

جامعة الأمانوس الخاصة  
السنة الأولى

## مقرر مهارات التواصل

مهارات التواصل

د. إبراهيم اليماني

العام الدراسي: 2025-2026

مدرس المقرر

الأستاذ الدكتور إبراهيم خالد اليماني

[ القسم الأول ]

# AMANUS

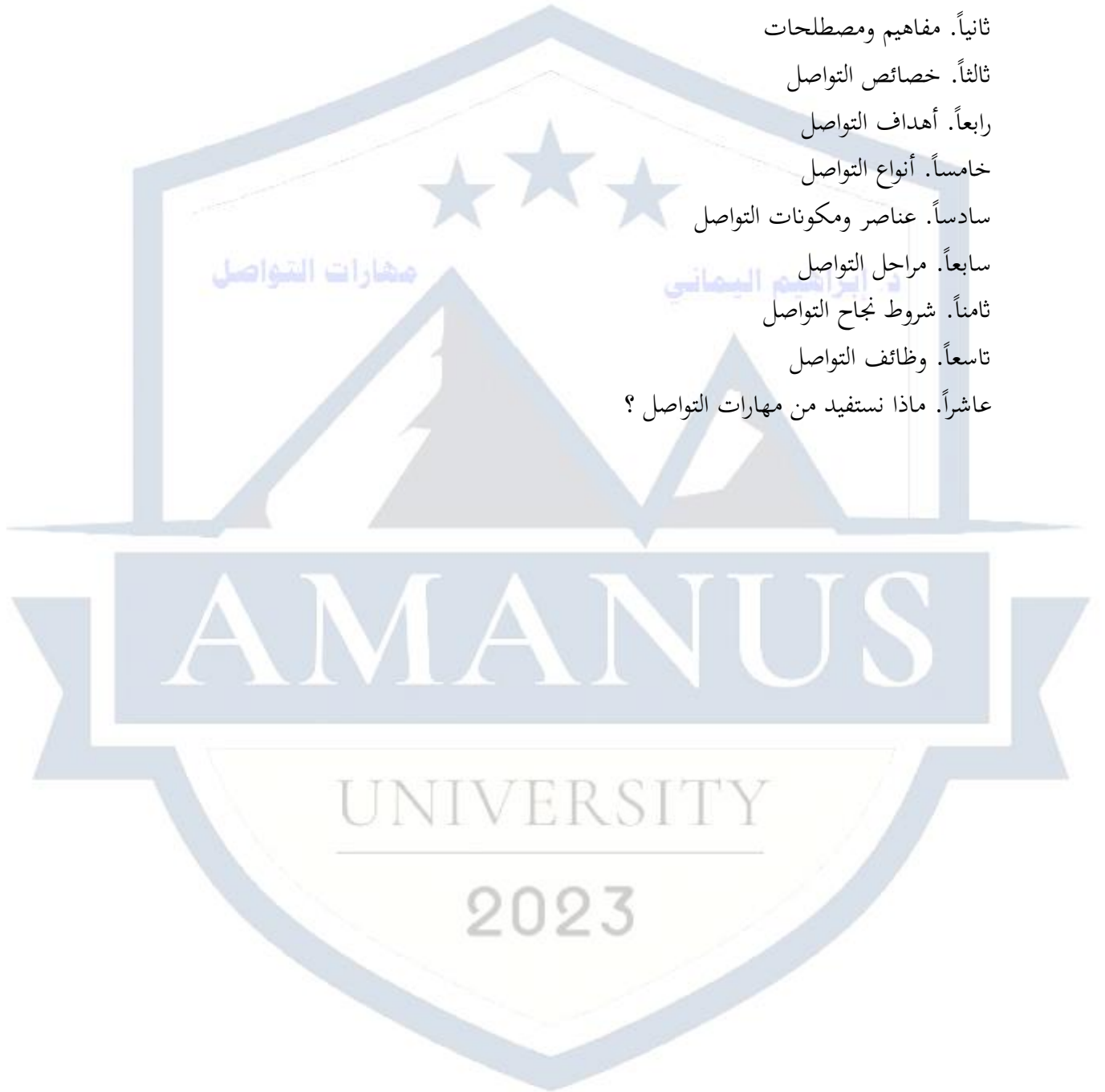
## UNIVERSITY

### 2023

## الفصل الأول التواصل (المفهوم، الأهمية، المكونات)

### محتويات الفصل الأول:

- أولاً. مقدمة ولحة تاريخية
- ثانياً. مفاهيم ومصطلحات
- ثالثاً. خصائص التواصل
- رابعاً. أهداف التواصل
- خامساً. أنواع التواصل
- سادساً. عناصر ومكونات التواصل
- سابعاً. مراحل التواصل
- ثامناً. شروط نجاح التواصل
- تاسعاً. وظائف التواصل
- عاشراً. ماذا نستفيد من مهارات التواصل ؟



## أولاً. مقدمة ولحة تاريخية

الإنسان مدني بالطبع، لا يستطيع أن يعيش بعزلة تامة عن بقية أفراد المجتمع البشري، وهو يحتاج الآخرين لإشباع حاجاته النفسية والبيولوجية والفكرية والثقافية والأمنية، فلا بد له من أن يتواصل بالآخرين ويتعاون معهم لاستمرار الحياة الاجتماعية والتقدم الحضاري.

إن طريق التطور والنمو والانفكاك من العزلة يستدعي التواصل بالحضارات الأخرى والإفادة من فنونها وعلومها وثقافتها ومخترعاتها التقنية والطبية وغيرها، وهذا الانفتاح لا يعني إلغاء لما نمتلك من مخزون حضاري بل يوفر التواصل السليم نافذة تضيف لنا تجارب الآخرين وخبراتهم.

قد لا يعلم الكثيرون منا بأننا نقضي أكثر من 70% من يومنا في التواصل مع الآخرين مقسمة إلى مهارات متنوعة أبرزها: الكتابة، القراءة، التحدث، الاستماع. ما سبق يبين لنا أهمية التواصل في حياتنا المهنية والخاصة.

**يبدأ الاتصال الآدمي** منذ تكونه الخلقي في رحم الأم عن طريق الحبل السري، حيث ينقل رغباته ويستقبل إجاباتها، إلى أن يخرج إلى عالم الدنيا بكل مقوماته، فيتحول تواصله الفطري الغريزي إلى تواصل توجيهي ثم إلى تواصل إرادي، يزداد التواصل وتزداد أهميته كلما تزايدت المعارف وتنوعت الاحتياجات، حيث يبقى الإنسان في حاجة مستمرة للاتصال والتواصل بصفة عامة مع سائر المخلوقات ليؤمن احتياجاته الأساسية والترفيهية.

لا شك أن **الكلمة المسموعة** كانت أول وسيلة اتصال بين البشر، وعندما بدأ التاريخ المكتوب بتطوير أمم الشرق القديم - من صينيين وهنود وسومريين وآراميين وفينيقيين ومصريين ويونانيين - لمجموعات من الأشكال والصور والرموز والحروف للتعبير بها عن أفكارهم ومظاهر حياتهم، دخلت مجال الاتصال الإنساني بهذا وسيلة جديدة هي الأشكال المكتوبة.

لقد أدى وقف الكتب في تلك الفترة على فئة محددة من الناس كالكهنة والأسر الحاكمة إلى استمرار الكلمة المسموعة كرائد أول للاتصال، وبقي الحال هكذا حتى ظهرت عام 1440 م الآلة الكاتبة (الناسخة) على يد الألماني يوحنا غوتنبرغ، حيث أصبح من الممكن نسخ العديد من الكتب والرسائل المكتوبة وتوزيعها للقراء على اختلاف طبقاتهم وانتشار الكتابة وزيادة توظيفها الهادف في معاملات الأفراد، فحملت الكتابة مع قرينتها الكلمة المسموعة مسؤولية توجيه التفاعل اليومي ونشر العلوم والابتكارات والثقافات الاجتماعية.

وشهد القرن التاسع عشر ثلاثة اختراعات أحدثت ثورة في الاتصال، وهي:

- (1) تطوير شبكات النقل الرئيسية.
- (2) السكك الحديدية والتلغراف، فأصبح بإمكان عامل التلغراف إرسال واستقبال عشرين كلمة بسهولة في الدقيقة الواحدة.
- (3) نظام إرسال للأصوات خلال الأسلاك: أي (الهاتف) وتأمين فردية الاتصال.

ومع بزوغ فجر القرن العشرين اخترع الراديو الذي مكن من إرسال الأصوات دون أسلاك لمسافات طويلة وبسرعة مذهلة. فازدادت إمكانية التواصل بين الثقافات والمجتمعات البشرية بشكل فوري ومباشر. كما تم تطوير قدرة الكاميرا على التقاط الصور المتحركة وإنتاج الفلم السينمائي المتحرك وشريط الفيديو واخترع الإنسان التلفاز، وتوالى الاكتشافات العلمية والتقنية، وبدأ الاتصال عهداً جديداً حين بدأت وسائل التكنولوجيا المعاصرة من حاسوب وأقمار اصطناعية تغزو جوانب حياتنا المختلفة الاجتماعية والطبية والعلمية والإدارية والاقتصادية، وبهذا مكن العلم والتكنولوجيا الإنسان من تطوير تقنيات الاتصال وتفعيلها حتى جعل بعضهم يصف هذا الإنجاز بـ "ثورة الاتصالات".

**ودخل الاتصال الإنساني دوراً جديداً يتصف بـ:** التفاعلية، واللاتزامنية، والمرونة، وقابلية التحويل، وقابلية التوصيل، والانتشار.

