكرة. وهو أهمّ حلقة في عملية الاتصال، حيث أن القارئ هو الشخص المهمّ عندما نكتب، والمستمع المهمّ عندما نتحدّث. فهؤلاء هم أساس تصميم الرسالة، وكل عناصر عملية الاتصال تعمل من أجل هذا المتلقي أو المستقبل. ولذلك يجب أن يضع المصدر في اعتباره طبيعة المتلقي حتّى يضمن تحقيق الهدف من الرسالة، ودوره هو فك رموز الرسالة ومحاوله فهم محتواها والتأثر بها.

فالمتلقي لا يستقبل الرسالة ويتأثر بها مباشرة، وإنما يقوم بعملية تنقية حسب سماته النفسية والاجتماعية، ومستوى تعليمه واتجاهاته، حيث يقوم بفك رموز

الرسالة بناءً على خبرته السابقة. ويجب أن تتحقق بينه وبين المرسل الخبرة المشتركة Experience of Field ، يحمل كل فرد نطاقاً واسعاً من الخبرات والمعلومات ، ولهذا فكلما تقاربت المعلومات بين المرسل والمتلقي زادت فعالية الرسالة ، وكلما قلت انخفضت فعاليتها.

٦. فك الرموز:

وهي العملية التي يقوم من خلالها المستقبل بوضع معاني للرموز التي وضعت من قبل المرسل.

٧. الاستجابة:

وهي مجموعة من ردود الأفعال التي يبديها المستقبل بعد استلام أو قراءة الرسالة.

٨. التغذية الراجعة أو رجع الصدى Feedback:

هي رد فعل المستقبل على الرسالة التي من خلالها نتأكد من الرسالة وصلت أم لا. وهي جزء من استجابة المستلم والتي يتم إعادتها من خلال الاتصال إلى المرسل. وفي هذه الحالة يصبح المستقبل مرسلاً وتكتمل دائرة الاتصال الأولى ، وتفتح دائرة الاتصال الثانية وهكذا... ، والتغذية الراجعة قد تكون إيجابية بالموافقة والقبول أو سلبية بالمخالفة والرفض ، وبالتالي تمثل التغذية الراجعة التفاعل والاستمرارية بين عناصر الاتصال ، وتجعل عملية الاتصال دائرية حيوية ومستمرة ، وتؤكد أن عملية الاتصال هي عملية تبادل للأدوار فمن كان مرسلاً يصبح بعد ذلك مستقبلاً ومن هو مستقبلاً يصبح بعد قليل مرسلاً وبالتالي تتحقق عملية التفاعل الإيجابي بينهما.

وللتغذية الراجعة فائدة كبيرة في الموقف التواصلي تمكن المرسل من معرفة تأثير رسالته على المتلقين من خلال استجاباتهم المختلفة. لكي يستطيع أن يقرر فيما إذا كانت الرسالة حققت أهدافها أم لا. وذلك كأن يقوم المستقبل بإبلاغ المرسل تسلمه للرسالة وفهمه لها ثم يقوم بالرد عليها ، وهذا مما يؤكد ضرورة تطبيق النموذج الحديث للاتصال في بيئات التواصل المختلفة.

- وهناك أربع طرق للنظر إلى رجع الصدى :
- أ- قد يكون رجع الصدى إيجابيا أو سلبيا.
 - ب- قد يكون رجع الصدى داخليا أو خارجيا.
 - ج- قد يكون رجع الصدى فوريا أو مؤجلا.
 - د- قد يكون رجع الصدى حراً أو مقيداً.

٩. الأثر Effect :

هو نتيجة الاتصال ، والأثر التي تتركه الرسالة في نفس المتلقي والمرسل على حد سواء. كالقبول أو الرفض ، أو اقتراح زيادة أو شطب أو تعديل ، أو المناقشة ، أو طرء انفعال كالسرور أو الحزن أو الغضب ، وغير ذلك..

١٠. التشويش Noise :

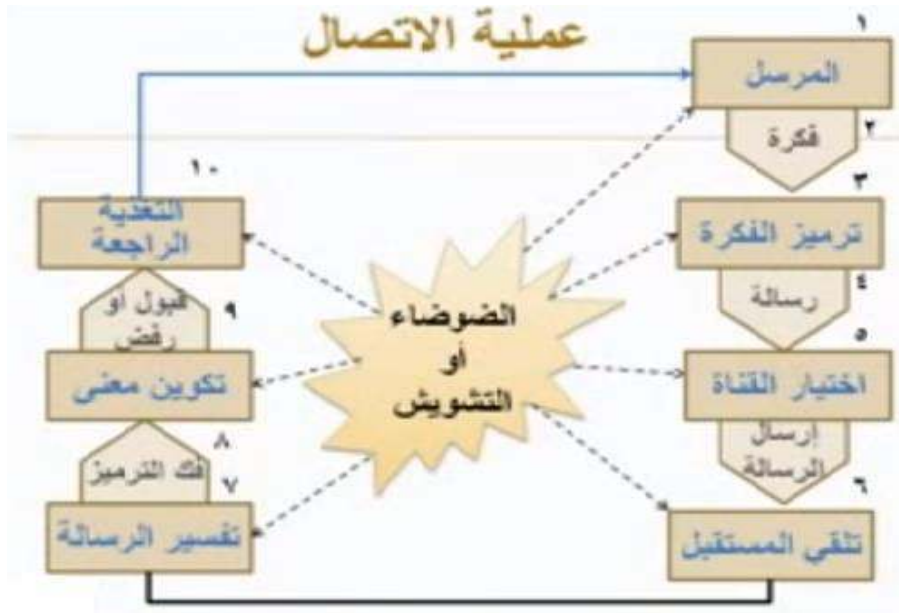
هو كل عائق يقف في طريق إرسال أو استقبال الرسالة ويتدخل أي. ويتمثل في الأسباب التي تؤدي إلى عدم وضوح الرسالة وفهم معناها. وهي عمليات إعاقه مخططة أو غير مخططة تحدث أثناء عملية الاتصال مثل عدم وضوح الرموز أو انقطاع الكهرباء أو كلمة يمكن أن تفسر بأكثر من معنى أو عمليات إعاقه خارجية. وينقسم التشويش إلى ميكانيكي ودلالي.

١١. السياق (بيئة الاتصال) Context :

يقصد بها السياق الذي تتم فيه عملية الاتصال ، أي هو البيئة الاجتماعية التي تمدنا بقواعد وأحكام للتفاعل معها.

والرسم التالي يوضح خطوات عملية الاتصال والعناصر الداخلة فيها بشكل مبسط ، وعلى نحو قريب مما تم شرحه أعلاه:

مخطط لعناصر عملية الاتصال



تصنيف عناصر الاتصال:

وهنا يمكننا التمييز بين أربعة أنواع لأجزاء عملية الاتصال وهي:

👉 الأطراف الرئيسية: المرسل والمستقبل.

👉 الأدوات الرئيسية: الوسيلة والرسالة.

👉 الوظائف الرئيسية: الترميز، فك الرموز، الاستجابة، التغذية العكسية.

👉 العناصر المحيطة: التشويش (المعوق)، والسياق (بيئة الاتصال).

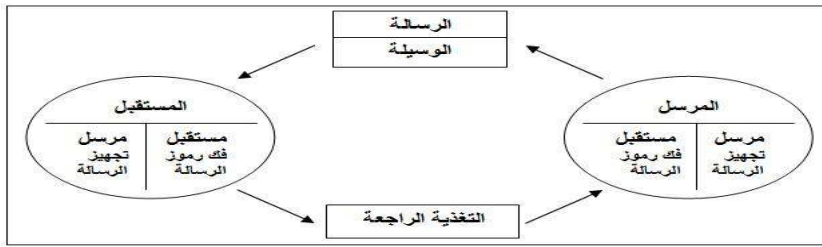
نماذج الاتصال

إنّ النظر إلى الاتّصال كعملية، يعني أنّ الاتّصال لا ينتهي بمجرد أن تصل الرّسالة من المصدر (المرسل) إلى المتلقّي (المستقبل)، كما يعني أنّ هناك العديد من العوامل الوسيطة بين الرّسالة والمتلقّي بما يحدّد تأثير الاتّصال؛ من جهة أخرى فإنّ كلاً من المرسل والمتلقّي، يتحدّث عن موضوع معيّن أو موضوعات معيّنة، فيما يعرف بالرّسالة أو الرّسائل، ويعكس هذا الحديث ليس فقط مدى معرفة كلّ منها بالموضوع أو الرّسالة، ولكن أيضاً يتأثّر بما لديه من قيم ومعتقدات، وكذلك بانتماءاته الاجتماعيّة الثقافيّة بما يثير لديه ردود فعل معيّنة تجاه ما يتلقّاه من معلومات وآراء، وبما يحدّد أيضاً مدى تأثيره بهذه المعلومات والآراء.

في هذا الإطار المركز، تطوّرت النماذج التي تشرح وتفسّر عمليّة الاتّصال بعناصرها المختلفة، حيث ظهر في البداية النموذج الخطّي أو المباشر؛ وهو نموذج الاتصال التقليدي، الذي يرى أنّ تلك العناصر هي: مجرد المرسل والرّسالة والمستقبل وربما أضيفت الوسيلة، وتوضح مكوناته أو عناصره من خلال هذا الشكل:



ثم تعددت النماذج والمخططات التي وضعها علماء الاتصال، والتي تُحدّد من خلالها عناصر عملية الاتصال، وبيّنت الدّراسات التي أجريت منذ الأربعينيات مدى قصور النموذج التقليدي، فسقطت النظرية القائلة بأنّ لوسائل الإعلام تأثيراً مباشراً على الجمهور؛ وتحولت تركيبة النموذج من الطّبيعة الثنائية إلى الطّبيعة الدائريّة. كما هو نموذج الاتصال الحديث، والذي يتكون من العناصر الموضحة في الشكل الآتي:



ومن الملاحظ أن نموذج الاتصال الحديث يمتاز بوجود عنصر التغذية الراجعة. والمرسل والرسالة والوسيلة والمتلقي، هي العناصر الأربعة الرئيسة في عملية الاتصال في كلا النموذجين التقليدي والحديث (مع ملاحظة اختلاف طبيعة الأدوار في كلا النموذجين أي أن دور المرسل مثلاً في النموذج التقليدي يختلف عن دور نظيره في النموذج الحديث)، فإذا توقفت عملية الاتصال عند هذا الحد - أي اقتصر على استقبال المستقبل للرسالة دون رد فعل منه فإنها تمثل النموذج التقليدي للاتصال، والذي يقتصر على قيام المرسل بالشرح والإلقاء والتلقين والتكرار. وقيام المتلقي بالاستماع والإنصات والمتابعة والحفظ والاستظهار، بدون أي مناقشات أو حوارات بينه وبين المرسل. وبذلك تسير عملية الاتصال في اتجاه خطي، وتنتهي عند استقبال المتلقي للرسالة، ولا يهتم المرسل بحدوث أثر أو تعديل في سلوك المتلقي من خلال تلك العملية. وأما النموذج الحديث فهو على العكس من ذلك.

أنواع الاتصال

يمكن إيجاد طرق عديدة لتقسيم الاتصالات إلى أنواع، وذلك تبعا للاعتبار الذي يتم التقسيم على أساسه. وفيما يلي عدد من هذه التقسيمات :

أولا : أنواع الاتصال بحسب المخاطب أو المتلقي :

تنوع عملية الاتصال إلى عدة أنواع اعتمادا على الجهة المتلقية أو عدد الأشخاص المشتركين في تلقي الاتصال، ونذكر منها ما يلي :

١ - الاتصال السماوي **Celestial connection** :

ويمكن أن نطلق عليه الاتصال الروحاني الإلهامي، وهو اتصال المخلوق بالخالق، ويتم هذا الاتصال بطريقة غير مباشرة من خلال العبادة، والتأمل، والدعاء.

٢ - الاتصال الذاتي (الشخصي) **Intrapersonal Communication** :

وهو الاتصال الذي يتم بين الفرد وذاته، أي عن طريق الاتصال الداخلي مع الذات ويتركز داخل الإنسان نفسه فهو المرسل والمستقبل في آن واحد، وتتكون الرسالة من الأفكار والمشاعر والآراء، ويشمل الاتصال هنا العمليات العقلية الإدراكية الداخلية، كالتفكير، والتخيل، والتصوير، ويتصور أنها تتم داخل الدماغ الذي يترجم الأفكار ويفسرها ويحللها ويقوم أيضا برفض هذه الأفكار أو قبولها. وكل فرد يمر بهذه العملية عندما يكون بصدد الإعلان عن رأي، أو اتخاذ قرار ما.

٣ - الاتصال المزدوج **Binary connection** :

وهو الاتصال الذي يتم بين شخصين، وهو من أكثر أنواع الاتصال شيوعا، ويأخذ في الغالب الصفة غير الرسمية، فيتم بين اثنين - وربما بضعة أشخاص - مع بعضهم، يقومون بتبادل المعلومات وحل المشكلات، وهو نوعان :
أ- مباشر: ويتم وجها لوجه حيث يكون المرسل والمستقبل في نفس المكان، ويحصل المرسل على رد فعل مباشر من المستقبل، ويمكن أن يصبح مستقبلا ويعود مرة أخرى ويصبح مرسلا.

ب- غير مباشر: ويتم عن طريق واسطة ما كالهاتف، أو المراسلة، أو التخاطب بالحاسوب وفي هذا النوع لا يكون هناك مواجهة بين المرسل والمستقبل، والتغذية الراجعة قد تتأخر.

ويتميز هذا النوع من الاتصال بما يلي^(١):

- تبادل الرأي بين أطراف الاتصال مباشرة.
- توفير فرص الصداقة والتعاون وإزالة وتخفيض فرص التوتر.
- تقييم المفاهيم والآراء بين طرفي الاتصال أثناء اللقاء.
- توفير الوقت والجهد.
- يحمل تغذية عكسية مباشرة.

٤- الاتصال الجمعي أو الجماعي Group Communication :

وفيه تنتقل الرسالة من شخص واحد إلى عدد من الأشخاص يستمعون، ويتميز هذا النوع من الاتصال بالصيغة الرسمية والالتزام بالقواعد العامة للغة ووضوح الصوت، وغالبا ما تكون هناك مقاطعة من قبل المستمعين، ولكن يمكنهم التعبير عن مواقفهم من خلال التصفيق أو هز الرأس.

وهو اتصال يتم بين شخص وعدد من الأشخاص المتواجدين في المكان 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.

٥- الاتصال الجماهيري Mass Communication :

وهو اتصال يتم ما بين شخص وعدة مئات أو آلاف أو ملايين من البشر، لا يتواجدون في المكان نفسه، ويكون المرسل معروفا لدى المستقبلين، بينما المرسل لا يعرف المستقبلين، ومن خلال هذه الوسائل يستطيع إيصال الرسالة إلى عدد غير محدود

(١) حميد الطائي وبشير العلق، أساسيات الاتصال : نموذج ومهارات.

من الناس، من خلال وسائل الإعلام كالتلفاز، والمذياع، والصحف اليومية والمجلات، والأفلام والأشرطة المسموعة والانترنت والوسائل الالكترونية المتنوعة. ويكون الاتصال في اتجاه واحد فقط من المرسل إلى المستقبلين ولا يحدث العكس إلا بصورة جزئية نادرة، فلا يكون رد الفعل معروفاً بالنسبة للمرسل. وربما مال بعض المختصين إلى تجزئة هذا النوع إلى فروع عدة فيذكرون: (الاتصال العام Public Communication) و(الاتصال الوسطي Mediocre Communication).

٦- الاتصال الثقافي Cultural Communication

قد يلحق هذا النوع بهذا الشكل من أشكال التقسيم، ويحدث الاتصال الثقافي نتيجة اتصال شخص أو أكثر من ثقافة معينة بشخص أو أكثر من ثقافة أخرى، وحينئذٍ لابد أن يعي المتصل اختلاف العادات الثقافية، وإذا غاب هذا الوعي ينتج عن ذلك سوء في الفهم.

