جامعة يحي فارس المدية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

مطبوعة حول محاضرات مقياس

الاتصال

السنة الأولى ماستر

تخصص :علوم التربية إرشاد وتوجيه

إعداد الدكتور: مخفوظي أمين

فهرس المحتويات

المحاضرة الأولى

- مقدمة.....04
- مفهوم الاتصال.....04
- مفهوم الاتصال في علم النفس.....04
- مفهوم الاتصال في التربية.....04
- مفهوم الاتصال في علم الاجتماع.....05
- مفهوم الاتصال في الإعلام.....05
- مفهوم الاتصال في الخدمة الاجتماعية.....06

المحاضرة الثانية

- عناصر الاتصال.....06
- المرسل.....09
- المرسل إليه.....11
- الرسالة.....14
- الوسيلة.....17
- رجع الصدي (التأثير المرتد) أو التغذية العكسية.....19

المحاضرة الثالثة

- الأسس النفسية في عملية التأثير 22
- العوامل التي تحدد فاعلية تأثير الاتصال 23
- مفهوم التواصل: النماذج والمنظورات.....24
- نماذج من التواصل.....26
- النماذج التفاعلية.....29

المحاضرة الرابعة

- العلوم المرتبطة بالتواصل.....31
- مظاهر التواصـــل.....31
- التواصل من المنظور الفلسفي.....33
- التواصل من المنظور السيميائي.....35

المحاضرة الخامسة

- أنواع الاتصال.....36

- الاتصال اللفظي.....36
- فنية إعادة العبارات.....36
- فنية طرح الأسئلة.....37
- التلخيص.....38
- مهارة الإنصات 38
- عكس المشاعر.....40
- التفسير.....41
- التوضيح.....41
- اعتبارات في الاتصال اللفظي.....42
- الهدف العام من الاتصال اللفظي.....43
- اللغة.....45
- اللغة والثقافة.....58
- عوائق الاتصال اللفظي.....62
- حجب المعنى.....62
- سوء الفهم.....63
- اختلاف الثقافات.....64
- نقل الأخبار و الإشاعات.....64
- التعميم بدون استثناءات.....65
- التطرف في الكلام.....66
- لتحسين الاتصال اللفظي.....67
- الاتصال غير اللفظي.....75
- أنواع الاتصال غير اللفظي.....77
- لغة الصوت شبه اللغة.....78
- تعبيرات الوجه.....78
- اللبس والمظهر.....79
- لغة المكان أو المسافة.....80
- لغة الوقت.....81
- اعتبارات في الاتصال غير اللفظي.....81
- معوقات تفسير السلوك غير اللفظي.....82

- المهارات الأساسية في العملية الاتصال.....84
- خصائص التفاعل الاجتماعي.....86
- أهمية اكتساب الأخصائي الاجتماعي لمهارة الاتصال غير اللفظي.....87
- معوقات الاتصال.....88
- الاتصال الإلكتروني.....93
- الاتصال الرقمي وخصائصه.....95
- تعريف الاتصال الرقمي.....95
- محددات تعرف الاتصال الرقمي.....96
- عناصر الاتصال الرقمي.....97
- مستويات الاتصال الرقمي.....98
- مزايا نظم الاتصالات الرقمية.....99
- مميزات الاتصال الرقمي.....101
- وظائف الاتصال الرقمي.....103
المراجع.....106

مقدمة:

للاتصال مجالات عديدة ومتنوعة ولعل أكثر ما درس هو ما يتصل باللغة المقروءة والمنطوقة والرموز المكتوبة بوجع عام، فاللغة من أهم وسائل الاتصال .

ومن اللغات التي يستعملها الإنسان في التفاهم، اللمس والنظر والصمت والإشارة وتعبيرات الوجه وغير ذلك. ويجب علي كل من يعمل في مجالات التربية والتدريس أن يكون علي علم تام بها وبآثارها، لأنها جميعا تدخل في مجالات الاتصال المختلفة بين المدرس والتلميذ وتؤثر علي أنماط السلوك المتنوعة التي تظهر في هذا المجال .

ومثال ذلك النظرات التي يواجه بها المدرس تلاميذه فتدخل في نفوسهم الطمأنينة والأمن والثقة في التعبير عن آرائهم وأفكارهم، أو عكس ذلك أي أنها تدخل علي نفوسهم الرعب والخوف وعدم الاطمئنان والثقة والأمان، فلا يستطيعون التحدث أو المشاركة أي أنهم لا يقومون بأي اتصال مع الآخرين، أو اللمسة التي يقوم بها المعلم بوضع يده علي كتف التلميذ فتعيد إلي نفسه الهدوء وتهون عليه أثر بعض المواقف التعليمية غير الناجحة وتشجعه علي مواصلة العمل .

