الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون تيارت

كلية الآداب واللّغات

قسم اللّغة والأدب العربي

فرع: دراسات لغوية تخصص: لسانيات الخطاب

عنوان المذكرة:

لغة الخطاب التواصلي في جامعة تيارت

-قسم اللغة والأدب العربي أنموذجا-

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في اللّغة العربية وآدابها

– إعداد الطالبة: – إشراف الأستاذة:

– ماريا محمودي. – أ. د. فضيلة قوتال.

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
أ. د. حفيظة العامي	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
أ. د. فضيلة قوتال	أستاذ التعليم العالي	مشرفا مقررا
د. نعيمة طيبي	أستاذ مساعد – ب–	عضوا مناقشا

السنة الجامعية:

1444- 1445هـ/2023- 2024م.

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

أشكر الله عز وجل الذي وفقني وسدد خطاي وأحمده حمدا كثيرا طيبا وبعده

أشكر كل من أعانني في إعداد هذا البحث بأي طريقة كانت وخاصة أستاذتي الفاضلة "قوتال فضيلة" على تأطير هذا البحث وتقديم يدّ العون بكل تواضع، وأسأل الله أن يجزيك عني أحسن جزاء وما تبقى لي غير.

أن أقول أتمنى لك الجنة ونعيمها

وأشكر لجنة المناقشة "أ.د. العامي حفيظة" و "د. طيبي نعيمة" على قبولهما قراءة مذكرتي ومناقشتها فلكم مني جزيل الشكر والامتنان

وأتوجه بالشكر أيضا إلى الأستاذ "حدوارة عمر" على مساندته وتحفيزه لي.

كما أشكر "الدكتورة ميس سعاد" التي اقترحت هذا الموضوع وهو الجدير بالدراسة وكان لي الشرف أنني اشتغلت عليه.

وإلى كل عمال وموظفي الإدارة والمكتبة فردا فردا كل باسمه على دعمهم وصبرهم.

إلى كل أساتذة قسم اللّغة والأدب العربي

إلى كل محب للعلم والمعرفة

إهداء

الحمد لله الذي وفقني وسهل لي العسير الحمد لله دائما وأبدا

إلى روح أخي العزيز، علاء الدين لن يغيب ذكراك عن قلوبنا أبدا. رحم الله من فارقنا وأسكنه فسيح جناته.

إلى الذي علمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة إلى أعظم وأعز رجل في الكون أبي الغالي

إلى التي ساندتني بدعائها وسهرت إلى التي تنير دربي إلى معنى الحب والحنان إلى أروع امرأة في الوجود ملاكي في الحياة " أمي الغالية "

إلى من ربتني وكانت السند إلى جسر العطاء ومصدر القوة وحبيبة الروح أمي الثانية " خالتي الحبيبة "

إلى الذي علمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة

أبي الثاني " عمي الغالي"

إلى جسر المحبة والعطاء مصدر قوتي أخواتي

إلى من شد الله عضدي بهم إلى السند ومصدر قوتي إخوتي

إلى التي يفرحها نجاحنا ويحزنها فشلنا حبيبة الكل طيبة القلب " عمتي"

إلى من ساندني بكل حب عند ضعفي الى صديقات المواقف لا السنين شريكات الدرب صديقاتي العزيزات

إلى كل من علمني حرفا منذ بداية مسيرتي إلى نهايتها

إليكم جميعا...

أهدي هذا الجهد المتواضع

أختكم محمودي ماريا

مقدمة

مقدمـة:

منـذ بـزوغ الحضـارات البشـريّة، تكوّنـت اللّغـة كوسـيلة حيويّـة للتّواصـل والتّفاعـل بـين الأفـراد، فهـي ليسـت مجـرّد مجموعـة مـن الأصـوات والرّمـوز، بـل هـي أداة تعبـير عـن الأفكـار والمشـاعر والثّقافـات. تختلـف اللّغـة مـن ثقافـة إلى أخـرى، فهـي تتـأثّر بالعوامـل الاجتماعيّـة والثّقافيـة والتاريخيّـة. وبالإضـافة إلى وظيفتهـا الأساسـيّة كوسـيلة للتّواصـل، تعكـس اللّغـة الهويّـة الثّقافية.

وفي هـذا السّـياق، يـأتي دور الخطـاب التّواصـلي كوسـيلة فعّالـة لنقـل المعرفـة وتبـادل الآراء والأفكـار بـين الأفـراد، بحيـث يعتـبر التّواصـل أسـاس العلاقـات الإنسـانيّة وجوهرهـا، وهـو عنصـر أساسـيّ في بنـاء بيئـة تعليميـة داعمـة ومحفّـزة للـتّعلّم والتّطـوّر الأكـاديمي. وعليـه، تتميّـز الجامعـات الجزائريـة بتنـوّع ثقـافيّ ولغـويّ يجعـل مـن التّواصـل تحـدّياً وفرصـةً في آن واحـدٍ، حيـث يضـطلع الطّالـب وأعضـاء هيئـة التّـدريس بـدور مهـمّ في تبـادل الأفكـار والمعرفـة عـبر حـدود اللّغات والثّقافات المختلفة.

تعتـني الجامعـة بالطّالـب بشـكل خـاصٍّ مـن خـلال مختلـف هياكلهـا، مسـتخدمةً لـذلك مجمـوع مـن المقاربـات الّـتي تشـمل النّقاشـات والحـوارات، بالإضـافة إلى مختلـف الوسـائط اللّغويّـة وغير اللغّويّة الّتي تضمن تعليماً إيجابياً وتواصلاً فعّالاً بين كلّ أعضاء المجتمع الجامعيّ.

وبالتّـالي أعطـت الجامعـة الجزائريّـة أهمّيـةً للتّواصـل، وتسـعى إلى الحفـاظ علـى اسـتمراريّته بـين جميـع مكوّنـات الجامعـة، وخاصّـة بـين الأسـتاذ والطّالـب وهـذا الأخـير يعتـبر العنصر الرّئيس.

يحتـاج الطّالـب الجـامعيّ إلى الـتّمكّن مـن المهـارات التّواصـليّة لمـا لهـا مـن أهمّيّـة في بلوغـه النّجـاح وتخطّيـه الصّـعوبات والتّعثـرات وكـذلك اسـتعداداً وتأهبـاً للحيـاة المهنيّـة. فنجـاح الفـرد مربـوط بمـدى قدرتـه علـى التّواصـل مـع ذاتـه ومـع غـيره سـواء في الوسـط الجـامعي أو خارجـه وعليه يأتي بحثنا موسوما بعنوان:

لغة الخطاب التواصلي في جامعة تيارت – قسم اللّغة والأدب العربي أنموذجا–

– الإشكاليّة المطروحة:

جاءَت الإشكالات في صيغة مجموعة من التّساؤلات الفرعيّة كما يلي:

– ما هي أبرز أنواع وأشكال التّواصل التي نجدها في الجامعة؟

– مـا هـي أهـمُّ المهـارات التّواصـليّة الـتي يجـب أن يتقنهـا كـلٌّ مـن الطُّـلاب والأسـتاذ كونهما محور الجامعة؟

– ما مدى قدرة الطالب على التّواصل مع أفراد الجامعة الآخرين؟

– هـل يـتحكّم الأسـتاذ الجـامعيّ في أبجـديَّات التَّواصـل الـتي تمكنـه مـن إنجـاح العمليَّـة التواصليّة؟

– الفرضيات المقترحة:

من الفرضيات التي يمكن تقديمها نذكر:

- تختلـف أسـاليب الخطـاب التواصـلي المسـتخدمة في الجامعـة بنـاءً علـى الثقافـة الجامعية والتفاعل الاجتماعي بين أفراد الجامعة.
- تـؤثر لغـة الخطـاب التواصـلي بـين أعضـاء هيئـة التـدريس والطـلاب في الجامعـة على فعالية العملية التعلمية.
- لغـة الخطـاب التواصـلي عنصـر مهـم في العمليـة التواصـلية بـين هيئـة التـدريس والطـلاب والمـوظفين في الجامعـة وتتنـوع أسـاليب التواصـل وأشـكاله وهـذا مـا يجعل من الوسط الجامعي متميز.
- لا بـد للطالـب مـن أن يـتقن المهـارات التواصـلية مـن قـراءة واسـتماع وكتابـة والتحـدث إلى درجـة الإتقـان وأن يـؤثر في غـيره وأن تكـون لـه القـدرة علـى التواصـل الفعـال النّـاجح ولـيس هـذا فحسـب بـل هـذا مـا يجـب أن يتميـز بـه كـل عنصر من أفراد الجامعة.

- تختلـف مهـارات التواصـل بـين طـلاب الجامعـة حسـب قـدراتهم وخلفيـاتهم اللّغوية والثقافية.

– الدوافع التي أدت إلى اختيار الموضوع:

يمكن تلخيص الأسباب التي أدت بنا إلى اختيار الموضوع فيما يأتي:

–السـبب الأول الـذي جعلـني أخـوض غمـار هـذا الموضـوع ميلـي للبحـوث التطبيقيـة التي يمكننا من خلالها الملاحظة والتحليل والوصف.

– اندراج البحث ضمن مشروع اللّسانيات الذي ننسب إليه.

– إدراك مدى توفر القدرات والكفاءات التواصلية في جامعتنا.

– مظاهر الضعف على القدرة على التواصلية.

– أهمية البحث:

في زمـن تعاظمـت فيـه أهميـة التّواصـل وتعـددت فيـه الخطابـات، نجـد أنفسـنا بحاجـة ماسـة إلى إنجـاح العمليـات التواصـلية وتطبيـق اسـتراتيجيات التواصـل في خطاباتنـا مـع الآخـرين، بهـدف التـأثير والتـأثر. يسـاعدنا البحـث في تسـليط الضـوء علـى كيفيـة تـأثير لغـة الخطـاب علـى جـودة وفعاليـة التواصـل في الجامعـة، وكيفيـة إسـهام اسـتراتيجيات الخطـاب في تعزيـز التواصـل الفعّال بين الطلبة والأساتذة والموظفين الأكاديميين.

تحسـين العلاقـات الجامعيـة مـن خـلال التواصـل النـاجح وبالتـالي بنـاء علاقـات أكثـر إيجابية، وينمي ويطور مهارات التواصل لدى كل فرد من أفراد الجامعة.

– أهداف البحث:

– محاولـة فهـم كيفيـة تـأثير لغـة الخطـاب والأسـاليب الخطابيـة في بنـاء الهويـة الجامعيـة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس.

– تحليـل وضـعيات التواصـل داخـل الجامعـة والكشـف عـن المهـارات المختلفـة الـتي يتمتع بها كل فرد من أفراد الجامعة.

– السـعي لمعرفـة مـدى نجـاح العمليـات التواصـلية المختلفـة في الجامعـة والكشـف عـن أنـواع التواصـل الـتي يمكـن أن نجـدها في الوسـط الجـامعي ومـدى قـدرة الطلبـة علـى التواصـل واستغلال مهاراتهم بالشكل الصحيح في الوقت الصحيح بالطريقة التواصلية الصحيحة.

– نسـعى للكشـف عـن المعيقـات وأسـباب فشـل العمليـة التواصـلية والعوامـل المسـاعدة على نجاحها.

وقد استعنت في بحثي هذا ببعض الدراسات السابقة، أذكر منها:

– سميائيـات التواصـل الحـواري في الخطـاب القـرآني قصـة سـيدنا موسـى – عليـه السلام– أنموذجا جامعة زيان عاشور بالجلفة.

– السـميائيات دراسـة في التواصـل البيـداغوجي مـع ذوي الاحتياجـات الخاصـة المركـز الطبي والتربوي بالجلفة أنموذجا جامعة زيان عاشور بالجلفة.

– إسـتراتيجيات التواصـل وأسـاليب الحجـاج اللغـوي في القصـص القـرآني قصـة موسـى عليه السلام أنموذجا جامعة أحمد بن يحي الونشريسي بتيسمسيلت.

وقـد اعتمـدت في دراسـتي علـى المـنهج الوصـفي القـائم علـى الاسـتقراء والتحليـل والإحصـاء، أمـا أدوات الدراسـة فقـد تنوعـت بـين الاسـتبيان والملاحظـة المباشـرة والمقـابلات الشخصية، التي أعطتني نتائج دقيقة ومصداقية أكثر.

اقتضت هيكلة البحث تقسيمه إلى مقدمة ومدخل عام وفصلين أساسيين وخاتمة:

مـدخل عـام: تناولـت فيـه مفهـوم التواصـل اللغـوي والاصـطلاحي وبعـد ذلـك تطرقنـا إلى تعريفـه مـن المنظـور العـربي واللسـاني والسـيميائي ذاكـرين بعـد ذلـك أهدافـه والفـرق بينـه وبـين الاتصال.

الفصـل الأول: وعنّـون بـ: **أنـواع التواصـل وأشـكاله** تناولنـا في مبحثـه الأول المعنـون بالتواصـل اللّسـاني والتواصـل غـير اللّسـاني، عرفنـا التواصـل اللّفظـي وعـددنا أنواعـه ومهاراتـه اللازمـة، ثم عرجنـا إلى العوامـل الـتي تسـاهم في إنجـاح التواصـل اللّفظـي ثم تطرقنـا إلى تعريـف

التواصـل غـير اللفظـي، وأشـرنا إلى قنواتـه وختمنـا المبحـث الأول بـ التفريـق بـين التواصـل اللفظـي والتواصـل غـير اللفظـي، ويكشـف المبحـث الثـاني المعنـون **بمجـالات التواصـل** عـن أشـكال التواصـل فحـين انطلقنـا مـن التواصـل الـذاتي والتواصـل بـين الجماعـات وعرجنـا إلى التواصـل الجمـاهيري ثم فرقنـا بـين التواصـل وفـق الاتجاهـات الصـاعد منـه والنـازل والأفقـي تم البيـداغوجي وختمنا المبحث بعوامل نجاح التواصل ومعوقاته.

الفصـل الثـاني: حمـل عنـوان: **نمـاذج مـن التواصـل فـي الجامعـة** ، سـلطنا الضـوء علـى تعريـف الجامعـة وتعريـف الطالـب الجـامعي، وذكرنـا في مبحثـه الأول المعنـون بـ **نمـاذج مـن التواصـل بـين الطلبـة** الـذي كـان عبـارة عـن دراسـة تطبيقيـة تناولنـا فيـه أشـكالا مـن التواصـل حيـث عرضـنا نمـاذج مختلفـة تمثلـت في التواصـل المباشـر والتواصـل الإلكـتروني الـذي أخـذنا فيـه عينـات مـن مواقـع مختلفـة وبـدأنا مـن التواصـل الصـفي إلى التواصـل بـين الطلبـة الجـامعيين أخـذنا طلبـة الثانيـة ماسـتر تخصـص لسـانيات الخطـاب كعينـة للدراسـة الميدانيـة، ويغطـي المبحـث الثـاني اسـتبانة موجهـة لمـوظفي قسـم اللغـة والأدب العـربي حـول دراسـة التواصـل الطـلابي الـذي تم توزيعهـا علـى عشـرين موظـف، ثم عرجنـا إلى نمـوذج آخـر كـان الملتقيـات العلميـة واخـترت الملتقى الوطني حيث قمت بتدوين الملاحظات المباشرة.

خاتمة: والتي شملت أبرز النتائج المتوصل إليها.

أهم المصادر التي اعتمدتها:

ومن أهم المصادر التي استخدمتها في إنجاز البحث أذكر

- رايص نور الدين، نظرية التواصل واللّسانيات الحديثة.

- الطـاهر بـن حسـين بـومزبر التواصـل اللّسـاني والشـعرية مقاربـة تحليليـة لنظريـة رومـان جاكبسون.

- عبـد الجليـل مرتـاض، اللّغـة والتواصـل، اقترابـات لسـانية للتواصـلين الشـفهي والكتابي.

ولعـل مـن الصـعوبات الـتي واجهتـني عـدم مقـدرتي علـى العثـور علـى العنـاوين المتعلقـة بهـذا الموضـوع، فالوقـت الـذي قضـيته في البحـث لم يكـن كافيـا لاستكشـاف جميـع المصـادر المتـوفرة ولعـل المـدة الـتي اسـتغرقتها في هـذا البحـث لم تكـن كافيـة خاصـة البحـث الميـداني يتطلـب مـدة أطـول كمـا أن العديـد مـن المصـادر والمراجـع كانـت باللغـة الفرنسـية والإنجليزيـة، والتي مثلت مادة للبحث وهو الأمر الذي صعب التعامل مع هذه المادة.

وفي أخـير هـذه الدراسـة أشـكر الله -عـز وجـل- علـى تـوفيقي في إتمـام البحـث المتواضـع هـذا ثم أوجـه شـكري لأسـتاذتي المشـرفة "قوتـال فضـيلة" الـتي تفضـلت بالإشـراف علـى هـذه المـذكرة ولم تبخـل علـي بالنصـائح والإرشـاد والتوجيـه ومرافقتهـا ودعمهـا لي طيلـة فـترة بحثي بل منذ أن كنت طالبة لديها فلها كل الامتنان والتقدير والاحترام.

تيارت: في 22 ماي 2024م

الموافق لـ: 11 ذو القعدة 1445هـ

الطالبة: محمودي ماريا.

مدخل: التواصل في زحام المفاهيم

1 - مفهوم التواصل.

2 - عناصر التواصل.

3 - أهداف التواصل.

4- بين التواصل والاتصال.

1- مفهوم التواصل: Communication

يعتبر التواصل جوهر العلاقات الاجتماعية وأساسها الذي تقوم عليه حيث أصبح هذا الأخير يحقق تبادل المعلومات والخبرات والقيم وهو يساهم حتى في تحقيق النجاح في معظم مناحي الحياة.

يشتق لفظ التواصل من المصدر الثلاثي "وَصَلَ " وهو «خلاف الفصل وصلت الشيء وصلا وصلة والوصل ضد الهجران وفي التنزيل العزيز ﴿**وَلَقَدْ وَصَّلْنَا لَهُمُ الْقَوْلَ**﴾ [سورة القصص، الآية: 51] وصلنا ذكر الأنبياء وأقاصيص من مضى بعضها ببعض، لعلهم يعتبرون.

ووصل الشيء إلى الشيء وصولا وتوصل إليه : انتهى إليه وبلغه».[1]

ذكر في الفيروز أبادي أنّ: مادة "وَصَلَ": «وصل الشيءَ بالشيءِ وصلا وصلة وصلة ووصلة لأمه ووصلك الله، بالكسر لغة، وإليه وصولا ووصلة وصلة: بلغه وانتهى إليه. أوصله واتصل: لم ينقطع».[2]

قد ورد في قاموس محيط المحيط أن «التواصل في اللغة العربية: ضد الانفصال ويطلق على أمرين أحدهما: اتحاد النهايات وثانيهما كون الشيء بحيث يتحرك بحركة شيء آخر».[3]

استنادا إلى ما سبق ذكره فإن المراد بالتواصل في اللغة العربية: الصلة والارتباط والوصول إلى الشيء وبلوغه وهو الضم وهو ضدّ التقاطع والانفصال.

---

[1]- ابن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت، لبنان، طبعة جديدة، دت، المجلد الخامس عشر، مادة (و ص ل)، ص : 224- 225.

[2]- الفيروز أبادي (مجد محمد بن يعقوب)، القاموس المحيط، مكتب تحقيق التراث في مؤسسة الرسالة، ط8، 2005، ص: 1068.

[3]- البستاني بطرس، محيط المحيط، قاموس مطول للغة العربية، مكتبة لبنان، بيروت، دت، 1987، ص: 973.

إن البحث في أصل مادة الاتصال في القواميس الفرنسية أقتضى إلى أنه: «الدردشة التحدث، المراسلة، التبادل، الإبلاغ، الانفتاح، الكلام، الرسالة ...»[1] وفي معجم آخر «إشعار إرسال، إعلان، أخبار، فهم مشترك، تخاطر..».[2]

إن مصطلح الاتصال مأخوذ من الفعل (اتصل) الذي يتضمن الاخبار والابلاغ والتخاطب، أما في الاصطلاح فقد اتسع مفهومه وعرف هذا الأخير بتعاريف كثيرة، وتعددت تعاريفه حسب الدّارسين.

Communication "أخذت هذه الكلمة من المشتق اللاتيني "Commutare " وتعني " التبادل".[3]

التواصل حسب المعجم تعني اشتراك في الشيء، تبادل قول، إبلاغ «فالتواصل يمكن الناس من إقامة علاقات بينهم تحملهم على تقرير ما يفرق بينهم وما يجمع فينشئون بذلك علاقات نفسانية واجتماعية، ولا تتمثّل علاقاتهم في النزاع والصراع والتخريب فقط، وإنما تتمثل أيضا في التفاهم والثراء المتبادل والتعاون على انشاء المعرفة ووضع القيم»[4] إذ يشير المصطلح إلى العملية التي تتطلب نقل رسالة بين طرفين، ومن المفاهيم المؤيدة لهذا القول « التواصل هو نشاط اجتماعي يتم بين طرفين أو أكثر، ويكون منظما حسب

---

[1]- Dictionnaire des Synonymes et Analogies, Paris, Larousse, 2008, P :167.

[2]- Dictionnaire de Synonymes mots de sens voisin et contraires, Le robert, 1978, P: 431 , 432

[3]- Franck Neveu, Dictionnaire des sciences de langage, 2 e édition, Paris, 2011, p 86 .

اعتمادا على ترجمة، صالح الماجري، قاموس علوم اللغة، مراجعة الطيب البكوش، الحمراء، بيروت، ط 1، 2012، ص: 24

[4]- باتريك شارودو، دومينك منغو، معجم تحليل الخطاب، تر، عبد القادر المهيري، حمادي صمود، سيناترا، تونس، دط، 2008، ص: 109.

مقتضيات اللغة المستعملة فيه، وذلك لتنسيق علاقات الناس»[1] وجاء في المعجم اللساني "لجون دوبوا J : Dubois ".

«التواصل هو التبادل اللفظي بين متكلم، يصدر كلاما موجها إلى متكلّم آخر، وهذا المخاطبُ يطلب منه الاستماع، والرد الصريح أو الضمني (حسب نوع الكلام)» [2] فالتواصل هو العملية التفاعلية بين شخصين أو أكثر بناء على قول« ويشير فعل تواصل إلى حدوث المشاركة في الفعل بين طرفين، والتواصل وفق هذا المعنى، إذن يفيد استمرار العلاقة بين اثنين»[3] ويعرف "شارل كولي Charles Cooley "التواصل قائلا: «هو الميكانيزم الذي بواسطته توجد العلاقات الإنسانية وتتطور، إنه يتضمن أيضا تعابير الوجه وهيئات الجسم، والحركات، ونبرة الصوت والكلمات، والكتابات، والمطبوعات، وكل ما يشمله آخر ما تم في الاكتشافات في المكان والزمان»[4] لا يتوقف التواصل على اللغة المنطوقة بل يتعدى ذلك إلى الكتابة والتعابير الشفوية والجسدية ونبرة الصوت وغيرها فمن خلال التعريفات السابقة ندرك أن التواصل أساسي في العلاقات الإنسانية إلا أنه لابد من الإشارة إلى التميز بين «التواصل باعتباره ظاهرة تعد عصب الوجود الإنساني وشرطه الأساس، وبين التواصل باعتباره نظرية تتأمل الفعل التواصلي وتستخرج قواعده ومظاهره، فبينما تشكل معطيات التواصل وجودا موضوعيا يمكن الإمساك به من خلال كل مظاهر السلوك الإنساني لا تشكل النظريات التواصلية سوى فرضيات التحليل وفهم آليات

[1]- عبد الهادي بن ظافر الشهري، استراتيجيات الخطاب – مقاربة لغوية تداولية – دار الكتاب الجديد المتحدة، بيروت، لبنان، ط 1، 2004، ص: 10.

[2]- Jean Dubois et autres, Dictionnaire de linguistique, Larousse, 1ere édition, 1994 , P: 94

[3]- المصطفى عمراني، التواصل نماذج ورهانات، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، ط 1، 2016، ص: 2.

[4]- جميل حمداوي، التواصل اللساني والسيميائي والتربوي، مكتبة المثقف، ط 1، 2015 م، ص: 10.

نقلا عن أمبارك صفية بن سعد، سميائيات التواصل الحواري في الخطاب القرآني قصة سيدنا موسى عليه السلام أنموذجا، رسالة دكتوراه، جامعة زيان عاشور بالجلفة، 2019 / 2020.

السلوك، أي يجب النظر إليها باعتبارها إجراء تجريديا قابلا للتعديل والإضافة والحذف»[1]، إذ نرى أن التواصل كونه ظاهرة تواجدت منذ الأزل حيث تواصل الإنسان على مر التاريخ بطرق عديدة ومختلفة وصور متعددة من السلوكات التواصلية فنجد الحركات، والإشارات، والرسوم، والنقوش والتواصل بالكتابة وحتى الطقوس ومع تطور الإنسان تطور التواصل ولحظ التقدم الهائل وظهرت الهواتف الذكية ومواقع التواصل الاجتماعي فتشكل وتلون التواصل بصور متعددة مثل (فيس بوك، صور إعلامية وإشهارات ...) .

إذن فهو جوهر العلاقات الإنسانية وهو ما يحقق تطورها ونجاحها يكون التواصل بين طرفين أو أكثر وهو يقوم على تمرير أو استقبال أو تبادل مضمون ما (معلومة أو رغبة أو شعور ...) وذلك عبر وسيلة ما (لغة أو إشارة أو صورة ....)، لهدف ما (تعارف أو توجيه أو إعلام ....) وهو الطريقة التي ننقل بها الأفكار والمعاني.

لقد تطورت نظرة الإنسان للتواصل عبر الزمن إذ نجد أن مفهوم التواصل قد تناولته نظريات مختلفة ومجالات معرفية شتى وميادين متفرقة وكل له نظرته الخاصة وفهمه، حسب مرجعية كل واحد منهم للسانيات نظرة خاصة، والعلوم الإنسانية والأنثروبولوجيا وعلوم النفس لكل منهم منظور خاص، لقد اتخذ هذا الأخير لنفسه مفهوما ملونا بحيث يعطي له كل مجال لونه الخاص.

ولتقريب الفكرة السابقة نستعرض بعض التعاريف المقتضات حسب كل نظرة وقبل الخوض في التعاريف المتعددة لا بد من التعريج إلى ما جاء به علمائنا العرب عن هذا المفهوم والكشف من خلاله عما يرتبط به وما يتقارب وَمفهومه في الدراسات الحديثة.

[1]– سعيد بنكراد، استراتجيات التواصل من اللفظ الى الإماءة، مجلة علامات ص: 5.

1-1- التواصل من المنظور العربي:

قد اهتم بعض علماء العرب القدامى منهم والمحدثين بالعملية التواصلية ووقفوا عند شرح أساسياتها وتعاريفها إلا أن القدماء من العرب ركزوا في تعريفاتهم عن اللغة والبيان والبلاغة واهتموا بهم أكثر من اهتمامهم بالتواصل.

يعتبر "الجاحظ" (ت 255هـ) من أبرز علماء العرب البلاغيين الذين فصَّلوا القول في نظرية التواصل، من خلال العديد من القضايا التي كانت بمثابة بؤرة لزلزلة العديد من الأبحاث في هذا المجال يشير "حمادي صمود" إلا أن العرب اللغويين ركزوا، في أفكارهم، على الخطاب اللغوي ويرمون إلى أن للتواصل مكونات ثلاث هي: "المتكلم، المخاطب، الكلام"، وأن ما يربط بين هذه الأخيرة ثلاثة وظائف (الوظيفة الإفهامية، الخطابية، الشعرية) في حين أن الأولى منهم هي بمقام الأصل، بحيث لا يعتبر "الجاحظ" خطابا لغويا مهما بلغ مستواه، ليس الفهم والإفهام قاعدته، وغاية هذه الوظائف جميعا هي السامع.[1]

انطلاقا من هنا نستنتج وجود العناصر التواصلية على شكل ثلاثة أطراف المتكلم وهو المرسل للرسالة التواصلية، والمخاطَب وهو المتلقي أو مستقبل هذه الرسالة إضافة إلى الموضوع، وهو الرسالة المنقولة من المرسِل إلى المخاطب؛ إما لوظيفة إفهاميه أو خطابية أو شعرية، في حين أن الأولى منهم هي بمقام الأصل.

عبر" الجاحظ" في كتابه البيان والتبيين عن بعض من لوازم التواصل قائلا: «البيان اسم جامع لكل شيء كشف لك قناع المعنى، وهتك الحجاب دون الضمير، حتى يفضي السامع إلى حقيقته، ويهجم على محصوله كائنًا ما كان ذلك البيانُ، ومن أيِّ جنس كان الدّليل؛ لأنّ مَدَارِ الأمرِ والغايةَ التي إليها يجري القائل والسّامع، إنَّما هو الفهم والإفهام،

[1]- ينظر: حمادي صمود، التفكير البلاغي عند العرب أسسه وتطوره إلى القرن السادس (مشروع قراءة)، منشورات الجامعة التونسية، دط، 1981، ص:29 9.

فبأيّ شيءٍ بلغْتَ الإفهامَ؛ وأوضَحْتَ عن المعنى، فذلك هو البيانُ في ذلك الموضوع».[1]

إن التواصل عند "الجاحظ" غريزة لا غنى عنها يحتاجها الإنسان لقضاء حاجته والتعامل مع مختلف فئات المجتمع، وقد حدد من خلال كلامه خمسة عناصر للعملية التواصلية وهي (المتكلم/السامع/الرّسالة/القناة/الشيفرة) فالرسالة تنتقل من متكلم إلى سامع، وغاية كلٍّ منهما الفهم والإفهام عن طريق اللغة.

لقد أخرج "الجاحظ" التواصل إلى دائرة واسعة لا تعتمد المنطوق فقط، فقد جعل «جميعُ أصناف الدلاَّلات على المعاني من لفظ وغير لفظ خمسة أشياء، لا تنقُص ولا تَزيد، أولها اللفظ، ثم الإشارة، ثم العَقْد، ثم الخطّ، ثم الحالُ التي تسمى نِصْبةً».[2]

فالتواصل بالنسبة "للجاحظ" ليس المنطوق فقط، وأشار إلى أن هناك خمسة أنواع رئيسة من الدلالات التي تعبر عن المعاني وهي: اللفظ (الكلمات)، الإشارة (الإشارات الحركية أو اللفظية)، العقد (السياق والتركيب الجُملي)، الخط (الكتابة)، والحال (السياق الزمني والمكاني).

لقد انحصرت وظيفة اللغة عند ابن سنان الخفاجي في الوظيفة التبليغية انطلاقا من قوله: «ومن شروط الفصاحة والبلاغة أن يكون معنى الكلام ظاهرًا جلياً لا يحتاج إلى فكر في استخراجه، وتأمل لفهمه (...) والدليل على صحة ما ذهبنا إليه (...) أن الكلام غير مقصود في نفسه وإنما احتيج ليعبر الناس عن أغراضهم ويفهموا المعاني التي في نفوسهم».[3]

يشير "ابن سنان" إلى التواصل حيث أن اللغة ليست مجرد مجموعة من الأصوات والكلمات بحد ذاتها بل تستخدم كوسيلة للتواصل والتبليغ ونقل الرسائل والمعاني بين

---

[1]- أبي عثمان عَمرو بن بَحر الجاحظ، البيان والتبين، تحقيق: مُوفّق شهاب الدين، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، الجزء الأول، ط2، 2003م، ص:60.

[2]- المرجع نفسه ج1 ص: 61.

[3]- ابن سنان الخفاجي، سر الفصاحة، دار الكتب الملكية، برلين، ط1، 1932م ص:209

الأفراد، وأن معنى الكلام يجب أن يكون واضحاً جلياً، أي بشكل فعال دون تعقيدات أو صعوبات ويُسهل عملية فهم الرسالة ويساعد في إيصالها بشكل دقيق وفعال، مما يعزز عملية التواصل بين الأفراد.

يقول "السكاكي" في تعريفه للبلاغة على أنها «بلوغ المتكلم في تأدية المعاني حدّا له اختصاص بتوفية خواص التراكيب حقها»[1] لقد ركز "السكاكي" في تعريفه للبلاغة على حسن التركيب وبالتالي قيام العملية التواصلية على أساس صحيح بحيث يتمكن السامع من فهم الرسالة المنقولة إليه لشكل صحيح شريطة أن يتساوى ومخاطبه في درجة الفهم .

أما "سيبويه" (ت 180هـ) فنستنتج من -خلال تقسيماته للكلام من حيث الاستقامة - حسن ومحال ومستقيم كذب ومستقيم قبيح، ومحال كذب وفصل في ذلك قائلا: «فأما المستقيم الحسن فقولك: أتيتُك أمس سآتيك غدا، وسآتيك أمس، وأما المستقيم الكذب فقولك: حملت الجبل، وشربت ماء البحر ونحوه، وأما المستقيم القبيح فأن تضع اللفظ في غير موضعه، نحو قولك: قد زيدا رأيت، وكي زيدا يأتيك، وأشباه هذا، وأما المحال الكذب فأن تقول: سوف أشرب ماء البحر أمس».[2]

وهنا نلاحظ أنّ "سيبويه" قد ركّز على استقامة الكلام حتّى تصل الرّسالة إلى ذهن المتلقّي، المستقيم الحسن هو الذي يفهم بطريقة بسيطة من خلال اللّفظ الحسن واستقامة المعنى، والمستقيم الكذب هو ما يصعب فهمه، لأن الألفاظ أخذت مواضع غير مواضعها الحقيقية، أي فيها نوع من المجاز، والمحال الكذب، هو المحال الذي ينقطع فيه التواصل نظرا لعدم صحة أو الأصح عدم استقامة الكَلِمْ.

[1]- يوسف أبي بكر بن محمد بن علي السكاكي، مفاتيح العلوم، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، ط1، 1983م، ص:19.

[2]- سيبويه أبي بشر عمرو بن عثمان بن قنبر، الكتاب، تح: عبد السلام محمد هارون، مكتبة الخانجي، القاهرة، ج1، ط2، 1988، ص: 25-26.