ثانياً: أنواع الاتصال بحسب طبيعة العلاقة بين المشاركين:

١- الاتصال الرسمي:

وهو كل اتصال يغلب عليه الطابع الرسمي، ويكون بطريقة القنوات واللوائح الرسمية، وله أقسام نذكرها:

أ. اتصال من الأعلى للأسفل: وهو الاتصال الذي تصدر به المقترحات والأفكار من المنصب الأعلى إلى منصب أقل، مثال: من المدير للموظف، والهدف منه تنفيذ الأهداف والخطط والبرامج، وهو الأكثر شيوعاً.

ب. الاتصال من الأسفل للأعلى: ويكون هذا الاتصال من خلال الرد على الطلب الرسمي من الجهة الرسمية السفلى إلى الجهة العليا، مثلاً رد الموظف على طلب المدير.

ج. الاتصال الأفقي: ويطلق عليه الاتصال المستعرض، وهو عبارة عن

الاتصال بين الأفراد في مستوى واحد، مثل تعامل الموظفين مع بعضهم البعض أو المدراء مع بعضهم البعض.

٢- الاتصال غير الرسمي :

وهو عبارة عن اتصال مبني على العلاقات الاجتماعية والشخصية بين الأفراد والمجموعات، مثال على ذلك ما يتم بين الموظفين أو الأشخاص من مناقشات حول مشاكلهم أو مواضيع معينة.

ثالثاً: أنواع الاتصال بحسب الأسلوب المتبع :

وقد تصنف أساليب التواصل إلى أربعة^(١)، وهي باختصار:

١- التواصل الانعكاسي (السلبي) **Passive Communication**

هذا النوع من التواصل يكون عند الأشخاص المهزوزين والفاقرين للثقة بأنفسهم، حيث يميل هذا الشخص إلى التردد، ويوافق عموماً على كل ما يقوله الآخرون ويبدو دائماً بحالة من العجز والاستسلام.

٢- التواصل العدواني **Aggressive Communication**

وهو على عكس الأول، يظهر هذا الشخص ميلاً إلى فرض آرائه على الآخرين وعادة ما يعتمد أسلوب الصراخ والكلام العالي لإثبات وجهة نظره ويحاول دائماً إحراج الآخرين ولا مشكلة لديه في الاعتداء على حقوقهم.

٣- التواصل الانعكاسي العدواني **Passive-Aggressive Communication**

وهو أسوأ هذه الأنواع على الإطلاق، إذ يظهر هذا الشخص أمام الجميع بمظهر الانعكاسي، لكنه في الحقيقة يضمّر العدواني، فيحاول إيذاء من حوله بطرق مخفية ويحاول أن يسيطر اعتماداً على التملق لأصحاب القرار والوشايات.

(١) من الصفحة الويب: <https://bayhaspm.com/assertive-communication/>

٤ - التواصل الواثق، أو الحازم Assertive Communication

يتميز هذا الشخص بإدراكه الدقيق لنقاط ضعفه ونقاط قوته، يعبر عن رأيه بثقة ويسمح للآخرين بالتعبير عن آرائهم، يميل إلى البحث عن الحلول الوسط، لا ينسحب بسهولة ولا يسمح للآخرين بمصادرة رأيه. هذا الشخص هو أهم ما تبحث عنه وتحتاجه بالفعل المؤسسات التي تسعى للنجاح. هذا الشخص لا يخشى أن يقول لمديره "أعتقد أن هناك طريقة أفضل في العمل" و "لنجرّب أسلوباً آخر". هذا الشخص حتى لو اضطر للقيام بالعمل حسب التعليمات المعطاة له، سوف يسجل رأيه قبل أن يقوم بذلك وربما يتقدم بالاستقالة بعدها.

وعلى سبيل المثال يمكن لفت النظر إلى أن المؤسسات الناجحة اليوم لا تبحث عن نسخ مكررة عما يقوله المدراء في الإدارات العليا، بالعكس هي تبحث عمن ينتقد بهدف التصحيح والتطوير المستمر والذي هو أحد أعمدة الجودة المستدامة.

رابعاً: أنواع الاتصال بحسب رموز الرسالة:

- ١- الاتصال الكتابي: كما في كتابة رسالة أو خطاب.
 - ٢- الاتصال المرئي: والذي يكون وجهاً لوجه، أو من خلال التلفاز.
 - ٣- الاتصال الشفهي: ويكون الكلام (التحدث والإنصات) هو الأمر البارز في هذا النوع من الاتصال.
 - ٤- الاتصال الحركي: مثل استخدام لغة الإشارة للصم والبكم.
 - ٥- الاتصال الإلكتروني: عبر الإنترنت ووسائل التكنولوجيا الحديثة.
- وهذا التقسيم هو ما سنستعرضه مفصلاً فيما يأتي تحت عنوان: لغات الاتصال.

لغات الاتصال

نستعرض هنا تقسيماً آخر للاتصالات يأخذ تمييزه بين أنواعه من جهة اللغة أو الرموز المستخدمة، وهو ما يمكن أن يعنون له بأشكال الاتصال.

هناك وسائل متعددة تتم بها عملية الاتصال مع الآخرين، ولبعضها أثر كبير في عملية الاتصال من حيث فهم الرسالة ووضوح الأفكار والآراء التي تهدف إليها الرسالة، فإن تنفيذ عملية اتصال في أي مجال من المجالات يتطلب استخدام لغة اتصال بين المرسل والمستقبل، واللغة سواء كانت اللغة الأم أو لغة أجنبية تنقسم إلى نوعين هما: (اللغة اللفظية)، و: (اللغة غير اللفظية). وعندما يحاول الإنسان التواصل مع الآخرين في موقف اتصال، فإنه يستخدم اللغتين معاً ولا يمكن فصلهما، فحين يذكر عبارة للتعبير عن فكرته أو رأيه في موضوع معين (لغة لفظية) نجده يحرك يديه يمينا ويسارا أو ترتسم تعبيرات على وجهه، أو يستخدم إشارات معينة (لغة غير لفظية)، ويتضح ذلك جلياً في مواقف الاتصال المتنوعة^(١):

اللغة اللفظية : Verbal Language

وهي مجموعة من الرموز المنطوقة أو المكتوبة التي يتم استخدامها في جمل وعبارات تعبر عن المعنى. وتعد اللغة اللفظية هي وسيلة الاتصال الشفهية والتحريرية التي يستخدمها الإنسان للتعبير عما يجول في خاطره من خلال ما يستخدمه من كلمات وأصوات وقواعد نحوية حيث تربط هذه المكونات في محتوى مفيد يعبر عما يريد الفرد إيصاله للآخرين سواء كان بالصيغة الشفهية أم بالصيغة التحريرية.

فيتم هذا الاتصال بالكلام المنطوق سواء أكان ذلك بالمحادثات أم الاجتماعات أم غيرها، وقد يكون بالكلام المكتوب مثل التقارير والمنشورات والكتب وغيرها من

(١) نظريات الاتصال في القرن الحادي والعشرين: د. عبد الرزاق الدليمي ص ٢٦-٢٧، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع - عمان، الطبعة العربية، ٢٠١٦م. وانظر: حميد الطائي وبشير العلاق، أساسيات الاتصال: نماذج ومهارات.

الطرق الكتابية، ويتميّز الاتصال اللفظي بإمكانية الاحتفاظ به والعودة إليه حين الحاجة لذلك، كما يتميّز بحماية البيانات والمعلومات من أي تحريف أو تغيير، أما عيوبه فتتلخص فيما يلي: البطء في توصيل المعلومات، ويمكن أن يتم فهم الكلام المكتوب أو غير المكتوب بشكل خاطئ خاصة عندما يُستخدم بعض الألفاظ التي تحمل أكثر من معنى. ولذلك وجب استخدام اللغة أو الألفاظ التي تحمل ذات المعاني لطرفي الاتصال، واستخدام الكلمات البسيطة الواضحة المعنى المألوفة الجرس، والجمل القصيرة بقدر الإمكان من أجل تحقيق الفهم المشترك.

١- الاتصالات اللفظية الشفهية:

هي الاتصالات التي تستخدم الألفاظ المنطوقة المشتملة على كلمات أو جمل أو عبارات دالة على معنى مفيد يتكون من الفكرة أو الموضوع الذي يريد الشخص نقله إلى المعنى، ومن الوسائل التي تمثل هذا النوع:

- المقابلات الشخصية.
- المناقشات والندوات والمحاضرات والاجتماعات.
- الاتصالات الهاتفية.

٢- الاتصالات اللفظية الكتابية (التحريرية)

هي الاتصالات التي تستخدم كتابة الأفكار والمعلومات إما باستخدام الكلمات أو الرموز وتوزيعها على الأشخاص، ويعد هذا النوع من الاتصالات سلاحاً ذا حدين فقد يكون إيجابياً إذا اتسم بالدقة التعبيرية والوضوح وعندها يمكن اعتماده كوثيقة رسمية قانونية وقد يكون سلبياً إذا لم يكن بالدقة المطلوبة وبالتالي يكون عبئاً على الشخص المعنى وذلك في عملية حفظه، ومن الأمثلة على هذا النوع ما يلي:

- التقارير والأوامر.
- التعليمات وكتيبات المؤسسة.

ولهذا النوع من الاتصالات ميزات أهمها^(١) :

- سهولة التدوين والتوثيق.
- إمكانية بثها وإرسالها إلى أكبر عدد ممكن من الأفراد دون أي تشويش على المحتوى العام للرسالة.
- إمكانية الرجوع إلى الوثائق في المستقبل.
- إمكانية تقديم الكثير من التفاصيل والشواهد والأدلة في مثل هذا النوع من الاتصالات.
- إمكانية استخدام الصور والرسومات والجداول وغيرها.

٣- الاتصالات اللفظية الإلكترونية

وهي القرارات التي تصل إلى الأشخاص عن طريق التقنيات الحديثة مثل الشبكة العنكبوتية (الانترنت)، ومثل هذا النوع من الاتصالات يعزز نمو وفاعلية الاتصال بين الأشخاص إلا أنه من الممكن أن يفهم بشكل غير صحيح في حال إذا لم يكتب على طريقة الاتصالات الكتابية.

ويستخدم هذا النوع من الاتصالات بأسلوبين هما: الاتصال الكتابي (الرسائل الالكترونية) والاتصال الشفوي (المؤتمرات والفيديو).

اللغة غير اللفظية (لغة الجسد) : Non-Verbal Language

هي الاتصالات التي لا تستخدم الكلمات للدلالة على معانيها وإنما لغة غير لفظية مثل لغة الإشارات، وتعتمد الاتصالات غير اللفظية على تعابير الوجه والجسد لنقل الإيماءات الفعالة.

ولقد استخدم الإنسان اللغة غير اللفظية عبر التاريخ مع^(٢) استخدامه للغة اللفظية

(١) شعبان فرح، الاتصالات الادارية.

(٢) ومن الجدير بالذكر كما سبق التنبيه إليه أن هنالك من يزعم أن هذا النوع من الاتصالات يعد الأقدم تاريخياً، وأن الشعوب استخدمته منذ ملايين السنين كلغة اتصال وحيدة. ولا شك في أن هذا تصور باطل كما يدل عليه قوله تعالى: ﴿وعلم آدم الأسماء كلها﴾ وقوله: ﴿خلق الإنسان، علمه البيان﴾.

لكي يتمكن من نقل بعض المعلومات وتبادل الخبرات وتشمل اللغة غير اللفظية الإشارة والحركات والأفعال ولغة الأشياء ويتضح ذلك في المثالين التاليين :

الشخص الذي يرفع يده لكي يلقي السلام على زميله ، أو الشخص الذي يحرك رأسه من اليمين إلى اليسار لكي يعبر عن رفضه لشيء ما.

وهنا يتم نقل المعلومات والأفكار دون أي لغة ، ومن الأمثلة عليه : الإيماءات ، واللمس ، وتعابير الوجه ، والحركات باليدين ، بالإضافة للتعبيرات الصوتية والتي قد تعبر عن مشاعر معينة مثل الفرح والمرح والهدوء والخوف وغيرها ، وهناك أمور تحسّن من الاتصال غير اللفظي نذكر منها : إتباع السلوك المتفتح : أي تلقي أي مقترحات أو عروض بشيء من الود لكسب ثقة الآخرين . الاعتدال خلال الجلوس مع الآخرين . النظر للآخر حين التواصل معه . المصافحة بشيء من اللطف فهي وسيلة لنقل المشاعر والمودة . الهدوء والإنصات للآخرين .

وهو عبارة عن لغة الحركة ، والإشارة ، والألوان ، والأشياء ويمكن تقسيم الاتصال غير اللفظي إلي أربعة أنواع من الرموز :

- ١ . رموز الأداء : وتشمل حركات الجسد - تعبيرات الوجه - الإيماءات .
- ٢ . رموز اصطناعية : مثل نوع الملابس - الديكور - الماكياج - المعمار .
- ٣ . رموز إعلامية : مثل حجم البنط المستخدم في الطباعة ، وموقع الخبر أو الموضوع ، نوع الصور المستخدمة ، الحجم ، اللون ، الظلال - أنواع اللقطات التلفزيونية - زوايا الكاميرا - الإضاءة .
- ٤ . رموز ظرفية : تنبع من استخدامنا للوقت والمكان مثل ترتيب جلوس الزوار حسب أهميتهم .

ولقد اختلف العلماء حول عدد التعبيرات غير اللفظية لغةً ؛ فبعضهم رفض إطلاق كلمة لغة على الرموز غير اللفظية ، ووجد آخرون أن اللغة تؤدي وظيفة وهي أنها وسيلة اتصال وتفاهم بين البشر ، فإذا كانت الرموز غير اللفظية تؤدي أيضا هذه

الوظيفة فيمكن أن تدخل في مجال اللغة.

وذكر ريتشارد بغت Richard Paget أن الفرد بإمكانه أن يؤدي (700,000) إيماء أو إشارة مختلفة وبذلك فإن عدد الإشارات أكثر من قوائم الكلمات المتداولة في أوسع القواميس الإنجليزية ، وهي التي لا تزيد عدد كلماتها عن (100,000) كلمة ، ولكن لإتمام عمليات الاتصال فهي بحاجة إلى أعداد أكبر بكثير من هذا العدد ، الأمر الذي يتطلب بالضرورة استخدام لغة أخرى غير اللفظية ، مثل لغة الإشارة والإيماءات أي اللغة غير اللفظية.

وهي تسهم في زيادة التذكر ، فقد وجد أن التذكر يزداد كلما دخلت أكثر الحواس في تلقي الرسالة ، ف نجد العين على رأس الأعضاء في الاتصال البشري وخاصة في ظل اللغة غير اللفظية.

إن الوجه واليدين يمكن أن يضيفا الكثير إلى اللغة اللفظية ، من خلال الإشارات والإيماءات الصادرة عنهما.

فالمرسل عندما يقدم رسالته دون أن تظهر أي تعبيرات على وجهه يلاحظ على المتلقين عدم الانتباه الكافي ، ولا ينجذبون إلى حديثه. وفي المقابل فإن المرسل الذي تكثر حركته كأن يتنقل بسرعة بصفة مستمرة ، ويتحدث مستخدماً إشارات الأيدي بداع وبدون داع (أي إشارات يدوية غير طبيعية) يؤدي إلى انشغال المتلقين بما يقوم به من حركات وإشارات دون الربط بين اللغة اللفظية واللغة غير اللفظية لفهم موضوع ما يشرحه.

ولذلك كان على المرسل عند الجمع بين اللغتين ، أن يدرك أن أفضل الحالات هي الاستخدام الصحيح (الوظيفي) لهما.