ويمكن تلخيص تطور الاتصال الإنساني بالشكل التالي:

المستقبل	الاتصال عن طريق الأقمار الاصطناعية والحاسوب (الاتصالات الفضائية)	المرسل
	الإذاعة والتلفاز (الاتصال اللاسلكية)	
	الأفلام والفيديو والهاتف (الاتصالات اللاسلكية)	
	اختراع الطباعة	
	الحروف الهجائية والكلمات والجمل	
	الرسوم والصور التوضيحية والخرائط	
	اللغة ، الرموز ، الإشارات	

الشكل (1): تطور عملية الاتصال

## ثانياً. مفاهيم ومصطلحات

### 1) الاتصال

لغةً: وصل الشيء، أي جمعه. ويقال توصل إليه: انتهى إليه وبلغه بلطف حتى وصل إليه.

إن كلمة اتصال مأخوذة من الوصل أي البلوغ، والاتصال في العربية كلمة مأخوذة من فعل اتصل، أي وصل شيء بشيء، كما يشير إلى رغبة أحد الطرفين في إقامة علاقة مع الطرف الآخر، وأن الآخر قد يستجيب متفاعلاً مع هذه الرغبة أو قد يرفضها.

أما كلمة (Communication) باللغة الانجليزية فهي مأخوذة من الأصل اللاتيني Communis بمعنى Common عام، مشترك أو اشتراك، فحينما نحاول أن نتصل مع الآخرين، فإننا نحاول أن نؤسس اشتراكاً في المعلومات والأفكار والاتجاهات - بطريقة مباشرة أو غير مباشرة - بيننا وبينهم... ومن معانيها في اللغة الانجليزية:

1. عملية الاتصال أو البث، فقد استخدم المهندسون كلمة اتصال للإشارة إلى أجهزة المذياع والتلفاز والهاتف
2. فن وتقنية الاتصال.
3. تبادل الأفكار والرسائل والمعلومات بالكلام أو بالإشارة أو بالكتابة.
4. نظام إرسال واستقبال رسائل كما هو الحال بالبريد أو الهاتف.
5. كما استخدمها الأطباء عند الحديث عن الأمراض المعدية.
6. استخدمها الساسة لتطبيق القانون والتزام الشورى.
7. استخدمها التجار للتسويق،
8. واستخدمها علماء الاجتماع لتصنيف عملية التفاعل الإنساني،
9. علماء المعينات التعليمية (الوسائل) فقد استخدموها لتعني ما سبق من استخدامات

عرّف كل من بيرسون وستينر الاتصال: بأنه عملية نقل المعلومات والرغبات والمشاعر والمعرفة والتجارب إما شفويا أو باستعمال الرموز والكلمات والصور والإحصائيات بقصد الإقناع أو التأثير في السلوك، وأن عملية النقل في حد ذاتها هي الاتصال.

يُعرف الاتصال: هو النشاط الذي يهدف إلى تحقيق الذبوع والانتشار لفكرة أو قضية أو موضوع عن طريق انتقال المعلومات من شخص أو جماعة إلى أشخاص أو جماعات باستخدام رموز ذات معنى موحد ومفهوم من قبل الطرفين.

الاتصال يعني تبادل وجهات النظر المفيدة من خلال الحوار بين شخصين، وهو عملية مخططة لها تستهدف تحفيز الآخرين وخلق دوافع عندهم من أجل تبني مواقف والقيام بممارسات جديدة، كما تعد عملية الاتصال الوسيلة الرئيسية المؤثرة في سلوك الآخرين.

يمكن تمثيل عملية الاتصال بالمخطط التالي الذي يعبر عن كون عملية الاتصال ذات اتجاه واحد يؤثر فيها الفرد في غيره عن طريق الرسائل التي يبثها.



الشكل (2): مخطط توضيحي لعملية الاتصال

يصرف الناس كثيراً من وقتهم في الاتصالات مقارنة مع ما يقومون به من أعمال في مجالات أخرى، فالفرد يصرف الجزء الأكبر من وقته في الكلام والاستماع، وحتى عندما لا نتكلم ولا نستمع فإننا أيضاً نمارس عملية الاتصال بأشكال وطرق مختلفة أخرى، مثلاً: القراءة والكتابة والرسم أو ربما أنك تحصل على المعلومات من خلال النظر أو التحسس، إن كل هذه النشاطات تمثل أشكال من الاتصال، ومن السهل علينا أن نرى بأن الاتصالات قد مكنتنا من الوصول إلى المجتمع المدني المتطور الذي نعرفه في يومنا هذا.

كما ساهمت الاتصالات في تكوين اتجاه العمل الجماعي لدى الأفراد، ومن خلال التنظيم يمكن أن يكون للأفراد القدرة على التغلب على العقبات التي تهدد وجودهم كأفراد، والتي لا يمكن مواجهتها بشكل انفرادي، وعليه يمكن القول بأن الاتصالات تعتبر عامل أساسي ومهم لبقائنا ونجاحنا كأفراد ووجودنا ضمن المجتمع المتميز.

## (2) التواصل

**التواصل:** يفيد التواصل في اللغة العربية الاقتران والاتصال والصلة والترابط والالتئام والجمع والإبلاغ والانتهاه والإعلام. وفي اللغة الانكليزية يعني: communication علاقة تراسل وترابط وإرسال وتبادل وإخبار وإعلام.

أي هناك تشابهاً في الدلالة والمقصود بين مفهوم التواصل العربي والتواصل الغربي. ويتضح أن التواصل هو جوهر العلاقات الإنسانية ومحقق تطورها، وله أنواع كثيرة أهمها: تواصل اجتماعي/فلسفي/تعليمي/إعلامي/آلي/اقتصادي.

يشير الفعل تواصل إلى حدوث مشاركة بين طرفين ويدل على استمرار العلاقة المتينة بينهما كما يعني انفتاح الذات على الآخر في علاقة حية، ويمكن تعريف التواصل على أنه تناقل المعلومات وتبادلها باستخدام الكلمات والرموز والمشاعر والتصرفات غير الحرفية مثل التعبير الجسدي الابتسامة التعبير عن الغضب.....".

إن القيام بعملية التواصل (أي إرسال الرسائل إلى الآخرين وتلقي الرسائل وترجمتها) يعني القيام بمجموعة من العمليات الصعبة والمعقدة؛ لأنها لا تقتصر على طريقة تلقي المعلومات بل تعتمد بشكل أساسي على طريقة تحليل وفهم ورؤية هذه المعلومات، كل هذا يعتمد على عوامل ثقافية وحضارية واجتماعية وعلمية مختلفة وتتعلق مباشرة بالشخص الذي يتلقى هذه المعلومات.



مثلت عملية التواصل في المخطط التالي الذي يبين لنا أن التواصل عملية دائرية ويوجد أثر للتغذية الراجعة (المرتدة)، وتتخذ هذه الرجعية صوراً مختلفة تساعد المرسل على معرفة مدى ما تحقق من أهداف



الشكل (3): مخطط توضيحي لعملية التواصل

لم يفرق الكثير من الباحثين والمؤلفين بين الاتصال والتواصل، واعتبروهما شيئاً واحداً خلال التصنيف والدراسة؛ لذلك سنعتمد نفس الطريق في التعبير عن الاتصال والتواصل والنظر إليهما بالتشابه رغم وجود الاختلاف غير المخل بالمعنى.

### (3) المهارة والقدرة

**المهارة:** هي حركة أو فعل قابل للاكتساب من خلال نظام تدريبي محدد لتحقيق هدف ما. كما يقصد بها تحويل المعرفة إلى سلوك، أي إن المعرفة تتحول إلى سلوك قابل للتطبيق، لكن هذا يحتاج إلى تدريب على عملية التحويل هذه، وإتاحة الفرصة للإنسان أكثر من مرة للتدريب على تحويل المعرفة إلى سلوك حتى يصبح ماهراً.

وكما نعلم: هناك نجار، وهناك نجار ماهر؛ فكلمة المهارة تطلق على الشخص الذي حول الفكرة إلى سلوك بل زاد على ذلك بأن جعله ناجحاً ودقيقاً واقتصادياً أكثر...

**أما القدرة** فهي كيان نفسي أو قوة فطرية تمكن مالكها من أداء فعل عقلي أو جسدي، وهي مطلب أساسي للمهارة؛ فبدون القدرة لا يمكن للفرد أن يصبح ماهراً، مثلاً القدرة على المشي مطلب أساسي للرياضي الذي سيمارس الجري ويصبح ماهراً فيه، وكذلك القدرة على مسك القلم مطلب أساسي للتلميذ حتى يبدأ الكتابة ثم يصبح ماهراً فيها.

**مهارات التواصل:** هي مجموعة من الحركات أو الأفعال التي يكتسبها الفرد وتساعد على التفاعل مع الأفراد المحيطين به والتأثير فيهم والتأثر بهم، وهي على أنواع كثيرة، سنتعرف إلى بعض منها في هذا المقرر مثل: 1- مهارة الاستماع، 2- مهارة الحديث (التواصل اللفظي الشفوي)، 3- مهارة القراءة، 4- مهارة الكتابة، 5- مهارة طرح السؤال، 6- مهارة الاتصال بالعين، 7- مهارة الوضع والحركة، 8- مهارة ملامح وتعابير الوجه، 9- مهارة اللبس والمظهر، 10- مهارة الصوت والتنوع الصوتي، 11- مهارة اللغة غير المنطوقة، 12- مهارة إشراك المستمع، 13- مهارة استخدام المرح.