ومن هنا نكتشف أن "سيبويه" أكد على استقامة الكلام حتى تنجح العملية التواصلية «وظيفة المرسل إفادة المخّاطب بالأخبار والمعلومات الجديدة عليه، أي بما يجهله (المخاطب)، (...) وتبدي القراءة المتأنية لنص "سيبويه" قدرته على كشف أهمية كل عنصر من عناصر الخطاب»[1] يصعب فهم ما يقدمه "سيبويه" في هذه الأمثلة وما يُزال هذا الغموض إلا بتقديمها في سياقاتها حتى تتضح جيدا «فلا تتضح معاني هذه الأمثلة إلا من خلال السياقات اللغوية التي توظف فيها والمقامات التخاطبية التي تحيط بها، ويعد هذا من صميم الدراسات التداولية في وقتنا؛ إذ يعد المقام Situation أو حال الخطاب Situation de discours والسياق اللغوي Contexte linguistique والمتكلم والمخاطَب عناصر أساسية في إحداث الأحداث الخطابات وتلقيها».[2]

كما أن العرب اهتموا بمبدأ " لكل مقام مقال " كتعريف "عبد القاهر الجرجاني" (471هـ)، قوله: «البلاغة في الكلام تعني مطابقة لمقتضى الحال وفصاحة، أي دقة في اختيار الألفاظ والأساليب في ضوء مواقعه وموضوعاته وحال السامعون الذين يلقي علمهم»[3] من خلال هذا التعريف ندرك أنه علينا مراعاة الموضع والحال والاهتمام بالسياق الذي تترتب فيه العبارة أو اللفظة لأن النص يُسْتَمَدُ منه معناه عندما يكون في موضعه ومقامه الصواب ولن ننسى الإشارة إلى "إسحاق بن إبراهيم بن وهب" (ت335هـ) الذي قسم البيان «على أربعة أوجه، فمنه بيان الأشياء بذواتها، وإن لم تبين

[1]- مزاري بودربالة، واقع اللغة العربية في منصات التواصل الاجتماعي - النخب الجامعية نموذجا - رسالة دّكتوراه، جامعة تيسمسيلت، 2022م ـ 2023م، ص: 67.

[2]- بشير ابرير، آليات تحليل الخطاب في كتاب سيبويه، مجلة كلية الآداب واللغات، جامعة محمد خيضر بسكرة، جانفي وجوان 2012، ع10و11، ص: 23.

[3]- عبد القاهر الجرجاني، أسرار البلاغة، ص:5.

بلغاتها، ومنه البيان الذي يحصل في القلب عند إعمال الفكر واللب، ومنه البيان باللسان، ومنه البيان بالكتاب الذي يبلغ من بعد وغياب».[1]

يرتقي بنا هذا القول إلى فهم أوضح للبيان، حيث سلط الضوء على أشكال أربع تواصل ذاتي، وتواصل شخصي، وتواصل اجتماعي، وتواصل ثقافي، أي أن البيان أنواع أربع بيان الاعتبار وبيان الاعتقاد، بيان العبارة وبيان الكتاب.

وهكذا اتضحت لنا رؤية العلماء العرب للتواصل باعتبارهم اللغة قناة التواصل.

كما لم يغفلوا عن العناصر الأخرى تمثلت في (الرسالة) التي تمثلت في الخبر المنقول من (المتحدث والسامع) ويكون هذا في سياق معين، الذي أَطلق عليه العرب (المقام) كما أنهم لم ينسوا الشيفرة التي يضمن بها المتكلم وصول خبره (الرسالة) إلى السامع له.

ومنه نستنتج أن عناصر التواصل من المنظور العربي مكتملة، وهي ستة عناصر:

ملقي (متكلم)/ متلقي(سامع)/رسالة(الخبر)/قناة (اللغة أو ما يمثلها) / سياق (مقتضى الحال أو المقام/ الشيفرة (المواضعة).

لقد تنوعت تعريفات العلماء العرب وتقاطعت مع مبادئ نظرية التواصل الحديثة، التي يمكن استخلاصها مما سبق ذكره أن كل من التبليغ والبيان والبلاغة والتواصل مترادف وَالمصطلحات الحديثة كالأنواع والوظائف والعناصر.

1-2- التواصل من المنظور اللساني:

لقد حدد علماء العصر الحديث، العملية التواصلية وتحدثوا بطريقة أكثر علمية عن التواصل.

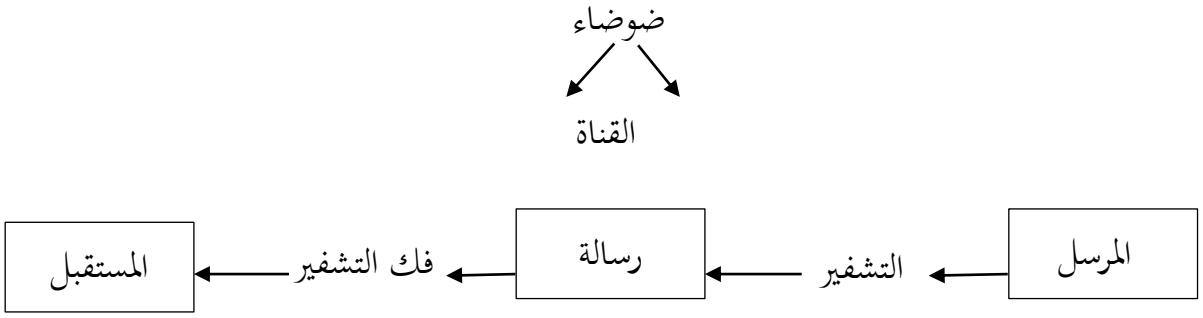
[1]- أبو الحسين إسحاق بن إبراهيم بن وهب، البرهان في وجوه البيان (نشر من قبل باسم نقد النشر لقدامة بن جعفر)، تح: حفني محمد شرف، مكتبة الشباب ـ مطبعة الرسالة القاهرة، مصر، 1969م، دط، ص:56.

إن الحديث عن التواصل يقودنا إلى الخوض في جوانب الدرس اللساني، حيث يذهب مجموعة من اللسانيين إلى أن اللغة وظيفتها التواصل، وسنعرض بعض النماذج التي اقترحها اللّسانيين.

أ – نموذج شانون Shannon وويفرWeaver (ت 1978):

«في عام 1949، ركز "كلود شانون"، مهندس الاتصالات، على انتقال المعلومة ونشر نموذجا للتواصل يتكون من عناصر: المرسل، المستقبل، القناة، الرمز، الرسالة، أضاف العالم وينر، أحد رواد علم التحكم الآلي، إلى هذا النموذج عناصر التحكم، بما في ذلك التغذية الراجعة».[1]

– المخطط التالي يمثل النموذج [2]



ترتبط العناصر المختلفة لعملية التواصل ببعضها البعض بعدة طرق، يرسل المرسل رسالة عبر القناة إلى المستقبل، يتم ترميز الرسالة باستخدام شفرة يفهمه المستقبل، قد يكون هناك تشويشا فيصعب عملية التواصل فربما يصعب على المستقبل استلام الرسالة أو فهمها بشكل واضح.

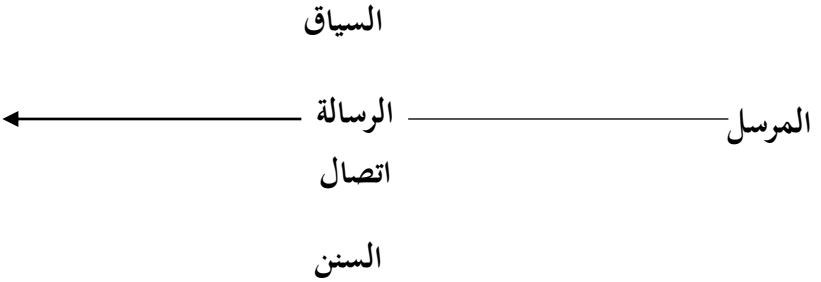
[1]-Gilles Amado. André Guittet, Dynamique des communications dans les groupes, 6e édition, paris,2012,2014, p: 6

[2] – المرجع نفسه، ص:06

إن عملية الاتصال هي عملية معقدة تتضمن العديد من العناصر المختلفة، من المهم فهم العلاقة بين العناصر من أجل التواصل بشكل فعال.

ومن بين النظريات التي اهتمت بالتواصل أيضا نجد طرح رومان جاكبسون الذي يرى أن الوظيفة الأساسية للغة هي التواصل، وقد توصل إلى أن هناك «ست عناصر رئيسية يقوم عليها، وهي: (المرسل والمستقبل، السياق أو المقام، الرسالة المنقولة، الاتصال، السنن)»[1] ولقد واصل "هايمز" من النقطة التي توقف عندها "جاكبسون" « همّ هايمز وشغله الشاغل أن يظهر العنصر السابع من التواصل فقد ذكر "جاكبسون" ستة، وأضاف هو -أي "هايمز"- "وكود أناف" Good enough" عنصر المقام " La situation"»[2] يعتبر هذا العنصر من أبرز الإضافات التي قدمتها نظرية إنثوغرافيا التواصل .

ب- النموذج التواصلي لرومان جاكبسون (Roman jakobso): [3]



«يرسل المرسل رسالة إلى المستلم وحتى تكون الرسالة فعالة، تتطلب أولا سياقاً تشير إليه (وهذا ما يسمى أيضا، المرجع) وهو سياق يمكن للمتلقي فهمه، ويكون إما لفظيا أو قادرا على التعبير»[4]

[1]- A J Greimas, J Courtés, Sémiotique, Dictionnaire raisonné de la théorie du langage, France, P: 45

[2]- رابص نور الدين، نظرية التواصل واللسانيات الحديثة، مطبعة سايسفاس، المغرب، ط1، 2007، ص: 204

[3]- Olivier Soutet, Linguistique, France, 1 re édition, 1995, P :105

[4]- Olivier Soutet, Linguistique, P 104

2- عناصر التواصل:

أولا- المرسل: (Destinateur):

يعد المرسل من أهم عناصر العملية التواصلية لأنه مصدر الرسالة والطرف الأول وليس من الضروري أن يكون المرسل إنسانا فربما يكون جهازا «وهو مصدر الخطاب المقّدم، إذا يعتبر ركّنا حيويا في الدائرة التواصلية اللفظية، فهو الباعث الأول، على إنشاء خطاب يوجّه إلى المرسل إليه في شكل رسالة»[1] بما أن المرسل هو القطب الأوّل في العملية التّواصلية ولا بد من أن يؤثر في الآخر(المستقبل) من خلال ما يرسله من أفكار فله عدة عوامل تتعلق به، نذكر منها:[2]

- توفير القدرات الكافية كالمهارة في استخدام اللغة والكتابة والإلقاء والمناقشة.

- عليه أن يمتلك قدرتي الاستقبال والمنسقة، وذلك من خلال الرجوع إلى النظام اللغوي المشترك بينه وبين مستقبل الرسالة، أي نظام الترميز بحيث يكون مشتركاً إما بشكل كلي أو جزئي بين المرسل والمستقبل (الرامز والفاك للترميز).

- يجب أن يكون لدى المرسل الكفاءة الكافية التي تمكنه من توجيه الخطاب بصوره الشفوية المباشرة، فالرسالة اللفظية تتطلب القدرة الفيزيولوجية على نطقها وطريقة كتابتها، أي أنه يجب أن يمتلك على الأقل إحدى القدرتين، إما القدرة على إنتاج العلامات الصوتية أو الأشكال الخطية حسب التعبير السوسيري، إذ تتجسد فيهما الوقائع اللغوية للخطاب المنقول.

- القدرة على التعبير وقوة الشخصية والتأثير في الآخر.

---

[1]- الطاهر بن حسين بومزبر، التواصل اللساني والشعرية، مقاربة تحليلية لنظرية رومان جاك أبسون، الدار العلمية للعلوم، ط1، 2007، ص: 24.

[2]- ينظر: نفس المرجع السابق، ص: 25.

ثانيا– المرسل إليه: (Destinataire):

وهو من يستقبل الرّسالة من المرسل حيث يقوم بفك الرموز قد يكون المرسل إليه فردا أو مجموعة من الأفراد فـ « هو الذي يقوم بفك الرموز وفهم النص...ثم تأخذ المرسلة نظاما مشتركا بين باث وفاك للرموز»[1] وكما كان الحال بالنسبة للمرسل حيث إنه من الممكن أن يكون فردا أو هيئة، فالمرسل إليه أيضا يمكن أن يكون شخصا أو عدة أشخاص يتلقون أو لا يتلقون الرسالة في الوقت ذاته «وقد أطلق عليه مجازا المصطلح الفيزيائي: (المستقبل Le récepteur) ويقوم المرسل إليه بعملية "التفكيك décodage "لكل أجزاء الرسالة سواء كانت كلمة، أم جملة، أم نصا»[2] وللمرسل أيضا وظيفة تأويلية للرسالة، وهنا تظهر الميزة التي جاء بها يكبسون في خطاطته، دور المتلقي لا يتوقف على فك شيفرة الرسالة فهو مؤول حسب السياق المرجعي المهيمن انطلاقا من الرصيد المشترك وتحديد موقع للرسالة رجوعا لشبكة التأويلية للمرسل إليه.

للمتلقي أهمية كما المرسل فعملية الاتصال تملي على المرسل إليه شروطا تجعله منوطا بهذا الاتصال فالمتلقي لا يطلب منه أن يكون: «دوما نشطا فحسب، وإنما يكون دائما ناقدا أمام الرسائل التي يتلقاها، حتى وإن لم يعبر عن ذلك مباشرة»[3]

ونذكر أيضا من مجموع الشروط التي لابد من توفرها في المرسل إليه (المتلقي) ما يأتي: [4]

– أن يكون قارئا جيّدا.

---

[1]– فاطمة طبال بركة، النظرية الألسنية عند رومان جاكوبسون، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، ط 1، 1993، ص: 65.

[2] – الطاهر بن حسين بومزبر، التواصل اللساني والشعرية، مقاربة تحليلية لنظرية رومان جاك أبسون، ص: 25.

[3]- Dominique Wolton , Il faut sauver la communication , Ed , Flammarion Paris , P , 215.

[4] – محسين علي عطية، مهارات الاتّصال اللّغوي وتعليمها، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، ط 1، 2008 ص: 72- 73.

- أن يكون مستمعا جيّدا.
- أن يكون ماهرا في استقبال الرموز اللّفظية وغير اللّفظية المصاحبة للرّسالة اللّفظية.
- أن يكون قويّ الملاحظة، شديد الانتباه.

ثالثا– الرسالة (Message):

الرسالة هي المحتوى الذي ينقله المرسل إلى المرسل إليه ويختلف مضمون كل رسالة من شخص إلى آخر وقد ورد في قاموس اللسانيات بمعنى عام أنها «وحدة الإشارات المتعلقة بقواعد تركيبات محدودة (مضبوطة) يبعثها جهاز البثّ (الإرسال) إلى جهاز الاستقبال عن طريق قناة حيث تستعمل كوسيلة مادية للاتصال»[1] إلا أن هذه الرسالة لا تكون لفظية بالضرورة فقد تكون عبارة عن إشارات أو رموز أو ما شابه كإشارة المرور مثلا «والرّسالة هي النّتاج المادّي والفعلي للمصدر الّذي يضع فكره في رموز أيّ (code) معينة، فحينما نتحدّث يكون الحديث رسالة، وحينما نكتب فالكتابة هي الرّسالة وحينما نرسم، فالرسم أو الصورة هي الرّسالة، وحينما نلوح بأيدينا فإنّ حركات ذراعنا هي الرّسالة»[2] إن الرسالة هي ثمرة العملية التواصلية وتتخذ عدة أشكال فقد تكون كلاما شفهيا، أو إشارات، أو كتابة، فهي النص الشفهي أو الإيحائي ويجب أن تصاغ الرسالة بشكل يكون للمرسل إليه القدرة على فهمها.

ومن شروط الرسّالة: [3]

- خلوّها من الأخطاء ومن التّكرار غير المسوّغ.
- حسن الإخراج: بمعنى أن تصاغ صياغة لغوية تجعلها على أحسن حال.

---

[1]- George Mounin , Dictionnaire de Linguistique , Paresse , Universitaire , de France , 1974 , France , P 314

[2]– ربحي مصطفى عليان، ومحمد عبد الدبس، وسائل الاتّصال وتكنولوجيا التّعليم، دار صفاء للنّشر والتّوزيع، عمّان، الأردن، ط2، 2003، ص: 40

[3]– ينظر: مصطفى عليان، ومحمد عبد الدّبس، وسائل الاتّصال وتكنولوجيا التّعليم، ص: 41

- ألاّ تكون طويلة مملّة تؤدي إلى نفور المستقبل.

- أن تلائم الزّمان والمكان وذات صلة وثيقة بأهداف عملية الاتّصال.

رابعا- السّنَن (code):

هي عبارة عن نظام ترميز مشترك بين المرسل والمرسل إليه وقد تعددت الترجمات الموضوعة لهذا لمصطلح "السّنَن" فقد «استعمل بعضهم مصطلح اللغة "Langue" وبعضهم فضّل "النظام"Système فيما أطلق عليه البعض الآخر "القدرة"Compétence " وعلى اختلافها في الدّوال فإنها ذات مدلول واحد يحيل على "نظام ترميز Un code " مشترك كليا أو جزئيا بين المرسِل والمتلقي»[1] أي أنه نظام مشترك بين المرسل والمرسل إليه، وهو يمثل «مجموع العلامة التي تشكل منها الرسالة، وكذلك نظام تأليفها التركيبّي، وشرطها أن تكون مشتركة ليفهمها طرفا الرسالة»[2] فهو يعني مجموعة من القواعد المتفق عليها بين المرسل والمرسل إليه لإقامة التواصل.

«ولكي يرسل المتكلم مرسلته، فإنه يستحضر قانونا أو سننا code يفترض في متقبله الغائب أو الحاضر إن هذا القانون المشترك متبادل بينهما، والتبليغ يشترط استعمال قناة فيزيائية: صوت، صفحة مكتوبة حركة ... تعمل على ربط الاتصال»[3] ،إن وجود السّنَن المشترك بين المتخاطبين يوضح قصدية المرسل ويساعد المتلقي على الفهم ومن هنا تتم إقامة العملية التواصلية إذن هو يؤَمن فهم الرسالة ويوضح قصد المتكلم فهو يحقق نجاح التواصل لأنه من الضروري وجود سّنَن يجمع بين الطرفين.

[1]- طاهر بو مزبر، التّواصل اللساني والشّعرية، ص: 28.

[2]- عبد الهادي بن ظافر الشهري، استراتيجيات الخطاب - مقاربة لغوية تداولية -، ص: 12

[3]- عبد الجليل مرتاض، اللّغة والتّواصل، اقترابات لسانية للتواصلين: الشفهي والكتابي، دار هومة للطباعة والنشر، الجزائر، دط، 2000، ص: 87.

خامسا– السياق «Contexte»:

إنه الظروف المحيطة بإنتاج الرسالة على اختلافها الاجتماعية منها والنفسية، والزمانية، والمكانية وهو يساهم بنسبة كبيرة في توصيل الرسالة التي لا يمكن فهمها إلا من خلال السياق المناسب لها «لكل رسالة مرجع تحيل عليه، وسياق معين مضبوط قيلت فيه ولا تفهم مكوناتها الجزئية، أو تُفَكِّكُ رموزها السّنينة إلا بالإحالة على الملابسات التي أنجزت فيها هذه الرسالة قصد إدراك القيمة الإخبارية للخطاب » [1]، إذن فهو يشمل كلّ الظروف الّتي تتم فيها العملية التّواصلية وهي تختلف من شخص إلى آخر ومن مجتمع إلى آخر «ولكي تكون الرّسالة فاعلة فإنّها تقتضي، بادئ ذي بدء، سِيّاقا تحيل عليه (وهو ما يدعى أيضا " المرجع "باصطلاح غامض نسبيا)، سياقا قابلا لأن يدركه المرسل إليه، وهو إما أن يكون لفظيا أو قابلا لأن يكون كذلك » [2]، لقد حضي هذا العنصر باهتمام "جاكبسون" لما له من قيمة فيما يمده للرسالة من توضيح فغيابه يؤدي إلى الشك والغموض ومنه التغيير في التوقعات، وهو وضع مضمون الرسالة وهو يتضمن كل المكونات الثقافية والفكرية ويسمى بيئة الاتصال .

سادسا– القناة "Canal":

هي حامل فيزيائي ينقل الرسالة بين طرفي التواصل، وهي الوسيلة التي يعتمدها السّنَن فهي التي تُنتقل فيها العلامات، و «هي الّتي تسمح بقيام التّواصل بين المرسل والمرسل إليه، وعبرها تصل الرّسالة من رسالة ومركز الاتصال الفيزيقي بين المتكلّمين. وتختلف طبيعة القناة باختلاف نوعية التواصل».[3]

---

[1]– الطاهر بومزبر: التواصل اللساني والشعرية، ص: 30

[2]– رومان يكبسون، قضايا الشعرية، ترجمة محمد الولي ومبارك حنوز، دار توبقال للنشر، الدار البيضاء، المغرب، ط 1، 1988، ص: 27 .

[3] – عمر أوكان، اللّغة والخطاب، إفريقيا الشرق، المغرب، 2000، ص: 49

ويمكن تصنيفها حسب مصادرها سواء أكانت لفظية أم كتابية ويمكن لها أن تأخذ أشكالا متعددة ومختلفة وبذلك يمكن أن نعتبر القناة ممر الرسالة ومحور العملية التواصلية وأي خلل في القناة يأدي إلى تشويش الرسالة وبالتالي إعاقة التواصل وقد ورد في قاموس اللسانيات أن الرسالة «تتطلب اتصال أي قناة فيزيائية، وتواصل فيزيولوجي بين المرسل والمرسل اليه يسمح لهما بإقامة اتصال والحفاظ عليه»[1] وللرسالة خصائص عديدة منها:

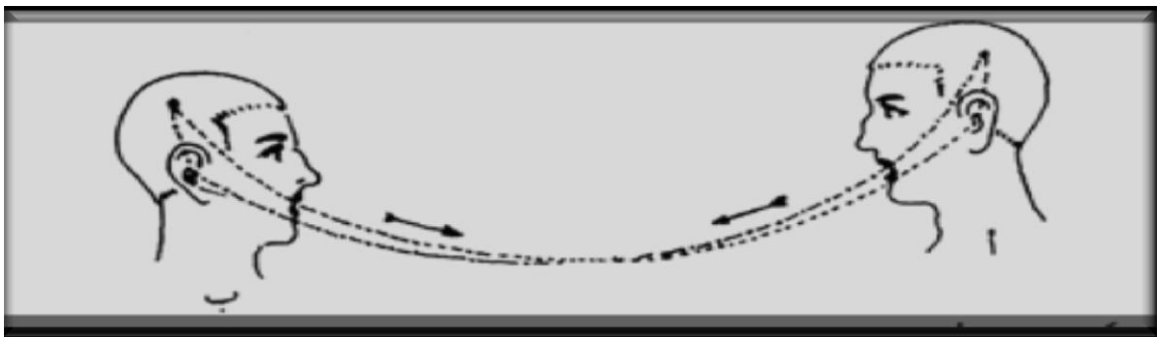
- الوضوح والدقة في نقل الأصوات بالنسبة للحديث.
- عدم وجود مؤثرات جانبية (تشويش).

ج- نموذج فرديناند دوسوسير(Ferdinand de Saussure) 1857-1913:

لقد وصف اللغويون عملية التواصل من خلال تعريفهم للغة «وهنا يصف كيفية التداخل الواقعي بين المجال النفسي للطرف الباَثُ (l'émetteur) مع جانبه الفيزيولوجي في المراكز الدماغية المسؤولة عن إرصاد وتوجيه عملية التخاطب اللفظي».[2]

لقد حدد دوسوسير دورة تخاطبيه بين طرفي الخطاب «للوصول إلى مجال اللغة يجب أن نضع أنفسنا أمام الفعل الفردي الذي يسمح بإعادة بناء دائرة الكلام.

يتطلب هذا الفعل شخصين على الأقل؛ حتى تكون الدائرة كاملة لنفرض الشخصين (أ) و(ب) يتحدثان: [3]



[1]- Jean Dubois et autres, Dictionnaire de linguistique p : 95

[2]- الطاهر بن حسين بومزبر، التواصل اللساني والشعرية، مقاربة تحليلية لنظرية رومان جاك أبسون، ص: 17.

[3]- Ferdinand de Saussure, Coures de Linguistique Générale, Talantikit, Bejaïa, 2002, P: 17.

يتمظهر نموذجه في حديثه عن دورة الكلام الإنسانية بين المتحدثين (أ) و(ب) «نقطة انطلاق الدائرة في دماغ أحدهما، مثلا(أ) حيث ترتبط حقائق الوعي، التي سنسميها المفاهيم، (تصورت) مع تمثيلات العلامات اللسانية أو الصور السمعية المستخدمة للتعبير عنها، لنفترض أن مفهوما معينا يطلق شرارة صورة صوتية مقابلة في الدماغ، وهي ظاهرة نفسية، تتبعها عملية فيزيولوجية: ينقل الدماغ إلى أعضاء النطق إشارات تتعلق بالصورة؛ تم تنتشر الموجات الصوتية من فم (أ) إلى أذن (ب) بعملية فيزيائية وتواصل الدائرة باتجاه عكسي: من الأذن إلى الدماغ بالنسبة لطرف (ب)... بنفس مسار الفعل الأول».[1]

ومن هنا نرى بأنه انطلق من التصور إلى الصورة السمعية المنتقلة من صورة كلامية بالنسبة للمتكلم إلى سمع بنسبة للسامع.

وانطلاقا من الدارة الكلامية يمكن أن نستخلص أن « العلامة عبارة عن عملية تواصلية بين باث ومخاطب يرغبان في التواصل وتبادل الأخبار والمعلومات»[2] لقد اعتبر "دي سوسير" وظيفة اللغة أداة للتواصل.

3- التواصل من المنظور السيميائي:

إن الحديث عن السيميائيات يحيلنا إلى أن نعرج إلى تعريفها أولا حيث وصفت بـ العلم الذي يبحث في أنظمة العلامات لغوية كانت أو أيقونة أو حركية، وبالتالي إذا كانت اللسانيات تدرس الأنظمة اللغوية فإن السميولوجيا تبحث في العلامة غير اللغوية التي تنشأ في حضن المجتمع.[3]

---

[1]- Ferdinand de Saussure, Coures de Linguistique Générale, P: 17.

[2]- محمد الركيك، نظرية التواصل في ضوء اللسانيات الحديثة، مجلة علامات، الرباط، المغرب، 2005، ع24، ص: 66.

[3]- ينظر: تشاندلر، أسس السيميائية، تر: طلال وهبة، المنظمة العربية للترجمة، بيروت، لبنان، ط1، 2008، ص: 30-39.

اتضح مفهوم السيميائيات وتبلور أكثر من خلال الأعمال والأبحاث التي قام بها العلماء والباحثون.

– السيميوطيقا عند دي سوسير (De Saussurs):

لقد عرف الاتجاه السوسيري انتشارا واسعا نظرا لما أصبحت عليه اللسانيات من تطور فقد أضحت مُوَلدا لشتى المعارف، يمكننا القول إن "دي سوسير" ثمرة هذا العلم، حيث يرتبط فهم النص "دي سوسير" هذا بمصطلح العلامة وعوض "دي سوسير" المفهوم بالمصطلح المدلول (...) ويشير "دي سوسير" إلى أن اللغة أهم الأنظمة السميائية»[1] كما أن «ترتبط السميولوجيا باللسانيات في أربعة مفاصل أساسية يختزلها "رررولان بارت" استنادا إلى "فرديناند دي سوسير"، في اللغة والكلام الدال والمدلول، المركب والجدول، الدلالة الذاتية والدلالة الإيحائية، لقد حاول "ر.بارت" عالم العلامات ووسع مجال السميائيات [2] إن أنظمة التواصل حسب الفقرات السابقة، هي: العلامة، الأيقونة، المؤشر

– **العلامة:** وهي العلاقة بين الدال (الصورة الصوتية) والمدلول.

– **الأيقونة:** وهو تمثيل محسوس لشيء ما، مثل صورة شخص أو خريطة بلد ما.

– **المؤشر:** كالحمامة البيضاء رمز السلام والميزان رمز للعدل.

«ولسيمياء التواصل محوران اثنان هما العلامة التواصلية (...) ينقسم التواصل اللساني إلى إبلاغ لساني، وإبلاغ غير لساني، فعند "دي سوسير" لبد من متكلم وسامع، بالإضافة إلى تبادل الحوار عبر الصورة الصوتية والصورة السمعية»[3] لقد قامت سيميائيات التواصل على المرتكزات المعرفية التي أسستها اللسانيات الحديثة.

---

[1]– نور الدين رايس، السيميائيات والتواصل، عالم الكتب الحديث إربد، الأردن، ط1، 2016، ص:31-32.

[2]– ينظر: محسن بوعزيزي، السيميولوجيا الاجتماعية، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، ط1 ،2010، ص: 22 - 25 .

[3]– جميل حمداوي، التواصل اللساني والسيميائي والتربوي، ص: 16.

– السيميوطيقا عند " شارل ساندرس بورس":

إن كان "دي سوسير" أصل للسانيات النظرية السميائية، فقد أصل بورس منطقيا لها، فقد كان فلكيا وفيلسوفا قائلا: «إني بقدر ما أعلم رائدا، أو بالأحرى مستصلح لغابة، أنزع فيها إلى فتح ثنايا ما أسميه ب(السيميائية)، أي مذهب الطبيعة الأساسية والتنويعات الجوهرية للعلامة(Sémiosis)» [1]وهو يتضح لنا أن "السيميوطيقا "عند "بورس" نشاط معرفي شامل، تهتم بكل ما تنتجه التجربة الإنسانية من خلال كل أبعادها وفي هدا الصدد يقول "بورس" «لم يكن بإمكاني أبدا دراسة أي شيء كيفما كان الرياضيات والأخلاق والميتافيزيقا وعلم الجاذبية وديناميكية الحرارية والبصريات والكيمياء وعلم التشريح المقارن والفلك وعلم النفس والأصوات والاقتصاد وتاريخ العلم ولعب الورق والرجال (...) إلا بصفته دراسة سيميوطقية» [2]، وهذا ما يحيلنا إلى تحديد اتجاهين: أحدها لساني وجد مع دسوسير، وآخر فلسفي منطقي، إن النظرة الفاحصة على ما جاء به "دي سوسير" و"بورس" تبين أنّ السيميائية عند "بورس" تشغل فضاء أوسع من الفضاء الذي تشعله في النظرية السوسيرية، لأن بور ربط بين السيميائيات وكل العلوم والمعارف وجعل منها صفةً جوهريةً لها، فأعطاها بذلك شمولية وعموميةً، واختلاف المدرستين الأوربية السوسرية والأمريكية البروسية وسع من السيميائيات وجعلها تنتشر وتتوسع.

3-1- أهداف التواصل:

«- فهم ما يحيط بالفرد والجماعة من ظواهر وأحداث، بحيث يستطيع الفرد تحقيق مشاعر الانتماء لجماعة ما أو المجتمع من خلال عملية التواصل التي تحقق وعي الفرد بذاته وقدرته وحكمه على عمله أو إنتاجه من آراء الآخرين واستجابته لهم.

[1]- محسن بوعزيزي، السميولوجيا الاجتماعية، ص: 58.

[2]- إيريك بويسنس، السيميولوجيا والتواصل تر: جواد بنيس، دار رؤية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر،2017، دط، ص: 08.

– كما أنه لا يخفى أن حاجة الإنسان للتواصل من أجل التعبير عن الذات وهذا حسب الدراسات البسيكولوجية حول الفن، فالإنسان حسب هذه الدراسة قبل بحثه عن إخبار الآخرين هو يكشف عن أفكاره ومكنوناته، أماله وهذا الفعل لدى الانسان قائم مع وجود مستقبل لهذه الرسائل وغرضه أيضا، في تعلم مهارات جديدة.

– الحصول على معلومات جديدة تساعد على اتخاذ القرارات بشكل مفيد ومقبول من وجهة نظر المرسل، نقل أفكار التعليم، الإعلام والاقناع الترفيهي».[1]

– «ينمي التواصل مهارتي القراءة والاستماع، كما يوضّح المهارات الاجتماعية، إذ إنّه نشاط قائم على ترجمة الرسائل إلى علامات وإشارات يجري نقلها إلى الآخرين ثم ترجمتها إلى رموز وإشارات منقولة في شكل رسالة. لهذا نجد الإنسان يستخدم التواصل لتحقيق العديد من الوظائف: الاستقبال، نقل الرسائل والاحتفاظ بالمعلومات، القيام بالعمليات على أساس المعلومات المتاحة بهدف اشتقاق نتائج جديدة لم يكن يدركها الفرد مباشرة، وكذلك إعادة بناء الأحداث الماضية»[2]، إن التواصل يطور العمليات العقلية كالإدراك والانتباه وحتى التركيز .

4 – بين التواصل والاتصال:

لقد فرق البعض بين التواصل والاتصال، إلا أن هناك اختلافا بسيطا بين هذين الأَخِيرَين وهذا الفرق يكمن في أن:

يقتصر مفهوم الاتصال على وجود إيجابية من طرف واحد كالاتصال بين التلفاز ومشاهدة البرامج أما التواصل فيعني المشاركة كما هو الحال بين المعلم وطالبة في غرفة الصف [3]، يعني أن التواصل هو المشاركة والتفاعل بين أطراف العملية التواصلية ثنائية

[1] – عبد الحافظ سلامة، الاتصال وتكنولوجيا التعليم، الطبعة العربية، عمان، دار اليازوري، 2007، ص: 33.

[2] – مريم بن الأحرش، السيميائيات دراسة في التواصل البيداغوجي مع ذوي الاحتياجات الخاصة المركز الطبي التربوي بالجلفة – أنموذجا – رسالة دكتوراه، جامعة زيان عاشور بالجلفة، 2019 / 2020.

[3] ينظر: سناء محمد سليمان، سيكولوجيا الاتصال الإنساني ومهاراته، عالم الكتب، ط1، القاهرة، 2014، ص: 23.