ولعل مما تجدر الإشارة إليه هنا أن استخدام الإشارة والإيماءات مهم للغاية في المواقف التواصلية التعليمية لمعلمي مختلف المواد ، وخاصة لمعلمي اللغات الأجنبية لأنها تسهل فهم الكلمات الصعبة في اللغة الأجنبية بدلا من ترجمتها إلى اللغة العربية.

الفصل الثاني: تقويم الاتصال

عوامل نجاح الاتصال وتأثيره:

مفهوم مهارات الاتصال

مفهوم المهارة Skill :

المهارة في اللغة: الحذق والإتقان.

وفي الاصطلاح: هي القدرة اللازمة لأداء عمل معين بأقل جهد مع الدقة والإتقان.

وفي حديث عائشة رضي الله عنها أن رسول الله ﷺ قال: «الماهر بالقرآن مع السفارة الكرام البررة، والذي يقرأ القرآن ويتتعتع فيه وهو عليه شاق له أجران»^(١)

سبل اكتساب المهارات:

ويتم اكتساب أي من المهارات عادة بالتعلم والدربة التدريجين عبر مراحل متعاقبة:

١. مرحلة اللاوعي واللامهارة: وهي الحال التي يكون عليها المرء في الأصل، كأن يكون الصغير مقبلاً على تعلم المشي أو القراءة أو الكتابة، أو يكون الشخص مقبلاً على تعلم قيادة السيارة أو الحاسوب. فليس لدى عقله سواء الذي تحت سلطان الشعور أو اللاشعور أية دراية بكيفية تنفيذ المطلوب.

٢. مرحلة الوعي واللامهارة: وهي حين يأخذ في بداية التعلم بالتمرن على ما يريد الوصول إليه، فيحاول إعمال فكره أثناء ذلك في كل جزء من الأفعال التي تتكون منها المهارة المقصودة. وهو مع ذلك لا يتمكن من إتقان ما يقوم به.

(١) مسلم في كتاب صلاة المسافرين وقصرها، باب فضل الماهر بالقرآن والذي يتتعتع فيه ٥٤٩/١ (٧٩٨).

٣. مرحلة الوعي والمهارة: ويصل عندها نتيجة التعلم والدرية إلى درجة القدرة على تحقيق ما يصبو إليه، ولكن بشرط استجماع تفكيره ووعيه للتمكن من القيام بالأفعال التي ينفذها. ويكون معرضاً للوقوع في الخطأ عند أدنى غفلة أو قلة تركيز.

٤. مرحلة اللاوعي والمهارة: وفيها يصبح المرء ماهراً حاذقاً بذلك العمل تحت سيطرة العقل اللاشعوري لديه، ينفذه دون عناء أو حاجة إلى التركيز، ومع ذلك لا يقع منه خطأ في الفعل إلا بصورة هفوة نادرة. بل إنه لو تفكر في تفاصيل ما يقوم به كان معرضاً للزلات والأخطاء بصورة أكبر. كمن يراقب كيفية تحريكه لقدميه عند المشي، أو لفكيه عند المضغ.

تعريف مهارات الاتصال Communication Skills :

بناء على ما تقدم من تعريف كل من الاتصال والمهارة فيما سبق يمكن تعريف مهارات الاتصال اصطلاحاً بأنها: «السعي إلى إتقان سلوك السبل والأساليب المثلى، لتحقيق نقل وتبادل فعال للمعلومات والمعاني والأحاسيس والآراء بين الأشخاص، والتأثير في أفكارهم وإقناعهم من خلال استخدام طرق لفظية أو غير لفظية».

إلى جانب كون مهارات الاتصال ملكةً فطريةً، فإنها كذلك قابلة للتطوير والترقية؛ إذ تلعب العوامل الثقافية والاجتماعية دوراً هاماً في درجة اكتسابها، فكم من متحدث أو خطيب اكتظّ مجلسه بالمستمعين، وآخر أخذ مستمعوه بالتناقص قبل أن ينتهي من حديثه. ويكمن السبب وراء ذلك في أمور منها: ربط الحديث بواقع الحياة اليومية، واستخدام الجمل الإخبارية إلى جانب الاستفهامية، بالإضافة إلى الحركات واختلاف نبرات الصوت، والتشديد على النقاط المهمة، وما أشبه ذلك مما يتمتع به بعض الناس وحرّم منه آخرون.

وكّلما نجح الإنسان في إتقان هذه المهارات كانت درجة الاستجابة لدى الآخرين أكبر، حتى يصير الاتصال أمراً مؤثراً في حياة البشر، تتقارب به الشعوب والقبائل والأمم، وتنصهر الثقافات والطبقات. وذلك ما يستلزم تحقيق ما يسمى بـ (الاتصال

الفعال). وهو بحاجة إلى العديد من أصناف المهارات، وتستأثر (مهارات الاتصال الشخصي) إلى جانبه بأهمية خاصة.

هذا وتنقسم مهارات التواصل إلى عدة أقسام تبعا لعناصر العملية الاتصالية، فلكل عنصر مهارات يجب العناية بها فيما يخصه حتى يتحقق التغلب على معوقات الاتصال.

أولا : مهارات المرسل (المصدر- المتصل - المرمز):

إن تحقيق الاتصال الناجح يتطلب عددا من المهارات الواجب التحلي بها لضمان التمكن من التعامل مع متطلبات الموقف التواصلية. فيجب أن تتوافر في المصدر لكي يتحقق نجاحه مجموعة من الصفات والخصائص التي تجعله متصلا جيدا، من أهمها:

أ- مهارات اتصالية:

يوجد عدد من المهارات الاتصالية يجب توافرها لدى المرسل، منها خمس أساسية وهي: الكتابة والتحدث، والقراءة والاستماع، ومهارة القدرة على التفكير ووزن الأمور لأن القدرة على التفكير تساعد في تحديد الأهداف والقيام بعملية الترميز. ويمكن أن نلحق بها مهارات أخرى هي:

- التعبير الجيد عن رسالته أمام مستقبله مع وضوح صوته.
- الاستخدام الجيد للغة اللفظية واللغة غير اللفظية.
- الأداء الجيد في سائر مهارات الاتصال.

وذلك لضمان تمكنه من النجاح في المهام التي قد تقع على عاتقه كتقديم العروض - المقابلات الشخصية - التفاوض - إدارة الاجتماعات. وبالتالي فإن مما يجب عليه، أن يكون قادراً على ما يأتي:

- ١- الكتابة والكلام: ووظيفتها وضع الرسالة في صورة رموز تمثل في مجموعها معنى معين يسعى المتصل في إيصاله إلى مستقبل تلك الرسالة.
- ٢- القراءة والاستماع: ووظيفتهما الأساسية فك - تفسير الرموز التي يستقبلها.

٣- التفكير: وهى مهارة هامة لكل من عمليتي الترميز وفك الرموز وتفسيرها، وترتبط ارتباطا كبيرا بالهدف من الاتصال.

٤- اللغة والقدرة على استخدامها: من العوامل المؤثرة في مهارة الاتصال، حيث تؤثر في قدرتنا على التفكير ووضع الرسائل في صورة رمزية لغوية مؤثرة، وبالتالي تعد أهم مكونات الاتصال.

٥- مهارة إرسال واستقبال للرسالة وما تشمله من تبادل للمعلومات.

٦- مهارة جعل مضمون الرسالة مرتبطا ومتفقا مع خبرات وحاجات المتلقي.

٧- مهارة التحديد الدقيق لسمات ومحددات شخصية وخصائص المتلقي.

٨- مهارة استخدام أفضل الأساليب والوسائل المناسبة في توصيل المعلومات.

٩- مهارة استخدام الوقت والمكان المناسبين للإرسال بحيث يتفق مع ظروف المتلقي.

١٠- مهارة التنبؤ بالمعلومات التي قد تصادف عملية الاتصال كيفية التغلب عليها والتقليل من تأثيرها السلبي.

المهارات اللفظية :

تتضمن اللغة اللفظية كاللغة العربية أو اللغة الإنجليزية أو اللغة الفرنسية جانبين : اللغة الشفهية واللغة التحريرية. ويشتمل كل منهما على مهارتين هما مهارة الاستقبال ومهارة الإرسال. وبالتالي تتضمن كل لغة حية أربع مهارات رئيسة هي:

١- مهارة الفهم السماعي (الاستماع).

٢- مهارة التعبير الشفهي (التحدث).

٣- مهارة الفهم القرائي (القراءة).

٤- مهارة التعبير التحريري (الكتابة)

الفرق بين المهارة اللغوية ومهارة الاتصال :

تمثل المهارة اللغوية في تكوين جمل أو عبارات صحيحة نحويا، أما مهارة

الاتصال فتتمثل في استخدام جمل أو عبارات ذات معنى ودلالة في الموقف التواصلية. ويمكن القول أنه لا توجد مهارة اتصال بدون المهارة اللغوية لأن المهارة اللغوية (قواعد- صوتيات- مفردات لغوية) هي الأساس لمهارة الاتصال، والأخيرة هي الأعم والأشمل وتتضمن بداخلها المهارة اللغوية، فإذا استخدمت اللغة كوسيلة اتصال، فيجب أن يلاحظ عند ذلك أنه صار من الواجب التعامل معها كمهارة اتصال، ولا يقتصر عند حد دورها كمهارة لغوية فقط، فيجب أن يراعى ما يلي:

١. التحدث بصوت مرتفع يسمعه كل المتلقين.
٢. التحدث بلباقة وبأسلوب واضح يفهمه كل المتلقين.
٣. النطق الصحيح للغة (أصوات - كلمات - جمل).
٤. التنوع في نبرات صوته خلال الموقف التواصلية.
٥. الاستماع الجيد للمتلقين.
٦. الاستخدام الصحيح للغة التحريرية ووضوح الكتابة.
٧. استخدام المفردات اللغوية الواضحة والبسيطة التي يمكن من خلالها إيصال معلومات المادة العلمية ببساطة إلى المتلقين.
٨. البعد عن تكرار مفردات معينة بصفة مستمرة حتى لا يعدها المتلقون لزمات لديه.

المهارات غير اللفظية :

- أما بالنسبة لدور المرسل عند استخدامه للغة غير اللفظية، فيجب أن:
١. يدرك أهمية استخدام الاتصال غير اللفظي أو الرموز غير اللفظية ودورها في إيصال الرسالة إلى المتلقين.
 ٢. ينوع في استخدام اللغتين اللفظية وغير اللفظية لأنه لا يمكن فصلها.
 ٣. يهتم باستخدام صور اللغة غير اللفظية المختلفة، كالإشارات وحركات الجسم وتعبيرات الوجه والتواصل العيني والإيماءات والرسوم واللوحات والصور الثابتة.

وتجدر الإشارة في هذا المقام إلى أن كليات التربية تهتم بتنمية مهارات الاتصال التعليمي لدى طلابها خلال عملية الإعداد المهني نظريا وعمليا في التربية الميدانية، وذلك لزيادة جودة وفاعلية المواقف الاتصالية.

ولإتمام ما ذكر يمكن أن نعدد من أنواع المهارات المتصلة باللغة غير اللفظية: التواصل بالعين، مهارة الوضع والحركة، ملامح وتعابير الوجه، اللبس والمظهر، الصوت والتنوع الصوتي، اللغة غير المنطوقة (وقفات، كلمات)، إشراك المستمع، استخدام المرح، الشخصية الطبيعية غير المتكلفة.

١- مهارة الاستماع

وتعرف هذه المهارة قدرة المستقبل على التركيز بمحتوى الرسالة وفهمها على الوجه المطلوب، وتتم هذه المهارة بعدة مراحل:

- الإنصات
 - التفسير
 - الاستيعاب
 - التذكير
 - التقييم
 - الاستجابة (لفظية، غير لفظية، استجابة المشاعر)
- وحتى يتمكن المستقبل من عملية الاستماع للمرسل، لابد من تنفيذ الخطوات التالية:

- عدم مقاطعة المرسل.
- التركيز على الهدف الأساسي لحديث المرسل.
- عدم إطلاق الأحكام على حديث المرسل حتى ينتهي من حديثه.
- التعمق في كلمات المرسل ومحاولة تفسيرها بالوجه المطلوب.

٢- مهارة التفكير

وتعرف هذه المهارة بأنها سرعة استعمال الفكرة في المواقف والعلاقات المحيطة

بالعمل خلال عملية الاتصال ، ولابد من التفريق بين نوعين من التفكير أثناء استخدام أو دراسة مهارة التواصل مع الآخرين هما :

- التفكير التحليلي

هو التفكير الذي يعتمد على المنطق كأساس للوصول إلى حل لمشكلة ما ، ولابد من إتباع خطوات علمية منطقية للتعرف على المراحل التي تمر بها المشكلة.

- التفكير الابتكاري

هو التفكير الذي يعتمد على الخيال والإبداع للوصول إلى حل لمشكلة ما ، ويتميز هذا النوع بتعدد الأفكار المختلفة التي تقود الشخص للوصول إلى الحل.

الفرق بين النوعين : (التفكير التحليلي والتفكير الابتكاري)

التفكير التحليلي	التفكير الابتكاري
الاعتماد على المنطق	الاعتماد على الخيال والإبداع
اتباع أسلوب متسلسل في خطوات معينة	القفز من فكرة لأخرى ومن مسار تفكير لآخر
اشتراط الصواب في كل خطوة من خطواته	لا يشترط الصواب في كل خطوة من خطواته
استبعاد الأفكار المعروضة أولا بأول	توليد أفكار جديدة وكم هائل من الأفكار المختلفة

٣- مهارة التحدث

وتعرف هذه المهارة بأنها قدرة الشخص على التحدث بفاعلية مع الآخرين وتجنب الوقوع في الأخطاء أثناء الحديث ، وعملية توجيه الأسئلة إلى المستمع بالطريقة التي تساعد الشخص على إيصال رسالته بشكل فعال.

وحتى يتمكن المرسل من التحدث بفاعلية إلى المستقبل ، يجب أن يراعي النقاط

التالية :

- اختيار التوقيت المناسب للتحدث مع المستمع.
- معرفة محتوى الرسالة ، وما تتضمنه من مفاهيم.
- استخدام أساليب متنوعة في الحديث والتركيز على جوهر الموضوع.
- استخدام لغة بسيطة ومصطلحات واضحة.
- استخدام الأمثلة المباشرة أثناء الحديث.

٤- مهارات الاتصال غير اللفظي

وتعرف هذه المهارة بأنها مجموعة من الأشكال الحركية والإيماءات التعبيرية التي توحى إلى معاني يتفق عليها مجموعة من الناس ، وتستخدم هذه المهارة لتوضيح فكرة ما دون التعبير عنها بالكلام ، ومن أهم أنواع الاتصالات غير اللفظية والتعبيرية ما يلي :

- النواحي الصوتية المصاحبة للكلام.
- الإنصات بالنظرات.
- الحركات الصامتة.
- استخدام الوضع الجسماني في الاتصالات.

٥- مهارة الإقناع

الإقناع هو عملية فكرية وشكلية يحاول فيها أحد الطرفين التأثير على الآخر وإخضاعه لفكرة ما ، وحتى يستطيع أي شخص إقناع الآخرين بأي فكرة لابد أن يستخدم الشخص عدة أساليب منها ما يلي :

- التجارب الميدانية المعززة بالأرقام والأدلة والبراهين.
- القصة القصيرة ذات المعاني والدلالات.
- الأمثال العربية الأصلية المستندة على الإرث الحضاري والفكري.
- البراهين والحجج.
- التعابير الطبيعية المتمثلة بالمودة والاحترام والتقدير والاعتزاز والسرور.

ب- الاتجاهات:

الاتجاه: هو ميل عاطفي تنظمه الخبرة بحيث يتفاعل الشخص سلبيا أو ايجابيا مع شخص أو شيء أو موقف، وتؤثر اتجاهات المصدر على الطريقة التي يتصل بها، وعلى كفاءة الاتصال.