ويجمع خبراء وعلماء الاتصالات علي أن عملية الاتصال الفعالة تحدث عندما يتوفر الفهم المشترك بين أطراف عملية الاتصال مثل المصدر والمستقبل. المصدر من جانبه يجب أن يهتم بوجود مشاركة فعالة مع المستقبل، لذا تعتبر عملية الاتصال بمثابة نقل البيانات والمعلومات من خلال استعمال رموز مشتركة وهذه الرموز من الممكن أن تكون لفظية أو كلامية أو غير لفظية، ومن الممكن أن تكون البيانات رأسية أو أفقية أو في خطوط مائلة.

مفهوم الاتصال:

مفهوم الاتصال في علم النفس:-

يعرف في علم النفس على أنه "نسق جماعي يؤثر بطريقة أو بأخرى في العلاقات المتبادلة بين أعضاء المجموعة وآرائهم واتجاهاتهم."(كفافي وآخرون،2005م:61) أما "دفلور" فيؤكد في تعريفه للاتصال من الوجهة النفسية بأنه "عملية عصبية حيوية يتم فيها تسجيل المعاني والرموز في ذاكرة الأفراد ،وانه عملية نفسية يتم اكتساب معاني الرموز فيها من خلال التعليم"(عطية و المهدلي،2003م:14) وعرفت دائرة المعارف البريطانية الاتصال بأنه"أسلوب لتبادل المعاني بين الأشخاص من خلال نظام متعارف عليه أو من خلال إشارات محدودة"(فلاتة،2006م:44) كما عرف الاتصال على انه "استجابة الكائن الحي المميزة إزاء محرض"(غباري وعطية،1999م:5)

مفهوم الاتصال في التربية:-

يعرف الاتصال في التربية بأنه "عملية مشاركة في الخبرة بين شخصين أو أكثر حتى تعم هذه الخبرة وتصبح مشاعا بينهم مما يترتب عليه إعادة تشكيل أو تعديل المفاهيم والتصورات السابقة لكل طرف من الأطراف المشاركة في هذه العملية"(كفافي وآخرون،2005م) أما "الطوبجي" فيعرفه بأنه "العملية أو الطريقة التي يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص إلى آخر حتى تصبح مشاعا بينهما وتؤدي إلى التفاهم بين هذين الشخصين"(فهمي،1997م:24) ويعرفه "بروكر" بأنه "نقل فكرة أو مهارة أو حكمة من شخص لأخر ."(سلامة،1993م:17)

ومن خلال التعريفات السابقة للاتصال في مجال التربية نجد أنها تركز على عنصرين مهمين هما : الخبرة والمهارة ،كما تبرز الأثر(الهدف) من عملية الاتصال وهو تحقيق التفاهم وتعديل المفاهيم والتصورات.

مفهوم الاتصال في علم الاجتماع:-

يعرف الاتصال في علم الاجتماع بأنه"ظاهرة اجتماعية وقوة رابطة لها دورها في تماسك المجتمع وبناء العلاقات الاجتماعية"(كفافي وآخرون،2005م:61) ويعرفه "كولي" بأنه " الآلية التي أمكن من خلالها للعلاقات البشرية ان تقوم وتتطور وأمكن من خلاله لرموز العقل الإنساني ان تترابط وتنتقل عبر الزمان والمكان بواسطة وسيلة للإرسال"(حجاب،2007م :20)أما احمد(2003م) فيعرفه بأنه"عملية تفاعل بين طرفين إلى أن تصير رسالة معينة(فكرة أو مهارة أو اتجاه.) مجالا مشتركا بينهما"ويعرف "ديفز" الاتصال بأنه "عملية نقل المعلومات والتفاهم من شخص لأخر"(يوسف،1986م:18) ويعرف "كرتش وكرتشفليد" الاتصال بأنه "تبادل المعاني بين الأفراد ويحدث بشكل أولي من خلال استخدامهم للرموز المألوفة والمعروفة لهم"(غباري وعطية،1999م:8) أما " هوفلاند" فقد عرفه بأنه "العملية التي ينقل بمقتضاها الفرد (القائم بالاتصال) منبهات (عادة رموز لغوية) لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلي الرسالة)". وتعرفه "جيهان رتشي" بأنه "العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة – كائنات حية أو بشرا أو آلات- في مضامين اجتماعية معينة، وفي هذا التفاعل يتم نقل أفكار ومعلومات بين الأفراد عن قضية معينة أو معنى مجرد أو واقع معين"(فهمي،1997م:24) أما " ديوي" فيعرفه على أنه "عملية مشاركة في الخبرة وجعلها مألوفة بين اثنين أو أكثر من الأفراد"(سلامة،،1993م:11).