### ثالثاً. خصائص التواصل:

يتصف التواصل بعدة خصائص نوجزها فيما يأتي:

#### (1) التواصل عملية هادفة:

لأنها تتضمن مجموعة من الخطوات المرتبطة بعضها ببعض لتحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف.

#### (2) التواصل عملية ديناميكية:

تتضمن تفاعلاً بين طرفين: أحدهما يؤثر والآخر يتأثر، ولعل هذا يعني أن هناك أنشطة محددة يجب أن يقوم بها كل طرف حتى تحدث المشاركة الهادفة، وقد يتبادل الطرفان الأدوار بينهما خلال عملية التفاعل هذه. مثال ذلك: أن المعلم يسعى داخل حجرة الدراسة إلى الاتصال بتلاميذه لتحقيق هدف

أو مجموعة من الأهداف التعليمية، ومن هنا فهو يقوم بدور المرسل في حين يكون كل تلميذ في حجرة الدراسة مستقبلاً، وقد يحدث أن تثير رسالة المعلم تساؤلاً لدى أحد التلاميذ فيلقيه على المعلم، وهنا يأخذ المعلم دور المستقبل ويأخذ التلميذ دور المرسل.

### (3) التواصل عملية دائرية غير خطية:

تبدأ عملية التواصل عند المرسل ولا تنتهي عند المستقبل إلا عند التعريف الخاص للاتصال كما رأينا. فبالإضافة إلى الديناميكية - التي تتصف بها، والتي تسمح بتبادل الأدوار بين طرفيها- تحدث عملية الاتصال على هيئة حلقات متتابعة، ويتم الربط بين هذه الحلقات عن طريق التغذية الراجعة التي تنهي حلقة أخرى. ففي ضوء ما يتلقاه المرسل من تغذية راجعة يقرر مدى تحقق هدفه، فيبدأ نشاطاً جديداً لتحقيق هدف آخر، أو يستمر في عملية الاتصال التي بدأها معدلاً في رسالته حتى يتحقق الهدف.

### (4) التواصل عملية منظمة مقصودة:

يمكن النظر إليها كعملية تعليم، فلا بد أن يتم تخطيطها وتنفيذها وإدارتها بصورة متعمدة لإحداث التعلم، وتشير خاصية التنظيم إلى أن العملية تتضمن قيام كل طرف من طرفيها بأدوار محددة، فالمرسل، مثلاً، يقوم بعملية ترميز الرسالة، أي صياغتها في الرموز، والمستقبل عليه القيام بفك الرموز أي ترجمتها وتفسيرها.

### (5) التواصل عملية اجتماعية:

لأن تحقيقها يقتضي وجود طرفين ونشوء تفاعل بينهما ينتج عنه نقل أفكار أو معلومات، أو اكتساب مهارات واتجاهات، أو تبادل التأثير إزاء الموضوع (محور الاتصال)، وهي اجتماعية لأنها أساس من أسس استمرار الحياة الاجتماعية، ووسيلة من وسائل تفاعل أفراد المجتمع؛ فولا الاتصال والتواصل لما نشأت حضارات ولما حدث تقدم في جوانب الحياة كافة، ولما استطاع الإنسان أن يلبي حاجاته الأساسية.

### (6) التواصل عملية نفسية وتربوية:

لما لها من أثر في المستقبل الذي تستهدفه الرسالة، وتظهر نتائج هذه العملية من خلال تعديل السلوك، أو قيام المستقبل بعمل ايجابي نتيجة فهمه للرسالة وتنفيذه لمضمونها. كما أن الظروف النفسية لكل من المرسل والمستقبل تؤثر في فهم الرسالة وطبيعة استقبالها وعملية الاتصال بأكملها.

التواصل عملية تربوية: لأنها تتم بين مرسل (المعلم) ومستقبل (المتعلم أو متدرب) بهدف نقل معرفة، أو اكتساب مهارات، أو تنمية قيم واتجاهات، أو اكتساب خبرات، أو إحداث تغيير في السلوك نحو الأفضل.

**يفسد بالخبرة المراد إحداثها مجموع ما يريد المعلم نقله إليهم من معلومات وأفكار ومهارات واتجاهات وقيم ومفاهيم وغيرها.**

### رابعاً. أهداف وأغراض التواصل:

لكي نحدد أغراض التواصل وأهدافه، لا بد أن نطرح الأسئلة الآتية:

أ- ما الغرض الذي يريد المرسل تحقيقه من رسالته؟

ب- ماذا يريد المرسل من المستقبل أن يفعل نتيجة هذا التواصل؟

ج- ما هي الاستجابات التي يرغب المرسل الحصول عليها من المستقبل؟

ويشير أحد التربويين في حديثه إلى هدف التواصل بقوله: التربية البناءة عبارة عن نظام، والسلوك الإنساني الهادف مهما كان بسيطاً أو مركباً فهو أيضاً نظام، والتواصل كسلوك موجه هو بذاته نظام يتكون من سلسلة من العوامل والعمليات التي ترتبط معاً بعلاقات بنائية ووظيفية عملية مؤدية في

النهاية لتحقيق غرض أساسي أو تربوي مقصود.

**الغرض الأساسي من عملية التواصل هو إحداث تغيير في البيئة وفي الآخرين،** فالمرسل يقصد من إرساله التأثير في مستقبل معين، ولذلك يجب التمييز بين مستقبل مقصود ومستقبل غير مقصود في عملية التواصل، إذ يجب أن تصل الرسالة إلى الطرف المقصود وليس غيره حتى تؤدي الرسالة غرضها، فالغرض والمستقبل لا ينفصلان، فكل تواصل له غرض ألا وهو الحصول على استجابة معينة من شخص معين أو من مجموعة من الأشخاص، وقد لا يستجيب المستقبل بالشكل الذي يقصده المرسل.

وتهدف عملية الاتصال أيضاً إلى إحداث تفاعل بين المرسل والمستقبل من خلال الاشتراك بفكرة أو مفهوم أو رأي أو عمل، وبهذا تهدف عملية الاتصال إلى نقل الأفكار والآراء من طرف إلى آخر، وربما يهدف المرسل من عملية التواصل إلى تأكيد ذاته وتأثيره فيمن حوله وفيما حوله.

كما تهدف عملية الاتصال إلى أن يؤثر أحد طرفي التواصل في الطرف الآخر، بحيث يؤدي هذا التأثير إلى إحداث تغيير مرغوب في سلوكه، فالمعلم يستخدم تقنيات مختلفة لإحداث تغيير إيجابي في سلوك المتعلم أو المتدرب، لذلك فعلمية التعلم والتعليم هي عملية تواصل تتم بتبادل المعلومات بين المعلم وطلابه عن طريق استخدام الألفاظ والرسومات والصور والأفلام والفيديو والمجسمات والأجهزة والآلات، وغير ذلك.

إذا تمكن المرسل من صياغة رسالته وفق الهدف الذي يريد تحقيقه، فإن هذا يعد خطوة أولى نحو تحقيق الهدف من التواصل، أما إذا تباين غرض الرسالة بين المرسل والمستقبل وتباين كذلك فهم كل منهما لغرض الرسالة، عندها لا يتحقق التواصل المنشود.

لكي نفهم أهداف التواصل فلا بد من أخذ أهداف الاتصال من وجهة نظر المرسل ومن وجهة نظر المستقبل:

تحدد أهداف المرسل غالباً في أمور: كنقل الفكر والتعليم والإعلام والإقناع والترفيه.

أما أهداف المستقبل فتتحدد في تعلم ما يحيط به من ظواهر وأحداث واكتساب مهارات جديدة والاستمتاع والاسترخاء والهروب من مشكلات الحياة والحصول على معلومات جديدة تساعد على اتخاذ القرارات والتصرف اجتماعياً بشكل مقبول.

#### خامساً: أنواع الاتصال:

توجد أنواع مختلفة من الاتصال، فقد يكون الاتصال بين الفرد وذاته وقد يكون بينه وبين فرد آخر وقد يكون بين الفرد وعدد كبير من الأفراد وقد يكون جماعياً بين مجموعة من الأفراد ومجموعة أخرى من الأفراد، ومن تصنيفات الاتصال المتنوعة نأخذ النموذج التالي:

#### 1) الاتصال الذاتي: Intrapersonal Communication

تتألف ذات الإنسان من العقل والنفس، وكلاهما معنوي، يتلقى الفرد في كل لحظة عدداً من المعارف والمهارات سواء لفظية أم غير لفظية من المحيط الخارجي بوساطة الحواس المختلفة، ومن ثم تنتقل من الحواس إلى أحد نصفي المخ فيتم به تفهم وإدراك المعارف، يتم هذا تلقائياً، قد يدركه الفرد وقد لا يدركه أحياناً، فكثيراً ما يختلي الفرد مع نفسه يفكر في بعض مشكلاته، أو مشكلات الآخرين، أو يحاسب نفسه لبعض سلوكياته مع الآخرين، وهذا ما نطلق عليه حديث الروح، أي ما يدور بين العقل والنفس في اتصال ذاتي، ويتمثل في الفكر والوجدان والشعور وسائر العمليات النفسية الداخلية.

التواصل الذاتي هو حديث النفس أو مراجعة الذات، مثل الصراع الذي يحدث في نفسك بين التمسك بالمبدأ وإتباع رغباتك وشهواتك وأهوائك التي تناقض ذلك المبدأ.