والمطلوب هو (إحكام اتجاهات المصدر) من أجل التمكن من التعامل مع متطلبات الموقف التواصلية. ويحدث تأثير الاتجاهات في ثلاث نواحي:

١- اتجاه المصدر نحو نفسه:

فمستوى الثقة بالنفس وروباطة الجأش، وتقييم الفرد لذاته يؤثر في الرسالة التي يقوم بوضعها. فاعتقاد الشخص انه لا يستطيع مواجهة الآخرين واهتزاز الثقة في النفس لديه يؤثر على عملية الاتصال، ولا يمكن أن ينجح في تحقيق اتصال ناجح. أما شعور الفرد بالثقة في قدراته فيجعله أكثر قدرة على نجاح الاتصال، مثل: المذيع أمام الجمهور، أو الخطيب أمام المصلين، أو المعلم أمام التلاميذ.

• ولذلك يجب أن يكون قادراً تجاه نفسه على ما يأتي:

١. تحديد الهدف أو الأهداف في رسالته.
٢. إدارة الموقف الاتصالي إدارة فاعلة.
٣. التعديل في رسالته أو في عملية الاتصال بناءً على التغذية الراجعة.
٤. بناء مواقف تواصلية جديدة.
٥. إيصال رسالته بطرق وأساليب متنوعة ومناسبة.
٦. التعامل بكفاءة مع أنواع قنوات الاتصال.

٢- اتجاه المصدر نحو موضوع الاتصال:

بالاهتمام بالموضوع، وطلب الحق والصواب فيه واختيار النافع منه، حيث من الممكن أن يشعر المستقبل للرسالة إن المتصل يميل أو لا يميل لموضوع الاتصال من خلال:

*طريقة كلامه عن الموضوع.

*نبرات صوته إما متحمسة أو توحى بعدم الاهتمام.

*أسلوبه في عرض الموضوع أو الكتابة.

*خوفه أو شجاعته في عرض الموضوع.

وبالتالي لا يمكن إقناع المستقبل بشيء لا يعتقد فيه المتصل ولا يعرفه أو يحمل نحوه

خبرات سيئة أو لديه عنه معلومات سلبية (ففاقد الشيء لا يعطيه).

• وبناء على ذلك يجب أن يكون قادراً تجاه الموضوع على ما يأتي:

١. أن تنصت جيداً، وتركز وتنتبه لما يقوله الطرف الآخر.

٢. أن تتحدث بقوة وثقة، وألا تقلل من أهمية أفكارك قبل أن تعبر عنها.

٣. أن تمتلك القدرة على التعبير بجلاء ووضوح وطلاقة لسان.

٤. أن تكون مقنعا لا آمرا أو ضاغطا.

٥. أن تبعث برسائل قوية إيجابية دون أن تتكلم، وذلك من خلال حركات

الجسد.

٦. أن تعبر عن مشاعرك بصدق وصراحة.

٧. أن تنصت للمحتوى بدلا من أن تلوم وتنتقد.

٣- اتجاه المصدر نحو المستقبل:

يجب التعامل مع المتلقي بالاحترام والأدب. حيث تتأثر عملية الاتصال بما يشعر به

الشخص القائم بعملية الاتصال تجاه الشخص المستقبل للرسالة بما يشمل ذلك من

حب وكره، وود أو عدا. أو الشعور بالمستوى الاجتماعي أو العلمي له فكلها عوامل

تؤثر بشكل أو بآخر في مدى نجاح أو فشل عملية الاتصال ، كما أنها تحدد الأسس

التي يمكن أن تبنى عليها عملية الاتصال ذاتها.

• فعليه أن يكون قادراً تجاه المتلقي بممارسة سلوكية تساعد المرسل على تحقيق نجاح

عملية التواصل وإثمارها. منها ما يأتي:

١. إثارة دافعية المتلقين للتواصل.

٢. تعامل المرسل مع المستقبلين بود ولطف، ويكون مرناً في التعامل معهم.

ت - تحقق مستوى المعرفة الكافي:

مستوى المعرفة يؤثر في طبيعة وتكوين عملية الاتصال لدى المرسل؛ لأننا لا نستطيع أن ننقل رسالة لا نعرف مضمونها، ولا نستطيع أن نقول شيئاً لا نعرفه، فكلما كانت المعرفة ومستوياتها متساوية أو متشابهة لدى الطرفين، كانت العملية أكثر وضوحاً.

١. أن يكون المرسل متمكناً من تخصصه العلمي.

٢. قادراً على الاستجابة والرد على أسئلة الموجهة إليه.

ث - الموقع في النظام الاجتماعي والثقافي:

يتأثر المرسل (المتصل - المصدر) بمكانته الاجتماعية التي يشغلها في النظام الاجتماعي والثقافي. وسيؤثر مركز المصدر في النظام الاجتماعي والثقافي، عليه، بل وعلى سلوك أي شخص بشكل عام. فيجب على المرسل أن يكون ملماً بخصائص من يتعامل معهم من حيث العمر الزمني والمستوى الاجتماعي والثقافي والاقتصادي. كما على المستقبل أن يعي الدور أو الأدوار التي يقوم بها المرسل، ولكي نحدد فاعلية الاتصال، علينا أن نعرف أنواع النظم الاجتماعية التي نعيش فيها، من خلال الإطار الثقافي والاجتماعي (معتقدات، عادات وقيم، أنواع السلوك المقبولة وغير مقبولة التطلعات، والتوقعات الخاصة وغيره)؛ ونحدد في المرسل معتقداته، وآراءه، وسلوكه ومدى مناسبتها للمجتمع الذي ينتمي إليه، وكذلك نتعرف على توقعاته وتوقعات الآخرين منه. وهذا يعني التمكن من التعرف على السلوك الاتصالي للأفراد.

وخلاصة هذا كله أنه:

يمكن تحديد العوامل المتصلة بالمصدر والتي لها أثر كبير على نجاح عملية الاتصال فيما يلي:

١- أن يكون المصدر موضع ثقة من المستقبل.

٢- أن تتوفر لديه مهارات اتصالية عالية من خلال مهاراته في عملية الترميز بأبعادها المختلفة عن طريق عنصرى الاتصال اللفظي وغير اللفظي.

٣- يجب أن يتقمص المصدر دور المستقبل ومكانه حتى يمكنه مخاطبة المستقبل بلغته وان ينفذ إلى عقله بسهولة.

٤- يجب أن يختار المرسل المحتوى المقنع الذي يتناسب مع احتياجات واهتمامات ورغبات المستقبل.

٥- أن يركز على تماثل الأفكار والخبرة المشتركة بينه وبين المستقبل.

٦- أن يختار الوقت المناسب والمكان الملائم لطبيعة المستقبل.

٧- أن يراعى حسن صياغة الرسالة وان تتناسب من حيث المضمون مع اهتمامات المستقبل وان يراعى تضمين الرسالة لعنصر التشويق والإثارة.

معوقات نجاح المصدر في الاتصال :

اتفق بعض الكتاب على مجموعة من المعوقات الخاصة بالمصدر والتي تشكل عائقا أمام الاتصال الفعال وهذه العوائق تتمثل فيما يلي :

١- تصرف المصدر لصالح مصلحته الشخصية.

٢- سوء اختيار الرموز والكلمات المعبرة عن مضمون الرسالة.

٣- استخدام قنوات اتصال غير ملائمة لطبيعة الرسالة أو الهدف منها.

٤- تعالي أو تكبر المصدر على المستقبل.

٥- عدم قدرة المصدر على التعبير عما يجول بخاطره نتيجة لحالته النفسية.

٦- عدم مخاطبة المستقبل بلغته.

٧- سوء التعبير في الكلام والكتابة.

٨- نقص المعلومات الواردة في الرسالة الاتصالية.

٩- عدم وجود ترابط منطقي في الرسالة الاتصالية.

١٠- عدم إرسال الرسالة الاتصالية في الوقت المناسب مما يجعل المستقبل يتجاهلها

ويصرف تركيزه عنها.

ثانياً: مهارات المستقبل :

في الواقع العملي ليس هناك فرق بين مهارات المصدر والمستقبل ، فالفرد يكون مصدراً في لحظة ما ومستقبلاً في لحظة أخرى ولكن تم الفصل بينهم في النموذج لتوضيح عناصر العملية الاتصالية.

فالخصائص الاتصالية للمستقبل تؤثر في سلوكه الاتصالي فعلى سبيل المثال :

١- المهارات الاتصالية للمستقبل : وهي التي تؤهله للقدرة على القدرة على

الإنصات الجيد للآخرين . والقدرة على تبادل الأدوار مع مرسل الرسالة .

٢- اتجاهات المستقبل : نحو نفسه ونحو الرسالة أو الموضوع ونحو المصدر تؤثر على

كفاءته الاتصالية . مم يكفل شعوره بأهمية الرسالة . وبالتالي تأهب المستقبل

واستعداده لاستقبال الرسالة .

٣- مستوى معرفته عن موضوع الاتصال (محتويات الرسالة) : يؤثر ذلك على

فهمه لها ، وامتلاكه الخبرة اللازمة للاستقبال الجيد للرسالة . والقدرة على

التفكير الناقد والابتكار .

القدرات اللغوية : عدم امتلاك المستقبل لقدرات لغوية تساعده على تفسير

الرسالة يؤدي به إلى إساءة تفسيرها على خلاف ما يهدف إليه المصدر . فيلزم

تمكنه من اللغة اللفظية (شفهية وتحريرية) وغير اللفظية (إشارات وحركات...) .

بالقدر الذي يمكنه من استقبال الرسالة .

٤- الخلفية الاجتماعية : تؤثر حتماً على سلوكه الاتصالي فالمستقبل الذي يحتل

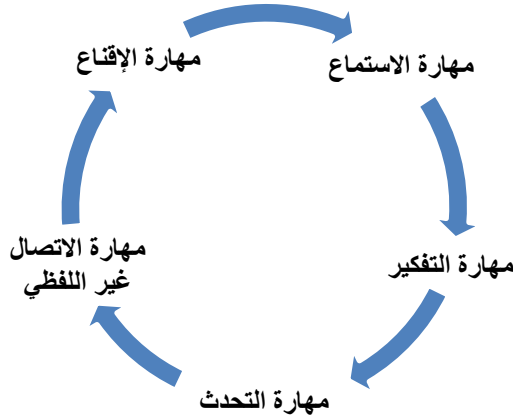
مكانة اجتماعية قيادية مثلاً داخل المجتمع سوف يختلف في استقباله وتفسيره

لِلرسالة عن أقرانه من الأفراد العاديين داخل المجتمع .

وفيما يلي تفصيل هذا البيان الموجز:

فسنستعرض هنا مهارات المستقبل بالتفصيل لكن يجب ملاحظة أنها في الوقت ذاته يجب أن يتصف بها كل من المتصل والمستقبل على حد سواء. فهي مهارات مشتركة بين المتصل والمستقبل:

مهارات الاتصال الأساسية



أولاً: الاستماع

إن السمع يصنف على أنه أكثر الأنشطة الاتصالية استهلاكاً للوقت (فنحن نقضى معظم عمرنا في الاستماع). والسمع هو أول أنواع الاتصال التي يقوم بها الإنسان، فنحن نتصل سمعياً قبل أن نولد، ولا نستعمل عيوننا إلا بعد أن نولد، أما الكلمات المنطوقة فلا تستخدم قبل عام من الولادة.

يفرق العلماء بين السمع والاستماع. فالسمع يتعلق بوظيفة الأذن في تلقي المثيرات الصوتية في حدود القدرة السمعية للإنسان. ويعرفه البعض بأنه استقبال الأذن للذبذبات صوتية من مصدر معين دون إعارتها انتباهاً مقصوداً.

أما الاستماع فهو شيء أكثر تعقيداً من السمع، فهو القدرة على السير لأبعد من الكلمات والتقاط كل المعلومات التي نقلت في موقف تبادلي أو تفاعلي... فالاستماع الجيد هو "ما يتحقق به فهم المعاني لما يسمع ومعرفة الأفكار التي فيها أو معظمها على

الاقبل وربط ما يتم سماعه بالخبرة.

إن أخطر الأمور في مجال الاتصال أن يعتقد المتصل أنه يملك المعرفة الحقيقية وأن على المستقبلين الاستماع إلى ما يقول دون محاولة بذل الجهد منه للاستماع. فان حسن الاستماع مهارة يجب أن يتصف بها طرفي الاتصال ، وكثير من سؤ الفهم يرجع إلى القدرة على الاستماع. فمن السهل أن نتظاهر بالاستماع ونحن في الحقيقة نكون قد أغلقنا عقولنا عن استقبال الحديث الموجه لنا. وقد يكون موضوع الحديث حيوي وهام ولكننا لا ننصت إلى ما يقال.

فكيف إذن نحسن من مهارة الاستماع لدينا؟

يمكن تحقيق ذلك باتباع النصائح التالية :

١- استمع إلى الآخرين وأنت تحمل نحوهم اتجاهات موجبة.

٢- لا تجعل مشاعرك تؤثر في قدراتك على الحكم السليم.

٣- حافظ على تركيزك.

٤- حاول إيجاد ما يجذب اهتمامك.

٥- لا تدخل في حالة -ليس عندي وقت.

٦- ضع نفسك مكان المتحدث.

٧- الاستماع النشط يعطى معنى للرسالة.

٨- غربل وافرز ما تستمع إليه.

٩- كن الحكم على ما تسمع.

١٠- لا تتردد في طلب الاستيضاح.

مراحل عملية الاستماع :

تتكون عملية الاستماع من المراحل التالية :

١- استقبال المتلقي لرموز الرسالة من خلال السمع.

٢- انتقال هذه الرموز إلى مركز التفكير في مخ المتلقي.

٣- فهم معنى الرسالة التي يستمع إليها المستقبل.

٤- تفسير الكلام والاستجابة إلى هذا التفسير.

٥- التقويم أو الحكم أي تقييم المحتوى الذي نستمع إليه.

٦- التكامل بين خبرات المتصل والمستمع.

وفهم المعنى من الناحية السيكلوجية هو معرفة العلاقات القائمة في موقف يواجهه الفرد وإدراكه لهذا الموقف ككل مترابط ، ، والفهم من الناحية العملية هو التكيف الناجح لموقف يجابه الفرد وهذا التكيف لا يأتي الا نتيجة لفهم العلاقات القائمة في الموقف وتمييز للعناصر الرئيسية فيه ، وهذا يتطلب ان يوجه المستمع انتباهه للمعنى العام للمحتوى الذى يستمع اليه.

اما تفسير الكلام فالفاعل معه يأتي عندما تنهيا الأذن للاستماع وتنقل المؤثرات الخارجية الى المخ فيقوم المخ بطائفة من العمليات العقلية المترابطة لفهمها وتفسيرها ويكون التجاوب والنقد والانتفاع بدرجات تختلف باختلاف ملاءمة هذه المؤثرات للعقل ، ويتأثر التجاوب مع المحتوى المسموع ونقده والانتفاع به بملاءمة نظام الاداء للسامع من نواحي وضوح الصوت ودرجته من الارتفاع وسرعة الصوت وتنوعه وتمثيله للمعنى والافكار ، وما يتخلله من الوقفات القصيرة في بعض الاحيان.ومن النواحي التي يعرضها المتحدث وطريقته في عرضها وترتيبها وتسلسلها. وتتضمن عملية الاستماع تكاملا بين خبرات المتكلم والمستمع لان تكامل الخبرة وفاعليتها هو الغرض النهائي الذى من أجله يفهم ويفسر ويقوم موقف الاتصال ، ويشار الى المجال الذى تحدث فيه عملية الاتصال اللغوى على انه مجال التكامل بين خبرات المتكلم وخبرات المستمع.

ويمكن تحديد العوامل المؤثرة في فاعلية عملية الاستماع فيما يلى :

أولا : المتحدث :

تتوقف عملية الاستماع على مجموعة من العوامل المتصلة بالمتحدث وأهمها :

- سرعة المتحدث : حيث انه من الضروري اجراء المتحدث للحديث بالمعدل المعتاد

وهو ١٢٥-١٧٥ كلمة / الحقيقة وهو المستوى الذى يسمح للمستمع ان يستوعب ويتابع الافكار والمعلومات الواردة اليه ويتمكن من تفسيرها.