تكون أو ثلاثية أو أكثر، فيما أن الاتصال فهو أحادي الطرف يتم وفقا لاتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل دون أخذ وعطاء، « فالاتصال يعني وصل شيء بشيء آخر بينما يعني (تواصل) العلاقة المتبادلة بين طرفين في الاتصال أي أن هناك رغبة من أحد الطرفين في التواصل مع الآخر، وهذا الآخر يستجيب ويتفاعل مع تلك الرغبة، وعليه فإن التفاعل أو الرغبة في المشاركة تحديث في كلا الطرفين»[1]، مثلما أن هناك من يفرق بين التواصل والاتصال هناك من يستعمل المصطلحين كمترادفين وكونهما متداخلين يتعسر التفريق بينهما وتحديد تعريف لكل منهما يقول "صالح خليل أبو أصبع" «مكننا التفريق بين الاتصال والتواصل من حيث طبيعة عملية الاتصال، وبينما يعني الاتصال إرسال رسالة إلى المتلقي، إلا أن ذلك لا يعني أنَّ المتلقي سيستجيب لها، فبينما الرسالة الأولى رسالة اتصالية، فإن الأخيرة رسالة تواصلية ونطلق عليها كلمة تواصل لأن الكلمة تحمل في طيَّاتها معنى المشاركة والتفاعل والاستمرارية وهما من سمات عملية التواصل الناجحة».[2]

لقد فرق "أبو أصبع" بين التواصل والاتصال بحيث يكون هذا الأخير بعدم استجابة الطرف الثاني للرسالة، أي يحتمل أن يتم الرد أم لا ، فإذا تم الرد من قبل الطرف الآخر تكون تواصلية أي أنَّ التواصل يكون بالمشاركة من كلا الطرفين وتفاعل كل منهما مع الآخر وأردف بأن ذلك من سمات العملية الناجحة في التواصل.

[1]- بشير محمد عربيات، إدارة الصفوف، وتنظيم بيئة التعليم، إدارة الصفوف وتنظيم بيئة التعليم، ط 1، دار الثقافة، عمان الأردن، 2006 م، ص: 137.

[2]- محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التّأثير، ط 1، عالم الكتب، القاهرة، 1997 م، ص: 21، نقلا: حسن عماد مكاوي، ليلى حسين السيد، ص: 54.

الفصل الأول: أنواع التواصل وأشكاله

المبحث الأول: التواصل اللساني والتواصل غير اللساني.

المبحث الثاني: مجالات التواصـل.

المبحث الأول: التواصل اللساني والتواصل غير اللساني.

يستخدم مصطلح التواصل عامة للإشارة إلى ذلك التفاعل القائم بين فردين أو أكثر والذي يهدف إلى تبادل الأفكار والآراء والتعبير عن الحاجات والانفعالات، ويتم ذلك إما عن طريق اللغة سواء المنطوقة أو المكتوبة أو عن طريق وسائل أخرى.

يعد التواصل من أهم المظاهر التي تدل على اجتماعية الإنسان، سواء كان التواصل لفظيا أو غير لفظي، وعلى هذا فإن التواصل الإنساني يتم من خلال نظامين اثنين: نظام لفظي يتمثل في اللغة اللفظية (المنطوقة أو المكتوبة، ونظام غير لفظي يتم عن طريق سلوكات، وأشكال تعبيرية متعددة، مثل لغة الجسد والألوان واللباس...

1- التواصل اللفظي Verbal communication:

وهو ذلك التواصل الذي يتم عبر الوسيط التلفظي وهو الأقوى فاعلية والأكثر طواعية والأشد تأثيرا في نقل المعلومة والتعبير، خلاف العلامات التواصلية الأخرى.

الاتصال اللفظي هو «الاتصال الذي يستخدم العلامات اللغوية وسيطا له»[1]، إذ يعد هذا النوع من التواصل هو أقوى مظاهر النمو العقلي والوجداني، وهو وسيلة من وسائل التفكير والتخيل التي خص الله تعالى بها الإنسان عن سائر المخلوقات.

وعرفه "إسماعيلي علوي" قائلا: «وهو التواصل الذي يعتمد على اللغة المنطوقة؛ وفي هذه الحالة يشكل الاستماع والكلام/ الحديث، باعتبارهما مهارتين لغويتين أساسيتين، العنصر المهم في كل عملية تواصلية»[2]، إن التواصل اللفظي وسيلة من وسائل التفاعل وتبادل المعلومات بين الأشخاص «بتبادل اللغة الكلامية من خلال الحديث بين طرفين (المرسل والمستقبل)، بهدف إيصال أكبر قدر ممكن من معاني الرسالة ومحتواها»[3]؛ إذن

[1]- محمد العبد، العبارة والإشارة دراسة في نظرية الاتصال، القاهرة، مكتبة الآداب، ط1، 2008، ص: 15.

[2]- امحمد اسماعيلي علوي، التواصل الإنساني، دراسة لسانية، ص: 35.

[3]- الجامعة الإلكترونية السعودية، مهارات الاتصال، ص: 38.

التواصل اللفظي يتم من خلال الحديث بين شخصين بهدف نقل معاني الرسالة ومحتواها بشكل فعال ودقيق.

كما يعرفه بعضهم «بأنه التّفاعل اللّغوي الذي يقوم بين المتكلم والمخاطب ويتم فيه إحداث تغيير المعلومات(...) قصد تحقيق مقاصد معينة »[1]، وعليه فهو عملية نقل أو تبادل الأفكار والمعلومات والمشاعر، وينقسم إلى قسمين:

1- 1- التواصل الشفهي :Communication Orale:

ظهر هذا النمط من التواصل منذ ظهور الإنسان على وجه الأرض، وهو أقدم أنواع التواصل وأولها ليس مقصورا على الإنسان فقط وهو الجانب المنطوق من اللغة، «يتواصل متكلمو لغة إنسانية معينة فيما بينهم بسهولة ويسر، وذلك مراده إلى أن كلا منهم يمتلك ويستخدم في البيئة اللغوية عينها، نسق القواعد نفسه، الأمر الذي يتيح له سهولة استقبال وإرسال وتحليل المراسلات اللغوية كافة، وهو الشكل الأكثر استعمالا»[2]، يعد هذا النوع أقصر طرق تبادل المعلومات والمعارف والأفكار وغيرها، وهو الأكثر وضوحا واستخداما حيث تخرج الرسالة الصوتية انطلاقا من فم المرسل وصولا إلى أذن المستقبل.

ومادام هذا النوع من الاتصال يعتمد على الألفاظ واللغة المنطوقة، وقد عرفها علماء اللغة سابقا على أنها أصوات، يقول "ابن جني" في كتابه الخصائص في الصدد «وأما حدها فإنها أصوات يعبر بها كل قوم عن أغراضهم»[3]، يقتصر هذا التعريف على اللغة المنطوقة بشكل خاص ومن هذا المنطلق أتاحت اللغة للإنسان قدرة أكبر للتواصل وبما أنها أساس يُعتمد عليه في التواصل الشفهي، يفرض هذا على المتحدث (المرسل) «الانتقاء

---

[1]-محمد خليفة الأسود، التمهيد في علم اللغة، منشورات السابع من أفريل، بنغازي، ليبيا، ط2، 2004، ص:155.

[2]- نادر محمد سراج، التواصل الغير كلامي بين الخطاب العربي القديم والنظر الراهن، مجلة الفكر العربي المعاصر، 1990ع 80-81، ص:84.

[3]- ابن جني، الخصائص، تح: محمد على نجار، الجزء الأول، دار الهدى للطباعة والنشر، بيروت لبنان، دط، ص: 33 .

الجيد لمفردات تساق في جمل، هدفها إبلاغ رسالة ذات مفهوم لها ارتباط وثيق بهذا السياق الذي هو حجر الزاوية في عملية التواصل، لا تقل أهمية عن اللغة التي هي نظام المرتب لهذا السياق، حيث تجتمع هذه اللغة على توصيل الأفكار والمشاعر من خلال نظام ما الرموز يختاره المجتمع»[1]، يشير إلى أهمية اختيار الكلمات بعناية حيث يعتبر التوازن بين اللغة والمحتوى أمرا أساسيا .

يتعين على المرسل استخدام اللغة بطريقة تنقل الأفكار والمعاني والمشاعر بوضوح ودقة، وذلك باختيار الكلمات والعبارات والألفاظ التي تتناسب وسياق الخطاب وتعبر عن الفكرة بطريقة ملائمة وبالشكل المراد، وهذا يساهم في فهم الرسالة وتحقيق التواصل الفعّال بين المرسل والمتلقي.

إن الاتصال الفعال يعتمد على الاختيار الجيد للكلمات والعبارات التي تعبر بدقة عن الأفكار والمشاعر المراد توصيلها، وهذا يسهم في بناء فهم أعمق وأكثر دقة للرسالة بين الأطراف المتواصلة.

وهو أيضا «العملية التي يتم من خلالها تفاعل الأفراد سويا من خلال الإشارات الصوتية وما تكونه من ألفاظ وكلمات أو عبارات، ويعرف الاتصال على أنه تبادل اللغة الكلامية من خلال الحديث بين الطرفين لنقل رسالة لها هدف معين»[2]، فالتواصل اللفظي هو ما يدرك بالسمع من خلال النطق أي اللفظ باللسان، فهو يرتكز على الكلام المنطوق وهو العنصر الفعال فيها. وفي هذا الصدد نذكر المفهوم التالي «وهي عبارة عن كلمات أو جمل أو عبارات ذات مدلول، أو معنى متعارف عليه من قبل أفراد أو جماعات تنتمي إلى نوع واحد، أو مختلف»[3]، يحتاج هذا النوع من التواصل إلى تمكُن المرسل والمستقبل من

[1] – حمدي إبراهيم حسن، رؤية حول مفهوم التواصل اللغوي، مجلة كليات اللغات والترجمة، جامعة الملك سعود، العربية السعودية، يونيو 2011، ع1، ص: 04.

[2] – الجامعة السعودية الالكترونية، مهارات الاتصال، ص:68.

[3] – حمدي إبراهيم حسن، رؤية حول مفهوم التواصل اللغوي، ص: 07.

الكلام والاستماع ويكون عن طريق التواصل المباشر مثل: المقابلات الشخصية والمكالمات الهاتفية والمحاضرات والندوات، الاجتماعات وغيرها، يتم التواصل المنطوق عبر المرسل الذي يتحدث والمستقبل الذي يسمعه؛ أي أنه يتكئ أساسا على اللغة الإنسانية، ويتحقق سمعا وصوتا، واللغة المنطوقة لها مستوى لغوي وهو عبارة عن نظام من العلامات المتفق عليها بين كل فئة وهذا يجعلنا لا نتغاضى عن ذكر أن التواصل الشفهي لا بد من أن يخضع لقوانين وقواعد استعمال النظام اللغوي المتداول بين أفراد بيئة اللغة الواحدة ذاتها، وهي أربعة مستويات: (المستوى الصوتي، المستوى الصرفي، المستوى التركيبي، المستوى الدلالي).

حصيلة للتعريفات السابقة فإن التواصل الشفهي عبارة عن ممارسة شفوية تكون عن طريق تبادل الكلام بين طرفين أو أكثر حيث على الطرف الأول وهو المرسل(المتكلم) بإرسال الرسالة إلى مستقبل وهو (المتلقي) في حين يستقبل هذا الأخير الرسالة ويفسرها، ويستجيب لها، ويكون هذا التواصل إما مباشرا (وجها لوجه) أو غير مباشر (عن طريق وسائل لفظية) مثل: الهاتف ولابد من ذكر مهارات التي تساهم بشكل كبير في إنجاح هذا التواصل.

– المهارات اللازمة للتواصل اللساني:

المهارة أمر ضروري للتواصل وكما ذكرت "ميساء أحمد أبو شنب" : ليتواصل المتعلّم بصورة جيّدة لا بدّ من أن يتوافر لديه مهارات عديدة مثل(اللّغة– المقدرة على الفهم والتّعبير عن الفكرة– القدرة على استخدام الكلمات في موضعها)، لذلك فإنّ حدوث أيّ اضطراب في إحدى هذه المهارات يِؤدّي إلى اضطراب في التواصل، وتوصف هذه المواقف الّتي لا يستطيع المتعلم التواصل بها مع الآخرين بالتّعبير اللّغوي أو الكلام بالمواقف الطّفولية– وغير المنظّمة– والمضطربة، وبالنّسبة للاضطراب اللّغوي وفقا لجمعية الطّب النّفسي فإن اللغة تتكون من أربعة محاور: (علم الصوت– القواعد اللغوية– علم دلالات

الألفاظ- الواقعية – العلمية) [1]، هي المهارات التي ينبغي توفرها في كل من المرسل والمستقبل. فالمرسل الماهر هو الذي يعرف ما يمكن إرساله للمستقبل في وقت محدد، ويعرف كيف ينقل الرسالة، ويختار القنوات المناسبة التي تحقق غرضه، ويعرف كيف يتغلب على المعوقات المحيطة بالعملية التواصلية، ويعرف الطريقة المناسبة لعرض الرسالة والتأثير في المستقبل. فالمستقبل بحاجة لمهارات اتصالية، يمكن أن نذكر منها الآتي:

1-1-1- مهارة الاستماع:

من مصدر الفعل الثلاثي سمع، ورد في لسان العرب «السّمع: ما قر في الأذن من شيء سمعه، ويقال: ساء سمعان، فأساء إجابة، أي لم يسمع حسنا». [2]

يقال أيضا «فسين والميم والعين أصل واحد وهو إيناس الشيء بالأذن من الناس وكلّ ذي أذن. تقول: سمعْت الشيء سمعاً».[3]

إن الاستماع عملية إنسانية متعمقة تهدف إلى فهم المعلومات المستمعة، وتحليلها وتفسيرها، استخلاص النتائج منها، مما يعكس عمق العملية وتعقيدها، ومن المصطلحات التي تتعلق بالسماع نذكر: [4]

– **السمع**: يشير إلى الحاسة والأدوات الفعّالة للإنسان، وهي الأذن التي تقوم بتلقي الأصوات وإيصالها إلى الدماغ.

– **السماع**: هو العملية البيولوجية البسيطة التي يعتمد فيها الإنسان على قدرات الأذن في استقبال الأصوات دون أن يمنحها انتباها محددا.

---

[1]- ينظر: ميساء أحمد أبو شنب، مشكلات التّواصل اللّغوي، مركز الكتاب الأكاديمي، عمّان، الأردن، ط1، 2015، ص: 98-99.

[2]- ابن منظور، لسان العرب: مادة (س م ع) ص :256.

[3] -امحمد اسماعيلي علوي، التواصل الإنساني دراسة لسانية، ص: 35- 36 نقلا عن معجم مقاييس في اللغة لابن فارس تح، عبد السلام محمد هارون، دار الفكر، للنشر والطباعة والتوزيع.

[4]- عوض هاشم، الاتصال اللغوي الشفهي (الصعوبات، والتشخيص، والعلاج)، دار الشجرة للنشر والتوزيع، سورية، دمشق، 2015 ص: 83.

– **الإنصات**: يمثل تركيز الفرد على الأصوات التي يسمعها بهدف محدد أو غرض معين، وهو يتطلب تفاعلا عقليا وحسيا وتركيزا لاستيعاب المعلومات بشكل فعَّال.

ومن قدرته عز وجل أن قدم السمع عن غيره من الحواس في آيات كثيرة من القرآن الكريم: ﴿**وَاللَّهُ أَخْرَجَكُمْ مِنْ بُطُوْنِ أُمَهَاتِكُمْ لاَ تَعْلَمُوْنَ شَيْئًا وَجَعَلَ لَكُمْ السَمْعَ وَالأَبْصَارَ وَالأَفْئِدَةَ لَعَلَكُمْ تَشْكُرُوْنَ**﴾[1]، وقال كذلك: ﴿**وَهُوَ الَّذِيْ أَنْشَأَ لَكُمُ السَمْعَ وَالأَبْصَارَ والأَفْئِدَةَ قَلِيْلاً مَا تَشْكُرُون**﴾[2].

الإنصات يتعدى مجرد الاستماع إلى أن يشتمل الانتباه الكامل، والتركيز، والتأمل، والهدوء، مع تصفية الضجيج الذي قد يعوقه ويمثل الانصات أعلى مستويات الاستماع.

وفي القرآن الكريم، معنى للإنصات قوله تعالى: ﴿**وَإِذَا قُرِئَ القُرْآنُ فَاسْتَمِعُوْا لَهُ وَأَنْصِتُوْا لَعَلَكُمْ تُرْحَمُوْنْ**﴾ **[الأعراف الآية 204]**.

فالاستماع والإنصات هنا لا تحملان معنى متساويا، لأن عملية الإنصات تفوق عملية الاستماع، كما أن هذه الأخيرة تتضمن قيام المخ بعدد من العمليات العقلية المعقدة والمرتبطة مع بعضها البعض والتي ينتج عنها اتخاذ الفرد للقرارات، بأن يستجيب أو يرفض الاستجابة لما استمع إليه أو رفضه بما في ذلك عمليات العقل المعقدة.

ومن العمليات الفكرية نذكر ما يلي: [3]

– **التفسير**: حيث يقوم العقل بعملية تفسير الكلمات ودلالات الحروف التي استمع إليها من خلال الربط بين ما يسمع، وما هو متراكم في المخزون العقلي، ليجد لها نظيرا في خبراته الماضية والوصول إلى معانيها المقصودة.

– **التحليل**: «في العمليات العقلية، يسبق التحليل التركيب، نعتمد في التحليل على الملاحظة، والوثائق والتأمل الداخلي، هذه المرحلة أساسية لأنها قدرة على قلب

[1]– سورة النحل، الآية:78

[2]– سورة المؤمنون، الآية: 78

[3]– الجامعية الالكترونية السعودية، مهارات الاتصال، ص:43.

الأفكار أو تطويرها، عن التحليل الجيد هو مفتاح التركيب، حيث يقوم العقل بعملية تفكيك وتحليل الكلمات والألفاظ إلى عناصرها الأولية البسيطة وردها إلى أصلها». [1]

– **التركيب**: ويقصد به إعادة ترتيب الحروف والكلمات بطرق مختلفة والوصول إلى معان جديدة مناسبة من خبراته السابقة من خلال الربط بين الكلمات وتجميع المترادفات، والربط بين المواقف المتشابهة. [2]

– **التقـويم**: وفيها يقوم العقل بعملية الحكم على الكلمات والعبارات، والمواقف بناء على خبراته الماضية والمواقف المتشابهة، حيث يرفض المخالف لخبراته الماضية ويقبل المتفق مع خبراته.

– **الاستجابة**: وهي المرحلة التي سيتم فيها تحويل الفكرة إلى سلوك، وقد يكون هذا السلوك قولي أو فعلي، فمن أمثلة السلوك القولي نذكر الآراء أو طرح الاستفسارات أو إخبار المتحدث بمدى فهم محتوى الرسالة.

ومن أمثلة السلوك الفعلي رفع اليد، الابتسامة أو التوجه بعيدا عن القاعة، أو التوجيه إلى مكان ما.

– **التذكير**: وهو آخر مراحل الإنصات، حيث يقوم المستقبل باستعادة ما سمع من المرسل واستخدامه في المواقف الأخرى المشابهة عند تكرر حدوثها.

مهارة الاستماع يتم فيها إعمال العقل للأصوات التي تصل إليه ومن ثم ترجمتها إلى معاني لفظية ذات دلالات مفهومة وهذا الفهم ناتج عن الخبرات السابقة التي مرت بالفرد نتيجة استماعه إلى أصوات متشابهة لما سمع في الماضي ومعرفة دلالتها ومعانيها المقصودة، وعليه يقوم العقل بمعالجة تلك الأصوات وترجمتها حسب خبراته الماضية إلى حروف

---

[1]- Méchelle Fayet, Jean- Denis Commeignes, Méthodes de communication écrite et orale, Dunod, paris, 2e édition, 2005, P :06

[2]– عمادة السنة التحضيرية، مهارات الاتصال، الجامعية الالكترونية السعودية، المملكة العربية السعودية، ط1، 2012، ص:43.

وكلمات وجمل وعبارات ذات دلالات لغوية مفهومة وواضحة المعنى لديه[1] ففي مرحلة الاستماع، يعمل العقل على تفسير الأصوات وترجمتها إلى معانٍ لفظية، إسناداً إلى الخبرات السابقة وفهم الفرد للمفردات والجمل.

يختلف الفهم من شخص لآخر بناءً على خبراتهم وقدراتهم العقلية في معالجة الأصوات وترجمتها إلى معانٍ مفهومة، وهذا يؤثر في كيفية استيعاب كل فرد للمعلومات التي يستمع إلها.

مهارة الاستماع هي أهم المهارات في التواصل، وهي أول مهارة يكتسبها الإنسان، حيث يصبح الجنين قادرا على سماع الأصوات منذ الشهر السادس في بطن أمه.

تعتبر مهارة الاستماع أساسية لباقي المهارات اللغوية. وخاصة، مهارة الحديث؛ إذ إن الشخص الذي يستمع بشكل جيد يمكنه التحدث بشكل أفضل، بينما من لا يسمع لا يمكنه التحدث مطلقا.

لهذا نقول الصم البكم مقرونين ببعض نظرا لأنهما بمثابة شيء واحد، ويشير بعض علماء اللسانيات والتواصل إلى أن الاستماع يشكل النسبة الأكبر مقارنة بالمهارات الأخرى فحسب و"ولفين" و"كواكلي" يمثل الاستماع 93.54 % من العملية التواصلية و53% حسب "برينس" وآخرين، و45% حسب "رانكين"[2] حيث يخصص الأشخاص وقتا أطول للاستماع مقارنة بالحديث أو الكتابة أو القراءة.

للاستماع أهمية كبيرة بين الأستاذ والطالب الجامعي، ويعد الاستماع وسيلة فعالة تساعد الطالب على الفهم المتبادل، والطريقة المثلى للاكتشاف والتعلم واكتساب المعارف والثقافات على تنوعها، وهو جوهر وأساس الكثير من المواقف التي تتطلب الانتباه

[1]- ينظر: الجامعة الإلكترونية السعودية، مهارات الاتصال، ص:43.

[2]- ينظر: محمد اسماعيلي علوي، التواصل الإنساني دراسة لسانية ص:41، نقلا عن:
Wolvin & Coakley ,1992 :19-21,in :Byrns,1994 :21 , Pearson& al,2003 :134 ,Rankin,1929,in : Devito,1993 :59-60

والإصغاء ك المحاورات والمحاضرات والمناقشات وحل المشكلات فالمستلم للرسالة أي (المستمع) من خلال إنصاته للمرسل أي (المتكلم، المتحدث) يستعمل كل جوارحه من أجل فهم الرسالة والاستجابة لها بإيجاد حل للمعضلة والرد، تتصدر هذه المهارة كل المهارات الأخرى، فهي تمكن من الحديث الجيد وحتى القراءة السليمة والكتابة الصحيحة، والتفاعل الإيجابي مع الآخرين، إن الاستماع شرط أساسي في تعلم اللغة ونموها، فهو يساعد على إثراء الحصيلة اللغوية المعرفية لدى الطالب من الألفاظ والأساليب والعبارات الجديدة ويساعده على تنمية الذاكرة السمعية.

1-1-2- مهارة التحدث (الكلام):

الكلام أو التعبير هو الإنجاز الفعلي للغة، تحقيقا لغرض الأساسي منها ألا وهو التواصل. يعرف التحدث بأنه «عملية تبادل الأفكار والمعلومات بطريقة شفهية بين طرفي العملية التواصلية من خلال الكلمات والأصوات المفهومة المعنى، وعليه فالتحدث هو عملية توظيف المهارات اللفظية واللغوية والصوتية ومهارات الفصاحة للتواصل مع الآخرين وتبادل نقل المشاعر والآراء والأفكار بين طرفي الاتصال» [1]، إذن هو القدرة على استخدام اللغة الفعلية بطريقة فعالة، والقيام بالممارسات اللفظية المطلوبة لتحقيق الغرض الذي ينبغي تحقيقه من خلال التواصل، يتعلم الإنسان مهارة الكلام قبل تعلمه للكتابة، ويتفاعل بالكلام مع بيئته قبل أن يكتب، مما يجعلها من أولى المهارات التي يسعى الطالب لاكتسابها في تعلم اللغات بشكل عام.

والتحدث هو «الكلام المنطوق الذي يعبر به المتحدث عما في نفسه، وما يجول بخاطره من مشاعر وأحاسيس، وما يزخر به عقله من رأي أو فكر، وما يريد أن يزود به غيره من المعلومات في طلاقة وانسياب، مع الصحة في التعبير والسلامة في الأداء»[2]، إذن

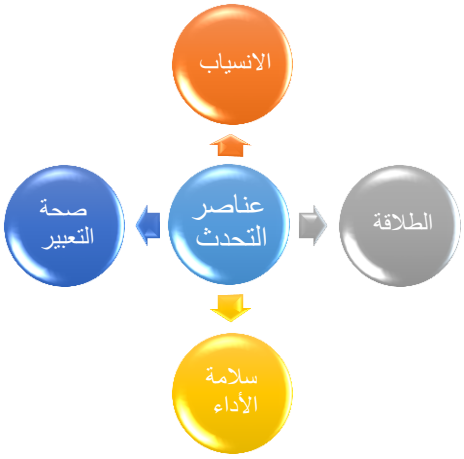
[1]- الجامعة الإلكترونية السعودية، مهارات الاتصال، ص:39.

[2]- مصطفى فهيم، مهارات التفكير في مراحل التعليم العام، دار الفكر العربي، القاهرة، ط1، 2002، ص: 83.

هو استخدام اللغة الفعلية للتعبير عن الأفكار والمشاعر والمعتقدات من خلال الإصدارات الصوتية التي تتكون من مجموعة من الكلمات والجمل، يستخدم الإنسان الكلام كوسيلة رئيسية للتواصل مع الآخرين، حيث يقوم بتنطيق الكلمات باستخدام الأصوات والنغمات المختلفة لنقل المعنى والتواصل الفعال.

1-1-2-1- العناصر والمبادئ الفعالة في عملية التحدث:

يقوم التحدث على أربعة عناصر أساسية تتعلق بالشخص المتحدث، وهي الطلاقة والانسياب، وصحة التعبير، وسلامة الأداء ، بما أن التحدث أحد أهم العناصر الأساسية التي يتواصل بها الفرد مع الآخرين، سواء في الحياة اليومية أو في البيئة العملية والعلمية، حيث يتطلب هو بدوره مجموعة من العوامل التي تأثر في جودة الأداء وفعالية التواصل، يمكننا عرضها على شكل مخطط نركز فيه على أربعة عناصر: [1]



– **الطلاقة:** تتعلق بقدرة الشخص على التحدث بسلاسة وبثقة دون انقطاعات أو ترددات في الكلام. الشخص الطليق في التحدث يستطيع التعبير عن أفكاره بوضوح ودون عناء.

– **الانسياب:** يشير إلى القدرة على توجيه الحديث بطريقة منظمة ومنسجمة، حيث ينسجم المحتوى والأفكار مع بعضها البعض بشكل طبيعي وسلس.

[1] – الجامعة الالكترونية السعودية، مهارات الاتصال، ص: 40.

– **صحة التعبير**: تتعلق بالقدرة على التعبير عن الأفكار والمعاني بشكل دقيق وصحيح، بحيث يفهم المستمعون المعنى المقصود دون أي ارتباك أو تشويش.

– **سلامة الأداء**: تشمل ضمان سلامة الصوت والنبرة والتوتر والسرعة وغيرها من العوامل الفيزيولوجية والنفسية التي قد تؤثر على جودة أداء الشخص أثناء التحدث. [1]

لابد للمتحدث أن يكون فصيحا طليقا لديه إمكانية النطق دون تلعثم واضطراب وارتباك بتعبير مرتب سلس سليم ذا دلالة واضحة ومحكم الارتباط.

من الضروري قبل الانطلاق في عملية التحدث أن نخطط لهذه العملية، فلا بد من أن نعي ما نتحدث ولمن نتحدث وأن أكون مدركا للأساليب التي أنتهجها لتوصيل رسالتي وأن أحدد الأهداف التي أود تحقيقها جراء هذه المحادثة.

1-1-2-2- مراحل عملية التحدث:

تمر عملية التحدث بجملة من المراحل المعقدة التي تتمثل فيما يلي: [2]

– **الاستشارة**: هذه المرحلة تتضمن جمع المعلومات والأفكار المتعلقة بالموضوع الذي ينوي الشخص التحدث عنه يمكن أن تشمل الاستشارة البحث في المصادر، والتحليل وجمع الأفكار والتجارب الشخصية.

– **التفكير**: في هذه المرحلة، يقوم الشخص بتحليل المعلومات التي جمعها والتفكير في كيفية تنظيمها وترتيبها بطريقة منطقية ومفهومة، يتضمن التفكير أيضا مراجعة الأفكار والتحقق من صحتها وملائمتها للموضوع.

[1] – ينظر: الجامعة الالكترونية السعودية، مهارات الاتصال، ص: 40.

[2]– Voir : Michelle Fayet. Jean- Denis Commeignes, Méthodes de communication écrite et orale, P 10-20.

– **الصياغة:** من خلال هذه المرحلة، يقوم الشخص بتحويل الأفكار والمعلومات التي قام بتحليلها إلى كلمات وجمل تسهل عملية التواصل مع الآخرين. يتعين على الشخص في هذه المرحلة اختيار الكلمات والعبارات بعناية لنقل المعنى المقصود بوضوح.

– **النطق:** في هذه المرحلة، يتم تحويل الكلمات والجمل المصاغة إلى أصوات بواسطة جهاز النطق. الاهتمام بالنبرة، والسرعة، والتوتر، والايقاع في الكلام لضمان توصيل المعنى بوضوح وفهمه من قبل المستمعين.

قبل أن يتحدث شخص ما، يحتاج إلى أن يُحفَّز أو يُثار بموضوع ما يُعرف بالمثير، وهذا المثير قد يكون سؤالا من شخص آخر أو مشهدا أو حالة تحفزه للتحدث. يمكن أيضا أن يكون المثير داخليا، مثلا عندما يشعر الشخص بحاجة للتعبير عن مشاعره أو أفكاره. وبعد أن يُحَفز الشخص للتحدث، يبدأ في تصور الأفكار والمفاهيم التي يريد التعبير عنها بشكل منطقي ومقنع، ثم يرتب هذه الأفكار بصورة منطقية قبل أن يبدأ في التحدث، وأن يركب أفكاره بشكل منطقي، لأن الكلام هو جزء من فنون الاتصال وإذا فقد الكلام منطقيته، فإنه سيفقد وظيفته الأساسية.[1]

وبعد أن «يستشار الإنسان ويفكر في ما سيقوله، يبدأ في انتقاء الألفاظ ووضعها في تراكيب ملاءمة ثم يقوم بصياغتها صياغة حسنة، قبل أن يتحدث إلى مستمعيه الذين يبني على قدراتهم ونوعيتهم صنوف الأفكار والمفاهيم».[2]

وفي المرحلة الأخيرة، وهي مرحلة النطق، يقوم الشخص بتحويل الأفكار والكلمات التي قام بترتيبها إلى أصوات يمكن فهمها وتفسيرها من قبل الآخرين. يتطلب ذلك من الشخص الاهتمام بمخارج الحروف وضبطها بشكل صحيح، وضمان سلامة النطق بحيث

[1] – ينظر: محمد إبراهيم الخطيب، طرائق تعليم اللغة العربية، مكتبة التوبة، الأردن، ص: 145– 146

[2] – المرجع نفسه. ص:145–146.

يتم فهمه بوضوح. كما يجب عليه مراعاة القواعد النحوية والصرفية والصوتية الصحيحة، لضمان عملية التواصل بشكل ناجح وفعّال.

2-1-2-3- أهمية مهارة المحادثة في التواصل:

تعد مهارة المحادثة أساسية في عملية التواصل، حيث تساهم في بناء الشخصية وتأثيرها على الآخرين، وتعزز فاعلية الاتصال وجودة العلاقات الإنسانية «لأنها صفة المتكلم، فبقدر ما يكون الكلام محتويا على شروطه الموضوعية والأخلاقية، فإنك بالغ هدفك منه، ومحقق نجاحا لائقا يكسب شخصيتك تأثيرا جميلا في الآخرين. فالكلام أوسع طرائق الاتصال الأربع التي ينبغي للمرء أن يتقنها ما استطاع إلى ذلك سبيلا، فإن أتقنها غدت مهارة يمتاز بها، وفنا رفيعا يمهد سبيل النجاح لصاحبه، ويعينه على إنجاز علاقات وثيقة وفاعلة مع الآخرين (...) وبمقدار مهارة الشخص في استخدام الكلام في الموقف اللغوي تكون فاعلية الاتصال»[1]، إن المحادثة ليست مجرد استخدام للكلمات، بل هي فن يتطلب تواجدا للعقل والقلب معا.

لمهارة المحادثة أهمية بالغة الأثر، فهي مرتبطة بالسمع والنطق فبالاستماع إلى القصص والأخبار والروايات الناطقة التثقيفية، والاستفادة من الفرص التعليمية لتحسين القدرات اللغوية والتواصلية. بالإضافة إلى المشاركة في المناقشات والمحاورات، إن المحادثة لا تقيد بالمستوى التعليمي بل يجب أن تطبق في جميع المجالات الاجتماعية والمهنية، حيث يعتبر الإتقان في التحدث والتواصل مهما للنجاح في العديد من المجالات المحاضرات والمناقشات والمحاورات، يعكس الكلام المستوى المعرفي والثقافي للشخص المتحدث، ويسهم في تعزيز العلاقات الإنسانية والتفاعل الاجتماعي بشكل عام.

[1]- احمد اسماعيلي علوي، التواصل الإنساني دراسة لسانية، ص:45، نقلا عن راشد علي عيسى، (2004)، مهارات الاتصال، كتاب الأمة، العدد103، السنة 24، وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية، بدولة قطر، ص: 95.

2- العوامل المساعدة على نجاح العملية التواصلية اللسانية: [1]

يرتكز هذا النوع من التواصل على العديد من العوامل التي تساعد على تفعيل العملية التواصلية وهي: الرّؤية المشتركة، التّفاعل بين المرسل والمستقبل، اللّغة المشتركة، الثّقة، مهارات الاتّصال:

أ- الرؤية المشتركة:

أوجه التّشابه بين الناس في صفات وخصائص محددة تؤثر في عملية التواصل كالقيم، والمبادئ، والبيئة الثقافية، ومستوى التعليم... والوضع الاقتصادي والاجتماعي ... فالرؤية المشتركة بين المرسل والمستقبل تساعد على تسهيل عملية التواصل، وتزيد من فرص نجاحه.

ب- التفاعل (الاتصال وجه لوجه):

بين المرسل والمستقبل، يتيح فرصا أفضل لكل منهما في الحصول على الاستجابات المطلوبة، ويشجع عملية التواصل وتبادل الآراء والفكر والخبرات وما يسمى بالتغذية الاسترجاعية، حيث يستطيع كل من المرسل والمستقبل توجيه الأسئلة لتوضيح المعاني، واستخدام الرموز والإشارات اللفظية وغير اللفظية، لزيادة الشرح والتوضيح، وطلب معلومات إضافية بتطلبها الفهم السليم للرسالة.