يمكن القول أن عملية التواصل الذاتي هي عملية اتصالية تتم وتتفاعل داخل ذات المرء نفسه



وهي عملية ذهنية شخصية بحتة يتم فيها مخاطبة الإنسان لذاته ويقوم بها المرء مرات عديدة في أثناء مراجعة الذات عن موقف أو حديث جرى أو التفكير في أمر يتطلب قرارات أو تهئية النفس لمقابلة شخص ما، وهذه العملية الاتصالية تامة الأركان إلا أن المرسل هو نفسه المستقبل، ويمكن أن يستخدم الرموز اللفظية والإشارات

التواصل الذاتي ضروري لاستمرار البقاء والنمو، وبدونه لا يستطيع الكائن الحي أن يؤدي وظيفته في البيئة التي يعيش فيها؛ لأنه يساعد الكائن على اتخاذ القرارات بناء على المعلومات التي يتلقاها عن طريق الحواس، فيغمض عينيه مثلاً من الضوء القوي، ويهرب من طريق السيارة عند سماع صوتها القريب... إلخ

## (2) التواصل الشخصي: Interpersonal Communication

يحدث هذا النوع من التواصل بين شخص وشخص آخر، أو أن تدخل في نقاش مع شخص أو تبادلته التحية، أو كالتواصل الذي يحدث بين سائق سيارة ونظام إشارات المرور، أو يكون هذا التواصل بين نظامين غير بشريين كالتواصل الذي يحدث بين سيارتين في حالات مختلفة.

عن طريق هذا التواصل تكون الصداقات، وتحل المشكلات الفردية، وتكون القنوات ويكرس الاحترام المتبادل، ويتم تعديل السلوك نحو الأفضل؛ لأن التغذية الراجعة فورية فيه. وهو أساسي لحدوث وتحقيق التواصل داخل المؤسسات والنادي والندوات والمدارس والكنائس... إلخ، ولهذا التواصل شكلان رئيسان يتأطر ضمنهما هما:

أ- التواصل اللفظي (منطوق ومكتوب): وهو عملية نقل المعاني والأفكار والخبرات إلى الآخرين بوساطة الكلمات والرموز سواء كانت منطوقة أو مكتوبة.

ب- التواصل غير اللفظي (لغة الإشارات ولغة الجسد): وهو عملية نقل المعاني والأفكار والخبرات إلى الآخرين بوساطة إيماءات الجسم والإشارات والرموز والشعارات... إلخ. ويمتلك التواصل غير اللفظي قدرة كبيرة على توضيح وتبسيط الأفكار واختزال المعاني وكشف الدلالات، فمثلاً علم الدولة، له معاني كثيرة مختزلة في مجموعة ألوان مرتبة بطريقة ما، وكذلك إشارات المرور والرموز والصور المستخدمة على عبوات المواد الكيميائية والخطرة والسريعة الاشتعال، وهز الرأس أثناء الحديث للموافقة، وفتح الأيدي لتوضيح الحجم أو علاقة الأشياء ببعضها..

## (3) التواصل الجماهيري: Mass Communication

يعد هذا النوع من التواصل أعم وأشمل أنواع التواصل؛ لأنه يتم بين عدد كبير من أفراد عملية التواصل الذين يكونون متباينين في كثير من الخصائص؛ فهم ذوو ميول واتجاهات وثقافات مختلفة كما أنهم متباينين في المزاج والأعمار والجنس والمستويات الاجتماعية والاقتصادية والقدرات العقلية وغير العقلية، فضلاً عن انتشارهم في أمكنة كثيرة ومتباعدة.

أي إن جماهير هذا التواصل جماهير عريضة غير متجانسة، وهي تتألف من ملايين البشر الذين لا يعرف بعضهم البعض وليست بينهم أية علاقة مباشرة.

المرسل في التواصل الجماهيري يخاطب أناساً لا يعرفهم، ولا يوجد لديه ما يفيد تقبلهم أو رفضهم لرسالته لأنه لا يتصل بهم تواصلاً مباشراً، وهو يهتم بتكوين الرأي العام وتنمية الاتجاهات وتغيير السلوكيات بالإضافة إلى نقل المعلومات.

إلا أن هذا التواصل يلعب أهم الأدوار في التجميع ونقل الأفكار والمعارف بطريقة تؤدي إلى تجاوز حدود المكان والزمان؛ ومن ثم أصبح التواصل الجماهيري من أهم أساليب التأثير والصرح الثقافي والاجتماعي، من أشكال التواصل الجماهيري (وسائل الإعلام الجماهيرية): الدعاية، الإعلام، التعليم، الإعلان.

ومن تقنيات التواصل الجماهيري:

- ✓ الصحافة والمطبوعات.
- ✓ الراديو والتلفاز والانترنت.
- ✓ السينما والمسرح والمباريات والمسابقات والمعارض والندوات والسياسة، وهي تقنيات تواصل جماهيرية مشتركة مع تقنيات التواصل الجمعي.

#### (4) التواصل الجمعي: Intergroup Communication

كثيراً ما يختلط هذا النوع من التواصل مع التواصل الجماهيري لتجانس بعض تقنيتهما، فهو نوع من التواصل يحدث بين مرسل ومستقبلين تجمعهم أفكار وآراء ورغبات متجانسة، ومن تقنياته: المسرح والسينما والمباريات الرياضية والمسابقات الثقافية والمعارض والندوات والسياسة والخطب. فالعلاقات الرياضية والمسابقات الثقافية هي من أكثر تقنيات التواصل الجمعي وضوحاً.

#### (5) التواصل الوسيط

مثل التواصل الهاتفي أو بواسطة الفاكس أو الرادار التلکسي أو الانترنت، وبذلك فهذا النوع من التواصل يتم سلكياً أو لاسلكياً، وهو قد يكون تواصلاً جماهيرياً أو جمعياً أو حتى بين شخصين. وهناك من يرى بوجود تواصلات أخرى مثل:

- ✓ التواصل المؤسسي Organizational Communication
- ✓ التواصل الثقافي Cultural Communication
- ✓ لفظي وغير لفظي Verbal and Non Verbal Communication
- ✓ شفوي ومكتوب Oral and Written Communication
- ✓ رسمي وغير رسمي Formal and Informal Communication ...

#### سادساً: عناصر ومكونات التواصل

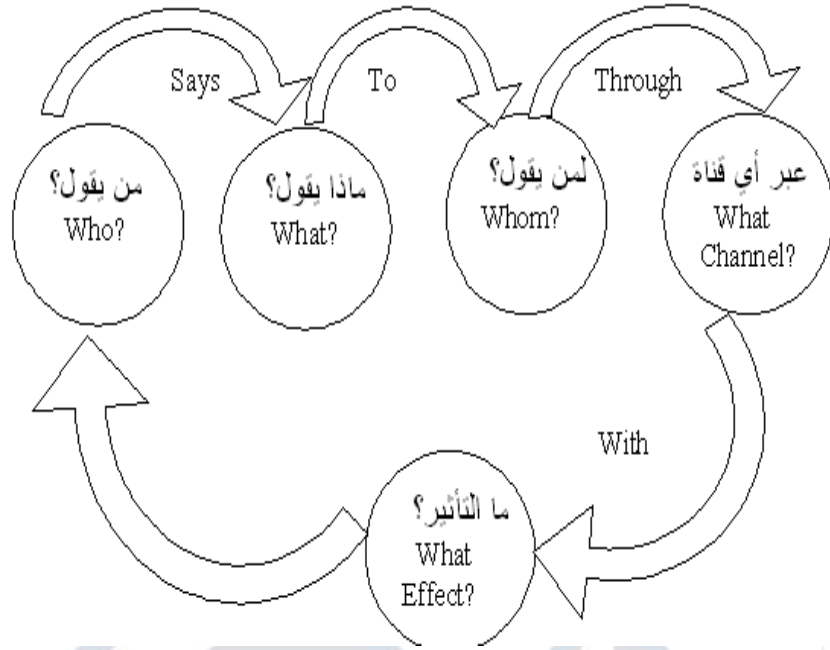
حتى يحصل التواصل لابد من توافر مجموعة عناصر أساسية له. تنوعت وجهات النظر حول تلك العناصر، وضع علماء التواصل نماذج عديدة توضح عناصر عملية التواصل، وتعبّر عن كيفية ارتباط بعضها ببعض، والنماذج التي نقصدها هنا هي أشكال تخطيطية يتم عليها تمثيل الظاهرة بصورة تظهر مكوناتها وتوضح العلاقات المنطقية بين هذه المكونات.

قدم أرسطو نموذجاً عاماً للتواصل عن طريق الخطابة للتأثير بالسامعين، إذ يقوم المتحدث بعرض قضيته بكلام يحاول فيه أن يقنع المستمعين، وطور أفلاطون هذا الحديث بدراسة البلاغة، وتنظيمها للتأثير في الناس وتوسعت دراسة التواصل بعدها من الشفوي والخطابة إلى الكتابة والصحافة المكتوبة والمسموعة والمرئية بظهور تقنيات التواصل الجماهيري، وأسهمت العلوم الإنسانية والإنثروبولوجيا والمعلومات بظهور علم التواصل والإعلام.

(1) نموذج لازويل Harold Losswell: أوضح هذا النموذج أن العناصر الأساسية لعملية التواصل هي: (شاش، 2007)، (جمل وآخرون، 2008)،

1. المرسل (المصدر): Who من يقول.....
2. الرسالة: says what ماذا يقول.....
3. المستقبل: To whom لمن يقول.....
4. قناة التواصل: In which channel بأي قناة.....
5. التغذية الراجعة: (الأثر التواصل) With what effect ما الأثر.....