- اللهجة التى يتحدث بها المتحدث: وعليه ان يتأكد من أن اللهجة التى يتحدث بها مناسبة وفهومة وتقع فى نطاق خبرات المستمع.
- درجة انفعال المتحدث: حيث المتحدث الملىء بالمشاعر الحماسية للموضوع والمقنع للمستقبل يكون أكثر قدرة على جذب وشد انتباه المستمع ويجعله أكثر تركيزا واهتماما بما ينقل اليه.
- مكانة المتحدث: حيث يتم التركيز من قبل المستمع الى الشخص ذو المكانة الاعلى ويكون كلامه مصدر اهتمام من قبل مستمعيه.
- مستوى ثقة المتحدث فى نفسه: حيث تنعكس درجة ثقة المتحدث فى نفسه على مدى اهتمام المستمع بما يقول ، ولكن بحيث لا تصل الى مستوى الغرور أو اشعار الآخرين بأنهم أقل منه فى المستوى فان ذلك سيجعلهم ينفرون منه.

ثانيا: الرسالة:

تأثر فاعلية الاستماع بالعبارات والصياغات التى تم معالجة الرسالة بها من قبل المتصل والتى يستقبلها المستمع ، من حيث وضوحها وترابطها المنطقى ، كذلك فان صوت المتحدث له أهمية كبيرة فى عملية الاستماع ، فاذا لم يستطع المستمعون سماع ما يقوله المتحدث فسيشغلون انفسهم بأشياء أخرى مع مراعاة الا يكون الصوت على وتيرة واحدة فى طول الوقت حتى لا يشعر المستمعين بالملل.

ثالثا: المستمع:

وهو الطرف المستهدف من عملية الاتصال والاساسى فى عملية الاستماع وعليه يتوقف نجاح أو فشل العملية الاتصالية ولذا ينبغى ان تتوفر فى المستمع مجموعة من المقومات والقدرات التى تساهم فى نجاح عملية الاستماع وهى:

- القدرة على فهم اللغة الشفهية للمتحدث.
- القدرة على تحديد التفاصيل الفرعية المرتبطة بموضوع الاتصال.

-تميز العلاقات الواضحة بين الافكار والتي لها علاقة مباشرة أو غير مباشرة بموضوع الاتصال.

-القدرة على استدعاء أو استرجاع الافكار والمعلومات والخبرات والتفاصيل السابقة والتي لها علاقة رئيسية بموضوع الاتصال.

-يجب توافر المقدرة اللغوية والدافع.

معوقات الاستماع الجيد:

- هناك مجموعة من المعوقات التي تفقد الاستماع فاعليته يمكن إجمالها فيما يلي:
١. فقدان الإحساس بالمسؤولية لدى المستمع وفقدان الإحساس بأهميته كعضو اساسى ومشارك وفعال في عملية الاتصال.
 ٢. فقدان الهدف: فالمستمع الذي يشعر أن الحديث لن يقدم له معلومات جديدة لن يشعر بأهمية الحديث ولن يشجع المتحدث على الاستمرار.
 ٣. عدم الإعداد الجيد للحديث يجعل المستمع ينصرف عن الاستماع له.
 ٤. وجود عوائق ذهنية مثل عدم التركيز والسرحان وضعف الطلاقة اللغوية.
 ٥. وجود عوائق مشاعرية مثل الضغط، والإجهاد، والغضب، والتحيز.
 ٦. وجود عوائق بيئية مثل: الضوضاء، حلول موعد الراحة في الجلسة، أو عدم القدرة على تسجيل وتدوين ما تم الاستماع إليه.
 ٧. الاهتمام والتركيز في محاولة السيطرة على الطرف الآخر. وتلعب القدرة على التعبير ومهارة التفاوض دورا كبيرا في ذلك.
 ٨. اللامبالاة وعدم الاهتمام بالمتحدث أو بموضوع الحديث.
 ٩. السلوك النقدي المتشدد ضد المتحدث.
 ١٠. الاتجاه السلبي ضد المتحدث أو عدم قبوله، أو عدم الارتياح له.

ثانيا: البصر(الاستماع إلى اللغة الصامتة)

إن العلاقة بين السمع والبصر كما قلنا علاقة قوية، فالذي لا نسمعه بوضوح قد

نستدل عليه من ملاحظة حركات وجه أو جسد المتحدث أو أفعاله دون كلامه. فالرؤية تساعد على الفهم وتصحيح المعاني، وتدعيم وتقوية الرسائل المستقبلية. والاعتماد على الرموز البصرية (حركات الجسد والوجه) تعنى أننا يجب ألا نعتمد على-أو ننخدع- بالكلمات فقط، وهو ما سميناه بالاتصال غير اللفظي. فبعض حركات الجسد أو ملامح الوجه تكون واضحة ولها معاني محددة متفق عليها بين أفراد الثقافة الواحدة، أو تستخدم حركات مختلفة لمعنى واحد. فهناك اتفاق على شكل ومعنى حركات مثل: التهديد، والوعيد، والتحية، والسلام، والصدقة والود، والملل، والغضب..... فمن خلال نمو الفرد وتعلمه فانه يكتسب القدرة على الاستجابة لكثير من المثيرات اللغوية (الاتصال اللفظي)، ويقل اعتماده على الرسائل غير اللفظية.

الإيماءات المتفق عليها في مجال الاتصال غير اللفظي

الرقم	الإشارة	المعنى
١	اتساع حدقة العين مع الابتسامة	الصدقة
٢	رفع الرأس وخفضه في حركة واحدة	الموافقة
٣	رفع الرأس مع الحاجبين	عدم الموافقة
٤	تحريك الرأس بالالتفات قليلاً يميناً ويسرة	عدم الموافقة
٥	فتح الفم بدرجة كبيرة	عدم التصديق
٦	فتح الفم نصف فتحة	الخوف
٧	مسك الذقن	عدم الراحة
٨	قبض الشفاه للأمام	عدم الرضا
٩	الضغط على الأسنان	التوتر
١٠	التحريك لعضلات الوجه	العصبية
١١	تقطيب الوجه	الاعتراض
١٢	تقطيب الجبين واتساع حدقة العين	الغضب

أهمية البصر في استقبال الرسائل غير اللفظية:

*نحن نعرف إن الأطفال أكثر قدرة من الكبار على الاستجابة للرسائل غير اللفظية، فالطفل يتجول بعينه في وجه أمه وأبيه ليعرف حقيقة مشاعرهما نحوه، وليعرف مدى جدية ما يلفظان به.

*أيضاً تمثل حركات الحاضرين لاجتماع ارشادى مثلاً فوق كراسيهم يمكن أن تعطى من المعلومات أكثر مما لو تكلم أحدهم ليعبر عن استمتاعه أو ضيقه من موضوع الاجتماع. فملاحظة الجالسين يمكن أن تساعد المرشد أ، (المتصل) في الاستمرار في

موضوع الاجتماع أو تعديله أو التوقف....الخ.

فقدرة المتصل على قراءة الوجوه أثناء الاجتماع والتعرف على ما تعبر عنه حركة الجالسين تحتاج إلى خبرة طويلة، وقدرة على ربط الأمور ببعضها للوصول إلى رسالة غير لفظية ذات معنى. مع مراعاة أن سلوك الناس لا يتصف بالبساطة، ولكنه معقد ومتنوع ومتغير من فرد لآخر ومن وقت لآخر.

ثالثا: الكلام (الحديث)

إن القدرة على الحديث تعد من أهم الصفات التي يجب أن يتصف بها رجل الاتصال فكلنا يتكلم ولكن قليلون منا هم ممن يحسنون الحديث، فالقدرة على استعمال الكلمات هي ميزة وسمة من سمات القيادة والقدرة القيادية للأفراد.

فالمحادثة عملية اجتماعية لا ترتبط فقط بالمواقف الاجتماعية فقط ولكنها تتواجد في العديد من التفاعلات الإنسانية، وهناك تعبيرات محددة وشائعة تستخدم في المحادثات الاجتماعية، فللترحيب مثلا نستخدم كلمات مثل (أهلا، مرحبا، كيف الحال....الخ). وقد تكون تلك الكلمات على سبيل المخل الرئيسي لفتح مجال للمحادثة والتعارف، وبناء علاقات اجتماعية أو تقوية الصداقات.

يعد الحديث أحد وجهي الاتصال اللفظي وهو عبارة عن "رموز لغوية منطوقة تنقل أفكار ومشاعر واتجاهات المتحدث إلى المستمع". ويعرف الحديث أيضا بأنه "الكلام الذي يستطيع أن يعبر المتحدث من خلاله عما بداخله من مشاعر وخواطر وإحساسات وأفكار ومعلومات في طلاقة وبصوت معبر ووقفات مناسبة وأفكار واضحة ونطق سليم". كما يعرف الحديث على أنه "التعبير الذي يحقق وظائف اجتماعية على مستوى الفرد أو مستوى الجماعات، والهدف من اتصال الناس بعضهم ببعض لتنظيم حياتهم وقضاء مصالحهم". فللاتصال أهمية خاصة في عملية الاتصال باعتباره الأسلوب الطبيعي للتعامل والاتصال بين الأفراد وهو أهم ألوان النشاط اللغوي للإنسان، وعن طريق الحديث يكون الأفراد الانطباعات الأولى عن المتحدث. ولكي ينفذ المتحدث إلى قلوب مستمعيه يجب أن يرتب وينسق لما يقول حتى يكون

مؤثرا قادرا على الإقناع ويتكون بداخل مستمعيه اتجاهها ايجابيا نحوه.

وهناك أربع قواعد يجب مراعاتها لإجراء المحادثة هي :

١- لا تحاول تسيد المحادثة واحتكار الحديث منفردا حتى لا يعزف الآخرين

من الاستماع إليك أو إهمال الاهتمام بمحديثك.

٢- لا تغير موضوع المحادثة : طالما هذا الموضوع هو مركز اهتمام

الحاضرين ، حتى لا يشعر الآخريين بعدم الاهتمام بوجودهم حتى تحين

الفرصة المناسبة لذلك.

٣- لا تتدخل وتقاطع المتحدث وتكمل حديثه ، فغالبا يكون استكمال

الحديث يسير في اتجاه مغاير لقصد المتحدث الاصلى.

٤- يجب أن تتحكم في أعصابك أثناء الحديث فلا تمل أو تغضب أو تبدى

الرغبة في إنهاء الحديث ، واعرض وجهة نظرك بمهارة وليس بالصوت

المرتفع.

وتنبع أهمية الحديث كمهارة من مهارات الاتصال من خلال الوظائف التي يؤديها

الحديث.

التخطيط الجيد للحديث :

التخطيط للحديث هو أول خطوات التأثير في المستمعين وإقناعهم وهناك مهام

يؤديها المتحدث كي يكتسب حديثه أهمية وفاعلية لدى المستمعين. ويمكن تقسيم هذه

المهام إلى مراحل :

أولا : مرحلة الإعداد للحديث.

ثانيا : مرحلة توجيه الحديث.

ثالثا : مرحلة تقييم الحديث.

أولا : مرحلة الإعداد للحديث :

وتشتمل هذه المرحلة على مهام يؤديها المتصل قبل عرض موضوعه وقد تم

تحديدها فيما يلي :

١-تحديد الهدف من الحديث : ويعنى تحديد الإجابة عن سؤال محدد وهو لماذا يتحدث؟ والإجابة سوف تساعد في تحديد قيمة الحديث ، وإذا لم يتضمن الحديث هدفا محدد فلن يكون هناك تفاعل ، وبالتالي لن يكون هناك اتصال.

٢-تحليل المستمعين: أو تحديد نوعية الجمهور: ينبغي على المتحدث أن يحدد شخصية مستمعيه قبل أن يقوم بالحديث معهم حتى يساعده ذلك في تحديد الطريقة والأسلوب المناسب الذي يجب أن يستخدمه في الحديث.

٣-إعداد وتجهيز الموضوع: من خلال تحديد المراجع والمصادر التي يلجأ المتحدث إليها ليحصل منها على المعلومات التي تساعد في إعداد الموضوع.

٤-اختيار الوقت والمكان المناسبين: لابد للمتحدث أن يحدد متى وأين سيتم الحديث على أن يتناسب هذا التوقيت مع استعداد المستمع لسماع الحديث ، وأيضا المكان الذي سوف يؤدي فيه المتحدث الحديث يجب أن يكون معدا إعدادا جيدا.

ثانيا : مرحلة توجيه الحديث :

تنطوي مرحلة توجيه الحديث على مهام يؤديها المتحدث قبل العرض مباشرة تتمثل في بعض الاستعدادات الحركية الجسمية يتمثل أهمها فيما يلي :

١-المظهر الجيد: من خلال الثقة بالنفس والإشارات المناسبة والملبس المناسب والتعبيرات المبهجة ، وحسن استخدام الوقفات في بداية الحديث وأثناءه حتى يكتسب الحديث فاعلية وجاذبية.

٢-وضع الجسم: ينبغي أن يكون المتحدث واقفا في مواجهة الحاضرين وجها لوجه ، ولا يكن صلبا في وقفته ، وان يستخدم يديه بحساب للتعبير عن حركات بسيطة.

٣-تعبيرات الوجه والإيماءات: يجب ألا تكون تعبيرات الوجه جامدة أثناء الحديث مع الحرص على تركيز النظر على المستمعين بالتساوي ، واجتذاب المستمع بصريا من خلال الحركات والإشارات والنظرات ، وعدم تركيز النظر على الصفوف الأولى فقط.

٤- حسن الاستهلال للحديث : مع التركيز على أهمية الموضوع ومناسبته ،
والعرض المنظم ، واستخدام اللغة المناسبة.

٥- تجنب الإفراط في استخدام الأوراق المكتوبة : وتستعين بها في تحديد تسلسل
الموضوع فقط ، وتجنب التطويل ، واستخدام الجمل القصيرة..

٦- بدء الحديث بالآراء المقبولة من قبل الجمهور: لكسب ثقتهم ، والحرص على
الخاتمة الجيدة التي تبلور الموضوع.

٧- الصوت والنطق الصحيح: فالصوت أداة موسيقية قادرة على إحداث نغمات
منوعة للحصول على الاستجابات المطلوبة. ويجب هنا أن نوضح أهمية استخدام
الصوت باعتباره أداة مؤثرة في العملية الاتصالية بل ويتوقف عليها نجاح المتحدث.
ويمكن توضيح خطوات التحكم في الصوت ، واستخدامه بشكل فعال في العملية
الاتصالية من خلال مراعاة ما يلي:

أ- نطق الكلمات بطريقة واضحة: ويعنى النطق السليم " إخراج الحروف من
مخارجها الصحيحة بصورة تمكن المستمع من فهم مدلول الحروف والكلمات". كما انه
يعنى الالتزام بقواعد النحو والصرف ، والالتزام بالنطق العام السائد للكلمات
والمعارف عليه.

ب- وضوح الصوت: ويعنى أن يتمكن المستمع من سماع ما يقوله المتحدث، وإذا
كان عدد المستمعين كبير فيمكن للمتحدث أن يستخدم ميكرفونا لتوصيل الصوت لكل
المستمعين مع التنويع في استخدام العلو والانخفاض ، والسرعة والبطء ، والرقعة
والفخامة.

ج- السرعة والطلاقة: على المتحدث أن يعي أن كل جمهوره يتكون من أشخاص
مختلفين في درجة ذكائهم. لذلك على المتحدث أن يستخدم السرعة العادية لكي يرضى
غالبية أفراد المستمعين ، وبحيث يبطئ ويسرع من حين لآخر ، ويتمكن من ذلك
بالاستحواذ على اهتمام كل فرد.