ج - الثقة:

لعامل الثقة دور مؤثر في عملية التواصل فتوافره بين كل من المرسل والمستقبل يزيد من احتمالات نجاح عملية التواصل، ويقلل من الحاجة إلى معلومات إضافية.

[1]- أحمد فرحات وعمار عون، صعوبات التّواصل اللّغوي التّعليمي عند المدرّسين في مرحلة التعليم الابتدائي، مجلّة العلوم النّفسية والتربوية، جامعة الوادي مارس2016، ص: 285-286.

د- اللغة المشتركة بين المرسل والمستقبل:

تساعد على نجاح عملية التواصل، وذلك من خلال استخدامنا الكلمات والرموز والإشارات الخاصة باللغة، التي تسمح لنا بزيادة عمليات التفاعل.

1-2- التواصل الكتابي (Communication écrite):

إن التواصل الكتابي يعتمد وبالدرجة الأولى على المكتوب من الألفاظ والكلمات وهو عكس المنطوق، بحيث «فيه عملية الاتصال من خلال الكلمة المكتوبة وتعبر الاتصالات الكتابية عن نقل الأفكار والبيانات والبينات والمعلومات باستخدام الكلمة المكتوبة».[1]

تعد الكتابة وسيلة من وسائل التواصل الإنساني، فهي عملية ذهنية تقوم على فكّ الرّموز المنطوقة أو المسموعة إلى رسوم أو رموز كتابية هي «في أفضل صورها محاولة للتعبير عن اللغة المنطوقة».[2]

وهو ذلك التواصل الذي يتم عن طريق تبادل الرسائل والمعارف والمعلومات، والأفكار كتابة باليد أو المطبوعة، يستخدمه البشر بغض النظر عن الزمان والمكان، حيث يتعذر التواصل المباشر، ويشتمل أيضا على «المهارات التي تتعلق بالقدرة على التعبير الكتابي وتسجيل البيانات بصورة تسهل من عملية توصيل الرسالة بالطريقة الصحيحة إلى المستقبل».[3]

مهارة الكتابة لها أهمية كبيرة في التواصل والتعبير، فهي تساعد على توثيق الأفكار والمعلومات بشكل دقيق وواضح، وتمكن الفرد من التواصل بفعالية مع الآخرين من خلال الرسائل والتقارير والمقالات والمدونات وغيرها.

---

[1]- فهد محمد الشعابي الحارثي، الاتصال اللغوي في القرآن الكريم، ط1، مكتبة مؤمن قريش، منتدى المعارف، بيروت 2014م، نقلا عن شريف الحمودي، مهارات الاتصال، ط2، عمان، دار يافا، 2006م، ص18.

[2]- محمود فهمي حجازي، مدخل إلى علم اللّغة، دار قباء للطباعة والنّشر والتوزيع، القاهرة، ص:29.

[3]- الجامعة السعودية الالكترونية، مهارات الاتصال، ص:68.

لا شك بأن التواصل الكتابي المستمر عن طريق الكتابة بالنسبة للطلبة مهم جدا ويمكننا حتى من التواصل مع أفكار البشر والحضارات التي سبقتنا وهو بدوره يقوم على مهارتي هما:

1-2-1- مهارة القراءة:

القراءة هي القدرة على التعرف للكلمات والحروف وتحويلها إلى معان ومدركات لدى الفرد، وتساعد على تبادل الأفكار وعدم ترك فرصة للآخر بتزييف أو المراوغة.

القراءة ليست مجرد مهارة، بل هي بوابة للتواصل الإنساني وقوة للسلطة المعنوية، تمكن القراءة الفرد من تبادل الأفكار ومشاركة النقاشات بثقة ومعرفة، دون إتاحة فرصة للتضليل.

باعتبار القراءة وسيلة لاكتساب المعرفة، فإن من يمتلك معرفة واسعة يمتلك القدرة على توجيه الرأي وتغيير المعتقدات، وبالتالي، كلما زادت معرفة الإنسان، زادت قوته وثقته بنفسه، وكلما تناقصت المعرفة تناقصت ثقته بنفسه.

القراءة تعد نشاطا فكريا يمارسه الفرد المتعلم، وهي أبعد من مجردها عملية ميكانيكية، تميز الأحرف والكلمات، فهي تتضمن عمليات تفكير معقدة تتطلب الفهم والتحليل والربط مع المعارف السابقة.

يتجلى دور القارئ في فهم المقروء وتحليله، وكذلك في التفكير النقدي والقدرة على تقديم آراء بناءة حول المواضيع المطروحة.

وعلاوة على ذلك، تتضمن القراءة استخدام المعرفة المكتسبة في حل المشكلات اليومية والاستفادة من النصوص في توسيع آفاق الفهم والتفكير، وعندما يصبح القارئ قادرا على الاستمتاع بالمقروء والتفاعل معه بشكل إيجابي، فإن ذلك يُغني تجربته القرائية ويثري معرفته الثقافية.[1]

[1]- ينظر: محمد إبراهيم الخطيب، طرائق تعليم اللغة العربية، ص: 59.

وبهذا يظهر مفهوم القراءة كوحدة متكاملة، حيث يشمل القدرة على التعرف على الرموز ونطقها، وفهم المعاني والأفكار المنتقاة، بالإضافة إلى التفاعل مع المحتوى والاستفادة منه في حل المشكلات اليومية.

كما يتضمن مفهوم القراءة الاستمتاع بالنصوص واستخدامها للتسلية والتنمية الشخصية، وكذلك الاستفادة منها في المواقف الحياتية المختلفة.

تعتبر القراءة واحدة من الأنشطة الفكرية ذات التعقيد الشديد، نظرا لارتباطها الوثيق بالعمليات العقلية والفيزيولوجية.

فهي ليست مجرد تمييز للحروف والكلمات، بل تعتمد على تفاعل متعدد الأبعاد يشمل العمليات العقلية والتفاعل بين الأعضاء المختلفة في الجسم، مثل الدماغ، الفم، واللسان، والحلق، والحنجرة، والعيون، والأذنين.

تعد القراءة مهارة مكتسبة يُمكن تعلمها، وهي وسيلة حيوية لاكتساب المعرفة والمعلومات، يعتبر الفرد الذي يمتلك مزيدا من المعرفة أكثر قدرة على التحكم في آرائه وتوجيهها، وتغيير الأفكار والمعتقدات.

ومن تناقص مستوى المعرفة، يتناقص قدر الفرد على التفكير والتعبير عن آرائه، والتواصل مع الآخرين، مما قد يؤدي في النهاية إلى الشعور بالنقص وانخفاض تقدير الذات بالتالي، فإن الاستثمار في تطوير مهارات القراءة وتوسيع المعرفة يعتبر أمرا ضروريا لتعزيز القدرات الفكرية والتواصلية، وتعزيز الثقة بالنفس وتقدير الذات لدى الفرد.[1]

القراءة تعزز التواصل بين الأفراد من خلال فتح نوافذ على أفكارهم ووجهات نظرهم، وتتيح لهم فهم الثقافات المختلفة وتبادل المعرفة، فهي وسيلة فعّالة للتواصل العلمي والثقافي، وتساهم في مواكبة التطور التكنولوجي في المجتمعات.

[1] – ينظر: امحمد إسماعيلي علوي، التواصل الإنساني دراسة لسانية، ص: 50-51.

يجب على الفرد تنويع قراءاته في مختلف المجالات، وعدم الاقتصار على مجال واحد، حيث يمكن لذلك أن يحد من تنوع ثقافته ومعارفه.

فالقارئ المتميز هو الشخص الذي يبحث عن المعرفة في كل المجالات ويتعلم من كل الأنواع والمصادر، مما يسهم في توسيع آفاقه وزيادة مداركه وفهمه لثقافات وعلوم الشعوب بشكل شامل ومتعدد.

«وقد ثبت أن الذين يواجهون مشكلة في التركيز والاستماع هم من الذين لديهم أقل قدرا من المعلومات بسبب عدم الاهتمام بالقراءة. إن القراءة، بهذا المعنى، هي مهارة أساسية وبوابة نحو المعرفة»[1] وترتكز على أبعاد متعددة نذكر منها: التعرف على الحروف والكلمات والنطق بها مع الفهم الدقيق لها والقدرة على نقدها والربط بين حيثيات المادة المقروءة، فهي وسيلة جيّدة وأساسية لكسب ومعرفة المعلومات والخبرات وهي مصدر من مصادر المتعة. [2]

القراءة تتيح لطالب الاطلاع على ثقافات مختلفة ومستجدات التطور التكنولوجي الحاصل على مستوى العالم.

إنها الأداة الأساسية لنمو الفرد على كافة الأصعدة، سواء الوجدانية، الفكرية، أو العلمية، فمن خلال القراءة يكسب الطالب فهما أعمق للعالم من حوله، وتصقل تفكيره وتنمي ثقافته، كما تمكنه من مواكبة التطورات التكنولوجية والابتكارات الحديثة، مما يعزز قدرته على المساهمة في التنمية والتقدم في مجتمعه.

1-2-1-1- أنواع القراءة:

عرفت مهارة القراءة عدة أنواع هي: القراءة الصامتة والجهرية؛ والقراءة الخاطفة؛ والقراءة السريعة؛ والقراءة الناقدة.

---

[1] - امحمد إسماعيلي علوي، التواصل الإنساني دراسة لسانية، ص: 51.

[2] - نبيل عبد الهادي وآخرون، بطئ التعلم وصعوباته، ط1، دار الوائل للنشر، الأردن، عمان، 2000م، ص: 162.

يجمع علماء التربية والتعليم على إدراج نوعين من القراءة في تعليم ما قبل الجامعي وهما القراءة الجهرية والسرية، إلا أن عند وصول المتعلم إلى مرحلة النضج أي المستوى الجامعي فما فوق يحتاج إلى القراءة بالمستويات العليا، لأنه في هذه المرحلة لا يقتصر على قراءة النصوص البسيطة، بل يتطلع إلى قراءة الكتب والموسوعات، ويطلع مختلف العلوم والمجالات كقراءته للكلمات المفتاحية مثلا فهذا يستوجب تفحصا ودقة. [1]

1-2-1-2- القراءة الخاطفة:

القراءة الخاطفة هي عملية تصفح سريعة للمحتوى دون التركيز الكامل على كل التفاصيل، تستخدم في الحصول على فكرة عامة عن الموضوع دون الغوص في تفاصيله.

1-2-1-3- القراءة المتفحصة الناقدة:

في هذا النوع من القراءة، يمكن للقارئ أن يقوم بفحص المادة اللغوية بعمق، ويتمكن من تحليل تراكيبها وتفسير الدلالات المختلفة الموجودة فيها، متأملا في مدى انسجامها، وارتباطها، ومدى التحامل على تفكيكها.

يعتبر الاهتمام بالجوانب الوجدانية والتثقيفية أمرا أساسيا لتحقيق هذا المستوى من القراءة، حيث يتبنى المتعلم استخدام المناهج النقدية أثناء قراءته، وهي تنمي قدرات الطالب على الفهم التفصيلي لما يقرؤه. [2]

1-2-1-4- القراءة الصامتة:

هي النظر إلى ما هو مكتوب والتعرف والفهم له دون الحاجة إلى نطق الكلمات بصوت عال، بل يتم ذلك عبر استخدام العقل والتركيز على المعاني والرموز المكتوبة فهي عملية ذهنية نطق بالعقل لا اللسان، القراءة الصامتة هي عملية تتم بشكل سري، حيث يتم التركيز على النظر إلى الحروف والكلمات دون إصدار أي صوت مسموع أو حركة

[1] - ينظر: محمد إبراهيم الخطيب، طرائق تعليم اللغة العربية، ص: 79.

[2] - ينظر: المرجع نفسه، ص: 79.

للشفتين، تعتمد هذه العملية على الفهم الذهني للمعاني والرموز المقروءة، وتشمل مهارات أساسية مثل الفهم والاستيعاب والسرعة [1]، فهذه الطريقة تعتمد على البصر بالدرجة الأولى وتستعمل غالبا في المكتبات والأماكن العامة ووسائل النقل، إذ يميل القراء إلى هذه الطريقة في قراءة الكتب والروايات والمجلات.

«وقد أثبتت الأبحاث أن القراءة الصامتة أعظم في قيمتها الاجتماعية من القراءة الجهرية أكثر انتشارا بين الناس في حياتهم اليومية».[2]

1-2-1-5- القراءة السريعة:

هي مهارة متقدمة في عملية القراءة، وهي مجموعة من الأساليب التي تهدف إلى زيادة معدلات سرعة القراءة دون التأثير بشكل كبير على الفهم أو الحفظ، والقراءة السريعة ليست مهارة صعبة التعلم، فغالبا ما نتعلمها بعد تعلم المفاهيم، عندما نتحدث عن القراءة السريعة، فإننا لا نقصد القراءة المتعجلة، يجب أن نفرق بين زيادة سرعة القراءة والقراءة المتعجلة، فالسرعة مطلوبة هنا كمهارة تساعدنا في القراءة بشكل سريع خاصة عندما يكون الوقت محددا فهنا نخص بالذكر الجانب الإيجابي منها، مع التركيز على النقاط الأساسية، مما يسهل على العقل استيعابها بالاحتفاظ بها للاستفادة منها عند الحاجة في مختلف جوانب الحياة. [3]

[1] - ينظر: محمد بن إبراهيم الخطيب، طرائق تعلم اللغة العربية، ص: 79.

[2] - ينظر: نفس المرجع، ص: 76-75.

[3] - ينظر: توني بوزان، القراءة السريعة، مكتبة جرير، ط6، المملكة العربية السعودية، ص: 46.

يمثل للقراءة السريعة بأسلوب النجمة كما يلي. [1]

يوضح الرسم أعلاه أن القراءة السريعة بأسلوب النجمة تتم وفق خطوات خمس هي: التهيؤ، والتصفح، والقراءة، والتأشير، المراجعة

1-2-2- مهارة الكتابة:

تأتي مهارة الكتابة متأخرة حسب ترتيبها وهي ترتبط ارتباطا وثيقا بالقراءة، هي مفتاح التعبير والإبداع، وتنقسم مهارات الكتابة إلى ثلاثة أنواع: الرسم الهجائي، والخط، والتعبير الكتابي وتمثل هذه المستويات التعليمية بالتدرج، كما تعتبر المهارة الكتابية مهمة جدا في الحياة اليومية، حيث تستخدم في الجرائد والمجلات والكتب والرسائل والاتصالات عبر الأنترنيت وغيرها، ينبغي البدء بالجانب الآلي (الحركي) الذي يتمثل في رسم الحروف، والترقيم، ثم التوسع رويدا رويدا إلى الجانب العقلي الذي يتطلب المعرفة الجيدة بالنحو والمفردات وغيرها مما ذكر سابقا «الكتابة عملية معقدة في ذاتها، كفاءة أو قدرة على تصور الأفكار وتصويرها في حروف وكلمات وتراكيب صحيحة نحوا، وفي أساليب متنوعة المدى، والعمق والطلاقة مع عرض تلك الأفكار في وضوح ومعالجتها في تتابع تدفق ثم تنقيح الأفكار والتراكيب التي تعرضها بشكل يدعو إلى مزيد من الضبط والتفكير»[2] وتكمن في

[1]- أشرف غريب، القراءة السريعة بأسلوب النجمة، مكتبة الصيان، ط1، الرياض، ص:25.

[2]- حسن عبد الباري عصر، الاتجاهات الحديثة لتدريس اللغة العربية في مرحلتين الإعدادية والثانوية، المكتب العربي الحديث للطباعة والنشر، الإسكندرية، 1994، ص: 248.

منح الأهمية للتفكير بحرية وصياغة الرسالة بشكل واضح مفهوم ومعبر صحيح منطقي، تعد الكتابة وسيلة من وسائل التواصل الإنساني، فهي عملية ذهنية تقوم على فك الرّموز المنطوقة المسموعة إلى رسوم أو رموز كتابية هي «في أفضل صورها محاولة للتعبير عن اللغة المنطوقة»[1] الكتابة صنعة يدوية ومهارة تكتب باليد يتم من خلالها رسم الحروف والكلمات والجمل فهي إذن مهارة تكتب باليد سواء على الورق أو باستعمال الأجهزة مثل الحاسوب، وهي تتطلب كفاءة وخبرة.

2 – التواصل غير اللفظي Noun verbal communication:

يعد التواصل غير اللفظي جزءًا أساسيا من التفاعل الإنساني، بل قد يكون أكثر أهمية من الكلام نفسه في بعض الأحيان، يمكننا استخدامه لفهم الآخرين والتواصل معهم بشكل أكثر فعالية، وذلك من خلال الانتباه إلى إشاراتنا غير اللفظية وإشارات الآخرين، فما نقوله بكلماتنا قد لا يعكس مشاعرنا الحقيقية أو نوايانا، بينما تعكس إشاراتنا غير اللفظية ما نشعر به ونفكر فيه بشكل أكثر دقة؛ إذن الكلام ليس المصدر الوحيد للتواصل، وأن إشاراتنا غير اللفظية تلعب دورا مهما أيضا وهذه الأخيرة هي تلعب دورا مهما أيضا في هذا النوع من التواصل.

«لقد أطلقت على الاتصال غير اللفظي تسميات عدة، منها: الاتصال الجسدي، ولغة الجسدية، والكلام الجسدي، والحركة الجسمية، والسلوك الحركي، وعلم السلوك الحركي، والعلامات الحركية، والتعبير بالوجه، والبانتومايم أو التمثيل بالإشارات، واللغة الصامتة، ونحوها». [2]

لقد بدأ الاهتمام بالتواصل غير اللفظي مع بداية القرن التاسع عشر في دراسات "دشين Duchenne" و"شارلزبيل Charles Bell" اللذان انصب اهتمامهما على

[1]– محمود فهمي حجازي، مدخل إلى علم اللغة، ص: 29.

[2]– محمد العبد، العبارة والإشارة، دراسة في نظرية الاتصال، ص: 100.

الاستجابات العاطفية التي تظهر على تعابير الوجه، وقد كان الاهتمام بهذا النوع من التواصل فعليا مع بداية الثلاثينيات من هذا القرن- قبيل الحرب العالمية الثانية- حينما اهتم "بليك balk" 1933 وكذلك "ألبورت Alport" وغيرهم بدراسة السلوك التعبيري، بينما انطلق الباحثان و"دورث Wodworth" (1938) و"سلوز بيرق Schlosberg" (1941) بالبحث عن أبعاد تأثيرات الوجه[1]، وهو أيضا مختلف الطرق والوسائل التي يتم من خلالها التواصل مع الأشخاص والمجتمعات المختلفة دون استخدام الكلمات.[2]

ويعرفه الدكتور محمد إسماعيل علوي بأنه « التواصل الذي يستعمل فيه كل ما هو خارجا عن إطار اللغة من رموز وعلامات وأيقونات تواصلية مختلفة...تكون قادرة على نقل الرسالة اللغوية المراد تبليغها للمستقبل أو تساهم – على الأقل- في نقل تلك الرسالة وجعلها مفهومة لديه، من خلال تعزيزها وتقويتها أو تعويضها»[3]، وعموما فإنه ذلك التواصل الذي تستخدم فيه الإشارات والرموز والإيماءات أي لغة الجسد مثل: تعبيرات الوجه، كالابتسامة، تقطيب الحاجبين، واحمراره عند الخجل، تحريك الرأس لإبداء الموافقة، أو الرفض، الرموز تشمل أنواع من الكتابات مثل الكتابة الهيروغليفية والتي هي عبارة عن رسوم وأشكال استعملت قصد التفاهم.

أما الإشارات تشمل الصور، إشارات المرور، اللافتات في الطرقات، فهذه الأشياء كلها تمثل تواصلا غير لفظي تقول جوليا كريستيفا Julia Kristeva : «إن الحركات والإشارات المرئية المؤلفة، كذلك الرسم والصورة الفتوغرافية والسينما والفن التشكيلي، تعتبر لغات من حيث أنها تنقل رسالة من مرسل إلى متلق من خلال استعمال شفرة نوعية،

[1]- ينظر: صالح خليل أبو أصبع، الاتصال الجماهيري، دار الشروق، ط1، عمان، 1999، ص:73.

[2] - ينظر: الجامعة الالكترونية السعودية، مهارات الاتصال، ص: 64.

[3]- محمد اسماعيلي علوي، التواصل الإنساني، دراسة لسانية، ص:59

وذلك دون أن تخضع لقواعد بناء اللغة الكلامية كما يقننها النحو»[1]، إذن التواصل غير اللفظي هو التواصل الذي يعتمد على اللغة الإشارية سواء كانت جسدية أو تواجدت قبليا في الطبيعة.

2-1- قنوات التواصل غير اللفظي:

2-1-1- لغة الجسد: وتشمل حركة الأجسام Kinésique وأوضاع الجسد (التواصل بالإشارات، تعابير الوجه، وتعابير أخرى...)» [2]؛ أي كل الحركات والأفعال التي تقوم بها أعضاء الجسم وحواسه أثناء عملية التواصل مع الآخرين، بحيث تنقل هذه الأعضاء الرسائل غير اللفظية للآخرين.

وتعرف لغة الجسد بأنها: «طريقة مواضع الجسم الحركية أو تمايل الجسم بشكل عام والأطراف بشكل خاص فلو طلب منك التفكير بحالة شعرت فيها بالفرح وأخرى شعرت بها بالحزن، فسوف تلاحظ تغيرا في حركات الجسم والأطراف، ولغة الجسد تساعد في الحصول على معلومات حول حالة الفرد الانفعالية، ومدى إشباع الفرد لحاجاته، والحب والكره والتقدير والاحترام، والرغبة واستمرار التفاعل».[3]

وهي علم يدرس طرق التواصل غير اللفظي تعتمد بالأساس على حركات الجسد وضعياته، وهي تعكس حالة الشخص النفسية.

هو تواصل الذي لا يعتمد الكلمات، يدخل في لغة الجسد حركة اليدين، وضع الساقين، تقطيب الحاجبين، وضع الرأس، وضع اليدين خلف الظهر، استقامة الجسم، نظرات العينين، طريقة تسريحة الشعر، اللباس، تنسيق الألوان ... والكثير الكثير من الحركات، ولكل حركة من هذه الحركات أثر في تبليغ رسالة ما والكشف عن شخصية من

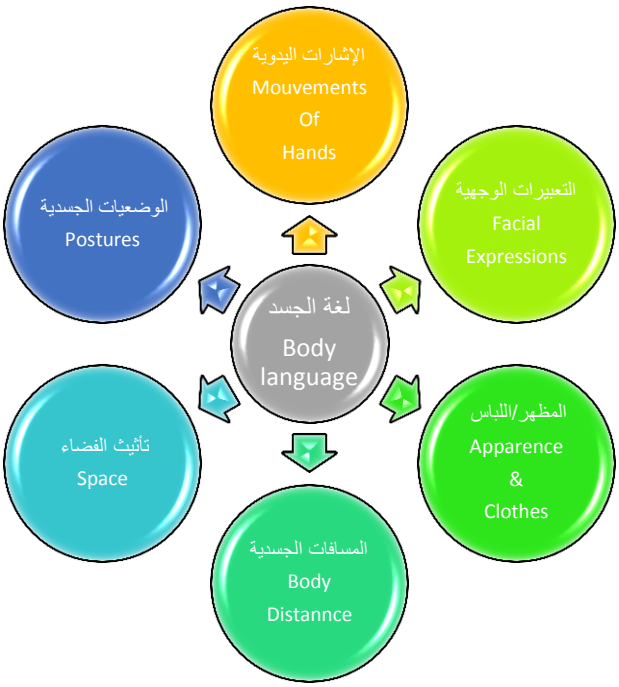
[1]- المصطفى عمراني، التواصل نماذج ورهانات، عالم الكتب الحديث، إربن، الأردن، ط1، 2016، ص: 12.

[2]- نفس المرجع، ص:13.

[3]- عدنان يوسف العتون وآخرون، التواصل الاجتماعي، من منظور نفسي واجتماعي وثقافي، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2011، ص: 13.

نتواصل معه وهي «نادرا ما يكون الشخص المتحدث غير معبر أو غير متحرك، بل إن الوجه يتحرك كثيرا أثناء الكلام، وكذلك جسم الإنسان، وهذه الحركات إنما تعبر تعبيرا بالغا عن المشاعر، والانفعالات، والعواطف، وردود الفعل، سواء كانت حركات مقصودة أو غير مقصودة».[1]

ويمكن أن نتحدث في لغة الجسد عن مجموعة من الحركات والتعبيرات نختصرها في الرسم الآتي: [2]



2-1-2- التواصل البصري:

«تكشف عما بداخله، فمثلا العين المفتوحة تمثل الغيظ أو الخوف أو الإعجاب، والعين المغلقة تشير إلى التواضع أو البغضاء، والعين المتطلعة إلى السماء ترمز إلى الدعاء،

[1]- منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، جامعة الإسكندرية، 2002، ص: 36.

[2]- احمد اسماعيلي علوي، التواصل الإنساني دراسة لسانية، ص: 65.

والنظرة إلى الأرض تعبر عن التأثير والخضوع أو الحياء، والعين المستقرة في نظرتها تفصح عن الشدة والثبات والرجاء والعين اللامعة ترجمان عن الظفر».[1]

ونشير إلى أن وضع العين يصاحب تعابير الأخرى كشد أو ارتخاء عضلة الوجه ومن خلالها يفسر نمط التواصل.

ولقد حدد الباحثون أهم وظائف العين أثناء التواصل في أربع وظائف هي: «الحفاظ على المحادثة وتحقيق الراجعة Feed Back، تنظيم المحادثة بين الطرفين، تحديد طبيعة العلاقة بين المتخاطبين، فعندما يتحدث الفرد، فإن شعوره إزاء الموضوع يبرز بشكل واضح من خلال نظراته.[2]

«واستثمار العيون في التواصل لا يقتصر فقط على كيفية استعمالها وتوجيه نظرياتها بين الجمهور، وإنما يتطلب الأمر كذلك النظر في عيونهم قصد معرفة مدى فهمهم واهتمامه وتقييمهم رسالتك، وهذا كفيل بأن يجعلك تعدل أو تغير من رسالتك حسب ما تراه مناسبا لجمهورك».[3]

2-1-3- تعابير الوجه:

التعبير الوجهي أكثر وسائل الاتصال غير اللفظي شيوعا وتتوافر له خاصية الصدق في معظم الأحيان وقليل من الناس هم الذين يملكون القدرة على إظهار تعبيرات وجهية تتناقض مع مكونات نفوسهم، بل إن هؤلاء الذين تمرسوا على إخفاء ما بداخلهم بحكم ظروف عملهم أو تكوينهم النفسي كثيرا ما تفضح وجوهم خفاياهم في ظروف معينة وبتأثير مواقف غير متوقعة بالنسبة لهم.[4]

---

[1]- محمود عبد الفتاح رضوان، الاتصال اللفظي والغير اللفظي، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2012، ص: 39.

[2] - ينظر: امحمد اسماعيلي علوي، التواصل الإنساني، دراسة لسانية، ص: 77-78.

[3]- المرجع نفسه، ص: 79.

[4]- ينظر: محمود عبد الفاتح رضوان، الاتصال اللفظي والغير لفظي، ص:39.

غالبا ما يكون وجه الفرد هو أول ما يمكن أن نراه ونشعر به قبل سماع صوته وما يريد أن يقوله، لذلك فإنّ تعابير الوجه تُعد مسؤولة عن جزءٍ كبير من التواصل غير اللفظي، كما أنَّ مقدار المعلومات التي يمكن إيصالها سواء بالابتسامة أو العبوس كبير جدا، وهناك تعابير للوجه تعابير عن الخوف والسعادة والغضب وهي متشابهة عند جميع الناس.

يعمل الإنسان على إخفاء مشاعره عن الآخرين، فيظهر بمظهر مغاير ليعطي للآخرين صورة وانطباع غير حقيقي، فالأجندات المخفية قد تمثل نوعا من المناورات الدفاعية الممتازة التي يحاول بها الفرد إخفاء معلومات، أو تعابير حقيقية لا يريد إيضاحها أو إظهارها، وهي تفيد في تحسين صورة الفرد إذا كان لا يرضى عن صورته الواقعية، أو كانت في وضع شيء، فهي تحمي الفرد من احتمال الرفض من الآخرين، أو أخذ نظرة سلبية عنه، بتكوين انطباع إيجابي لدى الآخرين، وتأكيد قيمة الفرد الاجتماعية.[1]

تعبر «لغة الجسم عن صورة صادقة للحياة النفسية، فنظرا لقصور الكلمة عن التعبير عما نود إيصاله للآخر نجد أنفسنا مجبرين على الاستعانة بأعضاء جسمنا كتعبيرات الوجه والتحديق بالعين أو تحريك الرأس أو تدعيم الأفكار بحركات الدين ... فإذا كان بالإمكان انتقاء الكلمات المناسبة لإظهار غير ما نود التصريح به فعلا، ومنه مخادعة المستقبل بالتواصل اللفظي، فإن الأمر غير ذلك عند استخدام التعبير الجسدي في التواصل، لكوننا لا نستطيع أن نظهر على تعبير الوجه غير ما تضمر»[2]، إلا في بعض الحالات وعند بعض الأشخاص، كما سبق وأشرنا إليه.

ولقد أثبتت الدراسات أن للوجه ستة تعابير أساسية هي «التعبير عن الاشمئزاز، القلق، والحزن، والفرح، والمفاجئة والغضب».[3]

---

[1] – ينظر: الجامعة الالكترونية السعودية، مهارات الاتصال، ص:81.

[2] – علي تاعوينات، التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي، ص: 31.

[3] – عدنان يوسف العتوم وآخرون، التواصل الاجتماعي، ص: 37.

2-1-4- اللمس:

يعد اللمس أداة اتصالية قوية تعبر عن العديد من المشاعر كالخوف، والحب، والقلق، والدفء، وتعلق معظم الثقافات اهتماما كبيرا على اللمس كأداة اتصالية، فضلا عن أهميته كعامل من عوامل نمو الحياة الإنسانية في مراحل الطفولة المبكرة[1]، المسح على الرأس بقصد التقرب من الآخر والتعاطف معه، كما يحدث مع الصغار أو مع الطلبة بقصد زرع الطمأنينة والراحة النفسية على قلوبهم، لمسة المصافحة وهي أنواع، فمنها المصافحة الدالة على أخوة ومنها الدالة على صداقة وغيرها.

2-1-5- الابتسامة:

تعطي الابتسامة للموقف التواصلي مجالا ملؤه الطمأنينة وفك الحواجز المشوشة لعملية التواصل، بحيث يشعر من نتواصل معه بالراحة والتجاوب، وهذا يعود إلى نوع الابتسامة.

2-1-6- المظهر: Appearnce

يعد المظهر الخارجي للشخص مهما جدا، فهو الذي يرفع من قيمته أو يحط منها منزلة، فلباس الثياب الأنيقة والنظيفة وتنسيق الألوان، وتمشيط الشعر بطريقة كلاسيكية وحمل المحفظة يدل على أن الشخص صاحب علم أو أستاذ أو ما شبه، ولبس العمامة والبرنوس والعباءة عند المسلمين مثلا يدل على أن الشخص إمام أو ذو دين وأخلاق، فيعطي هؤلاء الأشخاص انطباعا حسنا عن أنفسهم ويفرضون احترامهم على الناس، أما لباس الثياب المتسخة البالية، فتعطي انطباعا إما بأن يشفق الناس على الشخص أو يقللون من قيمته، إن للباس وطريقة تمشيط أو تسريح الشعر قدسية خاصة، ليس بالنظر إلى الدين فقط، وإنما بالنظر إلى سحره وتأثيره النفسي الذي يمارس على صاحبه وعلى من يتواصل

[1]- منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، ص: 37.

معه[1]، إن هذه العوامل تلعب دورا مهما في فهم الرسائل غير اللفظية وتفسيرها بشكل صحيح، من المهم أن نكون حذرين ومتفهمين للثقافات والخلفيات المختلفة أثناء التواصل، وأن نتعلم كيفية التعبير عن أنفسنا بشكل لائق وملائم باستخدام هذه القنوات.

ونلخص في الجدول التالي أهم الدلالات والمعاني التي توحي بها بعض السلوكات غير اللفظية المتفق عليها في الغالب.[2]

السلوك غير اللفظي	دلالة العملية
الابتسام	الارتياح أو الرضا أو الطمأنينة
رفع الحاجبان	المفاجأة، عدم التصديق أو الدهشة وأحينا الإعجاب
رفع الحاجبين مع الابتسامة المصطنعة	التهكم والسخرية
تضييق العينين	عدم الموافقة أو الشعور السلبي
اتساع حدقة العين	الانبهار والدهشة والتعجب
تجنب تلاقي الأعين	الانبهار والدهشة والتعجب
الانحناء قليلا إلى الأمام	الاحترام، الاهتمام
الاستقامة والاعتدال في الجلسة	الثقة بالنفس
تحريك الرأس يمينا وشمالا	عدم الموافقة
وضع اليد على الخد	التفكير، الحيرة

[1]- ينظر: محمد اسماعيلي علوي، التواصل الإنساني، دراسة لسانية، ص: 86

[2]- ينظر: الالكترونية السعودية، مهارات الاتصال، ص: 70.