ويمكن توضيح ذلك بمخطط لازويل التالي في الشكل (4):



شكل (4) نموذج لازويل: العناصر الأساسية للتواصل

(2) **النموذج العام:** يجمع معظم العلماء - في العصر الحالي- على عناصر التواصل التالية:

1. السياق والمحيط التواصلى.
2. المصدر التواصلى.
3. المتلقى.
4. الرسالة.
5. الوسيلة.
6. التشويش
7. التغذية الراجعة.
8. التأثير.

نستعرض فيما يأتي بشيء من التفصيل كلاً من هذه العناصر:

#### 1. **السياق والمحيط التواصلى:**

من الطبيعي حدوث التواصل في محيط أو سياق محدد وهذا المحيط يتكون من ثلاثة أبعاد تشكل في مجملها خلفية أولية لحدوث التواصل وهي:

أ- **البعد الأول مادي:** يشمل البيئة المادية الملموسة حول الإنسان (كالمباني، الأماكن العامة، الأضواء...) هذا البعد يؤثر بشكل كبير كخلفية في محتوى العملية التواصلية (التواصل في قاعة المحاضرة الجامعية يختلف عن المواقف التواصلية في الطريق العام..).

ب- **البعد الثاني نفسي اجتماعي:** يشير هذا البعد إلى القيم والعادات الثقافية المتعارف عليها كأساس للتفاعل داخل المجتمع وكذلك لأدوار متوقعة من الأفراد بحسب المواقف الاجتماعية المختلفة. فآدوار

الأفراد في التفاعلات الرسمية وغير الرسمية الاحتفالية أو الجنائزية تحكمها معايير مجتمعية متأصلة، تحدد للأفراد أساليب التواصل وطرائق التفاعل من موقف إلى آخر، فالفعل التواصل في حفلة أسرية يختلف عنه فيما لو كان هناك مدعوون من خارج الأسرة ف نوعية المناسبة الاجتماعية ومكانها يحددان بشكل كبير نوعية التفاعل المسموح به وحدوده بين الأفراد.

ت- **البعد الثالث زمني:** هو الذي يشكل الفعل التواصل ضمن فترة تاريخية محددة تؤثر في معنى وفاعلية الرسالة التواصلية بين الأفراد الذين يتفاعلون فيما بينهم في الحياة اليومية بحسب إيقاع التوقيت الزمني لهم، لأن منهم من يفضل الالتقاء بالآخرين كالأصدقاء في فترات معينة قد لا تكون على نفس الهيئة في حقبة زمنية أخرى.

لذلك فإن نجاح الرسالة محكوم بسياق زمني خاص بها؛ مثلاً نجاح هتلر في رسائله الدعائية في الحرب العالمية الثانية داخل ألمانيا وخارجها قد لا تحقق نفس القدر من النجاح في عصرنا الراهن.

## 2. المصدر التواصل (المرسل = المُرسل): Sender

هو الطرف الأول في عملية التواصل لأنه مبتدع الرسالة ومالكها والقائم ببثها إلى المستقبل، فضلاً عن أنه المسؤول عن صوغ الرسالة وتوظيف التقنيات القادرة على الإسهام معه في تحفيز المستقبل إلى التفاعل مع هذه الرسالة.

يقوم المرسل بعملية تضمين أفكاره في رسالة، وذلك بوضعها في شفرة رمزية إما كتابة أو لفظاً، فالمرسل هنا يقوم بدور المشفر الذي يضع أفكاره في رموز وإشارات لفظية وغير لفظية. المرسل يتفاعل إدراكياً مع البيئة المحيطة به أو مع ذاته وتجاربه ويقوم بإعداد هذه المدركات في صيغ رمزية (لغوية) تهئ له فهمها بالدرجة الأولى، ومن ثم توصيلها للآخرين.

## 3. المتلقي (المستقبل - فك التشفير): Receiver

يمارس المتلقي دوراً أشبه ما يكون بالترجمة وفك التشفير للرسائل التواصلية ومضامينها القادمة من المصدر (المرسل) والمستلمة بوساطة أجهزته البصرية والسمعية ومقارنتها بما يملكه من خبرات تواصلية سابقة للتوصل إلى المعنى الحقيقي وللقيام بدور تبادلي مع المرسل من خلال عمليات الإدراك والتعبير، لهذا لا بد للمتلقى من معرفة أولية بالنظام الرمزي (اللغة اللفظية والجسدية) الذي يستخدمه المرسل حتى يمكنه الاشتراك وفعاليتها في العملية التواصلية معه.

ويتوقع من المستقبل أن يقوم بسلوك معين نتيجة استقباله الرسالة، وهذا يعتمد على مدى فهمه للرسالة واقتناعه بمضمونها.

- أن يفهم الرسالة فهماً تاماً فيشارك المرسل بالأفكار والمشاعر والأحاسيس المتضمنة في الرسالة.
- أن يفهم المستقبل الرسالة فهماً ناقصاً.
- أن يفهم المستقبل الرسالة فهماً خاطئاً في ضوء خبراته السابقة.
- أن لا يفهم المستقبل الرسالة أبداً، وقد يعود هذا إلى صعوبة فك رموزها أو أنها تقع فوق مستوى المستقبل اللغوي والعلمي والثقافي.

ومما يزيد من فرص نجاح التواصل عند المستقبل توافر بعض الخصائص النفسية الآتية:

- التقبل النفسي عند المستقبل.
- الراحة النفسية والجسمية عند المستقبل قبل استقباله لمادة الرسالة.
- الظروف المحيطة المناسبة والتسهيلات المتوافرة التي تسهل عملية التواصل.
- شعور المستقبل بأهمية الخبرات أو المعلومات أو الأفكار التي سيحصل عليها من الرسالة.



- إيجابية المستقبل والمشاركة الفعلية التي يبديها وعدم إظهار السلبية عند الاستماع أو في أثناء الدرس أو التدريب أو المحاضرة التي تلقى.

## مهارات المستقبل

(1) **المهارات العامة:** وهي التي تساعد المستقبل على تلقي التواصل والتفاعل مع الرسالة وقناة التواصل وهي:

✓ المهارة اللغوية: لفهم مضمون الرسالة ثم إعادة إرسالها للمرسل بطريقة المستقبل الخاصة. وتتمثل بقدرة المستقبل على فك رموز الرسالة واستيعاب مضمونها سواء في لغة واحدة أو أكثر وكذلك إن كانت مكتوبة أو مصورة أو على شكل ألوان وأصواء.

✓ المهارة العقلية: أبرز المهارات العقلية التي يحتاجها المستقبل: القدرة على التحليل والتركيب ورؤية العلاقات.

✓ المهارة النقدية: فهم الرسالة واستيعاب مضمونها هما الخطوة الأولى التي تساعد على الحكم السليم على هذه الرسالة وطبيعتها، وبالتالي الحكم عليها بالجودة أو الرداءة وتمييز الخطأ من الصواب فيها.

(2) **المهارة الأخلاقية:** وهي ضابطة للمهارتين السابقتين، من خلال الإحساس العام بالمسؤولية واحترام حرية التعبير والرأي الآخر، وإن الموقف الأخلاقي مهارة يكتسبها الإنسان بالتدريب، وقيمة يعتقها ويحرص على التحلي بها، حتى إذا اكتسبها الإنسان أصبح يشعر بأنه مشارك في مجتمع ووطن وأمة بفعالية ونجاح، وهو بذلك يسعى لبلوغ حرية التعبير دون الإساءة للآخرين ويصبح من المدافعين عن حرية الآخرين في التعبير والفهم، وأنه بذلك يتقبل سماع الرأي الآخر بدون مضايقة أو إزعاج، أي يساهم في بلوغ الآخرين إلى حرياتهم وحقوقهم، وبهذه المهارة الأخلاقية يصبح الإنسان محترماً لحرية الآخر ين في مجتمعه ووطنه وفي العالم بأسره.

(3) **المهارات الخاصة:**

(4) تساعد هذه المهارات المستقبل على التواصل السليم بالآخرين وتحفز شخصيته على النمو وتجعله نافعا في مجتمعه، ومنها:

✓ مهارة فهم الرسالة واستيعاب مضمونها ودلالاتها والتفاعل معها: المستقبل مطالب بعدم الاكتفاء بفهم الرسالة ومعرفة مضمونها ودلالاتها فقط، بل مطالب وبنفس الدرجة من الأهمية بالانتقال من ذلك الفهم إلى التفاعل مع الرسالة وتهيأ لمناقشتها والحوار مع مرسلها ونقدها لتبيان الصواب من الخطأ منها، أي تفاعله ينقله إلى موقف محدد من الرسالة ويظهر كيفية تأثره بها.

✓ مهارة الارتباط الدلالي المتبادل: أي توافق دلالة الألفاظ والجمل عند المرسل والمستقبل.

✓ مهارة إبداء الرأي في قضايا المجتمع والوطن والأمة.

✓ مهارة اكتساب الخبرات وتعديل أنماط السلوك. (الجمل وزملائه، 2008)

4. **الرسالة Message :**

تتفاوت الرسالة في أنماطها: شفوية وكتابية وجسدية، أو لفظية وغير لفظية، وهذه الرسائل على اختلافها تشكل المعنى الإجمالي للمضمون التواصل، أي هي محتوى أو مضمون التواصل وتشكل الفكرة أو الرأي أو الاتجاه المرغوب إيصاله وإبلاغه للمتلقى، معظم هذه الرسائل تحتاج إلى قنوات أو وسائل تساعد على توصيلها للآخرين.