مفهوم الاتصال في الإعلام:-

يعرف الاتصال في الإعلام بأنه "عملية مستمرة يتم من خلالها تكوين علاقات بين أفراد المجتمع ونقل مضامين إعلامية أو خيالية إليهم وبالوسيلة التي تكفل تحقيق أفضل تأثير ممكن"(كفافي وآخرون،2005م:62) كما ويعرف بأنه"بث رسائل واقعية أو خيالية تتصل بموضوعات معينة على أعداد كبيرة من الناس مختلفين فيما بينهم في النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية ويوجدون في مناطق متفرقة"(الصديقي وبدوي،1999م:13)

مفهوم الاتصال في الخدمة الاجتماعية:-

"توصيل فكرة أو معنى أو خبرة أو حالة عاطفية من شخص إلى آخر أو من جماعة إلى شخص أو من جماعة إلى جماعة"(احمد،2003م:12) كما ويعرف بأنه "تلك العملية التي يتم من خلالها نقل الآراء والأفكار والمعاني والخبرات من شخص إلى شخص آخر(الفرد-الجماعة-المجتمع)بما يسهم في تحقيق التوافق الاجتماعي ومواجهة المشكلات"(الصديقي و بدوي،1999م:13)

ويرى الباحث انه ومن خلال التعاريف السابقة نستطيع ان نخرج بمجموعة من الحقائق عن عملية الاتصال وهي على النحو التالي:

1) الاتصال عملية،والعملية هي مجموعة من الخطوات المتسلسلة مع بعضها بحيث تؤدي في النهاية إلى تحقيق هدف.

2) الاتصال هو عملية تفاعل بين طرفين،قد يتم بين الفرد ونفسه(اتصال ذاتي) وقد يتم بين فردين أو أكثر(اتصال مباشر).

3) الرسالة تعني المعلومات أو الخبرات أو الأفكار أو الاتجاهات أو القيم التي يرغب المرسل بإيصالها للمستقبل.

4) يختار المرسل قناة الاتصال المناسبة لتوصيل رسالته للمستقبل.

5) يتضمن الاتصال وجود رموز هذه الرموز قد تكون لفظية وقد تكون غير لفظية.

وفي ضوء المعطيات السابقة يمكن للباحث أن يعرف مهارة الاتصال في الإرشاد بأنها " مهارة الإنصات والانتباه لرسائل المسترشد اللفظية وغير اللفظية والتي تعبر عن الجوانب الانفعالية والمعرفية

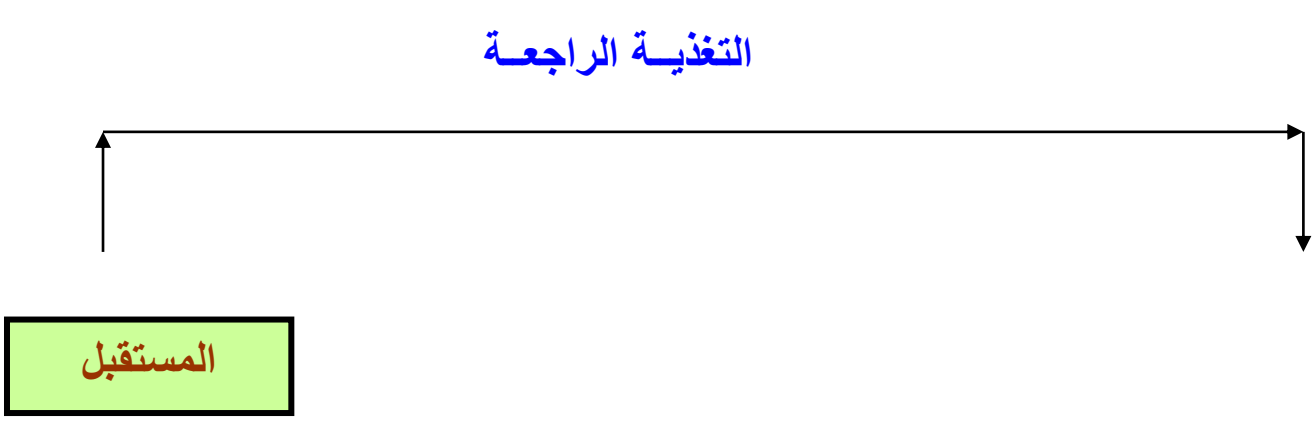
والسلوكية ،ومقدرة المرشد على تقديم الاستجابة المناسبة مما يساعد على تحقيق أهداف العملية الإرشادية".