أما الطلاقة فهي تعنى قدرة المتحدث على تكوين الأفكار واستدعائها وإبرازها في

كلمات وتراكيب مقبولة لغويا بسهولة.

د-استخدام الوقفات: وهى مواضع الوقوف أثناء الحديث وقد تكون فى بداية الحديث لجذب انتباه الجمهور، وقبل وبعد النقاط الهامة، وعند نهاية كل جملة مفيدة، مع استخدام نبرة الصوت والأساليب المختلفة كالاستفهام والتعجب وغيرها.

ثالثا: مرحلة التقييم للحديث:

وهى مرتبطة بكل الخطوات السابقة، حيث يقوم من خلال رجوع الصدى والاستماع إلى ملاحظات المستمعين التعرف على مدى وصول الرسالة بشكل مفهوم وواضح من قبل المستقبلين لها، وهل حققت الغرض الذي يسعى المتصل إلى تحقيقه من عملية الاتصال، وبالتالي يمكن من خلالها الوقوف على السلبيات التي يمكن للمتحدث أن يتجنبها في أحاديثه القادمة.

الحركات الجسمية

يستطيع كل متحدث مؤثر أن يستخدم الإيماءات حيث تعمل اللغة الجسدية على إضفاء حركة وفاعلية على الكلمات. وعلى الرغم من أن اليدين والذراعين تنتجان غالبية الإيماءات إلا أن الجسد كله ينشغل في إضفاء الكثير على الكلمة المنطوقة كوسيلة اتصال. والإيماءات هي مجرد تعبير خارجي للتعبير عن حالة داخلية وهى أشياء شخصية تختلف من شخص لآخر. والإشارات والحركات وتغيير الأوضاع الجسمية علامات مميزة يستخدمها المتحدث كجزء من اللغة المنطوقة أو في نفس توقيت استخدام اللغة المنطوقة ويقصد بها الحركات والإشارات الاختيارية ذات الوظيفة الاتصالية. ويشير "هاري ميلز" أن اللغة الجسدية تؤثر على الإدراك بنسبة ٥٥٪، وتسهل وتؤكد معنى الرسالة إلى المستمع.

مهارات الاتصال COMMUNICATIONS Skills



وهناك سلوكيات يجب على المتحدث أخذها في الاعتبار حتى تكون تعبيرات جسده ذات تأثير وفاعلية:

١. ألا يجعل تعبيرات وجهه جامدة أثناء الحديث، بل يجب أن يجعلها معبرة عما يقول.

٢. أن يجعل المتحدث عينيه على المستمعين باستمرار حتى يقف على الصدى أول بأول من الجمهور.

٣. أن يوزع نظراته على جميع الحاضرين حتى يعطى كل واحد منهم أن الحديث موجه له شخصيا.

٤. استخدام الإيماءات الطبيعية المناسبة التي تخدم معاني الكلمات.

رابعا: القراءة

تعتبر مهارة القراءة باعتبارها من مهارات الاستقبال مؤثرا هاما في فاعلية الاتصال. ولعل فشل الاتصال في احد نواحيه يرجع إلى اختلال مهارة الاستقبال لدى المستقبلين، ولا تزال القراءة أهم الوسائل التي تنقل إلينا ثمرات العقل البشري، وهى ليست مجرد ضم حروف إلى بعضها لتكون مقطع أو كلمات. إنها عملية غاية في التعقيد، تقوم على أساس تفسير الرموز المكتوبة أي الربط بين اللغة والحقائق، فالقارئ يتأمل الرموز ويربطها بالمعاني، ثم يفسر تلك المعاني وفقا لخبراته، فهو يقرأ

رموزا ولا يقرأ معاني، وتكون القراءة عملية يبني فيها القارئ الحقائق التي تكمن وراء الرموز ولا بد لهذا البناء من أن يتصل بالخبرة لتفسير له تلك الرموز. ومن الخطأ أن نعتبر مجرد تمييز الحروف والنطق بالكلمات قراءة، فتلك عملية إلية لا تتضمن صفات القراءة التي تنطوي على كثير من العمليات العقلية كالربط والإدراك والموازنة والفهم والاختيار والتقويم والتذكر والتنظيم والاستنباط والابتكار في كثير من الأحيان.

والقراءة أسلوب من أساليب النشاط الفكري في حل المشكلات وهي نشاط فكري متكامل يبدأ بإحساس الإنسان بمشكلة من المشكلات ثم يأخذ الإنسان في القراءة لحل هذه المشكلة من عمل وتفكير.

والقراءة أداة العالم في الاستزادة وفي أن يضيف إلى حصيلته الثقافية في كل يوم شيء جديد. وهي تحدد الميول وتزيدها اتساعا وعمقا وتنمي الشعور بالذات وبذوات الآخرين وتدفع العقل إلى حب الاستطلاع والتأمل والتفكير، وتكسب الفرد شعوره بالانتماء إلى عالم الثقافة حيث أن القراءة أداة للاستزادة من المعرفة، كما أنها تساعد الشخص على التوافق الشخصي والاجتماعي، وللقراءة أيضا أهمية في تكوين شخصية الفرد وتدعيمها ويكتسب الإنسان عن طريقها ثقته في نفسه.

ويعرف "عدس" القراءة بأنها "عملية تتناول قدرة الإنسان على وضع المعاني للكلمات المطبوعة أو المكتوبة في علاقاتها مع القرينة والسياق والتي تعتمد على خبرته وتجربته، وقدرته على الإدراك".

المهارات اللازمة للقراءة:

ليست القراءة بالمهارة البسيطة كما يظن البعض، وإنما هي معقدة ومركبة، وتعتمد على العديد من القدرات التي تشكل أساسا لمهارات متعددة لغوية وبصرية وسمعية أيضا، ولعل نمو القدرة على القراءة يعتبر حصيلة لمجموعة من المهارات يجب أن تحصل وان تكتسب. والتقدم نحو مهارات القراءة الأكثر تطورا إنما يعتمد إلى حد كبير على اكتساب مهارات أساسية في القراءة. ولا شك أن المهارات الأكثر تعقيدا تبنى على

أساس المهارات المكتسبة من قبل والتي تعتبر سهلة بالنسبة لما يليها.
وهناك مجموعة من القدرات اللازمة للقارئ ليتمكن من القراءة الجيدة وهى :
١- القدرة على النظر إلى الكلمات المكتوبة وإدراك النقاط الأولية المهمة في الموضوع بمجرد النظر إليها.

٢- القدرة على ترتيب وتنظيم المادة المقروءة.

٣- القدرة على إدراك المعنى العام للمادة المقروءة.

٤- القدرة على القراءة مع التنبؤ بالنتائج.

٥- القدرة على التمييز بين أجزاء وفصول وتفرعات المادة المقروءة.

٦- القدرة على نقد وتمحيص المادة المقروءة.

وكل نوع من هذه القدرات يحتاج في تكوينه إلى عدة مهارات مختلفة. وتتمثل هذه المهارات في: التعرف على الكلمات، والتأكد من معاني الكلمات، وفهم ما يقرأ وتفسيره، وإدراك العلاقات بين الكلمات والجمل والعبارات، والقراءة في صمت بما يحقق الاقتصاد في الوقت والجهد ويحقق عائد من الفهم أقوى وأشمل، والقراءة جهرا في صحة وسلامة، واستعمال الكتب بمهارة.

وقد تم استخلاص عدة بنود استخدمت في قياس مهارة القراءة من دراسات سابقة تمثلت فيما يلي:

١- قوة عادة والرغبة في قراءة المطبوعات.

٢- الوقت الذي تتم فيه قراءة المطبوعات.

٣- التوقيت للقراءة من اليوم.

٤- الزمن المستغرق في القراءة.

٥- المكان الذي تتم فيه القراءة.

٦- المشاركة للآخرين أثناء القراءة.

٧- الأسلوب في أداء القراءة.

٨- الأسلوب في قراءة الموضوع.

٩- التكرار بالقراءة للموضوع.

١٠- المحافظة على المطبوعات والرجوع إليها.

تنمية مهارات القراءة:

تتعلق مهارة القراءة بمدى قدرة القارئ من خلال الممارسة على استيعاب النص المكتوب والتعامل معه وفهمه. وهناك العديد من العوامل التي تساعد على تحسين مهارة القراءة تتحدد في مجموعة من النقاط الآتية:

١- تحديد الأولويات: على القارئ أن يختار دائما قراءة الأكثر أهمية والذي يمثل للقارئ إضافة جديدة.

٢- الانتباه أثناء القراءة: والانتباه نشاط عقلي يعنى التغلب على تأثير المشتتات الأخرى التي تؤثر على التركيز وتشتت الانتباه. ويعتبر عدم الانتباه من المعوقات الهامة التي تؤثر على فاعلية عملية القراءة.

٣- فهم ما بقراء: ولتنمية مهارة الفهم للمادة المقروءة فهناك خطوات محددة تساعد على ذلك وهى:

- القراءة بالسرعة المناسبة لطبيعة المادة المقروءة ووفقا للغرض من القراءة.
- ممارسة القراءة مع التفكير لما بقراء.
- الاهتمام برصد الاستجابات الناشئة عن القراءة مع التفكير مع التدوين لبعضها أو عمل التلخيص لما قرأ.
- تنمية الرغبة في تذكر ما يقرأ.
- التعرف على الأفكار الرئيسية والفرعية.

٤- توفير البيئة المناسبة للقراءة: وتتضمن بيئة القراءة عوامل عديدة تؤثر على فاعلية القراءة كنشاط يمارسه القارئ مثل: تلافى تأثير المشكلات الشخصية أ، العامة، ومراعاة الحالة المزاجية، والاتجاهات نحو المادة المقروءة سلبية كانت أم ايجابية، ومراعاة الوضع السليم للقراءة لتجنب الإجهاد والشد العضلي.

١- استخدام الأسلوب الأمثل للقراءة: والطريقة المثلى للقراءة كما حددها

العلماء تتضمن الخطوات التالية :

- أ- المسح : وهى قراءة عابرة للكتابة.
- ب- الفحص : وهى قراءة بتركيز أكثر من السابقة ، وتساعد في تقييم الموضوع ونقده والتعرف على الفكرة الرئيسية للموضوع وفهم واستيعاب اتجاهه العام.
- ت- القراءة : وفيها يتخذ القارئ قراره بقراءة الموضوع ككل ، وقد يلخص بعض الأجزاء ، أو يضع إشارات أو خطوط ذات دلالات معينة.
- ث- المراجعة : وهى خطوط ضرورية تساعد على التثبيت للأفكار غير الواضحة ، أو المشوشة ، ولإعادة قراءة ما لم تستطع تذكره خلال مرحلة الاسترجاع.

خامسا : مهارة الكتابة

البعض قد ينزعج من الكتابة ، رغم أنها قد تكون الوسيلة الوحيدة لتوصيل الرسالة في بعض الأحيان. والواقع أن الكتابة مهارة تحتاج إلى تركيز وممارسة وجهد في صياغة وعرض الأفكار. ويرى البعض أنها مجهود ذهني مضاعف ، فنحن نجتهد لنخرج أفضل ما لدينا وانسب العبارات التي تعبر عن المعنى الذي نقصده. وقد تكمن صعوبة الاتصال كتابة في أنه اتصال يعتمد على الكلمة المكتوبة أو العبارة المدونة فقط فلا يمكن دعمه باتصال غير لفظي من حركة أو إشارة أو انفعال معين ، بل تكون الكلمة المكتوبة هي البطل الذي يناضل وحده ليوصل المعنى فلا توجد لغة تدعّمه أو حركة تؤكّده أو لغة وجه تفسره. ومن الضروري تحرير النص من أي خطأ أو لبس أو سوء فهم ولعل هنا القيمة الكبرى لما قاله سقراط لأفلاطون تلميذه النجيب : " اكتب ثم اقرأ ما كتبت ستهمله. ثم اكتب ثم اقرأ ما كتبت ستمزقه ، ثم اكتب ثم اقرأ ما كتبت ستعدله ، ثم اكتب ثم اقرأ ما

كتبت ستقبله". نعم إن مراجعة ما نكتبه تتضمن دائماً إضافة أو حذف أو ربما تعديل وإعادة صياغة. إننا لا نقبل فكرة تثبيت ما طرحه لأنه ببساطة لا يعبر بالدقة الكافية عما نفكر فيه أو نشعر به.

والاتصال عبر الكلمة المكتوبة أوثق **Concrete** من الاتصال الشفهي بمعنى انه بمجرد أن يوضع شيء ما في نص مكتوب فلا يمكن تداركه، فلا يحتمل الخطأ أو حتى مجرد سوء الفهم والتأويل، فمن يدافع عنا عندها ومن يفسر وجهة نظرنا أو حقيقة ما نطلبه. هنا نؤكد مرة أخرى على ضرورة مراجعة كل ما كتب. وعملية المراجعة تسرى وفق خطوات ومراحل ومستويات عديدة تبدأ من المستويات الشكلية، وهى من أهم المستويات وحتى المستويات الموضوعية فيما يظهر في محتوى النص المكتوب. وتعنى المراجعة على المستوى الشكلي تلك التي تتم فيما يتعلق بتنسيق وإخراج النص المكتوب ومراجعة اللغة العربية والأجنبية والأخطاء المطبعية في الكتابة خاصة إنها تعنى عدم الدقة وعدم الاحتراف وتبرز صورة سيئة لصاحب النص والمؤسسة التي يعمل بها. والملاحظ إن التطور التقني أتاح إمكانيات تصحيح النص المكتوب مثل برامج المدقق الاملائي الا انه لا يجب أن نركز لها في كل الحالات. أما بالنسبة للمراجعة على مستوى الموضوع فتتضمن التأكد من صحة المعلومات ودقة النسب والأرقام والتقديرات وعدم وجود احتمال للخطأ أو سوء التقدير.

إن عملية المراجعة رغم بساطتها إلا أنها تلعب دوراً في منتهى الأهمية لأنها تبرز الصورة العامة للنص بأسلوب محترف. فالاحتراف يعنى الدقة وليس فقط تقليل الأخطاء وإنما عدم وجود الأخطاء وهذا عموماً يعرف بالرقابة على الجودة والرقابة على المخرجات النهائية.

والبساطة والوضوح والمباشرة أهم مميزات النص القوي: فيجب الابتعاد عن الكتابات المزينة أو التحذلق في استخدام الكلمات وصياغة العبارات، فالأمر ليس مباراة للاستعراض بل أحد مهام توصيل المعنى المرغوب.

تحديات تواجه كاتب النص:

- الانفصال الجغرافي بين الكاتب والقارئ: هنا يجب على الكاتب أن يجتهد في فهم واستيعاب حاجات القارئ واهتماماته ومنظومة قيمه كي يمكنه تفصيل رسالة مناسبة تراعى ذلك كله، وتراعى في الوقت نفسه الخلفية المعرفية للقارئ. فلا توجد فرصة للقاء المباشر بين القارئ والكاتب حتى يمكنه توضيح ما يقصده أو تبرير ما يطرحه أو تبسيط ما يعرضه.
 - الإملاء وتهجئة الكلمات: الدقة مطلوبة في كتابة الكلمات والمصطلحات، ولقد أتاح التقدم التقني إمكانية تصحيح النص المكتوب ولكن كما سبق القول لا يجوز الاطمئنان لذلك في جميع الحالات فلا بد من المراجعة والتدقيق من جانب الكاتب.
 - بناء الجمل وصياغة العبارات: ليس من السهل صياغة عبارة جيدة أو بناء جملة متكاملة. ويفيد في تحقيق ذلك كثرة القراءة والتدريب حتى يمكننا التعبير عما بداخلنا بدقة. فتعلم الكتابة كتعلم الحديث يجب الاجتهاد لإتقانها.
 - علامات الترقيم وتنظيم العرض: فلا يمكن إعداد نص لا يتضمن رموز، وعلامات الوقف، والفصلات، والمسافات البادئة أول كل قطعة، وأقواس القول وإلا سيختل معناه ويكون ناقصا ومشوها.
- متطلبات نجاح عملية الاتصال الكتابي:
- * وضوح الهدف في ذهن الكاتب.
 - سهولة وبساطة العرض ودقة الكلمات.
 - * ترابط وتماسك مادة الرسالة.
 - * المباشرة والتركيز وتجنب الإطالة دون داعي.
 - * التنظيم في عرض الأفكار وتسلسلها المنطقي.
 - * احترام القارئ وتفصيل الرسالة المناسبة له.
 - * اللباقة والحياسة وتجنب التجريح أو الاتهام الضمني.