## صياغة الرسالة:

تصاغ الرسالة بشكل رموز من المرسل إلى المستقبل، وتكون الرموز على نوعين رئيسيين:

(1) **رموز لغوية:** وهي على أنواع:

أ- رموز منطوقة وصوتية:

مثل مخارج الحروف حسب اللغة المنطوقة كحشرة الإنسان، زغاريد النساء، أو أصوات الوسائل والأدوات الإعلامية والتعليمية المتنوعة (مذياع، مسجلة، تلفزيون، حاسوب، أصوات الآلات والأدوات

الموسيقية المتنوعة) أو أصوات في الحياة العامة مثل (صوت السيارة، صوت سيارة الإسعاف أو الإطفاء، صوت القطار).

ب- رموز مكتوبة، ومنها:

- أحرف اللغة الأبجدية: وتكون على شكل أحرف ورموز كما في الرياضيات والكيمياء والفيزياء: (+)،  $\Omega$ ،  $\Sigma$ ،  $\sqrt{\quad}$ ،  $\lambda$ ،  $\text{Fe}$ ،  $\text{Cu}$ ،  $\text{X}$  →
- رموز تصويرية: مثل اللوحات المرورية (قف- منحدر- حدود السرعة....) واللوحات الإرشادية (مطعم - محطة وقود- مشفى - مفرق مدن أو قرى- أسماء شوارع واتجاهات مرورية متنوعة).
- صور تعليمية: نجدها في علم الأحياء (الهيكل العظمي، الهيكل العضلي)، في الكيمياء والفيزياء والصيدلة (الأفعى الملتوية حول كأس = تعني صيدلية...)

2) رموز غير لغوية، وهي على أنواع:

- أ- رموز ضوئية: كما في إشارات المرور (الأحمر - الأخضر - البرتقالي) والأسهم النارية والاحتقالات قديماً النار والدخان للدلالة على الطرق أو الدعوة إلى المضارب.....
- ب- رموز لونية: الراية البيضاء للاستسلام والسوداء للحزن وكذلك ألوان خاصة لملابس الطلبة، الجيش، بعض المهن والمطاعم....

ج- رموز جسدية (لغة الجسد): سيتم الحديث عنها لاحقاً، ونشير هنا إلى بعض منها:

- الانحناء إلى الأمام دلالة الاحترام عند بعض الشعوب.
- هز الرأس من الأعلى إلى الأسفل (الموافقة).
- مد اليد اليمنى للترحيب.
- رفع القبة تعني الاحترام والتقدير.
- هز فئحة القهوة: يعني المزيد، وضع اليد فوق الفئحة تعني الكفاية.
- وضع إصبع المعلم على فمه تعني يجب الصمت.
- عند صياغة الرسالة ولضمان استجابة المستقبل لها بشكل إيجابي يجب مراعاة الأمور الآتية:
- مراعاة حاجة المستقبل وظروفه وخلفيته لها، فمثلاً الحديث عن طرق تحسين المحاصيل الزراعية وإنتاجها، يجذب انتباه الفلاح أكثر من الحديث عن النقد الأدبي.
- أن تتضمن صياغة الرسالة مثيرات تساعد على جذب الانتباه كطرح الأسئلة، وطلب رأي المستقبل في مسألة ما، وهكذا فإن مشاركة المستقبل الإيجابية في المناقشة والاستفسار، والاقتراح، واستنباط النتائج يجعل استقبال الرسالة والاقتراح واستنباط النتائج ناجحاً.
- اختيار المكان المناسب يضمن استقبلاً ناجحاً للرسالة، فمثلاً حوض السباحة أو شاطئ البحر أفضل مكان لتعليم السباحة.
- اختيار الوقت المناسب يضمن استقبلاً أفضل للرسالة عند المستقبل، فأفضل وقت للحديث عن الصوم هو حلول شهر رمضان.
- قد تصمم الرسالة لتثير عند المستقبل شعوراً بالحاجة لواقع معاش، كالإقلاع عن التدخين، أو قد تُصمم بحيث تولد شعوراً بالحاجة لشيء في المستقبل لم يكن متوفراً لديه، مثل: تعلم لغة أجنبية.
- كما يجب أن يراعي المرسل في رسالته العمر الزمني والعقلي ومستوى المستقبل.

##### 5. الوسيلة ( القناة): Channel or Medium

وهي الوسيلة المستخدمة لنقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل، فهي قناة للتواصل ونقل المعرفة والمهارات والخبرات والقيم والمشاعر من المرسل إلى المستقبل، لفظة قناة على مستوى التواصل الشخصي تعني القنوات الحسية عند الإنسان، وهي السمعية والبصرية والصوتية والذوقية والحسية

الموظفة في الإدراك والتعبير التواصلية، أما على مستوى التواصل الجماهيري فتعني الوسيلة (أو القناة) الوسيط الإلكتروني (أشرطة الكاسيت، فيديو، مجلات، تلفزيون، إنترنت..) أو الطباعي (كتب، مجلات...) الذي يمكن من خلاله توصيل الرسالة إلى جمهور المتلقين الكبير في أماكن وأوقات مختلفة.

اللغة أقدم وسائل التواصل على الإطلاق وأكثرها شيوعاً، وقد تكون الرسالة على شكل كلمات ملفوظة أو مطبوعة، فمن الوسائل المطبوعة المجلات والمعارض، أما الوسائل اللفظية فمنها المحاضرات والمناقشات والندوات والتمثيلات وبرامج التلفاز وغيرها.

وتختلف الوسيلة وتتنوع حسب طبيعة الرسالة نفسها، وهناك علاقة وطيدة بين الوسيلة وقدرات الفرد على الإدراك الحسي، فبعضهم يفضل الفهم والإدراك عن طريق الخبرة المرئية، وبعضهم عن طريق الوسائل السمعية، وآخرون عن طريق الممارسة الفعلية المباشرة، فكان لابد من اللجوء إلى استخدام تقنيات وقنوات متنوعة، فمثلاً قد تثير الصورة المشاعر في موقف ما أكثر من الألفاظ عند المستقبل، على حين تكون الأفلام المتحركة أقدر على تعليم المهارات من اللغة المكتوبة، هذا يؤكد ضرورة اختيار الوسيلة المناسبة لتحقيق الهدف المنشود، وبشكل عام لا يعتمد التواصل على قناة واحدة بل يجمع بين عدة قنوات في وقت واحد.

### الضوابط اللغوية لقناة التواصل:

التي تعني أن توصل القناة الرسالة إلى المستقبل، وهناك ثلاثة ضوابط:

- أ- قدرتها على إيصال المحتوى: وهذا الضابط يدعو إلى الحدود الدنيا من اللغة العلمية لأن تعطله يسبب انقطاع التواصل وتعطله كلياً أو جزئياً.
- ب- تيسيرها الفهم والإفهام: وهو مرتبط بالضابط السابق ولا بد من تحقيقه حتى يتمكن المرسل من معرفة وصول رسالته من خلال تعبير المستقبل عن فهمه وتأثره في الرسالة أو رفضها وهو يؤدي إلى الضابط التالي.
- ت- مراعاتها المستوى العقلي للمستقبل: وفي حال الاستخفاف بالقدرة العقلية للمتلقى فإنه يهمل الرسالة ولا يتابعها، كذلك الحال إن كانت أعلى من مستوى قدراته العقلية والإدراكية....

### 6. التشويش (الضوضاء) Noise :

لا تعد عملية التشويش من عناصر التواصل التي يفسد التواصل بغياها، بل على العكس هي من معوقات التواصل، لكنها غالباً تترافق مع معظم أنواع التواصل لدرجة أنها أصبحت وكأنها أحد عناصره، تفسر عملية التشويش على أنها خلل طارئ في قناة أو وسيلة التواصل، وهذا الخلل يحدث تحريفاً في مضمون الرسالة التواصلية؛ فحركة مرور السيارات في شارع عام تؤثر على الحوار بين الأشخاص بحيث يعوق الاستقبال الصحيح للرسائل، وكذلك زلات اللسان وعجز في قنوات السمع أو البصر أو الكلام تؤدي لاستقبال مغاير لما هو مقصود، كما يمكن أن يعاق الاستقبال بسبب عدم وضوح الإرسال التلفزيوني والتشويش الذي يصاحب الذبذبات الإذاعية.

**ويعرف التشويش بأنه أي تدخل في عملية الإرسال يؤدي إلى حدوث اختلاف بين الرسالة التي أرسلت، والرسالة التي استقبلت، مما يسبب فشل عملية التواصل في تحقيق أهدافها، وهناك نوعان من التشويش:**

- التشويش الميكانيكي Mechanical Noise: هو أي تشويش أو ضوضاء يحدثها مصدر آلي أو ميكانيكي كالسيارات والطائرات والصواريخ فتؤثر في طبيعة التواصل بين المرسل والمستقبل.
- التشويش الدلالي Semantic Noise: هو الذي يحدث داخل الفرد، ويسبب سوء الفهم، فيسيء الناس فهم بعضهم بعضاً كأن يستعمل المرسل مصطلحاً لا يفهمه المستقبل فيكون هذا تشويشاً دلاليّاً.