2-3- بين التواصل اللفظي وغير اللفظي:

التواصل اللفظي	التواصل غير اللفظي
تتحكم فيه قواعد اللغة	تتحكم فيه عوامل بيولوجية
يقتصر فهمه على ثقافة واحدة	عالمي الفهم مهما اختلفت الثقافات
يحمل معاني محددة للكلمات التي تقال	يحمل معاني متعددة رغم وحدة الحركات
يتعلم عن طريق التنشئة الاجتماعية	يتعلم بطريقة فطرية
يناشد العواطف الإنسانية	ملئ ومفعم بالعواطف الإنسانية
قد يخطئ في التعبير عن المشاعر والأفكار	أصدق في التعبير عن المشاعر والأفكار

المبحث الثاني: مجالات التواصل:

يمكن الحديث عن أنواع عدة من التواصل فهناك «التواصل مع الذات الذي يكون عن طريق وعي الذات بوجودها وكينونتها، وتحقيق إنيتها الأنطولوجية ووعيها الداخلي بالعالم؛ والتواصل بين الفرد والآخرين؛ لأن إدراك الآخر يساعد الفرد على إدراك ذاته؛ والتواصل بين الجماعات الاجتماعية الذي يسعى إلى تنمية الروح التشاركية، وتفعيل المبدئ التعاوني، وتحقيق التعارف المثمر البناء. [1]

1- التواصل الذاتي: Interpersonnel Communication

«ويُهم كل ما يحدِث الإنسان به نفسه، سواء في نظرته لذاته أو في تقييمه لها في علاقته بالآخرين، وهو ما يسمى عادة بالمونولوج Monologue، وكذا سبل تطوير المهارات والاستراتيجيات الشخصية، لا سيما النفسية منها، لإنجاح علاقات الذات مع الآخر... ويمكن أن نتحدث في هذا المقام عن التقنيات الكفيلة بتعزيز الثقة بالنفس، واكتشاف المواهب والقدرات التي يمتلكها الفرد وكيفية تطويرها، وسبل تعزيز الذاكرة والتغلب على بعض العوائق النفسية مثل الخجل والخوف والعقد النفسية التي خلفتها رواسب الطفولة...». [2]

الاتصال مع أنفسنا و«الاتصال الداخلي ويتضمن الحوار الداخلي والمفاهيم والجهود الخاصة بتوجيه وتحريك أنفسنا، على سبيل المثال الاستجابة الكهرو ميكانيكية électrochimique داخل أجسامنا والتي تجعلنا نغمض أعيننا عند انبهار الضوء، أو أن نضحك للأشياء المضحكة أو أن نشعر بشعور وأحاسيس الغضب والسرور والخوف والاتصال الذاتي ضروريا لاستمرار البقاء والنمو، ودون نظام فعال للاتصال الذاتي لا

[1]- جميل حمداوي، التواصل اللساني والسيميائي والتربوي، ص: 18.

[2]- احمد اسماعيلي علوي، التواصل الإنساني دراسة لسانية، ص: 101.

يستطيع الكائن الحي أن يؤدي وظيفته في البيئة التي يعيش فيها، فهو يسمح للفرد وبشكل مثالي، أن يتخذ القرارات بناء على المعلومات التي يتلقاها عبر حواسه». [1]

والذات هي« مجموعة الأفكار والمشاعر التي يكونها الفرد على نفسه، ونظرا لاختلاف الأفراد في شخصياتهم وخبراتهم، فإنهم أيضا يختلفون في مفهومهم عن ذواتهم، وتتكون الذات نتيجة خبرات الفرد في الحياة وتعامله مع الآخرين، ويختلف مفهوم الفرد عن ذاته باختلاف الكيفية التي يدرك بها نفسه، حيث يتأثر ذلك بالبيئة والثقافة التي ينتمي إليها». [2]

والتواصل الذاتي: هو ذلك التواصل الذي «يحدث داخل الفرد حينما يحدث نفسه، وهو غالبا ما يتضمن أفكاره وتجاربه ومدركاته، فالفرد قد يتناقش مع نفسه، إذا كان يقرأ كتابا أو يشاهد برنامجا تلفزيونيا»[3]، من خلال ما سبق هو عملية تفاعل وتأخذ مكانها داخل المرء، فهي إذن عملية شخصية بحتة تتم فيها مخاطبة الإنسان لذاته والتحدث مع الذات، سواء بشكل صريح أو بتمتمات داخلية، يعكس تفاعلنا الطبيعي مع أفكارنا ومشاعرنا، وقد يساعدنا في اتخاذ القرارات وفهم الأمور بشكل أفضل. لذا عندما نرى شخصا يتحدث بمفرده، فقد يكون في الحقيقة يواصل تلك الحوارات الداخلية المفيدة مع نفسه دون الحاجة إلى مشاركة خارجية

2- التواصل بين الجماعات: (التواصل في المجموعات) Group s' communication

وفي هذا العنصر نجد صنفين من التواصل هما:

[1]- فؤاد عبد المنعم البكري، الاتصال الشخصي في عصر تكنولوجيا الاتصال، ص10، نقلا عن وجون بيتنز، الاتصال الجماهيري، ص:Lindy , busby,Mass communication in a new age 31

[2]- الجامعة الالكترونية السعودية، مهارات الاتصال، ص: 110.

[3]- محمود عبد الفتاح، الاتصال اللفظي وغير اللفظي، ص:17.

2-1- التواصل داخل المجموعات الصغيرة:

«ويقصد به التواصل والتفاعل بين أفراد داخل مجموعة واحدة يتراوح عددها بين ثلاثة وعشر أشخاص لتحقيق هدف موحد، ومن أمثلة هذا التواصل مجموعات العمل والجماعات الدينية والمجموعات الدراسية وعادة ما يكون العلاقات بين الأفراد داخل المجموعات خاضعة لتراتبية محددة أو لتنظيم محدد (وجود رئيس أو زعيم- وجود المساعدين أو منخرطين ...)، كما أن العناصر تبقى هي في أغلب الأحوال، وتشترك في الخصائص نفسها، والسمات الشخصية، وكذا الاهتمامات والأهداف».[1]

2-2- التواصل داخل مجموعات كبيرة: Grand Group Communication

والتي تكون عبارة عن تجمعات بشرية منظمة بشكل جيد (التنظيمات Organisations)، تخضع لنظام محدد متفق بشأنه (قانون أساسي أو داخلي مثلا)، كما أن التواصل ضمنها يتم عبر سلمية محددة تبدأ بالزعيم/ القائد، ثم كبار مساعديه، والذين يشكلون معه الهيئة المشرفة على التنظيم، ثم اللجان التي تكونها المجموعة بغرض تسهيل العمل وتوزيع الأدوار على كل أفرادها، ويرأس كل لجنة رئيس يسهر على تنفيذ وتسير المهمة الموكلة إليه بالتعاون مع المنخرطين ضمن هذه اللجنة».[2]

ويتجلى الفرق بين المجموعتين (الصغيرة والكبيرة) في «أن الأولى لا تتواضع على قانون تنظيمي محدد خلافا للثانية، بل تتميز العلاقات بين أفرادها بالتلقائية، كما أن الزعيم يفرض نفسه إما بمؤهلاته الفردية (الذكاء والقدرة على التأثير والقيادة) أو الاجتماعية (كأن يكون غنيا مثلا) أو العملية (متفوقا علميا ودراسيا)». [3]

---

[1]- احمد إسماعيلي علوي، التواصل الإنساني دراسة لسانية، ص: 102-103.

[2]- المرجع نفسه، ص: 103.

[3]- المرجع نفسه، ص: 103.

وأحيانا يكون التواصل داخل المجموعات الصغيرة دون وجود زعيم بارز، بل يتناوب أعضاؤها الزعامة بين الفينة والأخرى، وتكون العلاقات التواصلية بين أعضائها متداخلة بشكل يصعب معه تمييز سلمية وأدوار كل فرد ينتمي إليها».[1]

3- التواصل وفق اتجاهاته:

3-1- التواصل العمودي: وينقسم إلى قسمين:

3-1-1- التواصل النازل: ويدخل هذا النوع من التواصل ضمن التواصلات الرأسية التي تكون من الأعلى إلى الأسفل، من الرؤساء إلى المرؤوسين، أو من المعلم إلى المتعلم، أو من مستوى إداري أعلى إلى مستوى إداري أدني، ويعد هذا النوع من التواصل الأكثر شيوعا ويتم من خلاله نقل المادة المرسلة من أوامر وتعليمات وبلاغات وقرارات وملاحظات عبر تسلسل هرمي من القيادة إلى القاعدة [2]، بحيث يكون فيه المرسل أعلى مرتبة من المستقبل كما يكون في الغالب ذا قدسية خاصة أو مكانة اجتماعية مرموقة».[3]

فهو نوع من الاتصالات ينتقل من أعلى إلى أسفل في التسلسل الهرمي، مثلا: يبدأ من الإدارة العليا وينتقل إلى الموظفين في مستويات الأدنى.

غالبا ما يأخذ شكل الأوامر، والتعليمات، والتوجيهات، والسياسات.

يستخدم لتوجيه الموظفين وإعلامهم بما هو متوقع منهم وكيفية إنجاز مهامهم، كإرسال بريد إلكتروني من المدير إلى الموظفين بتعليمات جديدة، أو عقد اجتماع لإعلان عن سياسة جديدة لشركة ما، أو نشر دليل إرشادي للموظفين يشرح كيفية استخدام نظام جديد، أو نشر الإدارة إعلان مهم عن أستاذ سيقدم حصة تعويضية في توقيت معين وغيرها.

---

[1]- احمد اسماعيلي علوي، التواصل الإنساني، ص:103.

[2]- ينظر: رحيمة الطيب عيساني، مدخل إلى الإعلام والاتصال، دار الكتاب العالمي للنشر، ط1، 2008، ص: 32.

[3]- احمد اسماعيلي علوي، التواصل الإنساني، ص:144.

3-1-2- التواصل الصاعد:

يرى " Livsy" أن «الاتصالات الصاعدة تنطوي على نقل الرسائل والمعاني بأشكالها وأنواعها المختلفة من قاعدة الهرم أو السلم الإداري إلى القمة ضمن الهيكل التنظيمي المفتوح والمرن الذي يتيح للمستويات الإدارية الأدنى حرية الاتصال والتواصل مع المستويات الإدارية العليا ضمن الهرم التنظيمي»[1]، وبهذا يكون التواصل فيه من المرؤوسين إلى الرؤساء أو من المتعلمين إلى المعلم، من الأسفل إلى الأعلى بصفة عامة، إذ يتم بعدة طرق كالتقارير والشكاوى، والاقتراحات والمنازعات...

ويستعمل هذا النوع من التواصل بخاصة في «منظمات التعلم (Learning organization)، وتلك المواجهة بالعملاء، حيث إن التدفق الحر للمعلومات والبيانات والتغذية العكسية من قاعدة الهيكل التنظيمي إلى قمته، يؤشر حالة طيبة جدا من التفاعل والتفاهم...»[2]، كما أنه يؤثر ويدل على فعالية عملية التواصل بهذا الأسلوب هو نوع من الاتصالات ينتقل من أسفل إلى أعلى التسلسل الهرمي للمنظمة، يبدأ من الموظفين إلى المستويات الأدنى وينتقل إلى الإدارة العليا، أو من الطلبة للأساتذة أو الأساتذة إلى المدراء، غالبا ما يأخذ شكل التقارير، والمقترحات، والآراء، والشكاوى، والطلبات، فهو يكسر الحواجز ويفتح الباب أمام التعبير الحر والإبداع، ومع ذلك، قد يواجه هذا النوع من التواصل تحديات مثل الخوف من التعبير عن الرأي والتشويش على المعلومات، ولكن بالتفاهم والاحترام المتبادل، يمكننا تجاوز هذه العقبات وبناء جسور قوية للتواصل المثمر والمفيد.

---

[1]- بشير العلاق، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، دار اليازوري العلمية، الطبعة العربية، الأردن 2009 ، ص:100-101.

[2]- نفس المرجع، ص: 101.

3-2- التواصل الأفقي:

نعني به «التواصل الذي يكون فيه كل من المرسل والمستقبل في مرتبة واحدة».[1]

في التواصل الأفقي، المرسل والمستقبل يتواجدان على نفس المستوى، حيث يتمتع المرسل بالاحترام ولكن ليس بسلطة مطلقة، بل يشارك في علاقة تفاعلية مع المستقبل، مما يمكن الجمهور من المناقشة والتحليل وحتى رفض الرسالة بشكل كامل، وفي هذا السياق، يكون دور الخطيب متقلبا بحسب المواقف، إذ يخضع لسلطة الجمهور خاصة عند دعوتهم للتفاعل أو التصويت على شيء معين في مصلحته.

فالتواصل بين الأساتذة تواصل أفقي، والتواصل بين رؤساء الجامعات أو بين المدراء، أو بين الطلبة أو بين الوزراء تواصل أفقي، والهدف من هذا التواصل هو تبادل الخبرات والمعلومات والأفكار إضافة إلى التعاون والتنسيق وحل المشكلات.

يتمثل هذا النوع من التواصل «على حلات التفاعل وتبادل المعاني والمعلومات والآراء، ووجهات النظر بين العاملين في الإدارة أو الأقسام التي تقع على نفس المستوى الإداري في الهيكل التنظيمي، وغالبا ما يشجع هذا النوع، لأنه يسهم بشكل كبير في تنسيق الأعمال، وحل المشكلات وتعزيز الفهم المشترك للمهام والواجبات المطلوب تنفيذها، والحد من مشكلة الصراعات وغيرها من مشاكل العمل وإفرازاته».[2]

4- التواصل الجماهيري:

في التواصل الجماهيري، يتم تعميم الأفكار والرسائل إلى جمهور كبير، حيث يتفاعل المستقبلون مع هذه الرسائل بشكل جماعي وغالبا ما يكون التفاعل غير لفظي، عرفه "عصام سليمان موسى" بأنه: «اتصال منظم ومدروس يقوم على إرسال رسالة علنية صادرة عن مؤسسة الاتصال الجماهيري وترسل الرسالة الإعلامية عبر وسيلة آلية تتميز

[1]- امحمد اسماعيلي علوي، التواصل الإنساني، دراسة لسانية، ص: 145.

[2]- بشير العلاق، الاتصال في المنظمات العامة، ص: 104.

بقدرتها على صنع نسخ كبيرة من الرسالة الأصلية لتوزيعها على جمهور عريض ومتفرق وغير متجانس».[1]

وهناك الكثير من العلماء الذين فرقوا بين الإعلام الجماهيري والتواصل الجماهيري، فالأول يكون بطريقة دينامية تفاعلية بين المرسل والمستقبل، والثاني يكون في اتجاه واحد عبر وسائل إعلامية كالتلفاز والإذاعة والصحف ... وعليه فالتواصل الجماهيري هو عملية تفاعلية بين مرسل (فرد أو مجموعة) وجمهور كبير ومتنوع بهدف تبادل المعلومات والأفكار والرسائل، ويتميز التواصل الجماهيري باتجاهين للتواصل، حيث يتفاعل المرسل والمتلقي مع بعض، ويركز التواصل الجماهيري على عملية التفاعل بين المرسل والمتلقي، بالإضافة إلى محتوى الرسالة، مثل مواقع التواصل الاجتماعي والمنتديات الإلكترونية والمدونات، وعليه يكون مفهوم «التواصل الجماهيري مخالف لما يعنيه مصطلح التواصل الإعلامي وان كانا يشتركان في كون المستقبل جمهورا وليس مجرد فرد واحد، فالأول يعتمد الطريقة التواصلية المبنية على التفاعل والمشاركة الآنية، مثلا من خلال التصفيق (في حال استحسان كلام المرسل) أو طرح الأسئلة والإجابة عنها، أو ترديد شعارات وهتافات، حوار جانبي وغيرها...أما الثاني " فيفتقد التبادلية الاتصالية الآنية بصورة عامة ويؤدي أنشطة أحادية، كما أن التركيز فيه يكون بشكل أساسي على الوسيلة الإعلامية منه على المرسل أو المستقبل».[2]

يرى "عصام سليمان موسى" أن «الاتصال الجماهيري يؤدي الوظائف الآتية: الإعلام، التنشئة الاجتماعية، التحفيز المناقشة والحوار، التعليم، الثقافة، الترفيه، التقارب الاجتماعي».[3]

---

[1]- رحيمة الطيب عيساني، مدخل إلى الإعلام والاتصال، ص:38. نقلا عن عصام سليمان موسى، المدخل في الاتصال الجماهيري، ص: 127-128.

[2]- امحمد اسماعيلي علوي، التواصل الإنساني، دراسة لسانية، ص:136.

[3]- رحيمة الطيب عيساني، مدخل إلى الإعلام والاتصال، ص:41، نقلا عن سليمان موسى، المنحل في الاتصال الجماهيري، ص:127-128.

التواصل الجماهيري يشمل مجموعة واسعة من المجالات، بدءا من التركيز على قضايا المجتمع وحل مشاكله، مثل مكافحة المخدرات والجريمة، إلى تعزيز الوعي والتحفيز للتعلم والعمل والتطور.

يطبق التواصل الجماهيري في مجال التعليم العالي، حيث يتفاعل الأساتذة مباشرة مع الطلاب من خلال المحاضرات والمناقشات في مؤتمرات والندوات العلمية.

يكمن نجاح هذه الجهود في كفاءة الأساتذة وثقتهم بأنفسهم، وفي استخدامهم الفّعال للوسائل التوضيحية والتدعيمية لضمان وصول الرسالة بفاعلية إلى الجمهور المستهدف.

إن الوظيفة الأساسية للتواصل الإعلامي منذ ظهوره هي الإعلام والإخبار رغم اختلاف الوسائل والبرامج والخطابات، أما التواصل الجماهيري فلا يرتبط أساسا بهذه الوظيفة، وإنما تتعدد وظائفه وأهدافه تبعا للمرسل ونوع الجمهور وطبيعة الرسالة ومحتواها».[1]

والرسم الآتي يشكل أنموذجا للتواصل الجماهيري:[2]

[1] – احمد اسماعيلي علوي، التواصل الإنساني دراسة لسانية، ص: 139.

[2] – نفس المرج السابق، ص: 139.

يبين هذا الرسم طبيعة العلاقة التواصلية الآنية والمباشرة بين المرسل(الخطيب)، والمتلقي (الجمهور) تتجسد في دور أفعال مباشرة (تصفيقات أو أسئلة أو حوارات جانبية...) ويحدث التواصل في سياق محدد قد تعتريه بعض المشوشات»[1]، ويعد هذا المجال من أهم مجالات العلوم الإنسانية، حيث يلعب دور مهم في تشكيل الرأي العام والتأثير على السلوكات البشرية، وللتواصل الجماهيري أهمية كبيرة تكمن في التالي: [2]

– القدرة على التواصل السريع والسهل للأفكار والمعلومات، إذ يستطيع المرسل التواصل مع حشود كبيرة من الجماهير. ويتمكن من نقل أفكاره إليهم بسرعة وبطريقة مباشرة.

– يساهم هذا النوع من التواصل في مخاطبة فئات كبيرة وقطاعات واسعة الانتشار من الجماهير في وقت واحد، خاصة وأن ما يتصف به المجتمع الإنساني عدم التركيز في منطقة الانتشار.

5– التواصل البيداغوجي:

يعد التواصل البيداغوجي عملية تفاعلية ديناميكية بين المعلم والطالب، تهدف إلى تبادل المعرفة والأفكار والمهارات، ويشمل هذا التفاعل مختلف جوانب العملية التعليمية، بدءا من شرح المفاهيم وتقديم المعلومات، وصولا إلى تقييم التعلم وتقديم التغذية الراجعة. ويعرف أيضا من الناحية التربوية «عملية تحدث في الموقف التعليمي بين جميع الأطراف لتنظيم التعلم، ويمكن القول إن التواصل هو عملية تعلم وأن التعلم هو عملية تواصل».[3]

وهو كذلك «العملية أو الطريقة التي يتم من خلالها انتقال المعارف والقيم والاتجاهات والمهارات بين طرفين أو أكثر من أجل تأثير أحدهما بالآخر، أو إحداث

[1]– امحمد اسماعيلي علوي، التواصل الإنساني دراسة لسانية، ص: 135.

[2]– ينظر: رحيمة الطيب عيساني، مدخل إلى الاعلام والاتصال، ص: 42.

[3]– علي تاعوينات، التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي، ص: 11

تغيرات مرغوب بها في سلوك الطرف الآخر»[1]، ومنه لضمان فعالية عملية التعلم، يعتمد المعلم على مجموعة متنوعة من الوسائط مثل الرسومات والمخططات والمجسمات والتجارب العلمية لتعزيز التواصل مع الطلاب، بالإضافة إلى ذلك، يتطلب نجاح الدرس تقييم فعال لفهم الطلاب وتعديل الطريقة بناء على التغذية الراجعة، وتحفيز التفاعل والحوار بينهم؛ إذن المقاربات التعليمية الحديثة تشجع على التواصل الشامل والتبادل بين المعلم والطلاب، مرفضةً النمط تواصلا سلبيا يقتل الحوافز والقدرات التعليمية، وعلى أية حال «لا بد من أن تستند البيداغوجيا الإبداعية للحوار المتكافئ والتواصل المتعدد الاتجاهات، من أجل خلق روح التعاون والشراكة والتشاركية، والاندماج داخل فريق تربوي وتعويد المتعلمين على تقبل الآخر في إطار فلسفة التعايش والتسامح، ولا يمكن أن نخلق مجتمعا سويا يؤمن بالتعارف والانفتاح وضرورة التواصل إلا إذا طبقنا أسلوب الحوار في مدارسنا التربوية وفصولنا الدراسية».[2]

ويعرفه "عبد اللطيف الفرابي" معجم علوم التربية بأنه: «كل أشكال وسيرورات ومظاهر العلاقة التواصلية بين مدرس وتلاميذ أو بينهم أنفسهم، إنه يتضمن نمط الإرسال اللفظي وغير اللفظي، كما يتضمن الوسائل التواصلية والمجال والزمان، وهو الهدف إلى تبادل أو تبليغ ونقل الخبرات والتجارب والمواقف مثلما يهدف إلى التأثير على سلوك المتلقي».[3]

يقول الدكتور "جميل حمداوي" إن التواصل التربوي يتكئ على مرسل (المدرسة) أو الرسالة (المادة الدراسية)، والمتلقي(المتعلم)، والقناة(التفاعلات اللفظية وغير اللفظية) والوسائل الديداكتيكية (المقرر والمناهج ووسائل الإيضاح والوسائل السمعية البصرية...)

[1]- علي تاعوينات، التواصل والتفاعل في الوسط المدرسيص:11.

[2]- جميل حمداوي، التواصل اللساني والسيميائي والتربوي، ص: 56.

[3]- عبد اللطيف الفرابي وآخرون، معجم علوم التربية، مصطلحات البيداغوجيا والديداكتيك، سلسلة علوم التربية، دار الخطابي للطباعة، المغرب، ط1، ج1، 1994، ص:44.

والمداخلات (الكفايات والأهداف) والسياق(المكان والزمان والمجزوءات) أو المخرجات (تقديم المدخلات) والفيد باك (تصحيح التواصل، إزالة عمليات التشوش وسوء الفهم).[1]

لقد رحلنا رحلة عبر العالم التواصلي، واستكشافنا الأنواع المختلفة للتواصل من جماهيري إلى ذاتي والأفقي فالعمودي، وغيرهم وأخيرا ننهي بأن التواصل عنصر أساسي في الحياة اليومية، فهو ضروري لبناء العلاقات، ونقل المعلومات، وحل المشكلات، وتحقيق الأهداف، إن فهم أنواع التواصل المختلفة يساعدنا على التواصل بشكل أفضل مع الآخرين، وبناء علاقات قوية.

6- عوامل نجاح التواصل ومعوقاته:

يعتبر التواصل فعالا وناجحا إذا توافرت فيه شروط عديدة، منها ما هو داخلي، يرتبط بطرفي التواصل، ومنها ما هو خارجي يرتبط باستقبال الرسالة بشكل ناجح وذلك ما يؤدي إلى تحقيق الغاية التي من أجلها نشأ الفعل التواصلي ومثلما له عوامل نجاح له مجموعة من العوائق منها ما هو فيزيائي ومنها ما يتعلق بالعوامل النفسية وهي بدورها تسببها ظروف داخلة وأخرى خارجية والعائق هو: «جميع المؤثرات التي تؤثر سلباً أو تمنع عملية تبادل المعلومات أو المشاعر بين المرسل أو المستقبل، أو تعطّليها، أو تؤخّر وصولها، أو تشوه معانيها».[2]

6-1- العوامل الداخلية:

6-1-1- الذاتية:

- عوامل ذات صبغة نفسية نابعة من ذات المرسل أو كامنة في ذات المرسل إليه، وتتمثل في جملة العوامل النفسية كالخجل والاضطراب والخوف ويمكننا أن ندرج ضمنها العمليات الذهنية والذكاء... وحتى تنجح العملية التواصلية «مما يفرض على المستقبل أن

[1]- ينظر: جميل حمداوي، التواصل اللساني والسيميائي والتربوي، ص: 22.

[2]- مختار بروال، التواصل البيداغوجي ومعيقاته: مقاربة تحليلية من منظور العقد البيداغوجي الحديث، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية - جامعة الوادي، ع. 5، فيفري 2014، ص: 90.

يكـون علـى درجـة مـن الـذكاء والتحليـل المنطقـي السـليم إذا أراد إدراك كنـه للرسـائل الـتي يستقبلها».[1]

– «الأحكـام المسـبقة الـتي يكونهـا كـل مـن المرسـل والمسـتقبل عـن بعضـهما الـبعض أو عـن الموضـوع (الرسـالة) هـذه الأحكـام قـد تسـهم في إفشـال أو نجـاح التواصـل فـإذا كـان أحـد الطـرفين يـرى أن الآخـر لا يسـتحق أي تقـدير أو احـترام، أو ينظـر إلى الوجـود مـن حولـه نظـرة تعصـب وعنصـرية تلغـي كـل مـا لا يتوافـق ورأيـه أو عقيدتـه أو ثقافتـه...، فـإن العمليـة التواصلية ستكون فاشلة من بدايتها ولن تؤدي إلا إلى نتائج عكسية وسلبية».[2]

– الصراعات وصعوبات الفهم:

ينـتج عـن فقـدان الثقـة وعـدم الاطمئنـان وضـعف التعـاون بـين الأفـراد صـعوبة وتعقيـد في التفـاهم، وقـد يرجـع ذلـك إلى اخـتلاف وتعـدد الآراء ووجهـات النظـر حيـث يوجـد لكـل شـخص اتجـاه معـين ورأي خـاص، ويـزداد التواصـل تعقيـدا كلمـا تمسـك كـل فـرد برأيـه ورآه صوابا.[3]

– «الشـرود الـذهني وعـدم الانتبـاه مـن قبـل المسـتقبل وبالتـالي عـدم التفاعـل مـع موضـوع الرسـالة، وقلـة التركيـز وذلـك نتيجـة لضـغوطات خارجيـة أو التفكـير بـأمور أخـرى أو قلة الخبرة بموضوع الرسالة».[4]

يجـب أن يتـوفر لكـل مـن المرسـل والمسـتقبل قـدر كـاف مـن المعلومـات حـول الرسـالة حـتى يكـون لهمـا القـدرة علـى التواصـل بطريقـة سـهلة «فـلا يمكـن تبـادل المعلومـات حـول

[1]– احمد اسماعيلي علوي، التواصل الإنساني: دراسة لسانية، ص: 31.

[2]– نفس المرجع السابق: ص: 29.

[3]–أسـامة محمـد سـيد ـ عبـاس حلمـي الجميـل، الاتصـال التربـوي رؤيـة معاصـرة، دسـوق، دار العلـم والايمـان، ط 1، 2014، ص: 168.

[4]– مريـر خـيرة، اسـتراتيجيات التواصـل وأسـاليب الحجـاج اللغـوي في القصـص القـرآني – قصـة موسـى عليـه السـلام أنموذجا، رسالة دكتوراه، جامعة أحمد بن يحي الونشريسي – تيسمسيلت – 2019 – 2020 ص:44.

موضوع بين طرفين ينطلق كل منهما من نظرياته الخاصة به، ويستعمل مصطلحات ومفردات تناسب مجاله وأهدافه».[1]

6-2- العوامل الخارجية:

تتمثل في المؤثرات المتعلقة بالزمان والمكان وتتمثل في المعيقات المادية التي تعيق التواصل نذكر منها:

- الضجيج وكثرة المحفزات والمنبهات التي تشتت الانتباه وتقلل التركيز، ويجب إذن تنحية الضجيج وذلك بمعرفة أسبابه، وإن لم نستطع تنحيته نهائيا، يجب أن نجد وسائل لتقليل منه، وفي كل الحالات يجب أن تزيل تأثيراته السلبية.

- التشويش والمقصود به «أن يكون في الرسالة نوع من الغموض بالنسبة للمستقبل مما يصعب عليه فهمها، أو فهمها بالخطأ ويقصد به كل العوامل التي قد تأثر في المغزى أو المعنى وراء الرسالة التي يريد المرسل إيصالها للمستقبل»[2] ويستخدم مصطلح التشويش لوصف أي شيء يتداخل في عملية نقل الرسالة، ويعنى أيضا التلوث الذي يطرأ على الرسالة بسبب دخول أشياء إضافية كإغلاق قنوات الاتصال بين الأطراف المشاركة في العملية الاتصالية، والشرود الذهني وعدم الانتباه، والفهم الخطأ للمعاني بسبب الثقافة والمعرفة والإدراك[3] والتشويش أو الإزعاج مفهوم شامل يشمل كل ما يؤثر في كفاءة وفاعلية وصول الرسالة بشكل جيد إلى المستقبل وإدراكها ونذكر أيضا من الأمور التي تسهم في تشويش المعنى: الإعاقة السمعية بجميع أنواعها، التأتأة ... وغيرها، هذه العوامل أو المؤثرات منفرة أو مجتمعة تأثر سلبا على عملية التواصل، لذا؛ ينبغي علينا استيعابها وإدراك أسبابها وآثارها ومحاولة التغلب عليها، ويقصد به تدخل أي مثير عابر عارض يعرقل سير عملية الإرسال والاستقبال ويؤدي إلى إخلال معنى ومضمون الرسالة التي يتلقاها

[1] - محمد إسماعيلي علوي، التواصل الإنساني: دراسة لسانية، ص: 30.

[2] - الجامعة الالكترونية السعودية، مهارات الاتصال، ص: 32.

[3] - ينظر: سناء محمد سليمان، سيكولوجية الاتصال الإنساني ومهاراته، ص: 135.

المستقبل»[1] إن التشويش وبشتى أنواعه ميكانيكيا (ماديا أو تقنيا) أو دلالة الألفاظ ومعانيها، يعطل وصول الرسالة وبالتالي فشل الاتصال، يجب محاولة إنجاحه وذلك باستعمال الإشارات مثلا أو الكتابة أو غيرها من طرق التواصل حتى تنجح العلاقة التواصلية.

– عوامل ذات علاقة بالوسط الثقافي يقصد بها نمط التفكير لدى المرسل والمستقبل ولغتهما والعادات والتقاليد والمعتقدات بمختلف أنواعها (الدينية، السياسية، الاجتماعية...) وحتى نمط العيش كاستعمال المرسل مفردات غير مفهومة لدى المتلقي وبالتالي عدم قدرته على ترجمة أفكاره بشكل واضح وهذا ما يفشل التواصل "لقد وقف علماء الاجتماع وعلماء التواصل الإنساني عند هذا المحدود لأهميته البالغة في كل عملية تواصلية وأكدوا على أن انتماء كل من المرسل والمستقبل لثقافة واحدة يسهل نجاح العملية التواصلية بينهما.

أما إذا كانا ينتميان لثقافتين مختلفتين فغالبا ما يحدث ما يسميه الباحثون الأنطربولوجيون بالصدمة الثقافية "Culture Shock " التي تشير بحسب فورنهام "Furnham " وبوشنر "Bochner " (رد الفعل السيكولوجي الذي يصدر عن الفرد حينما يكون في ثقافة مختلفة كثيرا عن ثقافته). [2]

– المستوى الثقافي والمعرفي لكل من المرسل والمستقبل.

6–3– العوامل اللغوية (الثنائية والازدواجية): [3]

– الثنائية اللغوية: إن الثنائية أو التعددية اللغوية، تعني استعمال منظومتين أو أكثر من جانب المتكلمين في متحد واحد، لا يمكنه إلا أن يبدل معطيات التباين ضمن اللغات، الخاص منظومة من المنظومات المعنية، لكنه لا يتعارض مع وجود هذا التباين

[1]– أسامة محمد سيد، الاتصال التربوي رؤية معاصرة، ص: 57.

[2] – امحمد اسماعيلي علوي، التواصل الإنساني –دراسة لسانية–، ص: 33

[3]–ينظر: جوليت غارمادي، اللسانية الاجتماعية، ط1، دار الطليعة، بيروت، 1990، ص: 115.

بمعنى أن الثنائية تحدث في اللغة الواحدة وتتضمن نوعين لغويين مثل اللغة العربية الفصحى والعامية التي تتطور بتطور الحياة اليومية للإنسان ونجدها في المجتمعات العربية إذن هي حالة ربط العربية الفصيحة بالعامية الدارجة، لما بينهما من اختلاف على مستوى الصوتي أو التركيبي أو النحوي أو الدلالي وبهذا تكون عاملا مؤثرا في التواصل.

– الازدواجية اللغوية وهو استخدام المرسل أو المستقبل لغتين مختلفتين في آن واحد مثل استعمال العربية الفصيحة واللغة الفرنسية في نفس الوقت وبذلك يمتلك صاحبها نظامين فيكون متفتحا على الثقافات الأخرى، غير أنها تؤثر في عملية التواصل من حيث تلك اللغات المختلفة.

– الانتقال والمزج اللغوي والتداخل اللغوي أن نتواصل بأنظمة لغوية مختلفة ولا يكون على مستوى اللغة الفصحى فقد بل حتى بين اللهجات المحلية نفسها.

– العوامل النفسية تأثرات سلبية وإيجابية في التواصل لا سيما في المحيط المتعدد اللغات، كما هو الحال في الجزائر، وهذا يجعل من المرسل في حيرة من أن يختار اللغة المناسبة التي يتطرق بها إلى موضوعه، وذلك عندما لا تصل الرسالة بشكل جيد إلى المرسل إليه وبالتالي عدم الاقتناع.

– عوامل متعلقة بقنوات التواصل علينا اختيار وسيلة التواصل للموقف الاجتماعي فقد يسبب سوء اختيار قناة التواصل إعاقة لوصول الرسالة، كأن تنقل رسالة تتعلق بالاتجاهات والآراء والمشاعر من خلال وسيط بدلا من نقلها بطريقة شفوية ووجها لوجه.[1]

[1]– ينظر: جوليت غارمادي، اللسانية الاجتماعية، ص: 115.

الفصل الثاني:

نماذج من التواصل في الجامعة

المبحث الأول: نماذج من التواصل بين الطلب.

المبحث الثاني: التواصل في الإدارة والملتقيات العلمية.

المبحث الأول: نماذج من التواصل بين الطلبة.