- *الصدق والموضوعية واكتساب ثقة القارئ.
- *الجدية والحماس وإشعار القارئ بأهمية الموضوع.
- *الرقابة الداخلية كنوع من الرقابة الوقائية.
- *مراجعة النص المكتوب مراجعة واعية.(وتأكد من أن برنامج مصحح الأخطاء مثبت على جهاز الكمبيوتر، ولكن لا تثق فيه بشكل مطلق).
- إرشادات لبناء وتنظيم النص المكتوب:
- *تجنب استخدام الكلمات العامة.
- *حاول ألا تستخدم الاختصارات (إلا إذا اتفق على معانيها).
- *ابتعد عن استخدام الرموز التي قد لا يعي البعض ماذا تعني.
- *استخدم الجمل القصيرة والمباشرة.
- *ضع الكلمات والعبارات الهامة والموضحة للمعنى بين قوسين.
- *احذر دائما من الأخطاء في كتابة أسماء الأشخاص أو الشركات.
- *ضع الكلام المقتبس بين علامتي تنصيص.
- *عبر عن الأرقام التي تقل عن عشرة كتابة، وكذلك الأرقام التي تأتي في أول الجملة، في حين يمكن تدوين كل ما زاد عن عشرة بالأرقام.

ثالثا : الرسالة :

فالرسالة : هي عبارة عن المحتوى أو المعلومات التي تنتقل بين المصدر والمستقبل . أو هي الناتج المادي لعملية الاتصال ، فالحديث (الكلام) ، أو الكتابة ، أو الرسوم ، أو حركات الوجه أو الجسد كلها قد تكون رسائل .

١ . محتوى الرسالة : هي المواد التي تتكون منها الرسالة ، والتي استخدمها المصدر لتعبر عن هدفه من الاتصال .

٢ . معاملة (معالجة) الرسالة : وتتمثل عملية المعالجة في الأسلوب الذي يختاره المتصل لنقل الرسالة إلى المستقبل . أو هي القرار الذي يتخذه المتصل بخصوص الشكل الذي يرغب أن يرى عليه المستقبل الرسالة ، وتؤثر في حسه .

وتتأثر معاملة الرسالة بما يلي :

* شخصية المتصل وخصائصه أي بما لديه من مهارات اتصالية ، واتجاهاته ومعلوماته ، ووضعه الاجتماعي . فلكل متصل أسلوبه الذي يميزه عن غيره .

* شخصية المستقبل وخصائصه : فأي عملية اتصال هدفها إحداث التأثير في المستقبل الذي يجب على المتصل أن يضعه في اعتباره طول الوقت . فالمتصل يستخدم الرموز التي يعتقد أن المستقبل سيفهمها وستجذب انتباهه ، واتي يكون في حاجة إلى التعرف عليها وتحقيق في النهاية هدف المتصل .

* طبيعة الرسالة نفسها فبعض الرسائل لا يصلح نقلها شفاهة وخصوصا إذا كانت تحتاج لمشاهدة المستقبل لمحتواها ، أو تحتاج إلى ممارسة يدوية من قبل المتصل مثل تدريب المستقبل على استخدام آلة زراعية جديدة مثلا .

١ - ترميز الرسالة : فالرمز (الكود) هو أي مجموعة من العناصر التي يتم تشكيلها بحيث تكون ذات معنى لشخص ما . فاللغة والرسوم والحركات يتكون كل منها من مجموعة من الرموز يتم تشكيلها بطرق متعددة لتشكل رسائل لا

نهائية. حيث نجد أن اللغة العربية مثلاً تتكون مفرداتها من الأصوات
والحروف والكلمات

المهارات الخاصة بمضمون الرسالة :

بداية لابد من ملائمة مضمون الرسالة، وذلك من حيث الحجم الإجمالي للمعلومات المتضمنة في الرسالة. وملائمة مستواها للمتلقي من جهة البساطة والتعقيد، حيث أنّ المعلومات إذا كانت قليلة فإنّها قد لا تجيب على تساؤلات المتلقي، ولا تحيطه علماً كافياً بموضوع الرسالة، الأمر الذي يجعلها عرضةً للتشويه، أمّا المعلومات الكثيرة فقد يصعب على المتلقي استيعابها، ولا يقدر جهازه الإدراكي على الربط بينها.

ويمكن التعبير عن ذلك بالخبرة المشتركة بين طرفي الاتصال، والتي تضمن الفهم المشترك للموضوع واللغة التي يقدم بها: فإن كلّ فرد ممّا يحمل كمّاً من الخبرات والعادات والتقاليد والمعارف، والاتجاهات والسلوكيات التي تصاحبه أينما ذهب، وحيث يكون الأشخاص الذين نتصل بهم لديهم خبرة حياتية مشابهة لنا، فإنّ فرص التفاهم وتحقيق النجاح في الاتصال يكون متاحاً بطريقة فعّالة.

والمصطلحات العلميّة والمعادلات الرياضية المعقدة الخاصة بالكيمياء الحيوية مثلاً، تكون مفهومةً بين أستاذ الكيمياء وطلابه، أمّا إذا تحدّث نفس الأستاذ عن الموضوع مع طلباب الإعلام والاتصال، لا يكون الأمر كذلك، فهناك فجوة أو عدم وجود مجال مشترك للفهم بين المرسل والمستقبل، والمنطق نفسه إذا كان الأستاذ يلقي محاضرة بلغة لا يفهمها أو لا يعرفها الحاضرون، أو إذا استخدم إيماءات وإشارات ذات دلالة مختلفة لهم.

ويمكن أن نوجز ذلك في مجموعة من النقاط التي يجب أن يلاحظها المرسل أثناء إعدادهِ وإرسالهِ للرسالة.

١. أن يكون محتوى الرسالة متناسباً مع ميول وحاجات وقدرات الطلاب ومستواهم المعرفي والثقافي،

٢. أن يكون محتوى الرسالة صحيحاً علمياً وخالياً من التكرار والتعقيد،

٣. أن تكون لغة الرسالة واضحة وبسيطة،
٤. أن تكون الرسالة جذابة ومثيرة لانتباه وتفكير الطلاب .
٥. أن يعرضها المرسل بطريقة شيقة وغير تقليدية،
٦. أن يلجأ المرسل إلى الإطناب أثناء تنفيذ الرسالة وهو إعادة جزء أو بعض أجزاء الرسالة بطريقة مختلفة وجديدة.
٧. أن يختار المرسل الوقت والمكان المناسبين للمتلقين لاستقبال الرسالة.
٨. أن تسمح للمستقبلين بالمشاركة الفعالة.

الدقة في ترميز الرسالة Fidelity

عند إعداد الرسالة يجب أن يراعي تحري الدقة في نقل المعلومات وتدوينها، وحتى إرسالها إلى المستقبل، فتسلسل الأفكار وتدعيمها بالأمثلة والبراهين، وربط المفهوم بالواقع في شرح الموضوعات، وتبسيط الحقائق العلمية، عوامل مهمة في تقريب المعلومات إلى ذهن متلقيها.

وبالتالي نصل إلى الهدف المنشود من نقل الرسالة، وهو ما يمنع التشويش الدلالي الذي سبقت الإشارة إليه.

وكما أسلفنا قد لا تكون الرسالة المنقولة ألفاظا، بل قد تكون رموزا أو شواخص إرشادية أو تحذيرية، مثل لوحات الإرشاد المروري أو التحذير من خطر التدخين، أو إشارات ضوئية مثل إشارات المرور بألوانها الثلاثة المتفق عليها، آنذاك يستلزم إعداد هذه الشواخص والرموز إعدادا جيدا.

وما دامت المعلومات المستخدمة في هذه الحالة مستقاة من مصادر موثوقة فإنها تعدُّ بمجد ذاتها المصدر الرئيسي للمعلومات المرسل.

فمثلا الإشارات المرورية الضوئية تعطي معلومات مصدرها الأساسي هو إدارة المرور، ولوحات ممنوع التدخين في قاعة الدراسة والممرات في الكلية هي معلومات وتحذيرات مصدرها إدارة الجامعة.

وتفسير جميع هذه المعلومات أو الاستجابة لها من قبل المستقبل يكون تفسيراً

حسباً، في الوقت الذي يكون إعدادها قد تم بأسلوب حركي حسي، إلا أن بعض الاستجابات للمعلومات المرسلّة قد تكون حركية، وذلك عندما تأخذ عملية الاتصال الأسلوب الديناميكي المرتد.

رابعاً : قناة الاتصال :

تعتبر القناة من أكثر مفاهيم (عناصر) عملية الاتصال استخداماً، وأقلها حظاً في إيجاد تعريف لها متفق عليه. وتعتبر القناة هي الطريقة أو الممر الذي يمكن من خلاله تمرير الرسالة من المرسل إلى المستقبل. ويتوقف اختيار القناة المناسبة للرسالة من خلال ما يجب مراعاته في النقاط الآتية :

- ١- ماهي القنوات المتاحة والمتوفرة لدى المتصل؟
 - ٢- ما هي التكلفة التي تحتاجها كل قناة عند استخدامها؟
 - ٣- ما هي الاعتبارات المتصلة بالمستقبل ويجب أخذها في الاعتبار(مثل مستوى التعليم-الخبرات المتصلة بالموضوع-نوعية معالجة الرسالة.....)؟
 - ٤- ما هي القنوات التي يفضلها المستقبلون؟
- وتعتمد الإجابة على مثل هذه الأسئلة على خبرة المتصل ومدى معرفته بطبيعة الجمهور الذي يتعامل معه. ومدى توفر القنوات الاتصالية وبالطبع طبيعة الرسالة التي يرغب في توصيلها ،والاهم مدى خبراته ومهاراته في استخدام القنوات الاتصالية المختلفة.

شروط جودة الوسيلة :

- ويجب أن تتوفر في الوسيلة بعض الصفات أو الخصائص التي تحكم جودتها ومناسبتها للموقف التواصلية ومنها :
١. أن تكون الوسيلة التواصلية نابعة من موضوع الرسالة وتؤدي إلى تحقيق الهدف منها كتقديم المعلومات أو بعض المهارات.
 ٢. أن تشوق المتلقي وترغبه في الإطلاع والبحث والاستقصاء وتساعد على استنباط خبرات جديدة.
 ٣. أن تربط الخبرات السابقة بالخبرات الجديدة.

٤. أن تجمع بين الدقة العلمية والجمال الفني مع المحافظة على وظيفة الوسيلة.
٥. أن تكون رخيصة التكاليف متينة الصنع.
٦. أن تكون الوسيلة مناسبة ليستفاد منها في أكثر من مستوى.
٧. أن يتناسب حجمها أو مساحتها أو صوتها وعدد الدارسين.
٨. أن تتناسب الوسيلة والتطوير التكنولوجي والعلمي للمجتمع.
٩. أن تكون الوسيلة واقعية أو قريبة من الواقع.

خامسا: التغذية المرتدة:

وهى عبارة عن المعلومات التي يتلقاها المصدر من المستقبل وكذلك البيئة المحيطة، والتي تساعد في الاستمرار أو في تعديل عملية الاتصال.

ويمكن أن نشبه المتصل برمان السفينة الذي يعتمد على كثير من الأجهزة والمعدات بالإضافة إلى الحواس المختلفة بهدف التعرف على البيئة المحيطة، والحصول على المعلومات التي تساعد في تحديد مسار السفينة، وكلما كانت هذه المعلومات جيدة فإن الرمان ووفقا لتلك المعلومات يصحح مسار السفينة حتى لا تصطدم بالصخور أو تنحرف عن مسارها.

المهارات الأساسية لعملية الاتصال

قد تقسم إلى (مهارات الاتصال الشخصي) و(مهارات الاتصال الفعال)، والحقيقة أن الأولى تطابق غالباً: (المهارات غير اللفظية)، أما الثانية فيمكن فهمها من خلال: (المهارات اللفظية):

مهارات الاتصال الشخصي

مصطلح المهارات الشخصية ويُشار إليه أيضاً بالمهارات البشرية أو بمهارات التواصل؛ تُعرّف بأنها المهارات التي يستخدمها أي شخص ويوظفها ليتفاعل ويتواصل مع الآخرين، وتشمل هذه المهارات مهارة الإقناع، والاستماع الفعال، ومهارة التفويض والقيادة والقدرة على حل المشكلات والتفكير الفعال. ويستخدم مصطلح "المهارات الشخصية" غالباً في سياق النصوص الاقتصادية أو التي تُعنى بإدارة الأعمال؛ بحيث تشير إلى مقياس قدرة الشخص وأدائه من منظور تواصله الاجتماعي وتفاعله مع الآخرين في ظل المؤسسة التي يعمل بها، وهي بذلك تسلط الضوء على كيفية تواصل الأفراد مع بعضهم البعض.

الاتصال الفعال

مفهوم الاتصال الفعال ومعايره:

سبقت الإشارة إلى أنّ الاتصال وسيلة وليس غايةً، والاتصال الفعال: هو الاتصال المثمر، الذي يؤدي إلى نتائج مرضية، ويفضي إلى تغيير وتأثير. لأن التغيير أو التأثير هما المطلب الأول في عملية الاتصال الإنساني، ويعد توفير الوقت والجهد من الروائز الرئيسة لتقدير نجاح المهارات المستخدمة. وغالباً ما يعتمد إتيقان هذه العملية ونجاحها في تحقيق الغرض المرجو من ورائها

على توفر الملكة الفطرية، أو على الترقى في فنون التواصل ومهاراته. في شتى السياقات والآفاق المحتملة لتلك العملية، وبأي وسيلة من وسائلها المتعددة.

• **الاتصال الفعال هو الذي يحقق الأغراض المبينة فيما يأتي:**

١. الاستيعاب والقدرة على نقل الأفكار وتبادل المعلومات.
٢. تحقيق التفاهم والانسجام.
٣. الفوز بتعاون الآخرين.
٤. وضوح الأفكار والموضوعات والمضمون.
٥. إحداث التغييرات المطلوبة في الأداء والسلوك.
٦. القدرة على التنفيذ، وأداء الأعمال بالطريقة الأفضل.
٧. منع حدوث الازدواجية أو التضارب في العمل من خلال التشاور.
٨. الاستعداد الشخصي من الناحية النفسية.

• **أما مزايا الاتصال الفعال فيمكن أن نعدد منها ما يأتي:**

١. يعزز مهنية العمل
٢. يعزز الثقة بالذات
٣. يعزز العلاقات بين الأفراد
٤. يحد من التوتر
٥. يساعد الشخص في تقبل الآخر
٦. يساعد الإنسان على تقبل نفسه

مهارات الاتصال الفعال

في عصر المعلومات، علينا إرسال وتلقي ومعالجة أعداد ضخمة من الرسائل يومياً. ولكن التواصل الفعال هو أكثر من مجرد تبادل للمعلومات؛ إنه فهم ما وراء هذه المعلومات من مشاعر وانفعالات. من خلال التواصل الفعال يمكن أن تحسن العلاقات في المنزل أو العمل، وفي المواقف الاجتماعية من خلال تعميق روابطك مع الآخرين

وتحسين العمل الجماعي، واتخاذ القرارات، وحل المشكلات. والذي يمكنك من توصيل حتى الرسائل السلبية أو الصعبة دون خلق صراع أو تدمير للثقة. التواصل الفعال يجمع بين مجموعة من المهارات من بينها التواصل غير اللفظي، والاستماع الفعال، والقدرة على إدارة الضغوط في لحظات، والقدرة على إدراك وفهم مشاعرك الخاصة وايضا مشاعر الشخص الذى تتواصل معه.