### 7. التغذية الراجعة أو رجع الصدى Feedback:



كي تنجح عملية التواصل وتتحقق لا بد للمرسل أن يعرف أثر ما يقدم من معلومات، وخبرات واتجاهات إلى المستقبل من خلال المناقشة وعرض الرأي، كما يقتضي الأمر معرفة ردّ الفعل عند المستقبل سلبياً كان أو إيجابياً، فإن كانت التغذية الراجعة إيجابية (موافقة وتأييد وفهم)، فسيعمل المرسل على تعزيز عناصر النجاح في عملية التواصل، وإن كان ردّ الفعل سلبياً (قلة الفهم، التنافر، نقص الإدراك) فسيعمل المرسل على معالجة نواحي القصور والضعف في عملية التواصل، ويبحث عن سبب ذلك الخلل.

أي تمثل التغذية الراجعة ردة فعل المتلقي إلى المرسل، بمعنى أن يتحول المتلقي إلى مرسل في هذه المرحلة، وتُعد المحور الواعي الذي يقوم ويؤثر في أسلوب التفاعل؛ فالمرسل في التواصل الشخصي يتأثر حتماً بردود فعل الشخص المقابل له تجاه الرسالة وتجاهه بصفته مرسل، سواء أخذت هذه الردود شكل شفوي (تعقيب أو تصحيح....) أو جسدي (ابتسامة، عدم اهتمام من خلال تعابير الوجه واللغة...) فإنها تغذي التفاعل بين الأفراد بشكل مؤثر وأني.

أما في التواصل الجماهيري فتتميز التغذية الراجعة بسببها نتيجة البعد المكاني والزمني، وبسبب شكل التواصل غير المواجه أو غير المباشر في معظم الأحيان، كما تتأثر التغذية الراجعة بالوسائط التقنية والمطبعية والإلكترونية وغيرها التي تحد من ردود الفعل المباشر للمتلقى تجاه الرسالة، أي إن التواصل الجماهيري أقل قدرة على التفاعل المباشر والأنّي من أنماط التواصل الأخرى، ولا يمكن الحكم تماماً على بلوغ الرسالة لأهدافها.

## 8. التأثير Effect

التأثير هو المحصلة النهائية للتواصل، ويتم بتغيير معلومات واتجاهات وسلوك المستقبل بما يتفق وأهداف المرسل، وهو الهدف الأساسي للتواصل، وهناك نظريات متنوعة بحثت في تفسير مدى التأثير الناتج عن التواصل، سنتعرف عليها في الفصول التالية.

## سابعاً. مراحل عملية التواصل

تحدث عملية التواصل من خلال المراحل التالية:

### 1. مرحلة إدراك الرسالة Message Conceived

يتخذ المرسل في هذه المرحلة قراره بإرسال الرسالة التي تنتج عن فكرة أو مشاعر أو مؤثر يدفعه إلى إرسال رسالته للمستقبل.

### 2. مرحلة الترميز Encoding

هي مرحلة تحويل المعاني إلى رموز لغوية، وهنا يقوم المصدر أو المرسل بصياغة أو تحويل أفكاره أو مشاعره أو نواياه إلى رسالة تواصلية على شكل رموز لفظية أو غير لفظية، ويعتمد نجاح الرسالة على مدى اختيار الرموز المناسبة للمستقبل والموقف التواصل الاجتماعي.

### 3. مرحلة اختيار وسيلة التواصل Media Selection

تشير إلى عملية اختيار الوسيلة أو الوسائل التي تناسب طبيعة الرسالة وطبيعة الجمهور المستهدف، فقد يختار المرسل وسيلة واحدة أو عدة وسائل لنقل الرسالة.

### 4. مرحلة فك الرموز Decoding

هي عملية تحويل رموز الرسالة التواصلية إلى معانٍ، فهي مرحلة استقبال الرسالة وتحليل رموزها، وتفسيرها وفهم معناها، ومعرفة مدى تطابقها مع حاجته وقيمه وأفكاره.

### 5. مرحلة الاستجابة أو التغذية الراجعة Response \ Feedback

تعني الاستجابة مدى قبول الرسالة التواصلية الجديدة (الاستجابة) إلى معانٍ، ففي هذه المرحلة



يقوم المستقبل الجديد (المرسل الأصلي) باستقبال استجابة المرسل (المستقبل الأصلي) التي هي على شكل رسالة تواصلية، فيفك رموزها ويفهم معناها، فإن تبين له أن رسالته قد فهمت من قبل المستقبل اطمأن إلى نجاح تواصله، وإن تبين له عكس ذلك، عاد وأرسل رسالة تواصلية جديدة ومعدلة وواضحة بشكل يؤدي إلى فهمها من قبل المستقبل، وفي هذه الحالة يصبح المرسل مستقبلاً والمستقبل مرسلًا، وهكذا تستمر عملية التواصل بشكل تفاعلي مستمر حتى يتحقق الهدف الكلي من التواصل.

### ثامناً. شروط نجاح عملية التواصل:

إن أبسط الرسائل يمكن أن تواجه بعض الصعوبات إذا ما حُولت تحويلاً خاطئاً، أو أرسلت من خلال وسيلة غير ملائمة، كما أنها يمكن ألا تصل إلى هدفها إذا واجهت تشويشاً أو قوبلت بتدخل طبيعي معيق، ولمواجهة بعض القصور في هذا المجال يمكن تحسين عملية التواصل وتنقيتها باستمرار من خلال التدريب المستمر للمرسل، وتعميق خبرته العملية وإثراؤها، وكذلك تدريب المستقبل لتحسين تعلمه.

### 1- الشروط التي تتعلق بالمرسل:

أن يمتلك مجموعة من القدرات والمهارات للتواصل والتواصل وأهمها:

#### أ- المهارات العامة للمرسل:

- العلم بموضوعه: لا بد من أن يكون المرسل عارفاً بالموضوع الذي يتحدث عنه لأن المعرفة شرط إفادة المستقبل والحوار معه والتأثير فيه، كما أنها شرط من شروط النجاح في عملية التواصل، فكلما كان المرسل أكثر معرفة بالموضوع الذي يرسله كلما نجح في جذب المستقبل.
- الذكاء الوظيفي: أي أن يكون المرسل قادراً على أن يلتقط جوانب التأثير والتأثر لدى المستقبل ويوجه رسالته إلى هذه الجوانب مباشرة ويصطنع الأسلوب المناسب لها القادر على توظيفها لصالحه، المعرفة الكافية بأسلوب تصميم الرسالة بطريقة تجذب المستقبل وتمكنه من إدراكها وفهمها.
- وضوح الرؤيا وتحديد الهدف: الرؤيا هي هدف بعيد لا بد من وضوحه لدى المرسل، لأن هذا الوضوح يعينه على اختصار الوقت واختيار الطريق والوسائل المعينة، كما أن هذا الوضوح يجعل المرسل أكثر قدرة على تحديد هدفه والاتجاه إليه مباشرة دون لف أو دوران.
- القدرة على التعبير: يكمن قدر كبير من نجاح المرسل في إتقان لغة التعبير سواء أكانت الرسالة شفوية أم كتابية، فهو يحتاج إلى الإفصاح عن مقاصده بوضوح ودقة واختصار حتى يتمكن من التأثير في المستقبل.
- القدرة على تحصيل المعرفة: إذا كانت المعرفة شرطاً من شروط نجاح المرسل فإن القدرة على تحصيل هذه المعرفة في زمن تكنولوجيا المعلومات شرط آخر إضافي يفيد في اختزال الوقت والإحاطة بالمعارف المتعلقة بموضوع الرسالة.
- القدرة على اختيار قناة التواصل وتوظيفها: تختلف طبيعة التواصل ونتائجه باختلاف قناة التواصل، فهناك قناة لغوية مباشرة في الحوار والمناظرة والمناقشة، وهي تختلف عن القناة اللغوية غير المباشرة المستخدمة عبر التلفاز والإذاعة، ومن المفيد لنجاح المرسل أن يكون قادراً على اختيار القناة الملائمة وتوظيفها لتحقيق الهدف من الرسالة.

- امتلاك اتجاهات ايجابية نحو المستقبل: من شأنه أن يحفزه لبذل الجهد اللازم لاختيار الرسالة والوسيلة المناسبين والمعرفة الكافية بخصائص المستقبلين ومستوياتهم، والبيئة التي يتلقون فيها المعلومات، وكذلك العادات والقيم السائدة في المجتمع.

- القدرة على التقويم: المرسل الناجح هو الذي يتمتع بمهارة مراجعة إرساله لمعرفة مواضع النجاح

ومواضع الإخفاق، ويعزز النجاح ويصحح الإخفاق، مما يجعله أكثر نجاحاً في إرساله التالي. والاهتمام بالتغذية الراجعة (رجع الصدى) لأنها تبين درجة تفاعل المستقبل مع الرسالة، وتعرف المرسل مواضع التعديل في الرسالة إن لزم الأمر.

#### ب- مهارات المرسل الخاصة:

- مهارة التحدث: التحدث مهارة مركبة يسهم فيها إتقان اللغة والقدرة على التلاعب بالأساليب وتوظيفها والمرونة في تبديل مواقع الكلام وتغييرها والانتقال بها من فكرة لأخرى، فضلاً عن القدرة على توظيف حركات الوجه واليدين في أداء المعاني وتوكيدها
- مهارة الكتابة: تحتاج مهارة الكتابة إلى التدقيق في الأساليب الملائمة لأغراض المرسل المختلفة والدقة في التعبير وإصابة للقصد والإيجاز في القول.
- مهارة القراءة السليمة: إذا كانت القراءة هي قناة التواصل بين المرسل والمستقبل فإن إجادتها شرط للتأثير في المستقبل سواء أكانت الإجابة تعني حسن الأداء والنبر أم كانت تعني الاستخدام السليم للوقف التام والعارض، كذلك تأثير صوت القارئ في المستقبل، لأن هناك أصوات منفرة وأخرى جاذبة.
- مهارة الإصغاء الإيجابي: وهي قدرة المستمع على أن يفهم الآراء ويستوعبها ويتفاعل معها، أما الإصغاء السلبي فهو ضعف القدرة على فهم الكلام المسموع وتحديد أبعاده ومرامييه تبعاً لعدم تدريب أذنيه على الاستماع والفهم والاستيعاب.