إن التواصل وسيلة تستخدم أساسا لتبادل المعلومات بين طرفين أو أكثر بحيث يكون جميع المشاركين فيه قادرين على مناقشة الآخرين، فيما يقولون من حيث كلامهم من صدق ووضوح ودقة وواقعية، وهذه العملية ليست مجرد اتصال بين الطرفين، بل هي عملية تفاعل يتم بواسطتها استيعاب مضمون الاتصال، وما يثيره هذا المضمون من استجابة وردّ فعل.

وهو بذلك عملية تتم بين شخص وذاته، أو شخص وآخر، أو شخص ومجموعة أو مجموعة ومجموعة أخرى، إن التواصل وبأنواعه وأشكاله وباختلافاته وأغراضه، وأهدافه تتعدد نماذجه وأماكنه وطرقه فهو في كل مكان وزمان فقد مثل التواصل أمرا مهما حيث تناوله الدّارسون من جوانبه المختلفة.

أخذ التواصل رحلة عبر الزمن أبحر في أمواج التاريخ غاص في أعماق الحضارات وارتقى إلى حد الآن وسيبقى إلى أمد بعيد جوانبه اختلفت وتعددت في عصر تعددت وسائل الاتصال امتد التواصل فيه حتى شمل جوانب متعددة في حياتنا اليومية، سواء كان ذلك التواصل اللفظي أو غير اللفظي، شفهي منه أو إلكتروني فهذا عصر الوسائط الاجتماعية عصر التكنولوجيا الحديثة عصر العولمة عصر اختلفت فيه أشكال التواصل وتعددت، نماذج التواصل ورهاناته وسنسلط الضوء على التواصل في الجامعة الذي يعتبر أساسيا لنجاح الطلاب وتحقيق أهدافهم الأكاديمية والشخصية، والجامعة بطبيعة الحال عالم يتجسد فيه التواصل بأشكال مختلفة ويتضمن العديد من الأبعاد، بدءًا من التفاعل المباشر بين الطلاب والأساتذة في القاعات، حيث تتم المناقشات والمداخلات، وتستمر بالتواصل الإلكتروني أو المنصات التعلمية على الإنترنيت حيث يتم تبادل الموارد والمعلومات بين الطلاب والأساتذة والإدارة، حيث يسهم هذا كله في بناء وسط جامعي نابض بالحياة.

1- تعريف الجامعة:

ورد في معجم مصطلحات التّربية: «الجامعة مؤسّسة للتعّليم العالي تتكوّن من عدّة كلياتٍ تنظّم دراسات في مختلف المجالات»[1]، الجامعة هي مؤسسة تعليمية عالية المستوى تضم عدة كليات متخصصة تقدم دراسات في مختلف المجالات تسعى لتوفير بيئة تعليمية وبحثية تعزز التفاعل بين الطلاب والأساتذة، وتسهم في بناء معارف عامة تُشكّل أساسا للمهن المختلفة.

كما يرى بعضهم: أنّ «الجامعة مصطلح يعني أكثر من مجّرد تجمّع الأساتذة؛ إذ يتضمن أبعادا عديدة منها جامعة لمعارف عامّة مشتركة، تمثل قاعدة للمهن المتخصصّة وجامعة لموارد ومصادر المعرفة، بما ييّسر تجديدها وإنتاجها، وجامعة لمقوّمات الحياة من حيث الشّراكة الفّاعلة في الحياة الجامعيّة، لذا؛ يعدّ فوق ذلك عملا متآلف فيه عناصر مختلفة لخدمة الطُّلاب والارتقاء بالبحث العلمي وخدمة المجتمع»[2]، إضافة إلى ذلك، تهدف الجامعة إلى تطوير وتجديد المعرفة، وخدمة المجتمع من خلال تقديم خدمات تعليمية وبحثية متميزة، ومنه الجامعة ليست مجرد مؤسسة تعلمية، بل هي مركز حيوي للمعرفة والتفكير العلمي، حيث تجتمع الكليات المتخصصة لتقديم دراسات في مختلف المجالات وتتجاوز دورها الأكاديمي لتشمل تطوير المعرفة وخدمة المجتمع وتوفير بيئة حياتية ثقافية واجتماعية تسهم في نمو الطلاب وتنمية مهاراتهم وقدراتهم، وهناك محوران أساسيان في الجامعة (الطالب- الأستاذ) تتمحور الجهود حول هذين العنصرين الرئيسيين وهما يعملان معا على تنظيم وصياغة المعرفة وتطويرها وذلك عن طريق البحث العلمي.

---

[1]- فاروق عبده فليّة، وأحمد عبد الفتّاح الزكي، معجم مصطلحات التربية لفظا واصطلاحا، دار الوفاء لبدينا الطّباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، (د.ط)، 2004، ص: 145.

[2]- ينظر: أحمد حسين الصّغير، التّعليم الجامعي في الوطن العربيّ، تحديّات الواقع ورؤى المستقبل، دار عالم الكتب للنشر والتّوزيع والطّباعة، القاهرة، مصر، ط1، 2005، ص: 21.

2- تعريف الطالب الجامعي:

الطالب الجامعي حجر أساس في رحلة المعرفة، يمثل الطالب الجامعي العنصر النشط في العملية التعلمية، متشوقا لاكتساب المعرفة من أساتذته فهو محور العملية التربوية، والهدف الأساسي من إدارة البيئة التعليمية.

يمكن وصف الطالب الجامعي بأنه الفرد الذي يكتسب المعرفة، وبالتالي يكون متلقيا للعلم يعتبر الطالب محورا أساسيا في العملية التعلمية.

يعرف على أنه «كل شخص ينتمي لمكان معين، مثل المدرسة، الجامعية، الكلية أو المعهد والمركز، وينتمي لها من أجل الحصول على العلم وامتلاك شهادة معترف بها من ذلك المكان حتى يستطيع ممارسة حياته العملية فيما بعد تبعا للشهادة التي حصل عليها.

الطالب الجامعي هو من يمر بمرحلة نمو معينة فهو على وشك إنهاء مرحلة المراهقة إن لم يكن قد يتجاوزها فعلا إلى مرحلة النضج أخرى، وعلى الأستاذ الجامعي أن يكون على وعي بأن عملية التربية التي يقوم بها لطالبه في الجامعة لا تنحصر في مجرد تزويد الطالب بمجموعة من المعارف، والحقائق النظرية، وإنما هي عملية تنمية الطالب من جوانب مختلفة».[1]

والطالب هو حجر الزاوية في العملية التعلمية التي من أجله أنشئت، ويقصد بها: مدى تأهيله علميا وصحيا ونفسيا، حتى يتمكن من استيعاب دقائق المعرفة وتكتمل متطلبات تأهيله وبذلك تضمن أن يكون هذا الطالب من صفوة الخرجين القادرين على الابتكار والخلق وتفهم وسائل العلم وأدواته، ويعتبر محور العملية التربوية والغاية التي تتطلبها عملية التعلم والتعليم»[2] حيث يعتبر الطالب محورا أساسيا في العملية التواصلية إذ يتفاعل

[1]- على راشد، الجامعة والتدريس الجامعي، لبنان، دار النشر مكتبة الهلال، ط1، 2007، ص:46.

[2]- العابدي هشام فوزي - الطائي يوسف حجيم - الأسدي أفنان عبد العلي، إدارة التعليم الجامعي، الوراق التوزيع والنشر، الأردن، ط1، 2008، ص: 68.

مع المناهج الدراسية ويشارك في النقاشات والأنشطة الأكاديمية لتحقيق أهداف شخصية ومهنية.

إنه ومما لا شك فيه أن أهم عملية تواصل تقوم في الوسط الجامعي هي التي تكون داخل قاعات الجامعة أي ما يقوم بين الأستاذ والطالب من تواصل شفهي كان أو كتابي أو غير لساني من الأساس فالتواصل بين الطلاب والأستاذة في الجامعة يعتبر أمرا بالغ الأهمية كما يمكن أن يعزز العلاقات بين الطلبة والأساتذة مما يؤدي إلى بيئة تعليمية أكثر، وتحقيقٍ للنجاح.

النموذج رقم01: التواصل الصفي

يتعلق الأمر هنا بالقاعة رقم 16، قسم الأدب السنة الأولى ماستر تخصص لسانيات الخطاب، يوم 2024/05/15 من الساعة 8:30 إلى 10:00 صباحا، مقياس نظرية التواصل، حصة الأعمال الموجهة.

في جامعة ابن خلدون تيارت في الجهة المخصصة للأدبين، كانت هناك قاعة هادئة الأجواء مطفأة الأنوار يعمها الصمت والهدوء، القاعة رقم 16 في الطابق الأول، الساعة تشير إلى 8:30 ها هي الأستاذة قادمة عبر الرواق خطوة خطوة بهدوء تام، وصلت الأستاذة إلى القاعة المنشودة التي سيقام فيها الدرس أشعلت النور أضيئت القاعة جلست الأستاذة على كرسي المكتب الأستاذة تفتح الحقيبة تخرج الأقلام والأوراق.

دخول جماعي للطلاب "السلام عليكم"، طالب آخر "صباح الخير أستاذة"، طالبة رابعة وخامسة وآخر وآخر أيضا كلٌ يلقي التحية.

الأستاذة: وعليكم السلام أهلا بكم جميعا، ثم تجلس على الكرسي تنظر إلى الساعة، اليوم سنناقش الحوار الذي أعطيته لكم في الحصة السابقة.

الأستاذة توجه سؤالا للطلبة: من يكتب؟

تتجه الطالبة (أ) وتحمل القلم ثم تقف إلى الصبورة

الأستاذة: لدينا هنا حوار من رواية أحمد رضا حوحو:

الأستاذة: اقرءوا الحوار

الطلبة بصوت مرتفع يقرءون نص الحوار.

طالبة (أ) على منصة الصبورة تستمع لما يملونه وتكتب ....

نص الحوار:

التفت مختار إلى أخته وسألها، كأنّه كان يظنّ أنّه يجد الجواب عندها على سؤاله:

قولي لي يا نوّارة حتّى ما سنظل على هذه الحالة؟

فرفعت نوّارة رأسها وأجابته بما لم يكن يتوقعه.

قالت: إلى الغد أخي، وبعدها "يفرج ربي".

قال مختار بدهشة: إلى الغد! كيف؟

فابتسمت نوّارة وقالت: ألم تسمع الأخبار الجديدة؟ إن الحكومة سترسل غدا عدّة أطنان من الدقيق لتوزعها على سكان القرية.

صحيح؟ هذا حقا؟

نعم ما في ذلك شك، لقد أخذت القرى الأخرى.

أنهت الطالبة الكتابة.

الأستاذة: فل نحدد أطراف الرسالة نقوم بوصف الوضعية التواصلية إما أن نصفها بشكل فقرة أو أن نضعها على شكل عناصر ونعبر على ذلك، بنسبة لأركان العملية التواصلية المرسل والمرسل إليه واضحين المرسل هو مختار والمرسل إليه أخته (نوارة) والسنن هو اللغة المستعملة، تلتفت الأستاذة إلى الطلبة بنظرة استفسار اللغة هي الع.. توقفت عن اكمال الإجابة ولتفتت على الطلبة مبتسمة تنتظر الإجابة منهم

واصل الطلبة يكملون الإجابة: العربية والدارجة

طالبة(أ) تنادي: أستاذة

الأستاذة: نعم تفضلي

الطالبة (أ): ذكر الإشارات مثل الالتفات والتعجب.

الأستاذة: نعم جيد علامات غير.. تواصل الطالبة: لفظية.

الأستاذة: مهما كان السؤال الموجه اليك عليك بوصف العملية التواصلية كأول مرحلة وأن تصف مميزاتها فهي لديها أمور خاصة، تواصل الأستاذة وهي تلتفت إلى نص الحوار المكتوب على الصبورة: ثم: السياق هنا، الرسالة ممثلة في...

الأستاذة تكتب على الصبورة: عنوان "قناة الاتصال"، تلتفت إلى الطلبة، وكأنها تقول بنظراتها أنا أنتظر الإجابة منكم بوجه مستفسر؟؟؟

الطالبة (ب): شفهي.

الأستاذة: شفهي إذن، نقول:

الطالبة (ج): مباشر

الأستاذة تبتسم برضى وتقول: مباشر مع هز رائسها بالموافقة على الإجابة، مباشر وهي تكتب على الصبورة وتشرح مباشرا نقول وجها لوجه Face-to-Face.

الأستاذة: هنا ما لذي دل عليه؟

الطالبة (أ) والطالبة (ب): الالتفات.

الأستاذة وهي تكتب على الصبورة: دلت عليه عبارة فلتفت، هذا بالنسبة لقناة الاتصال ما هو مرئي فهو مباشر دون وسيط.

الطلبة: ينظرون إلى الأستاذة بانتباه: نعم.

الأستاذة: وهي تلتفت إلى الطلبة بنظرة تساءل قائلة: السياق هنا؟

الطلبة: مع بعض بإجابة جماعية: اجتماعي

الأستاذة بنظرة إعجاب على الإجابة السريعة والتفاعل الجيد والانتباه نعم اجتماعي.

الطالبة (د): ترفع يدها إلى الأعلى مشيرة للأستاذة وهي تقول بخجل: أستاذة أي المصطلحين نستعمل المحادثة أم الحوار؟

الأستاذة: باهتمام وصبر إذا استعملتم مصطلح الحوار صحيح وإذا استعملتم مصطلح محادثة فهو أصح.

الطالبة (د) تصغي إلى الأستاذة بانتباه، بعد لحظات، ينير وجه الطالبة بابتسامة فهم وهي تشير برأسها إلى الأمام (إشارة على أنها فهمت) وهي تقول: "حسنا فهمت شكرا لك أستاذة".

الأستاذة تواصل وهي تشير بيدها إلى العناصر المدونة على الصبورة وهي توزع نظراتها بين الطلبة: هذه العناصر الستة استوفينا بها أركان عملية التواصل.

الأستاذة مبتسمة وهي تنادي طالبا يرتدي قبعة بيضاء: "رجل القمر" هلا تفضلت إلى الصبورة.

الطالب: بابتسامة عريضة وهو يقوم من على الكرسي متوجها إلى الصبورة يكتب عنوانا بالقلم الأحمر " مبدأ الكمية".

تشويش (كلام جانبي، تحريك الكراسي) نوع من الفوضى.

الأستاذة وهي تسأل: أين ورقة الحضور؟

الطلبة يلتفتون إلى بعضهم البعض باستفسار باحثين عن الورقة.

الأستاذة: لم أمررها أصلا؟

الأستاذة تواصل قائلة: لاحظ الجملة قولي لي يا نوارة: لماذا لم يطرح مختار السؤال مباشرة.

الطالب (ح) " رجل القمر" ربما أراد لفت انتباه أخته ويريد أن يسمع كلمة الفرج.

الطالبة: (أ) أظنه لم يكن يتوقع الإجابة من الأصل

الأستاذة: وهي توجه كلامها للطالبة (أ) هل أنت متأكدة؟ وكأنها تنبهها بأن الإجابة خاطأ.

تحدث رغبة في التنفيس القصد هو القول والكلام في حد ذاته فهو يريد أن يتحدث.

الطالبة (و): "هنيني"

الأستاذة: نعم؟

الطالبة: "هنيني باغيها تهنيه" من هذا الأمر.

الأستاذة: لا لا وهي تخبر الطالبة عن القصد من الجملة: لنتناقش في الأمر بهذا المعنى يريد حلا للمشكلة

الطالبة: لكنه ينتظر إجابة الأستاذة.

الأستاذة: نعم جيد، بابتسامة هو لا يتوقع إجابة منها لأننا نلاحظ أنه تفاجئ من الإجابة فهو لم يتوقع الإجابة.

الطالب: يكتب الإجابة على الصبورة

الأستاذة: لا تكتبون معه، تواصل الأستاذة وهي تشرح مستعملة يديها في الشرح وهي تمش بين الصفوف وتمر من جانب كل طالبة: لو ننظر للمحادثة سيتبين لنا أمور

الأستاذة مرة أخرى "من يحاول وله العلامة.

الطلبة: تقريبا جميعهم مع بعض " كان الكم كافي أستاذة"

الأستاذة: "ما شاء الله" جيد مع ابتسامة رضى عن فهمهم واستيعابهم.

الطالبة(ج) وهي تخاطب الأستاذة بلهجة عامية" أستاذة كي نشوفوا المقصد الثاني تتوضح الأمور".

الأستاذة بصبر وابتسامة: لا ربما نتمكن من الإجابة عن المقصد دون أن ننظر إلى **المقصد الثاني:**

تدخل الطالب في هذه الأثناء: هناك معرفة مشتركة بينهم أستاذة.

الأستاذة: تشير له بإيماءة نعم

الطالبة (ب): سهلة

الأستاذة: نعم رزيقة؟ تريدها أن تعيد ما قالت فهي لم تسمعها جيدا.

رزيقة: بخجل شديد لا أستاذة لا شيء.

الأستاذة تغير الموضوع حتى لا تحرجها أكثر إذن هناك معرفة مشتركة الأستاذة مرة أخرى أنا سأضطر لتوقيف الحصة هنا فأنا سأقدم مداخلة في الملتقى الآن، ولكم أن تحضروا فربما تفيدكم أيضا.

الملاحظات:

عملية التواصل فعالة إلى أبعد الحدود تمثل هذا المبدأ في أن طرفي العملية التواصلية " الأستاذة والطلبة" يعملان معا على تحليل محادثة ووصف الوضعية التواصلية فيها، استخدمت الأستاذة أسلوب التشجيع "من يجيب وله العلامة" إعطائها للطلبة فرص للتعبير عن أفكارهم وآرائهم بحرية تامة حتى أنها لم تقييدهم باستعمال اللغة العربية الفصحى مع أنها كانت تتحدث بها فنجد مثلا الطالب (و) استعملت اللهجة العامية في إجاباتها كقولها " هنيني" استماع الأستاذة إلى وجهات نظر الطلاب فردا فردا باحترام وانتباه وما دل على ذلك "نعم رزيقة"، "نعم تفضل" "نعم جيد" " هل أنت متأكدة" لقد وفرت الأستاذة جوا آمنا حيث شعر الطلبة بالاطمئنان والراحة وشعورهم بأنهم مقبولون ومقدرون من طرف أستاذتهم ويمكننا تحديد العلاقة بينهم حقا تجمعهم علاقة حب واحترام متبادل ومعرفة من كلا الطرفين كقول الأستاذة " أنا في الحقيقة لا أوفقك الرأي" وقول الطالبة " شكرا أستاذة" الاستفسارات التي يوجههما الطلبة للأستاذة "أستاذة ما لفرق بين الحوار والمحادثة" تتشارك الطالبة والأستاذة في عملية التعلم حيث تسعى الطالبة للحصول على المعرفة بينما تسعى الأستاذة إلى نقل المعرفة، رد الأستاذة يظهر من خلاله تعاونها من خلال مساعدة الطالبة على فهم الفرق بين المحادثة والحوار، رد فعل الطالبة بابتسامتها وشكرها الحوار على الصبورة دون طلب الأستاذة وكأنه أمر اعتادوا عليه دقة المعلومات والوضوح والصدق مما جعل من التواصل فعال تمكنت الأستاذة من إيصال المعلومات بشكل جيد

وفهم الطلبة الدرس والتفاعل معها بإيجابية فيظهر اهتمامهم بالمقياس من خلال النقاش والأسئلة وظهرت رغبة الأستاذة في مساعدة الطلاب من خلال الشرح والتوضيحات.

تعابير الوجه: استخدمت الأستاذة تواصلا بصريا لجذب انتباه الطلبة والتأكد من فهمهم، أظهرت تعابير الوجه لدى الأستاذة الشعور بالرضى " ابتسمت وقالت ما شاء الله" والاهتمام تارة " نعم رزيقة" والتعجب والاستفهام تارة" هل أنت متأكدة" أما عند الطلبة فقد أظهرت تعابير الوجه الفهم والارتباك والاهتمام في حين كانت الأستاذة تفهم من خلال تعابير وجوههم إن فهموا الفكرة أم لا فكانت تعيد الفكرة مرة أخرى كلما رأت طالب عقد حاجبيه أو ضيق عينيه.

لغة الجسد: وضعية جسد الأستاذة وحركاتها كلها دلت على الجد والعمل بضمير، كانت الأستاذة طيلة الحصة واقفة وهذا يشير إلى الثقة بالنفس والتحرك داخل القاعة مشي بين الصفوف أشار للاهتمام بالطلبة أما بنسبة للطلبة كاموا جالسين بانتباه وهذا دل على تركيزهم.

التواصل البصري: كانت نظراتها موجهة بتوزيع بين الطلبة وكانت تنظر للصبورة تارة وللطلبة تارة أخرى وهذا أظهر اهتمامها بهم جميعا دون تفضيل طالب عن الآخر أما بشأن الطلبة فقد ظهر اهتمامهم بالمقياس من خلال الأسئلة والاهتمام والنظر للأستاذة وطريقة شرحها بتمعن اهتمام كبيرين.

نبرة الصوت: كانت نبرة الصوت تأثرا على معنى الكلمات وهي تشرح فإذا أكدت أو أعادت الجملة دل على أن الفكرة مهمة عليكم تدوينها أما الطلبة فكانت نبرة صوتهم منخفضة وهادئة تدل على الاحترام والتقدير للأستاذة.

الإيماءات: استعملت الأستاذة الإماءات لجعل الشرح أكثر وضوحا مع التأكيد على نقاط معينة أو عندما يتحدث الطالب تومئ الأستاذة بنعم دون لفظها، فقد تدل على أنها موافقة على رأي الطالب.

– مناقشة نص الحوار:

أولا– وصف الوضعية التواصلية:

المرسل: الأستاذة (تتمتع بخبرة واسعة في التدريس، تتميز بأسلوبها الصبور وحرصها على توصيل المعلومة للطلاب كما يلقبها الطلبة بالأستاذة القدوة).

المرسل إليه: الطلبة وهم 14 طالبة وطالبا واحدا لديهم مستويات مختلفة من المعرفة والمهارات (طلبة تخصص لسانيات الخطاب يتسمون الرغبة في التعلم والبحث).

السنن: اللغة العربية، واللغة الفرنسية، واللهجة العامية مع علامات غير لفظية.

السياق: علمي (قاعة التدريس).

الرسالة: محادثة (تبادل في أدوار الكلام).

قناة الاتصال: تواصل شفهي مباشر وجه لوجه والكتابة.

المقاصد:

المقصد الأول:

نقل المعرفة: تريد الأستاذة أن يفهم الطلبة محتوى الحوار وتحليله وسعي الطلبة لفهم المادة بشكل أفضل والحصول على المزيد من المعلومات.

المقصد الثاني:

تطوير المهارات: تريد الأستاذة تطوير مهارات الطلبة وتدريبهم على طريقة تحليل المحادثة ويسعى الطلبة إلى الحصول على دعم من الأستاذة.

المقصد الثالث:

تقييم الطلبة: تريد الأستاذة معرفة ما إذا فهم الطلبة الدروس السابقة ولهم القدرة على تطبيقها التحضير للامتحان.

"اقرءوا الحوار"

المقصد الأولي: هو رغبة الأستاذة في سماع نص الحوار.

المقصد الثاني: الطلبة يقتنعون برغبة الأستاذة في سماع الحوار.

سؤال الطالبة: ما الفرق بين الحوار والحديث؟

المقصد الأول: هو مقصد معرفي تسعى الطالبة إلى فهم الفرق بين المحادثة والحوار بشكل دقيق.

المقصد الثاني: تهدف الطالبة إلى الشعور بالرضا عن نفسها بعد حصولها على المعرفة المطلوبة.

المقصد الثالث: تهدف الطالبة إلى تطبيق ما تعلمته في الامتحان أو في الحياة اليومية.

يمكننا أن نقول هذه العملية التواصلية ناجحة تماما.

2- التواصل الجامعي في رحاب التكنولوجيا:

يعتبر التواصل الالكتروني فضاء فريدا وواسعا نطاقه، يمتلك خصائص فريدة لا مثيل لها، وقد أحدث نقلة نوعية في طريقة تفاعلنا وتواصلنا كبشر.

فبفضله، أصبح لكل فرد التعبير عن آرائه ومشاركة محتواه بسهولة من خلال النصوص الكتابية أو الصور أو المقاطع الصوتية والمرئية. توفر لنا هذه القنوات الاتصال الفوري والفعال، مما يسهل علينا التفاعل مع الآخر.

ومن البديهي أن تصبح منصات التواصل الاجتماعي أداة أساسية للتواصل بين الطلبة فتواصل في الجامعة تعددت طرقه واختلفت أساليبه من تواصل مباشر إلى تواصل إلكتروني.

تسهم التقنيات الحديثة مثل الأنترنيت والهواتف الذكية والذكاء الاصطناعي في توسيع نطاق التواصل بين الطلبة سواء داخل القاعة أو خارجها، كما تمكن وسائل التواصل الاجتماعي والمنصات الرقمية الطلاب من مشاركة المعرفة وتبادل الأفكار بسهولة، وتحقيق التعلم التشاركي والتفاعلي، ويسهم بشكل جوهري في إثراء المحتوى العلمي وتعزز

الفهم المتبادل فهي تسمح لهم بتبادل الأفكار والمعلومات بسرعة وسهولة، سواء كان ذلك في مجموعات الدراسية أو غيرها من خلال تبادل الخبرات.

وفي هذا المبحث سنأخذ نماذج من التواصل الإلكتروني بين الطلبة:

1-2- نماذج من التواصل الإلكتروني في الجامعة:

تعتبر اللغة المكتوبة من أحد أنواع التواصل اللفظي وهي الأكثر استعمالا على مواقع التواصل الاجتماعي، سواء كمنشورات أو محادثات في الخاص سنأخذ محادثة (مسنجر) كنموذج لتحليل التواصل.

النموذج رقم 02: محادثة مسنجر بين الطلبة

الصور عبارة عن لقطات شاشة من مجموعة مسنجر، وهو عبارة عن تطبيق ومراسلة فورية تابع لموقع فيس بوك إذ يمكن لمستخدمي الفيس بوك التواصل مع يعضهم البعض من خلاله بإرسال رسائل، وصور، وفيديوهات، وإجراء مكالمات ويمكن أن تنشئ من خلاله مجموعة مسنجر أي أن تتواصل مع العديد من الأطراف في وقت واحد" مجموعة خاصة" ويمكنك تسميتها أيضا.

وما تمثله الصور في الأعلى: عينة حقيقية تتمثل في محادثة عبر موقع مسنجر بين مجموعة من الطلبة يراجعون دروس نظرية الحجاج تحضيرا للامتحان.

تتضمن المحادثة نقاشا بين الطلبة حول تحليل قصيدة واستخراج الحجج منها وتبيين نوعها، بما في ذلك استرجاع واستحضار المعارف والمعلومات التي قدمتها أستاذة المقياس خلال المحاضرات.

تضم المجموعة خمسة أعضاء أنشئت في تاريخ الثالث والعشرين من شهر جانفي سنة 2024 أي قبيل الامتحانات المقررة كان عنوان المجموعة " مراجعة لامتحان نظرية الحجاج"، مجموعة مخصصة لطلبة الثانية ماستر تخصص لسانيات الخطاب، تم إنشاؤها منذ خمسة أشهر تقريبا، ويجيء عنوان المجموعة باللغة العربية الفصحى.

وصف الوضعية التواصلية:

يتضح من عنوان المجموعة أن الطلبة يراجعون للامتحان الخاص بمقياس "نظرية الحجاج".

1- **المرسل**: الطلبة: يشارك في هذه المحادثة خمسة طلبة.

2- **المرسل إليه**: الطلبة فهم يرسلون ويتلقون الرسائل في آن واحد.

3- الرسالة: محادثة حول استخراج الحجج وتحديد أنواعها من قصيدة وتحسين فهم الطلاب وإعدادهم للحلول بشكل صحيح وأفضل للامتحان يركزون على تبادل

المعارف والمعلومات وطرح الأسئلة والاستفسارات لتحقيق هذا الهدف والرسالة هنا عبارة عن رسائل مكتوبة وليست شفهية.

4- السنن: هناك مزيج بين اللغة العربية واللهجة العامية مع استخدام لغة محترمة وتقديم المعلومات بوضوح وصراحة والاستجابة بإجابة للاستفسارات ونقاشات جيدة ومقنعة ونلاحظ أن هذا السنن جمع بين الأطراف المتواصلين كلهم.

5- السياق: علمي تمت هذه العملية التواصلية قبيل الامتحان بأيام قلائل وهو مراجعة لمقياس نظرية الحجاج استعدادا للامتحان وتحضيرا له في حين يتواصل الطلبة لمناقشة المفاهيم وتبادل المعارف لتحسين فهمهم.

6- قناة الاتصال: تواصل غير مباشر " إلكتروني" كتابي" عبر " تطبيق التواصل الفوري" مسنجر".

استخراج المقاصد:

- المقصد الأولي: مراجعة للامتحان مقياس نظرية الحجاج، وهذا اتضح من خلال عنوان المجموعة " مراجعة لامتحان نظرية الحجاج".

- المقصد الثاني: مناقشة الأفكار واستخراج الحجج من القصيدة المتوقع طرحها في الامتحان وضح من خلال الرسائل المكتوبة " حجة التعريف التركيبي" البيت الأول والثاني حجة التعريف الوصفي والمركب.

- المقصد الثالث: التعاون على المراجعة وتقديم الدعم لبعضهم واختصار الوقت.

مبدأ التعاون:

«هو ليس سوى أحد الطرق للتعبير عن الشيء يشكل جوهر التواصل اللفظي، وقد وضع العديد من المنظرين في العقود الأخيرة من القرن العشرين هذا المبدأ تحت مسميات متنوعة على سبيل المثال: يرى ب- شارودو أن أساس كل حديث هو " عقد

التواصل" لا يقتصر التواصل اللفظي على مجرد تبادل الكلمات بين شخصين، بل هو عملية معقدة تتضمن أبعادا متعددة».[1]

يظهر مبدأ التعاون من خلال هذه العملية التواصلية الإلكترونية غير المباشرة، ذات الاتجاه العمودي في:

– المشاركة الأنشطة، حيث يشارك جميع الطلبة في المجموعة بنشاط وتفاعل، من خلال طرح الأسئلة والإجابات السريعة، وتقديمهم الدعم لبعضهم البعض.

– الاحترام، لقد بدت علامات الاحترام والتقدير بادية في هذه المحادثة "شكرا".

– العمل الجماعي والتواصل الفعال، حيث يعملون معا على تحليل القصيدة ويتواصلون بفعالية مستخدمين اللهجة العامية تارة واللغة العربية تارة.

نلاحظ من خلال المحادثة، والاستجابة للرسائل والرد مباشرة أن هناك دورة كلامية "دورة دي سوسير تمت الإشارة لها في الفصل الأول".

يلحظ على عبارات الطلبة من ناحية التركيب أنها مزيج بين اللغة العربية والعامية الدارجة، وبعض الرموز التعبيرية، القلب مثلا وهو إشارة أو رمز أحبب الإجابة أو أحببت الفكرة الذي يمثل هنا تواصلا غير لفظي فالطالب لم تقل إجابتك صحيحة بل أشارت إلى ذلك وبناء على هذا يفسر هذا الانتقال اللغوي من مستوى إلى آخر.

نلاحظ تبادلا كلاميا بين المتكلمين بوصفه تفاعلا إيجابيا وحوارا « حيث تتبادل الشّخصيات مواقفها بطريقة محكمة ومنظّمة».[2]

هذا الحوار مكتوب ويمكن أن يقرأ أطراف التواصل الرسالة بشتى أنواعها وكل حسب اختياره فمنهم من يقرؤها قراءة صامتة ومنهم من يستعمل القراءة السريعة وغيرها

[1]- Dominique Maingueneau, Analyser les textes de communication, France, 1ere édition , 2014, p : 21-22.

[2]– خليفة الميساوي، الوصائل في تحليل المحادثة– دراسة في استراتيجيات الخطاب– عالم الكتب الحديث، إربد، الأردن، ط1، 2012، ص: 33.

وبما أن التواصل هنا لهدف المراجعة للامتحان نرى أن تكون القراءة الغالبة هي القراءة المتفحصة.

لم تنقطع المحادثة فقد تداخلت الأدوار والعملية هنا عملية تبادل عفويّة فالملفوظات هنا واضحة ومحكومة بعلاقة وثيقة، رغم أن أطراف التواصل استعملوا اللّهجة العاميّة، لكن البناء هنا سليم بينما احتوى عناصر غير لسانية ذكرتها سابقا.

تميزت المحادثة بالتجاوب والتفاعل الإيجابيين، إذ إنّ الأشخاص في المحادثة كلهم مشاركون في الحوار، وبهذا المعنى تصبح العملية التواصلية ناجحة، صحيح أن هذا التواصل ليس مباشرا فهو إلكتروني لكنه ناجح وقد استوفى جميع شروط نجاح العملية التواصلية.

تمثلت هذه العملية التواصلية في التواصل الكتابي الإلكتروني وبما أنها بين الطلبة فهذا التواصل يعد تواصلا أفقيا " الذي يكون فيه أطراف التواصل من مستوى واحد "، وفي هذا النموذج كلهم طلبة في نفس المرتبة ونفس المستوى والتخصص ذاته.

لقد كانت العمليات التواصلية داخل هذه المجموعة ناجحة، يمكننا ربط هذا بعدد أفراد المجموعة كلما كان العدد قليلا أتيحت فرصة التواصل والمدة الزمنية لتحدث الأشخاص «يزداد بشكل طبيعي ثراء المعلومات المتاحة داخل المجموعة، يزداد إنتاج الأفكار بشكل متناسب مع حجم المجموعة، يُفضل أن يكون العدد من 4 إلى 6 أشخاص وهناك عوامل أخرى يجب مراعاتها، من الواضح أنه كلما زاد حجم المجموعة قل وقت التحدث الذي يتم تخصيصه لكل شخص.

بالإضافة إلى ذلك أنه كلما زاد حجم المجموعة أصبح الاتفاق بين المشاركين والتماسك أكثر صعوبة، يجد الأفراد أكبر قدرا من الرضا في المجموعات الصغيرة ».[1]

إذن المجموعة توافرت فيها تقريبا كل العوامل المساعدة على نجاح العملية التواصلية، بحيث كان جميع العناصر مشاركين في التواصل ويعبرون عن أفكارهم بوضوح

[1] Gilles Amado. André Guttet, Dynamique des communications dans les groupes, P :62.