وقد اتفق ثلة من خبراء التواصل على صياغة نموذج لمهارات التواصل الفعال وأسموه [سفن سيز] (7 Cs of Effective Communication)

لأنه عبارة عن سبع كلمات تختصر أهم سبع مهارات للتواصل الفعال وهى كالآتى:

١. كن واضحاً **Clear**: عليك أن تكون واضحاً أثناء توصيل رسالتك وتكون بسيطة غير مبهمة ولا تحمل أكثر من معنى واحد.

٢. اختصر **Concise**: لا تسهب في الكلام وحاول أن تختصر حتى لا تتسبب في الشعور بالملل أو الضجر من الحوار معك. وحاول ألا تشتت انتباه من تتواصل معهم في العديد من المواضيع بل كن دائماً حذراً أن يكون حوارك يدور حول نقطة واحدة تخدم هدفك الاساسي من الاتصال.

٣. كن واقعياً **Concrete**: حاول أن تدعم رسائلك بالدلائل والاحصائيات والذي بدوره يثبت صحة كلامك ويبعث ثقة كبيرة في نفس من يتحاور معك ليكمل الحديث.

٤. استخدم الالفاظ الصحيحة **Correct**: أثناء تواصلك مع الآخرين، سواء كتابة او وجهاً لوجه قد يقع العديد منا في اخطاء املائية واطفاء قواعد فانتبه لذلك، ولا تكثر من استخدام الكلمات العامية والمصطلحات الغير مفهومة.

٥. كن متماسكاً ومتناسقاً **Coherent**: حيث أن كلماتك التى تستخدمها تكشف جزءاً كبيراً من شخصيتك. فيجب أن تكون كلماتك مترابطة وداخل كيان متماسك.

٦. قدم رسالة كاملة **Complete**: يجب أن تكون رسالتك التى تريد توصيلها

كاملة غير ناقصة وتحمل كل ما تريد من معنى ومفهوم.

٧. كن لبقاً Courteous: لا مانع من أن ترسم ابتسامة لطيفة وطبيعية على وجهك تبعث في نفس من يتواصل معك الألفة، ودائماً انتقى ألفاظك التي تستخدمها في توصيل رسالتك.

في النهاية ستكون النتائج مذهلة إن اهتممت بتحقيق الـ (٧ : Cs) في عملية الاتصال مع الآخرين تواصلت معهم بالطريقة التي ترغب في أن يتواصلوا بها معك.



مخطط لنمط آخر من الاجتهادات في تحديد مهارات الاتصال الفعال



استراتيجيات الاتصال الفعال :

يعرف الاتصال الفعال^(١) بأنه عملية إرسال الرسالة بطريقة تجعل المعنى الذي يفهمه المستقبل مطابق إلى حد بعيد للمعنى الذي يقصد المرسل. ونظرا للدور التي تقوم به عملية الاتصال في حل المشكلات، وبالتالي يعود بالنفع على الأفراد، وقد وضع الخبراء عدة أفكار وطروحات تجسد عملية الاتصال الفعال وزيادة فاعليته، ومن هذه الاستراتيجيات ما يلي :

١- استراتيجية (انشر وتأمل)

لا تعد هذه الإستراتيجية ذات فعالية كبيرة في عملية الاتصال، وتتميز هذه الإستراتيجية بأنها تحتوي على كم كبير من المعلومات، لكن كثرة المعلومات هذه قد تؤدي إلى إرباك لدى العديد من الأشخاص مما يؤدي إلى قلة فاعلية الاتصال.

٢- استراتيجية (آخر ورغب)

تقوم هذه الاستراتيجية على تقديم معلومات قليلة لأنها تستهدف عملية اتصال فعال، ويكون محتوى الرسالة في هذه الاستراتيجية غنيا وواضحا وموضوعاتها تجذب الانتباه وتعزز الاهتمام بعملية الاتصال.

٣- استراتيجية (تحديد ما هو مهم ثم الاستطلاع)

تعد هذه الإستراتيجية من أفضل الاستراتيجيات لأنها تحقق أفضل مطابقة بين كمية المعلومات وعملية الاتصال، والسبب في ذلك يعود إلى أن التغذية العكسية هي التي تعزز كفاءة الاتصال.

٤- استراتيجية (التقييد ثم التعزيز)

تعد السرية والرقابة على المعلومات من أهم سمات هذه الاستراتيجية لأنها مصدر القوة فيها المعلومات، ونتيجة هذه السمة غالبا ما يرافق هذه الاستراتيجية الإشاعات وهذا يؤثر سلبا بعملية الاتصال.

(١) شعبان فرح، الاتصالات الادارية

عوامل مؤثرة في عملية الاتصال

تخضع عملية الاتصال لعوامل عدة، ذات أهمية وتأثير في زيادة كفاءة الاتصال ونجاحه وتحقيق الاتصال الفعال، ويحول تخلفها دون نجاحه، أو يكون سببا في الإقلال من تلك الكفاءة، فهي أمور عدة تتوقف عليها فاعليّة الاتصال:

عوامل فعالية الاتصال: ^(١)

مقومات نجاح الاتصال هي مجموعة من الصفات الخصائص والمهارات التي تتضافر لتحقيق هذا الهدف. منها: الوضوح - الاستيعاب - الاستعداد الشخصي - القدرة على التنفيذ - القدرة على نقل الأفكار. من أهم عناوينها:

❖ عوامل فعالية المصدر: ويدخل فيها مثلا:

- المصداقية Credibility

- الجاذبية Attractiveness

- السلطة (النفوذ) Power

❖ الجمهور المستهدف.

❖ الرسالة.

❖ الوسيلة.

وهناك عوامل تزيد من فاعلية الاتصالات:

- ١- الثقة في مصدر الرسالة.
- ٢- المعرفة والوعي الكامل لقيمة المعلومات والبيانات.
- ٣- لغة مفهومة وانتقاء العبارات الواضحة.
- ٤- اختيار الوقت المناسب لتوجيه الرسالة حتى لا تكون المعلومات عديمة الفائدة.
- ٥- استخدام المؤثرات الدالة التي تعكس حقيقة المعنى والمفهوم المطلوب (نبرات

(١) نظريات الاتصال في القرن الحادي والعشرين: د. عبد الرزاق الدليمي ص ٣٠-٣١، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع - عمان، الطبعة العربية، ٢٠١٦م.

الصوت، اختيار الكلمات، حركات الوجه)

- ٦- جذب الانتباه الكامل.
- ٧- التحدث بطريقة مشوقة وتجنب الإسهاب الزائد أو الإيجاز الشديد..
- ٨- ضرب الأمثلة واستخدام وسائل الإيضاح البصرية (أو السمعية أو الرسوم التوضيحية أو النماذج والبيانات)
- ٩- عدم التسرع في اتخاذ القرارات أو تكوين رأي إلا بعد تلقي الرسالة كاملة.
- ١٠- اختيار المكان المناسب لإبلاغ المعلومات.
- ١١- تنظيم الأفكار قبل عرضها.
- ١٢- الإنصات جيدا.

معوقات الاتصال :

تتعد معوقات الاتصال التي تؤثر على عملية التواصل مع الآخرين وبالتالي لا يتم تحقيق الأهداف المنشودة مما يؤدي إلى نتائج سلبية على الأفراد والمنظمات معا، وتتصل هذه المعوقات بالعناصر الأساسية لعملية الاتصال وعلى هذا الأساس سيتم دراسة هذه العقبات من خلال استعراض عناصر الاتصال^(١) :

١- المعوقات المرتبطة بالمرسل

- يرى روزنفيلد^(٢) أن الاتصال الفعال يتطلب قدرا كبيرا من التركيز والحكمة والمنطق والدراية من قبل المرسل، لأن من مصلحة المرسل أن يكون كذلك إذا ما أراد فعلا إيصال معلومات أو بيانات معينة تحقق له وللمستلم أهداف معينة.
- ومن أبرز المشاكل والمعوقات التي يكون مردها المرسل الآتي :
- الحالة النفسية للمرسل.
 - الافتراضات والأحكام الخاطئة أو المظلمة لدى المرسل.
 - الاستخدام الخاطئ لتوقيت إرسال الرسالة.

(١) زيد منير عبوي، فن الادارة بالاتصال

- عدم كفاءة المرسل أو افتقاده لمهارات الاتصال.
- التفاوت في السلطة الوظيفية.

٢- المعوقات المرتبطة بوسيلة الاتصال

تعد وسيلة الاتصال مهمة للغاية في عملية الاتصال، لأنها تساعد المرسل في عملية الاتصال، لذلك يتطلب من هذا الجانب أن تمتاز بفاعلية مميزة حتى يستطيع المرسل إرسال الرسالة.

ويمكن إيجاز المعوقات التي تتعلق بوسيلة الاتصال بالآتي:

- الاختيار الخاطئ للوسيلة.
- الاستخدام الخاطئ للوسيلة.
- تعدد المستويات الإدارية.
- سوء وضعف وسيلة الاتصال.
- ازدحام واختناق قنوات الاتصال.

٣- المعوقات المرتبطة بمضمون الرسالة

كثيرة هي المعوقات والمشاكل التي تتعلق بمضمون الرسالة، حيث يكون قسم منها متعمد والآخر غير متعمد، ويمكن إيجاز هذه المعوقات بما يلي:

- لغة الرسالة.
- هدف الرسالة.
- أسلوب كتابة الرسالة.
- أسلوب نطق الرسالة.

٤- المعوقات المرتبطة بالتغذية العكسية أو الراجعة (رجع الصدى):

تعد التغذية العكسية من أهم عناصر الاتصال، لأنها تعد بمثابة الخلاصة العامة لعملية الاتصال، ويمكن إيجاز هذه المعوقات بما يلي:

- تركيز المرسل على الأهداف دون الاهتمام بدوافع ورغبات المستقبل.

- عدم الاهتمام بالرسائل غير اللفظية أو التلميحات التي تعطي مؤشرات عن وصول الرسالة من عمدتها.
- النظرة الفوقية لدى المرسل وعدم استعداده بأخذ آراء الآخرين.
- عدم الاكتراث بأهمية التغذية العكسية.

٥- التشويش / الضجيج Noise

وهو من أهم العوامل المؤثرة في مدى وضوح الرسالة المنقولة من المصدر، ومدى استيعابها من قبل المستقبل كما في الشكل وقد يأخذ أشكالاً عديدة منها الميكانيكي، وكذلك التشويش الدلالي...، ومن أمثلة تقسيمه أنه ينقسم إلى قسمين رئيسيين هما :

أ- التشويش الداخلي :

وهذا يشمل العوامل الفسيولوجية والنفسية للشخص المتلقي للرسالة، فوجود عوائق فسيولوجية قد تحد من دقة الاستقبال للرسالة، وبالتالي فهمها من قبل المستقبل. ومن هذه العوائق ضعف النظر أو السمع، وانخفاض درجة الذكاء IQ والآلام والجوع والعطش.. وما إلى ذلك من العوامل العضوية. أما العوامل النفسية فهي كذلك تلعب دوراً مهماً في درجة تفهم الرسالة المنقولة، فالشرود الذهني والمشاكل الاجتماعية، والشعور بالملل، والخوف، والقلق، هي من بعض العوامل النفسية التي تحد من درجة بلوغ هدف الرسالة الرئيسي وتفهمه.

ب- التشويش الخارجي :

ويشمل جميع العوامل الخارجية التي تقلق الشخص المتلقي للرسالة مثل : الأصوات المزعجة، ودرجة الحرارة والرطوبة، وضعف الإضاءة أو شدتها، والقاعة، والمقاعد، والبعد أو القرب من مصدر الرسالة والوقت الذي ترسل فيه الرسالة، كل هذه العوامل تقلل من مدى تفهم الشخص لغرض الرسالة وهدفها المعني بالرسالة.

نموذج لتنوع احتمالات المعوقات في الاتصال التعليمي:

يحتاج الاتصال في المواقف التعليمية داخل الفصل الدراسي أو خارجه إلى تهيئة الجو المناسب لانتقال الرسالة من المعلم إلى المتعلم ورد فعل المتعلم حتى يؤدي إلى وضوح وسهولة الرسالة، ولذلك من الضروري مراجعة ووضع حلول مناسبة لبعض العوائق التي قد تؤدي إلى فشل إتمام عملية الاتصال بفاعلية، ومن أهم هذه العوائق:

١ - استخدام المعلم الطريقة التقليدية :

يعتمد عدد غير قليل من المعلمين على الطريقة اللفظية في عرض المادة العلمية (محتوى الرسالة)، فيقوم المعلم بالإلقاء والتلقين اعتماداً على استخدام الرموز والألفاظ الجافة والمجردة، مع عدم استخدام اللغة غير اللفظية لتسهيل فهم هذه المعاني من قبل الطلاب. كل هذا يدفع الطلاب إلى الانصراف عن الموقف التعليمي، والشعور بعدم الدافعية والإحساس بأهمية وقيمة ما يتم تعلمه.

٢ - عدم مراعاة الفروق الفردية بين الطلاب :

قيام المعلم بالإلقاء اللفظي لمحتوى الرسالة وبطريقة واحدة، يجعل عدداً كبيراً من الطلاب لا يستطيعون فهم ومتابعة هذه الرسالة. ومن جانب آخر قد تكون هذه الرسالة بعيدة عن خبرات الطلاب، وكذلك ما يقدمه المعلم من أمثلة قد تبتعد عن واقع الطلاب، فيصير ذلك عائقاً يحول دون إتمام عملية الاتصال.

٣ - شرود ذهن الطلاب :

نتيجة للفظية الزائدة من قبل المعلم، وعدم استخدامه للوسائل التعليمية، والخبرات التعليمية المباشرة، يندفع الطلاب إلى شرود الذهن، وعدم الانتباه والتركيز في الموقف التعليمي وفقد الثقة بالمعلم.

٤ - الظروف الفيزيائية للفصل لقاعة الدرس :

إن وجود أعداد كبيرة من الطلاب في فصول صغيرة الحجم وعلى مقاعد غير مريحة، وعدم الرؤية الواضحة للسطح، وسوء التهوية وعدم تنظيم البيئة الصفية

يترتب عليه عدم نجاح عملية الاتصال التعليمي .

٥- عدم كفاية المعلم في أداء وظيفته :

إن عدم إلمام المعلم بتخصصه إلماماً جيداً يؤدي إلى صعوبة توصيل الرسالة إلى طلابه وفقد الثقة به.

٦- الظروف الاقتصادية والاجتماعية.

إن عدم قدرة المعلم على إدارة الصف والتحكم في تلاميذه، وانخفاض صوت المعلم، وعدم وضوح نبرات الصوت، وعدم القدرة على الاستخدام الجيد للسبورة، وعدم القدرة على التحدث بلباقة ووضوح، وعدم الكتابة الصحيحة يترتب عليه فشل عملية الاتصال بينه وبين تلاميذه.

٧- وجود بعض الإعاقات لدى التلاميذ :

إن ضعف بعض الحواس لدى التلاميذ مثل طول أو قصر النظر أو ضعف السمع يؤدي إلى عدم نجاح عملية الاتصال بالشكل الذي يحقق أهدافها. ولا بد من أن نجد لكل من هذه المعوقات إن وجدت حلاً مناسباً.

ومن أساليب العلاج للتغلب على ذلك ما يأتي :

- التركيز على وسيلة الاتصال حتى تستطيع تحقيق الأهداف المنشودة من عملية الاتصال.
- التركيز على محتوى الرسالة من حيث المعنى والقدرة على التأثير بالآخرين.
- مراعاة الفروقات الثقافية والاجتماعية والسلوكية.
- التركيز على جذب انتباه المستقبل، وإثارة اهتمامه.
- العمل على تقليص حدة الضوضاء والتشويش.