#### 2- الشروط التي تتعلق بالرسالة:

- أن يكون محتوى الرسالة مرتبطاً بالهدف المرجو منها وأن يكون متناسباً مع مستويات المستقبلين، كلما أحسن اختيار محتوى الرسالة بحيث يتناسب مع قدرات المرسل العقلية ويتمشى مع مستواه المعرفي وخبراته السابقة، وفي الوقت نفسه متصللاً باحتياجاته واهتمامه ومشاكله، كان المستقبل أكثر استعداداً لقبول الرسالة والاستجابة لها.
- أن تكون رموز الرسالة صادقة وغير معقدة بحيث يتمكن المستقبل من التعامل معها دون صعوبة، وتكون مفهومة لديه.
- أن يكون أسلوب تقديم الرسالة مباشراً، ويراعي عناصر التشويق والاهتمام لدى المستقبل.
- أن تشكل التقنيات التعليمية المرافقة للرسالة جزءاً من مادتها، وليست مواد زائدة يمكن الاستغناء عنها.
- إذا كانت الرسالة تجربة علمية، لابد من إعداد الترتيبات العامة للمشاهد للإطلاع على كامل التجربة أو العمل.

#### 3- الشروط التي تتعلق بالوسيلة (أو قناة التواصل):

- أن تكون قادرة على نقل محتوى الرسالة بأمانه ودقة.
- أن تتناسب ونوع الرموز التي تحويها الرسالة (لفظية، كتابية، بصرية... إلخ)
- أن تتناسب وقدرة المستقبل في التعامل معها دون إعاقات.

إن إلمام المرسل بخصائص وسائل التواصل يجعله أقدر على اختيار أكثرها فعالية في تحقيق هدفه من التواصل، ومعرفة أي الوسائل أكثر إثارة لاهتمام المستقبل، ولهذا العامل أهمية خاصة في عملية الاختيار، وعلى ذلك فكلما حققنا تنوعاً أكبر في الوسائل المستخدمة هيأنا بذلك الفرصة لكل مستقبل ليجد وسيلة التواصل المناسبة التي تمكنه من فهم الرسالة.

#### 4- الشروط التي تتعلق بالمستقبل:

- المقدرة على تفسير المضمون ومعرفة أهميته.
- المقدرة على فهم الرسالة، أي امتلاك مهارة فهم الرموز اللغوية وغير اللغوية.
- اهتمامه بالمرسل وتقبله لقناة (وسيلة) التواصل.
- المقدرة على الاستفادة من الخبرات السابقة، وربطها بالخبرات الجديدة.

### تاسعاً. وظائف التواصل

للتواصل عدة وظائف منها:

#### 1- وظيفة تثقيفية Informational Function

يهدف التواصل إلى تزويد الناس بالمعلومات المفيدة في جميع نواحي الحياة، من صحية واجتماعية وسياسية وتزويد الناس بأخبار البيئة والمجتمع الذي يعيشون فيه. فالهدف الرئيس هو تزويد الأفراد بالثقافة الجماهيرية التي تساعد على تماسك المجتمع بكافة شرائحه ومؤسساته.

#### 2- وظيفة تربوية Educational Function

التواصل عملية فيها أخذ وعطاء وفعل ورد فعل وتعلم وتعليم، تهدف إلى تغيير السلوك لدى المتعلم المستهدف، والتعليم يعني التغيير المستمر في سلوك الفرد، وذلك بتزويد المتعلم بالخبرات والمواقف والأفكار والقيم الاجتماعية التي تساعد على التكيف مع مجتمعه، ويسهم التواصل في نقل المعارف والعلوم والتراث من جيل إلى جيل، مما يساعد على تواصل الخبرات في المجتمع.

#### 3- وظيفة اجتماعية Social Function

التواصل عملية تفاعل اجتماعي تقوم بنقل معلومات، وتهدف إلى تغيير السلوك الإنساني، والتواصل أداة فعالة في تكوين العلاقات الإنسانية عن طريق تسهيل تبادل المعلومات، وهو عامل مهم في توحيد الأفكار والاتجاهات والعمل على تغيير السلوك الإنساني.

#### 4- وظيفة سياسية Political Function

يسهم التواصل في التنقيف السياسي، ويسهل كذلك التواصل بين الحاكم وشعبه، ويوطد العلاقة بينهم، كما أنه يسهم في تشكيل الرأي العام وفي التفاهم والسلم العالمي عن طريق الدبلوماسية الذكية الواعية.

#### 5- وظيفة فكرية دينية Ideological \ Religious Fuction

للتواصل دور كبير وفعال في نشر الدعوات والتعاليم الدينية، فالتواصل مثلاً أسهم ويسهم في نشر الدين الإسلامي في شتى بقاع الأرض لكونه رسالة عالمية لكل الناس في كل زمان ومكان. ومن هنا نرى أن دراسة التواصل هي دراسة العلاقات الإنسانية القائمة في المجتمع، فالتواصل يسهم في نماء وزيادة التفاعل الاجتماعي الذي يعد عنصراً أساسياً في عملية التنشئة الاجتماعية.

### عاشرًا. ماذا نستفيد من مهارات التواصل ؟

فوائد مهارات التواصل كثيرة ومنها:

#### 1. الجانب الشخصي:

تعد مهارات التواصل مهارات إنسانية ويتحقق فيها:

- احترام للإنسان وقيمه ولتفكيره ولمشاعره، ومن خلالها تتم تلبية احتياجاته الأساسية.
- خلق فرص الاحتكاك والتقارب بين الأفراد والجماعات والمؤسسات والمجتمع، وبالتالي تعزز شعور الفرد بالانتماء للمجتمع وتشبع حاجاته الاجتماعية.

- إتاحة فرص للتعرف على آراء الآخرين وأفكارهم عن طريق الجدل والحوار والنقاش بين طرفين؛ فرد لفرد أو مجموعة لمجموعة أخرى، ويفسح لكل فرد مجال للمشاركة في الحوار والنقاش مما يساعد الفرد في الابتعاد عن مخاطر الفهم الخاطئ أو عدم الفهم والالتزام بقواعد الحوار السليم للوصول لنتائج ايجابية.
  - تكوين شخصيات مستقلة وناضجة في المجتمع، لأنه يساعد على نقل التراث والثقافة والعادات والأفكار والقيم من المجتمع وإليه.
  - التفرغ الانفعالي وتنمية التفكير وصقل الوجدان وتوسيع المدارك وتشكيل ميول واتجاهات منطقية من خلال مشاركة الآخرين بمشاكلهم.
  - تكوين علاقات زوجية وأسرية سليمة من خلال اكتساب أساليب النقاش والحوار والصراحة والاحترام التي تعد من الدعائم الأساسية في التواصل.
  - كما تعد مهارات التواصل من الأساليب التربوية الحديثة في تكوين السلوك والقيم الموجبة؛ لأنها تركز على الحوار والإيضاح (الأسباب والنتائج) مما يدعم إمكانية استمرار القيم أو السلوك في المستقبل.
- إن تطور وسائل التواصل الحديثة أتاح أنظمة تواصلية (تعليمية جديدة)، كالتعليم عن بعد والجامعة المفتوحة والجامعة الافتراضية والتعليم المستمر، مما أتاح فرص تعليمية واسعة، كما تلعب هذه الوسائل الآن دوراً مهماً لنقل الأحداث الجارية في العالم لحظة وقوعها (أدوار تواصلية).

## 2. الجانب المهني:

يتوقف على اكتساب هذه المهارة نجاح الفرد في ممارسة دوره المهني بعيداً عن المنازعات والحوارات العقيمة.

تعد مهارات التواصل وسائل مناسبة لتحسين الأداء والتبادل الفكري بين الرؤساء والمرؤوسين وبين الإدارات المختلفة وهذا يساعد على ربط كافة المكونات الداخلية للمؤسسة ببعضها ببعض، وأنها فعالة في مواجهة أي شائعات أو معوقات تواجه مكان العمل سواء بين أفرادها أو العالم المحيط بها.

إن المعلومات التي يحصل عليها الأفراد من خلال التواصل والتواصل إذا اتسمت بالصدق والصراحة والوضوح والشمول، تسهم في زيادة معدلات المشاركة من جانب أفراد المجتمع في مشروعات التنمية وزيادة إنتاجهم في مجتمعاتهم.

ومما عزز الدور المهني للتواصل ظهور التقانات التواصلية الحديثة، حيث أتاحت أجهزة الاتصال الحديثة فرصاً كبيرة أمام الأفراد للاستفادة من أنية وصول المعلومات والأبحاث في كافة العلوم والمجالات، التي يمكن أن يستفيدوا منها في تطوير معلوماتهم المهنية، كما أن ظهور أنظمة التدريب أثناء العمل (التدريب المهني) قدمت خدمات جمة في هذا المجال.