وصراحة وثقة، تميزت الرسائل بالوضوح والموضوعية حيث تم تبادل الأفكار بشكل مفهوم، الاستماع ،تمتع أطرف التواصل بمهارات جيدة في القراءة والاستماع الفعال، حيث كانوا يستجيبون للآراء والأفكار لبعضهم البعض بتفهم واحترام، ولا ننسى بالذكر التفاعل الإيجابي في حين سادت أجواء الإيجابية للحوار، لقد تم تحقيق الهدف المحدد للعملية التواصلية ألا وهو تحليل القصيدة كمراجعة للامتحان، يتمتع أطراف هذه العملية التواصلية بالقدرة على التكيف مع التغييرات في الحوار والتعامل بمرونة مع آراء الآخر وأفكارهم، يتم تقييم تغذية راجعة بناءة لأداء المشاركين، يمكننا أن نحكم على هذه العملية التواصلية بأنها ناجحة تماما.

النموذج رقم 03: منشور فيسبوكي من صفحة خاصة بالطلبة

الصورة أعلاه: هي منشور فيسبوكي لإحدى طالبات الماستر- جامعة ابن خلدون تيارت- تخصص لسانيات الخطاب.

تعتبر هذه الصفحة (السنة الثانية ماستر لسانيات الخطاب+ تعلمية اللغة جامعة ابن خلدون) مجموعة خاصة بالطلبة التخصصين المذكورين في عنوان الصفحة، عدد أعضائها ما يقرب 393 مشتركا، تم إنشاؤها منذ سنتين تقريبا، ويجيء عنوان الصفحة باللغة العربية الفصحى، وهي تعد لغة الخطاب، الأولى من حيث الاستخدام في هذه

المجموعة، تليها اللهجة العامية، في حين اختلطت فيها العربية الفصيحة باللهجة العامية الدارجة، والرموز والإشارات.

تعبر الطالبة من خلال هذا المنشور عن مزيج من المشاعر " الحزن والفرح والفخر" وهي على مشارف نهاية المشوار الجامعي، عبرت عن هذه المشاعر بأساليب تواصلية مختلفة تمثلت في الكتابة باللغة العربية الفصيحة، والرموز التعبيرية التي تعكس التواصل غير اللساني، كالحزن مثلا والفرحة، فعبرت عن حالتها الشعورية (الحزن، الحب، النجاح، والأسف).

فقولها الكتب وتلتها برمز تعبيري وهو القلب الأحمر الذي دل على حبها للقراءة والجامعة والأصدقاء، فهي لم تكتب كلمة أحبهم أو الذين أحببتهم بل اكتفت بوضع رمز تعبيري يدل على ذلك.

كان التواصل كتابيا، هنا عمودي الاتجاه جماهيري الشكل.

تختلف اللغة المستعملة بين الطلبة، في تواصلهم مع بعضهم، بحيث يتحرر الطلبة في محدثاتهم من القيود اللغوية، متجاوزين قواعدها.

وإذا تأملنا التعليقات والردود حول هذا المنشور، نلحظ تجسيدا للتواصل الفعال والمهارات الكتابية والتعبيرية وغيرها من الملاحظات التي سنكتشفها من خلال التعليقات.

– نماذج من تعليقات على المنشور الفيسبوكي:

المرسل: صاحب المنشور.

المرسل إليه: الطلبة المشاركون في المجموعة وكلهم خريجي هذه السنة الدراسية.

السنن: اللغة العربية الفصحى، اللهجة العامية، الفرنسية الرموز التعبيرية (علامات غير لفظية).

السياق: علمي.

الرسالة: من شور فيسبوكي والتعليقات، وبالتالي محادثة، تجلت في تبادل أدوار الكلام والتعبير عن الآراء المختلفة.

قناة الاتصال: فيس بوك

من مقاصد هذه العملية التواصلية نذكر:

– التعبير عن المشاعر، يهدف المرسل إلى مشاركة مشاعره المختلطة تجاه التخرج مع أصدقائه.

– التواصل يسعى الطالبة إلى التواصل مع بعضهم البعض ومشاركة مشاعرهم وتقليل من ضغطهم من خلال تعبيرهم على ذلك كتابة.

– الشكر والوداع حيث قدم الطلبة لبعضهم التشجيع والدعم خلال هذه المرحلة الصعبة" آخر خطوات" "أرغب في تقديم شكري" المشوار قد انتهى أحبتي" " إلى الملتقى"

– مبدأ التعاون:

تجلى من خلال هذه العملية التواصلية في، المشاركة والدعم النفسي فقد شارك الطلبة مشاعرهم وتجاربهم مع بعضهم البعض، وقدموا الدعم والمواساة، قد تواصل الطلبة بشكل إيجابي وبناء.

تختلف ردود الطلبة ومهاراتهم في الكتابة (ظاهرة جلية من خلال التعليقات).

التعليق الأول مثلا: " كانت أياما شاقة وممتعة في نفس الوقت"، تواصلت الطالبة هنا بلغة عربية فصحى، ولم يخلوا تعليقها من الرموز غير اللفظية، عبرت بها عن الحب والمودة.

في التعليق الموالي للأول: نجد الطالبة استعملت لغة هجينة ما يعرف بالعربيزي، حيث مزجت بين المنطوق العربي والحرف اللاتيني، بمقصود قول: (الدراسة والتعب، كانت أياما جميلة لن تنسى)، إضافة إلى الوجوه التعبيرية، التي تشير إلى (القلب: الحب، وجه مبتسم ومغطى بالقلوب: سعيد ومحب أيضا، اليدين المضمومتين: الدعاء).

التعليق الثالث: كانت الكتابة باللغة العربية الفصحى السليمة، جمعت فيه الطالبة بين التعبير الكتابي، " التواصل اللفظي، والتواصل غير اللفظي، باستعمالها هي أيضا الرموز التعبيرية التي تعد تواصلا غير لساني.

التعليق الرابع: كانت الكتابة باللغة العربية، مستعملة هي أيضا الرموز التعبيرية، فنلحظ تجسيدا لحالتها وهي تكتب كلماتها، الحزن والفرحة والوداع.

تعليق تقوى الله:

لم يكن تعليق هذه الطالبة مماثلا لتعليق الطلبة الباقين، بل كان يختلف كل الاختلاف كان التعليق عبارة عن جزء من قصيدة عبرت بها عن حنينها للأيام، واستعملت

لغة سليمة عربية فصيحة، وشكرت فيها أساتذتها وتمنت فيها التوفيق والسداد للجميع لم تستعمل الطالب الرموز التعبيرية، بل اكتفت بالكلمات المكتوبة وكانت تلك الألفاظ ترسم المشهد وتجسد حالة الطالبة بوضوح ودقة كافيين حقا.

لقد بدت استجابة الطلبة في تعليقاتهم حيث كانوا كلهم متناغمين مع المنشور، فاشتركت كل التعليقات في التوجه للأساتذة بالشكر، كانت كلها تعبر عن الحزن والفرح، والفخر، جاءت أغلب التعليقات بلغة عربية فصيحة مع رموز تعبيرية.

– أنواع وأشكال التواصل:

– التواصل الكتابي: استخدم التواصل الكتابي في هذا النموذج من خلال المنشور والتعليقات التي كانت مكتوبة.

– التواصل غير اللفظي: استخدم التواصل غير اللفظي من خلال الرموز التعبيرية التي أوضحت معالم الحزن (القلوب المكسورة) وغيرها من الرموز.

– أشكال التواصل:

– التواصل الإلكتروني: الذي تمثل في المنشور على الفيس بوك، والتعليقات.

يمكننا أن نصف هذه العملية التواصلية الإلكترونية بأنها كتابية غير مباشرة فقد تجلت فيها كل المهارات التي يتميز بها الطالب الجامعي على وجه الخصوص، كانت نموذج رائع عن التواصل الفعال بين الطلبة.

يعد هذا النموذج مثالا جيدا على التواصل الكتابي الذي استخدم فيه الطلبة وسائل التواصل الاجتماعي.

المبحث الثاني: التواصل في الإدارة والملتقيات العلمية

النموذج رقم 01: استبانة خاصة بإدارة كلية الآداب واللغات

تعد الإدارة الجامعية من أبرز الهياكل الفاعلة داخل المؤسسات الجامعية، وهي عنصرا مهما في الجامعة.

تتسم الإدارة الجامعية بخصائص وسمات تجعل منها مختلفة عن باقية الإدارات، فالإدارة الجامعية يختلف مديروها ورؤساؤها وموظفوها وكلياتها ومراكزها، فهي القاعدة التي يعتمد عليها الوسط الجامعي ككل.

وكان من الأجدر أن نأخذ بعين الاعتبار دراسة للتواصل داخل هذه الخلية المنظمة نظرا لأنها مكان يتواجد فيه الاتصال والتواصل سواء الكتابي عن طريق الصفحات الإلكترونية الخاصة بها أو التواصل المباشر ونظرا لهذا قمنا بدراسة ميدانية داخل **– إدارة كلية الآداب واللغات جامعة ابن خلدون تيارت–**

لقد تم إعداد الدراسة في صورة استبيان على عشرين موظفا في الإدارة كان كل استبيان يحتوي ستة أسئلة، يقابلها ثلاثة اقتراحات، وذلك بتوفير جو الثقة وتوضيح الهدف من الدراسة والحرص على مصداقية الأجوبة.

قمنا بهذه الدراسة على عينة تشكلت من عشرين موظف خمسة منهم ذكور وخمس عشرة موظفة أنثى.

قامت هذه الدراسة على معالجة معطيات بطريقة إحصائية وتحليل النتائج المتحصل عليها، حيث اعتمدنا تفريغ النتائج المتحصل عليها في جداول وحولنا كل تكرار لنسبة مئوية بـ ضرب عدد الإجابات في مئة وتقسيمها على عدد الأشخاص الذي كما ذكرنا سابقا أنه كان عشرين موظفا اداريا.

1– مجتمع الدراسة: أجريت هذه الدراسة في إدارة كلية الآداب واللغات جامعة ابن خلدون تيارت خلال الموسم الدراسي 2024/2023.

2- عينة الدراسة: بما أن هدف الدراسة من الأساس كان التواصل في الجامعة ونظرا لدور المهم الذي تلعبه الإدارة في الجامعة بصفتها الخلية والمركز والمسؤول والأدرى والأعلم بكل ما يجري ويصول في الجامعة ففيها نجد الأساتذة والرؤساء والطلبة وفيها يقوم التواصل بأنواعه وأشكاله، الشتى فعلى هذا الأساس تم أخذ عينة منها أيضا.

أولا- عرض وتحليل الجداول:

- الجدول رقم 1:

يمثل الجدول إجابات، إن كان الموظفون يواجهون أسئلة استفسارية من الطلبة قصدنا بهذا السؤال التواصل بنوعيه سواء كان شفهي مباشر بقدوم الطالب إلى الإدارة واستفساره عن مواضيع تخصه أو التواصل الكتابي من خلال إرسال الرسائل عبر الصفحة الخاصة بالكلية.

هل تواجه أسئلة استفسارية من الطلبة ؟	التكرار	النسبة
قليلا	08	%40
كثيرا	04	%20
دائما	08	%40
المجموع	20	%100

ما يلفت الانتباه في هذه الدراسة أن ثمة اتصال وتواصل بين الموظفين الإداريين والطلبة.

من خلال هذا الجدول وفيما يخص استفسارات الطلبة نجد النسبة الأكثر تشير إلى أن الطالب يتوجه للإدارة للاستفسار والسؤال فقد شكلت الإجابة بنعم دائما 40% والإجابة كثيرا ما يستفسرون مثلت 20% ويمكننا أن نجمع الإجابتين في نسبة واحدة فتكون 60% أي ما فوق النصف من الطلبة يتجهون للإدارة للتواصل وموظفيها، في حين شكلت النسبة المئوية للطلبة الذين لا يلجؤون للإدارة للاستفسار 40% أي النسبة الأقل.

توجهت لسؤال صاحب الصفحة الرسمية للكلية على الفيس بوك إن كان الطلبة يتواصلون معه عبر الصفحة كتابيا قال نعم لكن ليس بالقدر الذي يتوجهون به للإدارة

شخصيا، ومن هذا نستخلص أن التواصل المباشر الشفهي طغى على التواصل الكتابي وشكل النسبة الأكبر.

– الجدول رقم 2:

يمثل الجدول الثاني نتائج للإجابات عن سؤال قصدنا به ثقة الطالب الإعلانات التي تنشر على صفحة الكلية، كان غرضنا من السؤال المطروح إن يكتفي الطالب بالتواصل الإلكتروني الأكاديمي أم يرى بأن اللجوء إلى الإدارة والاستفسار من الموظفين مباشرة هو الأصح فكان السؤال كالتالي.

هل يكتفي الطالب بالإعلانات المكتوبة أم يعود إلى الإدارة للتأكد منها؟	التكرار	النسبة
قليلا	01	%5
كثيرا	02	%10
دائما	17	%85
المجموع	20	%100

يلجأ معظم الطلاب 85% على اللجوء للإدارة لتأكد والاستفسار، يعتمد عدد قليل من الطلاب 10% على الإعلانات المكتوبة، وقليلا جدا ما يكتفي الطالب بالإعلانات المكتوبة.

تشير بينات الجدول أعلاه إلى أن أغلب الطلبة إن لم نقل كلهم يتجهون للإدارة لتأكد من الإعلانات المكتوبة سواء كان على الصفحة الخاصة بالكلية أم الإعلانات المعلقة في واجهة الإدارة " أماكن الخاصة بالإعلانات" ومثلت الإجابة "قليلا " أي الطلبة الذين يكتفون بالإعلانات فقد نسبة ضئيلة جدا 5% من الطلبة وهذا من غير الطبيعي فهل المشكل في الرسالة لم تبلغ الطلبة أم أن قلة الثقة أو بالأحرى انعدامها في المكتوب، وهنا من الممكن أن نعمم أن الطلبة يفضلون التواصل الشفهي المباشر على التواصل الكتابي.

من خلال الجدول الأول والثاني يمكننا القول إن التواصل الشفهي المباشر يمثل النسبة الغالبة نظرا للنتائج المتحصل عليها أي أن الطالب لم يكتف بالمنشور بل يذهب ويستفسر عن صحة الموضوع شفاهة.

– الجدول رقم 3:

في الجدول الموالي تقييم للتعبير ضمن التواصل الطلابي، أي دراسة للوضوح وإمكانية الطلبة من ايصال الرسالة بشكل واضح ودقيق حتى يتمكن المستقبل من فهم واستيعاب المبتغى من الحديث، وعليه كان السؤال كالتالي:

هل يتمكن الطلبة من طرح أسئلة واضحة الهدف؟	التكرار	النسبة
قليلا	15	%75
كثيرا	04	%20
دائما	01	%5
المجموع	20	%100

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الطلبة الذين لا يحسنون صياغة السؤال أو بالأحرى تبليغ الرسالة إلى المستقبل بطريقة صحيحة أكثر من الطلبة الذين لهم القدرة على طرح السؤال المباشر حيث مثلت نسبتهم75% وهذا يعود لعدة عوامل ومنها الخجل.

من خلال النتائج نجد أن أغلبية الطلبة لا يجدون مهارة الحديث وهذا ما يجعلهم عاجزين عن التعبير بأسلوب جيد وواضح ومباشر.

نسبة قليلة جدا من الطلبة قادرون على طرح أسئلة مباشرة مما قد يدل على عدم قدرتهم على التعبير والتفاعل.

وإن أحالنا هذا إلى نتيجة فإنما سيحيلنا إلى أن الطلبة لا يرتبطون ارتباطا وثيقا بالمهارات التواصلية، حيث تساعد هذه الأخيرة على فهم المعلومات والتحدث بسلاسة

وطلاقة وضوح وإيجاز وبالتالي قدرة الطلبة على طرح الأسئلة المباشرة والتعبير على أفكارهم بطريقة صحيحة صريحة.

- الجدول رقم05:

ما اللغة التي يستعملها الطالب في التواصل مع أعوان الإدارة؟	التكرار	النسبة
اللغة العربية	0	%0
اللهجة العامية	16	%80
هجين بين اللغات "العربية والأجنبية"	04	%20
المجموع	20	%100

يوضح هذا الجدول طبيعة اللغة المستعملة التي يتواصل بها الطالب مع أعوان الإدارة، وكما نعلم جميعا أن الطبقة الجامعية تعكس ثقافة المجتمع ككل فنجد في الجامعة الجزائرية الازدواجية اللغوية والثنائية اللغوية وفي الغالب ما تكون العامية هي الأكثر استعمالا بين الطلبة إلا أن لغة التواصل تختلف من طالب لآخر فيا ترى هل يوجد هذا التنوع اللغوي حتى في تواصل الطالب مع أعوان الإدارة؟ وهذا ما سنكتشفه من خلال هذا الجدول.

كما كان متوقعا أغلبية الطلبة إن لم نقل كلهم يستعملون اللهجة العامية، حيث مثلت نسبتهم 80% في حين أكد الموظفون أن الاستفسارات التي توجه إليهم والطلبات كلها باللهجة العامية، إلا أن بعض الأحيان وفئة قليلة فقد تتواصل معهم بهجين من اللغات أكد أعوان الإدارة أنها مزج بين الفرنسية والعامية، في حين شكل 0% الصفر بالمئة الطلبة الذين يستعملون اللغة العربية أي نادرة تماما.

يشير الجدول إلى أن اللهجة العامية هي الأكثر شيوعا والتي يستعملها الطلاب للتواصل مع أعوان الإدارة، بينما لا يستعمل أي طالب اللغة العربية الفصحى.

– الجدول رقم 06:

في هذا الجدول سنستعرض طقوس اللباقة والأعراف التواصلية، يا ترى هل الطالب يتواصل من الإداريين باحترام كما هو الحال مع الأستاذ أم أن الأسلوب يتغير والطريقة التواصلية تختلف وهذا ما سوف نستنتجه من خلال الدراسة الميدانية المتمثلة في الجدول التالي:

ما رأيك في طريقة تواصل الطلبة معك؟	**التكرار**	**النسبة**
طريقة لبقة ومؤدبة	05	%25
تواصل عادي محايد	15	%75
تواصل غير لائق	0	%0
المجموع	20	%100

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أن غالبية الطلبة يتواصلون مع أعوان الإدارة بأسلوب عادي محايد حيث بلغت نسبتهم 75% في حين يتواصل25% منهم بالطريقة اللبقة المؤدبة، ولم يتواصل أي طالب بأسلوب غير لائق وهذا ما يجب أن يكون عليه الطالب الجامعي " نخبة المجتمع".

نستنتج بشكل عام أن الطلبة يتمتعون بأسلوب جيد في التواصل، ويمكن القول إن تواصل الطلبة مع أعوان الإدارة حسن بشكل عام، إلا أنه يمكن العمل على تحسينه أكثر من خلال تشجيع الطلبة على التواصل بأسلوب أكثر لباقة وتأدب.

لحظنا على وجه الموظفين نسبة رضى عالية عن الطريقة التواصلية للطلبة معهم، وعبر بعض منهم عن تفضيلهم لتواصل أكثر لباقة، وقد أكدوا على الغياب التام لسلوكيات السلبية سواء اللسانية أو غير اللسانية منها، من الملاحظ بإيجابية عدم وجود أي إشارات لفظية أو غير لفظية أو تقييمات تشير إلى تواصل غير لائق من قبل الطلبة.

– الجدول رقم 07:

من حيث الإطناب والإيجاز يمثل الجدول رقم 07 أسلوب التواصل والحديث فيا ترى هل الطالب يعبر عن ما يريد بمهارة تواصلية من خلال أسلوبه في الكلام والتعبير عن فكرته ورأيه من خلال وضوح المعنى والدقة اللغوية والتنظيم المنطقي للفكرة وهل يؤثر على المتلقي يا ترى، تهدف هذه الدراسة إلى تقييم مهارات التواصل لدى الطلبة من جانب الإطناب والإيجاز في الكلام.

كيف تقييم أساليب تواصل الطلبة معك؟	التكرار	النسبة
موجز بالقدر الكافي	02	%10
الإطناب في الحديث " كثرة الكلام والتكرار"	14	%70
الاختصار المقل" العجز عن توضيح الفكرة	04	%20
المجموع	20	%100

الجدول في الأعلى أظهر تقييم أعضاء الإدارة لطرق التواصل التي يستخدمها الطلبة معهم من حيث الإطناب والإيجاز تشير النسبة 70% إلى أن معظم الطلبة يميلون إلى شرح احتياجاتهم أو طلباتهم بشكل مفصل، وهذا دليل على اعتماد الطالب على التواصل الشفهي المباشر، أما 10% يدل ذلك على قدرة بعض الطلاب على إيصال المعلومات بشكل مباشر الذي يمكننا وصفه بالقلة القليلة يقدمون معلومات محددة وواضحة دون الحاجة للشرح الإضافي.

في حين لا يقدم الطلاب الباقون المعلومات الكافية لفهم احتياجاتهم بشكل كامل وبالتالي هم يواجهون صعوبة في فهم الطالب، ويطالبون بتوضيح إضافي.

نستنتج من حلال هذه النتائج ومن خلال ما قدمه الموظفون يشير ذلك إل شعور البعض منهم بأن الطلاب يميلون إلى الإطالة في الحديث دون التركيز على النقاط الأساسية.

النموذج رقم 02: التواصل في الملتقيات العلمية تبادل للمعارف وبناء لجسور التعاون

إنه ومما لا شك فيه أن أهم عملية تواصلا تقوم في الوسط الجامعي هي التي تكون داخل قاعات الجامعة أي ما يقوم بين الأستاذ والطالب من تواصل شفهي كان أو كتابي أو غير لساني من الأساس

فالتواصل بين الطلاب والأستاذة في الجامعة يعتبر أمرا بالغ الأهمية كما يمكن أن يعزز العلاقات بين الطلبة والأساتذة مما يؤدي إلى بيئة تعليمية أكثر، وتحقيقٍ للنجاح.

إن ما يميز الجامعة ملتقياتها سواء كانت الدولية منها أو الوطنية وهي من أهم الفعاليات التي تنظمها الجامعات وذلك لما لها من دور في تعزيز المعرفة وتطوير البحث العلمي هي التي تحدث فيها المداخلات وفيها نجد الكم الهائل من المعلومات والأفكار والآراء المختلفة فيها نجد الطالب والأستاذ والمدراء ورؤساء الأقسام هناك تجتمع التخصصات تحت سقف واحد يتحدثون عن موضوع واحد بأفكار وطرق مختلفة ومتعددة فيها كلٌ يتحدث باسم تخصصه وبطريقته فهي منصة مثالية في تعزيز التعاون وتبادل الخبرات ولا تخلوا مثل هذه الملتقيات من التواصل بأنواعه وأشكاله فهي مثال للتواصل الفعال: وكنموذج عن ذلك لدينا:

الملتقى الوطني: حول الدراسات البينيّة والنقد الأدبي، يوم 15ماي 2024، ابتداء من الساعة 9:00 إلى 11:00، صباحا، بمدرج الوئام بمجمع سيميطال.

اخترت أن آخذ عينات منه في بحثي البسيط هذا لدراسة وتحليل عمليات التواصل القائمة في مثل هذه الملتقيات العلمية الزاخرة بالثقافات المختلفة والكم الهائل من التواصل بكل أنواعه وشتى أشكاله.

وأرفقنا هذه الجزئية بتسجيلات فيديو حتى تكون كنموذج حقيقي واضح.

أولا– وصف العملية التواصلية:

المرسـل: البـاحثون الـذين يعرضـون نتـائج أبحـاثهم أو يشـاركون في النقاشـات (الأساتذة الذين يلقون المداخلات).

المرسل إليه: الجمهور من الطلبة والأساتذة الحاضرين في الملتقى، الجمهور المستهدف.

السـنن: اللغـة العربيـة الفصـحى، اللهجـة العاميـة، اللغـة الفرنسـية، واللغـة الإنجليزيـة، يتخللها علامات غير لفظية" التصفيق" وتعابير الوجه.

السياق: علمي أكاديمي ثقافي.

الرسـالة: محادثـة فهنـاك تبـادل للمعلومـات وتبـادل في أدوار الكـلام تمثلـت في المعلومات العلمية، والأفكار والنتائج البحثية، والخبرات.

قنـاة الاتصـال: تواصـل شـفهي مباشـر وجـه لوجـه، تمثـل في (إلقـاء المـداخلات وطـرح الأفكـار لفظيـا)، تواصـل كتـابي (أوراق البحـث المـدخلات المكتوبـة لافتـة الإعـلان المعلقـة خلـف الأسـاتذة وشـعارات الجامعـة، تواصـل غـير اللفظـي (تمثـل في لغـة الجسـد، التعبـيرات الوجهية، إيماءات اليد).

نجـد في هـذه الجلسـة العلميـة مـالا نجـده في التواصـل العـادي، فكانـت الألفـاظ والمصطلحات علمية دقيقة، وتحتاج الفهم العميق والتركيز والانتباه.

تواصـل متعـدد الوسـائط ومُختَلِـفُ الطـرق اسـتخدمت أشـكالا متنوعـة للتواصـل، الوسائل السمعية والبصرية، مكبرات الصوت، الملصقات بأنواعها والمطويات المكتوبة.

– أنواع التواصل في هذا الملتقى:

– تواصـل اللفظـي: تمثـل في العـروض التقديميـة، حيـث قـدم الأسـاتذة أوراقهـم البحثيـة شفاهة.

– التواصل غير اللفظي:

– لغة الجسد: تعابير الوجه وحركات اليدين ووضعيات الجسم التي عززت الفهم أثناء العرض وهذا كان حاضرا عند كل الأساتذة المتدخلين.

– الملصقات العلمية: عرضت وكانت أمام الحاضرين مباشرة حيث يتمكنون من الاطلاع عليها.

– التواصل الكتابي:

– الأوراق العلمية وتوزيع المطويات التي تضمنت التوقيت وعدد الجلسات وأسماء الأساتذة الباحثين وعناوين المداخلات والجامعات الحاضرة (سنرفق صورة للمطويات).

– الملخصات التي كان يكتبها الطلبة والملاحظات والتعقيبات والاستفسارات المكتوبة من طرف الأساتذة الحاضرين.

– التواصل الإلكتروني:

– تمثل في الإعلان الذي نشر على الصفحة الخاصة للكلية.

– البث المباشر الذي نشر أيضا على الصفحة الرسمية للكلية.

– أشكال التواصل:

– التواصل الفردي: تمثل في المحادثات الجانبية، لقاءات غير رسمية بين المشاركين مثل: الحوار بين الطلبة، بين الأساتذة، أو بين طالب وأستاذ.

توجيه القائمين على الملتقى ومنظميه كتوزيع الطلبة في المقاعد أو الإشارة لهم بالهدوء وغيره.

– التواصل الجماهيري: الجلسات العامة كحضور الجميع للعرض التقدمي الرئيسي مثل: إلقاء مدير الجامعة للكلمة الترحيب والاستفتاح.

– التواصل التصاعدي: تمثل في الحوار بين الأستاذ المنظم ومدير الجامعة، " مدير جامعة ابن خلدون فل يتفضل مشكورا".

لقد حضرت كل أنواع التواصل وأشكاله في هذا الملتقى الوطني، الذي كان فيه التفاعل بين الحضور ممتاز، وهذا ما أسهم في تحقيق أهداف الملتقى بشكل أكثر فعالية وتأثير.

وبالنظر إلى النماذج السابقة فإن التواصل في الجامعة يتشكل بكل أنواعه ويتجلى بكل صفاته وطرقه.

خـاتمة

وفي ختام هذا البحث، لا أحد يجادل في قوة التواصل وما له من أهمية في الحياة سواء العلمية أو العملية أو غيرها ويبقى التواصل عنصرا أساسيا، وخاصية من بين الخصائص العظيمة التي يتميز بها الإنسان عن غيره.

لكن هذا التميز لا يمنع التواصل من تعرضه لمعيقات تخترق فعاليته فهو ليس فعالا وناجحا دائما فهناك العديد من العمليات التواصلية الفاشلة، وقد تعددت أشكاله وأنواعه في الوسط الجامعي الذي كان هو ميدان دراستنا، فقد أصيبت عمليات التواصل بالنجاح تارة والفشل تارة أخرى.

التواصل أنواع وأشكال منها اللفظي وغير اللفظي الذي يتشكلان في تواصل مع الذات والغير والجماعات وباتجاهات مختلة متلونة تتجسد حسب كل قالب.

أشارت النماذج التي قمنا بدراستها إلى أن الجامعة وسط زاخر بالتواصل والخطابات والثقافات المتنوعة.

ومن خلال بحثنا توصلنا إلى مجموع من النتائج تمثلت في التالي:

❖ التواصل أحد أهم العوامل التي تؤثر في تطور الجامعات وتقدمها وتحقيق نسب جيدة من النجاح، فالخطاب التواصلي يلعب دورا حيويا في تعزيز العلاقات داخل البيئة الأكاديمية حيث يمكن الطلاب وأعضاء الهيئة التدريسية من تبادل الأفكار وتبني المعارف وهذا كله من خلال التواصل الفعال.

❖ يمكن تحقيق التواصل الفعال من خلال تبني استراتيجيات فعالة وتطبيق أشكال مختلفة ومتعددة من التواصل، وهذا يتطلب اهتماما متواصلا بتطوير المهارات لدى جميع أفراد المجتمع الجامعي بالإضافة إلى توفير بيئة تدعم الحوارات المفتوحة والتفاعل البناء.

❖ حتى يكون التواصل فعالا ناجحا لا بد للطالب أن يستخدم مهاراته المختلفة (القراءة- الكتابة -الحديث -الاستماع) التي لا تخص الطالب فقط بل كل فرد في الوسط الجامعي من أساتذة وموظفين إداريين ومدراء وغيرهم.

❖ لكل نوع من التواصل دور مهم في تحقيق أهداف التعليم والتعلم فالمحاضرات تمثل تواصلا شفهيا بامتياز والمناقشات الصفية تتيح للطالب فرص التحاور والتفاعل ولغة الجسد والعروض التقديمية المرئية والتواصل الكتابي والمراسلات الإلكترونية تمثل التواصل غير اللفظي وهناك العديد من الأنواع وكل نوع من هذه الأخيرة يسهم في خلق بيئة تفاعلية شاملة وزيادة في انخراط الطلبة في الجامعة.

❖ إن لغة الخطاب التواصلي في الجامعة مختلفة الأساليب والطرق وهي مختلفة وشاملة وتتميز بخصائص تجعل منها متميزة عن الخطابات العادية فهي أكثر رسمية ودقة أكاديمية محترمة واحترافية متنوعة.

❖ التواصل الصفي عنصر مهم لتنمية المهارات لدى الطلبة. فمن خلال التفاعل مع الأستاذ والزملاء يصبح الطلبة قادرين على التواصل والفهم وبالتالي تطوير مهارات التواصل فهو يلعب دورا حيويا في تعزيز التفاعل بين الطلاب والأساتذة، مما يسهم في بناء بيئة تعلمية إيجابية وتحفيزية.

❖ في الملتقيات العليمة يكمن التواصل في الجوانب المتعددة التي تشمل النقاشات، والتبادل الثقافي، وتوجيه الأسئلة والاستفسارات. يعتبر التواصل الفعال أحد عناصر النجاح في الملتقيات، حيث يُمكنه تحفيز التفاعل بين المشاركين، وتبادل المعرفة والخبرات، كما يساهم التواصل الجيد في إبراز الأفكار والبحوث بشكل واضح ومقنع، وبالتالي يعزز مستوى التأثير والتأثر الإيجابي للمشاركين في الملتقى العلمي.

❖ تواصل الطلبة عبر المواقع يعزز التواصل الاجتماعي والتفاعل بينهم، مما يسهم في تبادل الآراء وتوفير فرص التعلم وتطوير المهارات مثل الكتابة والتعبير وغيرها.

❖ التواصل في الجامعة يشمل مجموعة واسعة من الأشكال والأنواع، بما في ذلك التواصل الشخصي اليومي بين الطلاب والأساتذة والموظفين والإداريين، والتواصل الصفي داخل الفصول الدراسية والمحاضرات. بالإضافة إلى ذلك، يشمل التواصل الأكاديمي من

خلال مناقشات الصف، والبريد الإلكتروني، والمنتديات الأكاديمية على الإنترنيت وتواصل الطلاب فيما بينهم فهذا كله يشكل دورا حيويا في بناء مجتمع جامعي متماسك داعم ومترابط.

وصفوة القول من كل هذا إن التواصل في الجامعات ليس مجرد عملية بسيطة يستطيع كل شخص القيام بها بنجاح تاما؛ بل هي عملية معقدة تتدخل فيها عدة عوامل واستراتيجيات وهنا يأتي دور أفراد الجامعة بوصفهم النخبة التي تحمل صفات تميزهم عن غيرهم ولا بد أن يكون من خلال هذه الصفات طريقة تواصلهم وأسلوبهم الذي لابد من أن يكون فعالا وذلك من خلال إتقانهم للمهارات والخبرات التي تسمح لهم بتأثير في الآخرين.

الملاحق

استبيان موجه لموظفين الإداريين –قسم اللغة والأدب العربي–

حول دراسة تقييمية للتواصل الطلابي

نوع التواصل (شفهي كتابي)

1- هل تواجه أسئلة استفسارية من الطلبة :

- قليلا ☐
- كثيرا ☐
- دائما ☐

2- هل يكتفي الطالب بالإعلانات المكتوبة ام يعود إلى للإدارة للتأكد منها

- قليلا ☐
- كثيرا ☐
- دائما ☐

تقييم التعبير ضمن التواصل الطلابي

3- هل يتمكن الطلبة من طرح اسئلة واضحة الهدف

- قليلا ☐
- كثيرا ☐
- دائما ☐

4- ما اللغة التي يستعملها الطالب في التواصل مع أعوان الإدارة

- اللغة العربية ☐
- اللهجة العامية ☐
- هجين بين اللغات "العربية والأجنبية" ☐

طقوس اللباقة والأعراف التواصلية

5- ما رايك في طريقة تواصل الطلبة معك :

- طريقة لبقة ومؤدبة ☐
- تواصل عادي محايد ☐
- تواصل غير لائق ☐

الإطناب والإيجاز

6- كيف تقيم أساليب تواصل الطلبة معك "التقييم الأسلوبي"

- موجز بالقدر الكافي ☐
- الإطناب في الحديث "كثرة الكلام والتكرار" ☐
- الإختصار المقل "العجز عن توضيح الفكرة" ☐

الملاحق:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ابن خلدون – تيارت
كلية الآداب واللغات
قسم اللغة والأدب العربي

مخبر الخطاب الحجاجي أصوله ومرجعياته وآفاقه في الجزائر
مشروع البحث التكويني: الدراسات البينية وآفاق الدرس النقدي.
بالتنسيق مع فرقة البحث التكويني الموسومة بـ:
المدونة الصوفية في الجزائر بين التحقيق والنشر والدراسة قراءة في الخطاب الصوفي الجزائري

ينظمان:

الملتقى الوطني الأول حول: الدراسات البينيّة والنقد الأدبي
يوم: 15 ماي 2024.

البرنامج:

- 09:45 -09:00 الجلسة الافتتاحية
- آيات بينات من الذكر الحكيم.
- النشيد الوطني
- كلمة السيد مدير جامعة ابن خلدون –تيارت.
- كلمة السيد عميد كلية الآداب واللغات: أ.د: زروقي عبد القادر.
- كلمة السيد رئيس المجلس العلمي: أ.د: بلحسين سليمان.
- كلمة السيد مدير مخبر الخطاب الحجاجي: أ.د: داود أحمد.
- كلمة السيد رئيس الملتقى: د: عطى الله الناصر.

الديباجـــــــة:

بناء على توصية صدرت في اليوم الدراسي الذي انعقد بتاريخ 2022/12/20، تحت مسمى الدراسات البينية وحقل الدراسات المقارنة، ومفاد هذه التوصية هو أن نوتج هذه الفعالية من يوم دراسي إلى ملتقى وطني، ثم في فرصة لاحقة نحولها إلى ملتقى دولي ما أن تسمح لنا الفرصة والإمكانيات. واطلاقا من وعينا فها نحن نقترح على الباحثين من الأساتذة المحاضرين، وطلبة الدكتوراه من كل جامعات الوطن أن يشاركونا البحث الجاد في موضوع لا يزال يستقطب الباحثين والمفكرين، وحتى النقاد والمبدعين، هذا الموضوع هو الدراسات البينية والنقد الأدبي.

كما هو معلوم لدى أهل الاشتغال، فإنّا نعيش في عصر ما بعد الحداثة، أو الحداثة السائلة على حدّ قول زيجمونت بومان، حيث تنهك الحدود الجمالية والموضوعاتية بين حقول المعرفة الإنسانية بشكل عام ، فالتحولات التي عرفها النص الأدبي المعاصر مسّت بنيته الفنية ورؤيته الفكرية بشكل لا يخطئه الإدراك، لم تعد هناك من قواعد جماليّة مقدّسة، ولا حقول معرفة متخصصة وميزاً من الهجنة كما أنّه وفي مجال النقد الأدبي لم يعد المنهج مقدّسا، ومحتفى به على حساب النص. بل إنّ النص هو الذي يملي قواعد التعامل الإجرائي معه إننا نضحي بالمنهج من أجل المحافظة على قصدية النصوص، وعلى مبدأ انفتاحها على بيئتها العلمية وجوارها الثقافي و الدّراسات المقارنة هي الأخرى أصبحت متعدّدة التخصصات، فالظاهرة الأدبية على سبيل المثال تتعالق حتما مع الظاهرة الاجتماعية والسياسية والثقافية، وهكذا بحيثُ أنّ عصر التخصصات المتزمتة ذات الحدود الصارمة لم تعد محلّ ترحيب من الدارسين فلقد أضحتْ العلوم الإنسانيّة حقلا بينيّا، متعدّدَ التخصصات حدوده مخترقة ومقدّساته منتهكة إنّنا نشهد تداخلا بين الأدبي والفلسفي والإيديولوجي والثقافي، والاجتماعي والتاريخي، وما من نشاط نقدي يفقل هذه الحقيقة إلاّ ويفضي إلى نتائج مضللة، فالناقد الأدبي والمبدع وعالم الاجتماع والفيلسوف والانثروبولوجي، يلتقون عند نقطة تقاطع لتبادل المواقع، والأدوار، والمنظورات، وأدوات الاشتغال والتفكير، وبناء على ذلك نقترح على الباحثين والأكاديميين، هذا الحقل الدّراسي المقارني والنقدي، من أجل مزيد من الإضاءات والتبصّرات العلمية لمجال اشتغال الأستاذ الجامعي في علاقاته ببيئته العلميّة والاجتماعيّة.

11:00-10:00 الجلسة العلمية الأولى: (مدرج الرتام)
برئاسة الأستاذ الدكتور أحمد بوزيان.

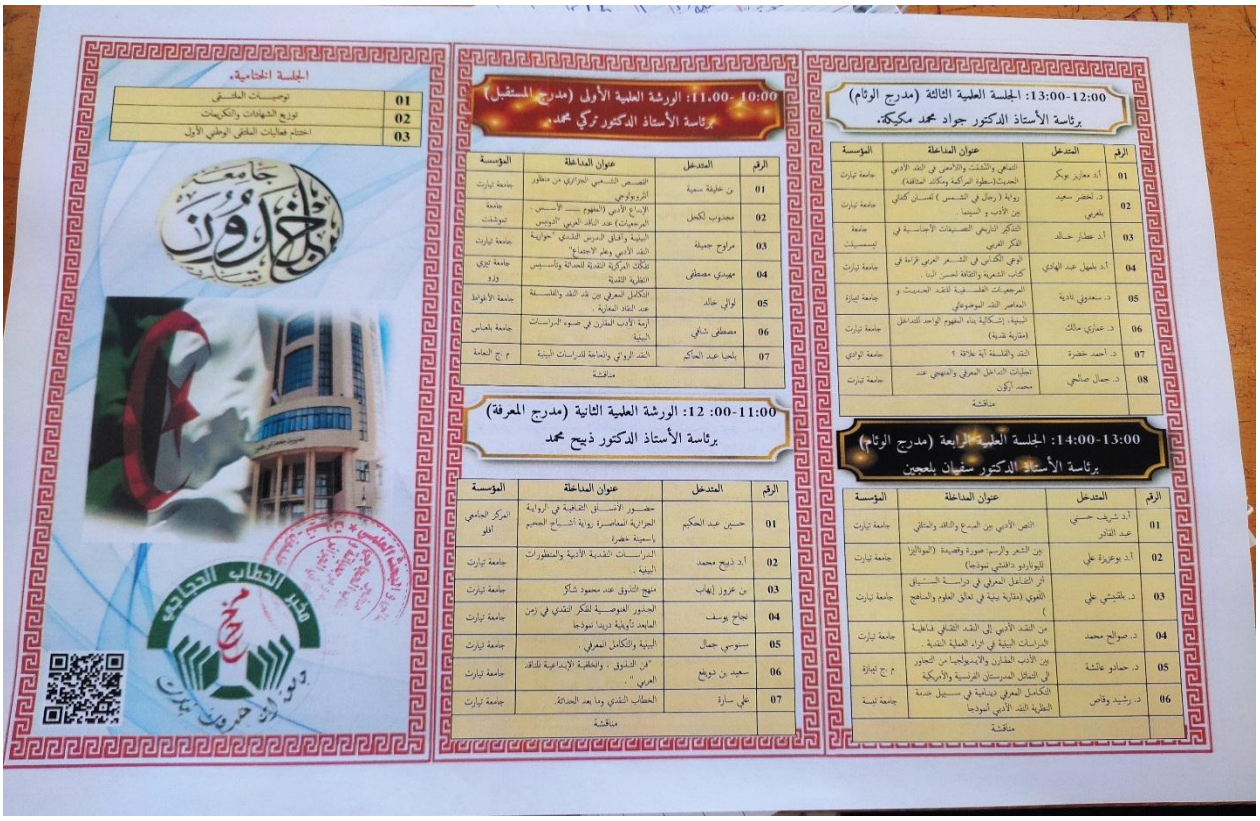
الرقم	المتدخل	عنوان المداخلة	المؤسسة
01	أ.د بسالم بن لباد /بوظيفة محمد	البعد والنقد تعاضدا أو تعارضا (قراءة في الرؤية النقدية وأشكال البعدي)	جامعة غليزان
02	د. بوخال مصطفى	المقاربة الجديدة والخطاب النقدي	جامعة تيبازة
03	أ.د راوية يحياوي	الوعي النقدي البيني المركب في تحليل الخطاب الصحفي عند أمنة بلعلى	جامعة تيزي وزو
04	أ.د أحمد مزيان	حدود البينية في تأويل الصوفية للنصوص الأدبية	جامعة جاية
05	أ.د رمضاني حسين	دعاة الفكر الحداثي في الإسلام أو القرآنيون الجدد قراءة في المنطلقات والأدوات	جامعة تيارت
06	أ.د كرّاش بحولة	التكامل المعرفي وأنظمة الفنية وجمالية إبداعاتها المعرفية	جامعة تيارت
07	أ.د مهدي منصور	تجهات الأنساق وتطلعها في ضوء الدراسات البينية	جامعة تيارت
08	أ.د بوخال الخضر	النقد الثقافي والتكاملية التمثل والاشتغال	مركز الجامعة

مناقشة

12:00-11:00: الجلسة العلمية الثانية (مدرج الرتام)
برئاسة الدكتور شريط رانج.

الرقم	المتدخل	عنوان المداخلة	المؤسسة
01	أ.د. أحمد بوزيان	جدل التوحد بين الشاعر والصوفي	جامعة تيارت
02	أ.د براهيم بوجالمة	مجالات الدرس المقارن بين المدرسة الفرنسية والأمريكية	جامعة تيبازة
03	أ.د بوعمامة نجادي	القراءة الحداثية لسورة الفاتحة من منظور الدراسات البينية الأستاذ محمد أركون	جامعة تيارت
04	أ.د كمال بن عطية	بينات الفلسفة والنقد الأدبي (التخصصات المعرفية والمنهجية)	جامعة الجلفة
05	أ.د جواد محمد مكيكة	النقد الثقافي وأثره في الدراسات البينية – الخطاب وصفه ظاهرة ثقافية	جامعة تيارت
06	أ.د قاسم قادة	فعل التواصل بين الذات والمستقبل .	جامعة تيارت
07	أ.د فتح الله محمد	الأدب المقارن والبحث عن إجابات معرفية جديدة	جامعة تيسمسيلت
08	أ.د بوطرفاية مصطفى	القراءة النقدية بوصفها نشاطا إبداعيا	جامعة تيارت

مناقشة



11:00- 10:00: الورشة العلمية الأولى (مدرج المستقبل)
برئاسة الأستاذ الدكتور تركي محمد.

الرقم	المتدخل	عنوان المداخلة	المؤسسة
01	بن خليفة سمية	التصور النسقي الجزائري من منظور الانروبولوجي	جامعة تيارت
02	مجنوب لكحل	الإبداع الأدبي (المفهوم ـــ الأسس المرجعيات) عند الناقد العربي التونسي	جامعة تيسمسيلت
03	مزلوح جميلة	البينية وأفاق الدرس النقدي "حوارية النقد الأدبي وعلم الاجتماع"	جامعة تيارت
04	مهيدي مصطفى	تهافت المركزية النقدية للحداثة والتأسيس النظرية النقدية	جامعة تيزي وزو
05	لوالي خالد	التكامل المعرفي بين نقد النقد والفلسفة عند الناقد المغاربة	جامعة الأغواط
06	مصطفى شافي	أزمة الأدب المقارن في ضوء الدراسات البينية	جامعة بالميلس
07	بلحيا عبد الحاكم	النقد الروائي والحاجة للدراسات البينية	م ج التعامة

مناقشة

12:00-11:00: الورشة العلمية الثانية (مدرج المعرفة)
برئاسة الأستاذ الدكتور ذبيح محمد

الرقم	المتدخل	عنوان المداخلة	المؤسسة
01	حسين عبد الحكيم	حضور الأنساق الثقافية في الرواية الجزائرية المعاصرة رواية أشراح الجحيم لأسيمة حضرة	المركز الجامعي أفلو
02	أ.د ذبيح محمد	الدراسات النقدية الأدبية والمنظورات البينية .	جامعة تيارت
03	بن عزوز إلهاب	منهج التذوق عند محمود شاكر	جامعة تيارت
04	نجاح يوسف	الجذور الغنوصية لفكر النقدي في زمن المابعد تأويلية دريدا نموذجا	جامعة تيارت
05	بسوسي جمال	البينية والتكامل المعرفي .	جامعة تيارت
06	سعيد بن ذويغ	"في التذوق . والنظرية الإبداعية للناقد العربي ".	جامعة تيارت
07	علي سارة	الخطاب النقدي وما بعد الحداثة	جامعة تيارت

مناقشة

13:00-12:00: الجلسة العلمية الثالثة (مدرج الرتام)
برئاسة الأستاذ الدكتور جواد محمد مكيكة.

الرقم	المتدخل	عنوان المداخلة	المؤسسة
01	أ.د معزيز بوكر	التعالق والتشتت والالتحام في النقد الأدبي الحديث(سطوة التركيبة ومكائد الثقافة)	جامعة تيارت
02	د. لخضر سعيد بلعربي	رواية (رمال في الشمس) لغسان كنفاني بين الأدب و السينما .	جامعة تيارت
03	أ.د عنطار خالد	التفكير التاريخي للتصنيفات الأجناسية في الفكر العربي	جامعة تيسمسيلت
04	أ.د بلهول عبد الهادي	الوعي الكياني في الشعر العربي المعاصر في كتاب الشعرية والثقافة لحسن البنا .	جامعة تيارت
05	د. سعدوني بادية	المرجعيات الفلسفية للنقد الحديث و المعاصر النقد الموضوعاتي	جامعة تيبازة
06	د. عماري مالك	البينية . إشكالية بناء المفهوم الواحد للتداخل (مقاربة نقدية)	جامعة تيارت
07	د. أحمد حضرة	النقد والفلسفة أية علاقة ؟	جامعة تيارت
08	د. جمال صالحي	تجليات التداخل المعرفي والمنهجي عند محمد أركون	جامعة تيارت

مناقشة

14:00-13:00: الجلسة العلمية الرابعة (مدرج الرتام)
برئاسة الأستاذ الدكتور سفيان بلعجين

الرقم	المتدخل	عنوان المداخلة	المؤسسة
01	أ.د شريف حسني عبد القادر	النص الأدبي بين الإبداع والنقد والتلقي	جامعة تيارت
02	أ.د بوعزيزة علي	بين الشعر والرسم: صورة وقصيدة (الموناليزا لليوناردو دافنشي نموذجا)	جامعة تيارت
03	د. بلقيدشي علي	أثر التفاعل المعرفي في دراسة السياق اللغوي (مقاربة بينية في تعالق العلوم والمناهج)	جامعة تيارت
04	د. صوالح محمد	من النقد الأدبي إلى النقد الثقافي فاعلية الدراسات البينية في إثراء العملية النقدية .	جامعة تيارت
05	د. حمادو عائشة	بين الأدب المقارن والأيديولوجيا من التجاور إلى التماثل المدرستان الفرنسية والأمريكية	م ج تيبازة
06	د. رشيد وقاص	التكامل المعرفي ديناميه في سبيل خدمة النظرية النقد الأدبي أنموذجا	جامعة تيسة

مناقشة

الجلسة الختامية.

01	توصيات الملتقى
02	توزيع الشهادات والتكريمات
03	اختتام فعاليات الملتقى الوطني الأول

وسنرفق القرص بتسجيلات صوتية من الحصة النظرية وصور وتسجيلات فيديو أيضا من الملتقى.

قائمة المصادر والمراجع

القرآن الكريم برواية ورش عن نافع.

أولا– القواميس والمعاجم:

1. باتريك شارودو، دومينك منغو، معجم تحليل الخطاب، تر، عبد القادر المهيري، حمادي صمود، سيناترا، تونس، دط، 2008.

2. البستاني بطرس، محيط المحيط، قاموس مطول للغة العربية، مكتبة لبنان، بيروت، دت، 1987.

3. الفيروز أبادي (مجد محمد بن يعقوب)، القاموس المحيط، مكتب تحقيق التراث في مؤسسة الرسالة، ط8، 2005.

4. ابن منظور ، لسان العرب، دار صادر، بيروت، لبنان، طبعة جديدة، دت، المجلد الخامس عشر، مادة، (و ص ل).

ثانيا– قائمة الكتب:

1. أحمد حسين الصّغير، التّعليم الجامعي في الوطن العربيّ، تحديّات الواقع ورؤى المستقبل، دار عالم الكتب للنشر والتّوزيع والطّباعة، القاهرة، مصر، ط1، 2005.

2. أسامة محمد سيد، عباس حلمي الجميل، الاتصال التربوي رؤية معاصرة، دسوق، دار العلم والايمان، ط 1، 2014.

3. أشرف غريب، القراءة السريعة بأسلوب النجمة، مكتبة الصيان، ط1، الرياض، نقلا عن معجم مقاييس في اللغة لابن فارس تح، عبد السلام محمد هارون، دار الفكر، للنشر والطباعة والتوزيع.

4. الطاهر بن حسين بومزبر، التواصل اللساني والشعرية، مقاربة تحليلية لنظرية رومان جاك أبسون، الدار العلمية للعلوم، ط1، 2007.

5. العابدي هشام فوزي – الطائي يوسف حجيم – الأسدي أفنان عبد العلي، إدارة التعليم الجامعي، الوراق التوزيع والنشر، الأردن، ط1، 2008.

6. المصطفى عمراني، التواصل نماذج ورهانات، عالم الكتب الحديث، إربن، الأردن، ط1، 2016.

7. إيريك بويسنس، السيميولوجيا والتواصل تر: جواد بنيس، دار رؤية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر،2017، دط.

8. بشير محمد عربيات، إدارة الصفوف، وتنظيم بيئة التعليم، إدارة الصفوف وتنظيم بيئة التعليم، ط 1، دار الثقافة، عمان الأردن، 2006 م.

9. تشاندلر، أسس السيميائية، تر: طلال وهبة، المنظمة العربية للترجمة، بيروت، لبنان، ط1، 2008.

10. جميل حمداوي، التواصل اللساني والسيميائي والتربوي، مكتبة المثقف، ط 1، 2015 م.

11. ابن جني، الخصائص، تح: محمد على نجار، الجزء الأول، دار الهدى للطباعة والنشر، بيروت لبنان، دط.

12. حسن عبد الباري عصر، الاتجاهات الحديثة لتدريس اللغة العربية في مرحلتين الإعدادية والثانوية، المكتب العربي الحديث للطباعة والنشر، الإسكندرية، 1994.

13. أبو الحسين إسحاق بن إبراهيم بن وهب، البرهان في وجوه البيان (نشر من قبل باسم نقد النشر لقدامة بن جعفر)، تح: حفني محمد شرف مكتبة الشباب- مطبعة الرسالة القاهرة، مصر، 1969م، دط .

14. حمادي صمود، التفكير البلاغي عند العرب أسسه وتطوره إلى القرن السادس (مشروع قراءة)، منشورات الجامعة التونسية، دط، 1981.

15. خليفة الميساوي، الوصائل في تحليل المحادثة- دراسة في استراتيجيات الخطاب- عالم الكتب الحديث، إربد، الأردن، ط1، 2012.

16. راشد علي عيسى، مهارات الاتصال، كتاب الأمة، العدد103، السنة24، وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية، بدولة قطر، 2004.

17. رايص نور الدين، نظرية التواصل واللسانيات الحديثة، مطبعة سايسفاس، المغرب، ط1، 2007.

18. ربحي مصطفى عليان، ومحمد عبد الدبس، وسائل الاتّصال وتكنولوجيا التّعليم، دار صفاء للنّشر والتّوزيع، عمّان، الأردن، ط2، 2003.

19. رحيمة الطيب عيساني، مدخل إلى الإعلام والاتصال، دار الكتاب العالمي للنشر، ط1، 2008.

20. رومان يكبسون، قضايا الشعرية، ترجمة محمد الولي ومبارك حنوز، دار توبقال للنشر، الدار البيضاء، المغرب، ط 1، 1988.

21. سناء محمد سليمان، سيكولوجيا الاتصال الإنساني ومهاراته، عالم الكتب، ط1، القاهرة، 2014.

22. ابن سنان الخفاجي، سر الفصاحة، دار الكتب الملكية، برلين، ط1، 1932م.

23. سيبويه أبي بشر عمرو بن عثمان بن قنبر، الكتاب، تح: عبد السلام محمد هارون، مكتبة الخانجي، القاهرة، ج1، ط2، 1988.

24. صالح خليل أبو أصبع، الاتصال الجماهيري، دار الشروق، ط1، عمان، 1999.

25. عبد الحافظ سلامة، الاتصال وتكنولوجيا التعليم، الطبعة العربية، عمان، دار اليازوري، 2007.

26. عبد اللطيف الفرابي وآخرون، معجم علوم التربية، مصطلحات البيداغوجيا والديداكتيك، سلسلة علوم التربية، دار الخطابي للطباعة، المغرب، ط1، ج1، 1994.

27. عبد الهادي بن ظافر الشهري، استراتيجيات الخطاب – مقاربة لغوية تداولية – دار الكتاب الجديد المتحدة، بيروت، لبنان، ط 1، 2004.

28. أبي عثمان عَمرو بن بَحر الجاحظ، البيان والتبين، تحقيق: مُوفّق شهاب الدين، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، الجزء الأول، ط2، 2003.

29. عدنان يوسف العتون وآخرون، التواصل الاجتماعي، من منظور نفسي واجتماعي وثقافي، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2011.

30. علي راشد، الجامعة والتدريس الجامعي، لبنان، دار النشر مكتبة الهلال، ط1، 2007.

31. عمر أوكان، اللّغة والخطاب، إفريقيا الشرق، المغرب، 2000.

32. عوض هاشم، الاتصال اللغوي الشفهي (الصعوبات، والتشخيص، والعلاج)، دار الشجرة للنشر والتوزيع، سورية، دمشق، 2015.

33. فاروق عبده فليّة، وأحمد عبد الفتّاح الزكي، معجم مصطلحات التربية لفظا واصطلاحا، دار الوفاء لبدينا الطّباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، (د.ط)، 2004.

34. فاطمة طبال بركة، النظرية الألسنية عند رومان جاكوبسون، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، ط 1، 1993.

35. فهد محمد الشعابي الحارثي، الاتصال اللغوي في القرآن الكريم، ط1، مكتبة مؤمن قريش، منتدى المعارف، بيروت 2014م، نقلا عن شريف الحمودي، مهارات الاتصال، ط2، عمان، دار يافا، 2006م.

36. فؤاد عبد المنعم البكري، الاتصال الشخصي في عصر تكنولوجيا الاتصال ، نقلا عن وجون بيتنز، الاتصال الجماهيري.

37. محسن بوعزيزي، السيميولوجيا الاجتماعية، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، ط1،2010.

38. محسين علي عطية، مهارات الاتّصال اللّغوي وتعليمها، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، ط 1، 2008 .

39. محمد إبراهيم الخطيب، طرائق تعليم اللغة العربية، مكتبة التوبة، الأردن.

40. محمد العبد، العبارة والإشارة دراسة في نظرية الاتصال، القاهرة، مكتبة الآداب، ط1، 2008.

41. محمد خليفة الأسود، التمهيد في علم اللغة، منشورات السابع من أفريل، بنغازي، ليبيا، ط2، 2004.

42. محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التّأثير، ط 1، عالم الكتب، القاهرة، 1997 م، نقلا: حسن عماد مكاوي، ليلى حسين السيد.

43. محمود عبد الفتاح رضوان، الاتصال اللفظي والغير اللفظي، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2012.

44. محمود فهمي حجازي، مدخل إلى علم اللّغة، دار قباء للطباعة والنّشر والتوزيع، القاهرة.

45. مريم بن الاحرش، السيميائيات دراسة في التواصل البيداغوجي مع ذوي الاحتياجات الخاصة المركز الطبي التربوي بالجلفة.

46. مصطفى عليان، ومحمد عبد الدّبس، وسائل الاتّصال وتكنولوجيا التّعليم.

47. مصطفى فهيم، مهارة التفكير في مراحل التعليم العام، دار الفكر العربي، ط1، القاهرة، 2002.

48. منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، جامعة الأسكندرية،2002.

49. ميساء أحمد أبو شنب، مشكلات التّواصل اللّغوي، مركز الكتاب الأكاديمي، عمّان، الأردن، ط1، 2015.

50. نبيل عبد الهادي وآخرون، بطئ التعلم وصعوباته، ط1، دار الوائل للنشر، الأردن، عمان، 2000.

51. نور الدين رايس، السيميائيات والتواصل، عالم الكتب الحديث إربد، الأردن، ط،1، 2016.

52. يوسف أبي بكر بن محمد بن علي السكاكي، مفاتيح العلوم، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، ط1، 1983م.

53. بشير العلاق، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، دار اليازوزي العلمية، الطبعة العربية، الأردن 2009 .

54. عبد الجليل مرتاض، اللّغة والتّواصل، إقترابات لسانية للتواصلين: الشفهي والكتابي، دار هوما للطباعة والنشر، الجزائر، دط.

ثانيا– مجلات علمية:

1. أحمد فرحات وعمار عون، صعوبات التّواصل اللّغوي التّعليمي عند المدرّسين في مرحلة التعليم الابتدائي، مجلّة العلوم النّفسية والتربوية، جامعة الوادي مارس2016.

2. بشير ابرير، آليات تحليل الخطاب في كتاب سيبويه، مجلة كلية الآداب واللغات، جامعة محمد خيضر بسكرة، جانفي وجوان 2012، ع10و11.

3. حمدي إبراهيم حسن، رؤية حول مفهوم التواصل اللغوي، مجلة كليات اللغات والترجمة، جامعة الملك سعود، العربية السعودية، يونيو2011، ع1.

4. سعيد بنكراد، استراتجيات التواصل من اللفظ الى الإماءة، مجلة علامات.

5. عمادة السنة التحضيرية، مهارات الاتصال، الجامعية الالكترونية السعودية، المملكة العربية السعودية، ط1، 2012.

6. محند الركيك، نظرية التواصل في ضوء اللسانيات الحديثة، مجلة علامات، الرباط، المغرب، 2005، ع24 .

7. مختار بروال، التواصل البيداغوجي ومعيقاته: مقاربة تحليلية من منظور العقد البيداغوجي الحديث، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية –جامعة الوادي، ع. 5، فيفري 2014،90.

8. نادر محمد سراج، التواصل الغير كلامي بين الخطاب العربي القديم والنظر الراهن، مجلة الفكر العربي المعاصر، 1990ع.

رابعا– أطروحات الدكتوراه:

1. أمبارك صفية بن سعد، سميائيات التواصل الحواري في الخطاب القرآني قصة سيدنا موسى عليه السلام أنموذجا، رسالة دكتوراه جامعة زيان عاشور بالجلفة، 2019 / 2020.

2. مرير خيرة، إستراتيجيات التواصل وأساليب الحجاج اللغوي في القصص القرآني – قصة موسى عليه السلام أنموذجا، رسالة دكتوراه، جامعة أحمد بن يحي الونشريسي – تيسمسيلت - 2019 / 2020 .

3. مزاري بودربالة، واقع اللغة العربية في منصات التواصل الاجتماعي ــ النخب الجامعية نموذجا ـ رسالة دّكتوراه، جامعة تيسمسيلت،2022م ـ 2023م.

خامسا– المصادر الأجنبية:

A– Les Dictionnaires :

1. A J Greimas, J Courtés, Sémiotique, Dictionnaire raisonné de la théorie du langage, France.
2. Dictionnaire de Synonymes mots de sens voisin Et contraires, Le robert, 1978.
3. Dictionnaire des Synonymes et Analogies, Paris, Larousse, 2008.
4. Franck Neveu, Dictionnaire des sciences de langage, 2 e édition, Paris, 2011.

5. George Mounin , Dictionnaire de Linguistique , Paresse , Universitaire , de France , 1974 , France .
6. Jean Dubois et autres, Dictionnaire de linguistique, Larousse, 1 ere édition, 1994 .

B– Les Livres :

7. Dominique Maingueneau, Analyser les textes de Communication, France, 1 ere édition , 2014.
8. Dominique Wolton , Il faut sauver la communication , Ed , Flammarion Paris .
9. Ferdinand de Saussure, Coures de Linguistique Générale, Talantikit, Bejaïa, 2002.
10. Gilles Amado. André Guittet, Dynamique des communications dans les groupes, 6 e édition,
11. paris,2012,2014.
12. Lindy , busby,Mass communication in a new age
13. Méchelle Fayet, Jean- Denis Commeignes, Méthodes de communication écrite et orale, Dunod, paris, 2 e édition, 2005.
14. Olivier Soutet, Linguistique, France, 1 re édition, 1995
15. Michelle Fayet. Jean- Denis Commeignes, Méthodes de communication écrite et orale.
16. Wolvin & Coakley ,1992 :19- 21,in: Byrns,1994 :21 , Pearson& al,2003 :134 , Rankin,1929, in : Devito,1993.

فهرس الموضوعات

فهرس الموضوعات:

إهداء

شكر وعرفان

مقدمة ..... أ-و

مدخل: التواصل في زحام المفاهيم

1- مفهوم التواصل Communication 08

1-1- التواصل من المنظور العربي 12

1-2- التواصل من المنظور اللساني 16

2- عناصر التواصل 19

أولا- المرسل (Destinateur)..... 19

ثانيا-المرسل إليه (Destinataire) 20

ثالثا- الرسالة (Message) 21

رابعا- السّنَن (code)..... 22

خامسا- السياق "Contexte"..... 23

سادسا- القناة "Canal"..... 23

3- التواصل من المنظور السيميائي..... 25

3-1- أهداف التواصل..... 27

4 - بين التواصل والاتصال 28

الفصل الأول: أنواع التواصل وأشكاله

المبحث الأول: التواصل اللساني والتواصل غير اللساني 31

1- التواصل اللفظي Verbal communication 31

1- 1- التواصل الشفهي Communication Orale 32

- المهارات اللازمة للتواصل اللساني 34

فهرس الموضوعات:

1-1-1- مهارة الاستماع 35

1-1-2 - مهارة التحدث (الكلام) 39

1-1-2-1- العناصر والمبادئ الفعالة في عملية التحدث 40

-الطلاقة..... 40

- الانسياب..... 40

-صحة التعبير 41

-سلامة الأداء..... 41

1-1-2-2- مراحل عملية التحدث 41

- الاستشارة 41

- التفكير 41

- الصياغة 42

- النطق 42

1-1-2-3- أهمية مهارة المحادثة في التواصل..... 43

2- العوامل المساعدة على نجاح العملية التواصلية اللسانية 44

أ- الرؤية المشتركة 44

ب- التفاعل (الاتصال وجه لوجه)..... 44

ج – الثقة 44

د- اللغة المشتركة بين المرسل والمستقبل..... 45

1-2- التواصل الكتابي (Communication écrite) 45

1-2-1 مهارة القراءة 46

1-2-1-1- أنواع القراءة..... 48

1-2-1-2- القراءة الخاطفة 49

1-2-1-3- القراءة المتفحصة الناقدة 49
1-2-1-4- القراءة الصامتة 49
1-2-1-5- القراءة السريعة..... 50
1-2-2 - مهارة الكتابة 51
2 - التواصل غير اللفظيNoun verbal communication..... 52
2-1- قنوات التواصل غير اللفظي 54
2-1-1- لغة الجسد..... 54
2-1-2- التواصل البصري 55
2-1-3- تعابير الوجه 56
2-1-4- اللمس..... 58
2-1-5- الابتسامة..... 58
2-1-6- المظهر Appearnce 58
2-3- بين التواصل اللفظي وغير اللفظي..... 60
المبحث الثاني: مجالات التواصل 61
1- التواصل الذاتي: Interpersonnel Communication 61
2- التواصل بين الجماعات: (التواصل في المجموعات)Group s' communication..... 62
2-1- التواصل داخل المجموعات الصغيرة 63
2-2 - التواصل داخل مجموعات كبيرة grand Group Communication 63
3- التواصل وفق اتجاهاته..... 64
3-1- التواصل العمودي..... 64
3-1 -1- التواصل النازل 64
3-1-2- التواصل الصاعد 65

3-2- التواصل الأفقي 66
4- التواصل الجماهيري 66
5- التواصل البيداغوجي 69
6- عوامل نجاح التواصل ومعوقاته 71
6-1- العوامل الداخلية 71
6-1-1 –الذاتية 71
6-2- العوامل الخارجية 73
6-3 - العوامل اللغوية (الثنائية والازدواجية) 74

الفصل الثاني: التواصل في الجامعة نماذج ورهانات

المبحث الأول: نماذج من التواصل بين الطلبة 77
1- تعريف الجامعة 78
2- تعريف الطالب الجامعي 79
النموذج رقم01: التواصل الصفي 80
2- التواصل الجامعي في رحاب التكنولوجي 88
2-1 - نماذج من التواصل الإلكتروني في الجامعة 89
النموذج 02: محادثة مسنجر بين الطلبة 89
النموذج رقم 03: منشور فيسبوكي من صفحة خاصة بالطلبة 94
المبحث الثاني: التواصل في الإدارة والملتقيات العلمية 100
النموذج رقم 01: استبانة خاصة بإدارة كلية الآداب واللغات.....100
1- مجتمع الدراسة 100
2- عينة الدراسة 101
أولا- عرض وتحليل الجداول 101

فهرس الموضوعات:

النموذج رقم 02: التواصل في الملتقيات العلمية تبادل للمعارف وبناء لجسور التعاون.....107
الملتقى الوطني.....107
أولا- وصف العملية التواصلية 108
أنواع التواصل في هذا الملتقى.....108
خاتمة 112
الملاحق 116
قائمة المصادر والمراجع 119
فهرس الموضوعات.....128
الملخص

الملخص:

في الجامعة، يتميز التواصل باستخدام مصطلحات علميّة ودقيقة وأسلوب محترم رسمي بين الطلاب والأساتذة والإدارة، وقد أسهمت وسائل التواصل الرقمي بشكل كبير في تعزيز فعالية وجودة هذا التواصل، وعليه تعد مهارات التواصل أساسية في البيئة الجامعية، حيث نجد التواصل يتجلى بأشكاله المتنوعة وبمختلف ألوانه.

الكلمات المفتاحية: التواصل اللفظي، التواصل غير اللفظي، المهارات، شبكات التواصل الاجتماعي.

Summary:

At the university, communication is characterized by the use of scientific and precise terminology and a respectful and formal style among students, professors, and administration. Digital communication means have greatly contributed to enhancing the effectiveness and quality of this communication. Communication skills are essential in the university environment, where we find communication manifested in its various forms and colors.

Keywords: verbal communication, non-verbal communication, skills, social networks.