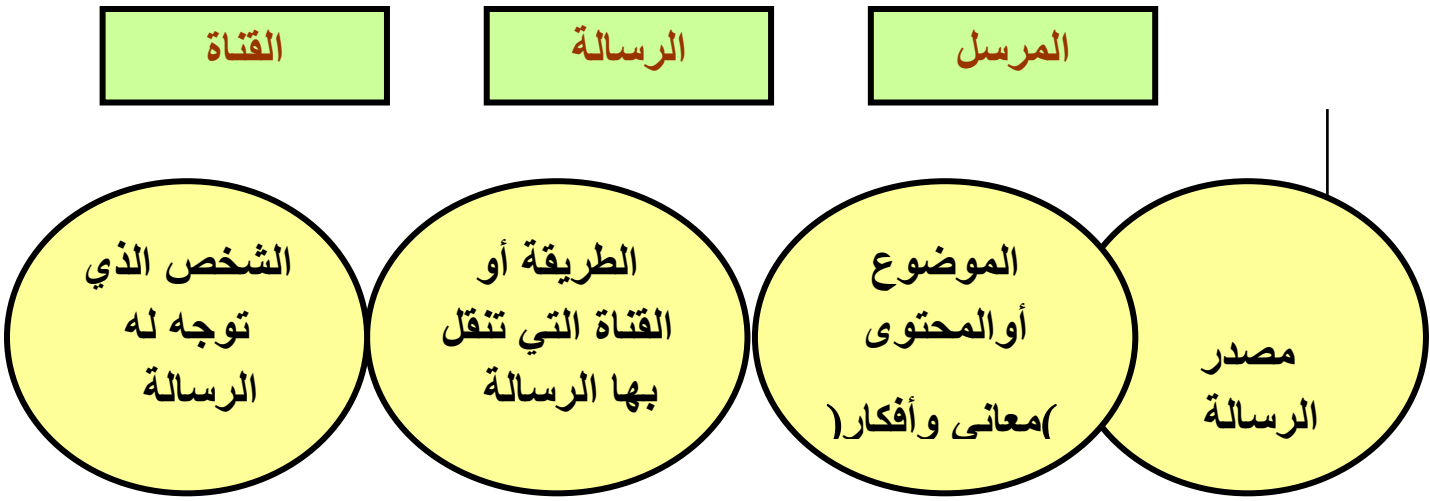
وتحتوي عملية الاتصال والتفاهم علي أربع عناصر رئيسية لها صفاتها الخاصة والتي لا يمكن أن تتم عملية الاتصال إلا إذا توافرت هذه العناصر الرئيسية وهذه العناصر هي: 1- المرسل 2- الرسالة 3- الوسيلة 4- المستقبل. هذه العناصر الأساسية بالإضافة إلي عناصر أخرى سوف نتحدث عنها فيما بعد كل عنصر من هذه العناصر يؤثر في الآخر ويتأثر به أي أن العملية الاتصالية عملية ديناميكية مستمرة .

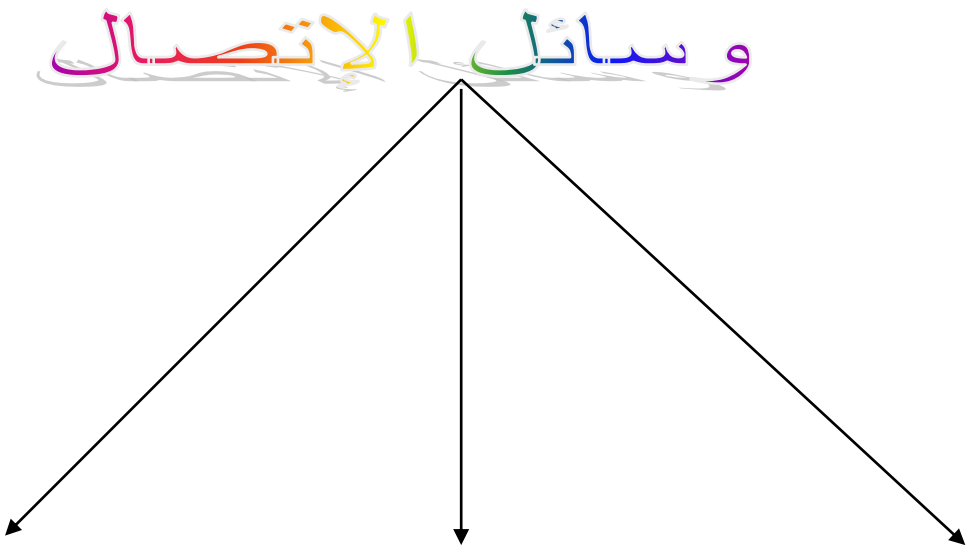
وعملية الاتصال في إطار التربية هي العملية التي يقوم المعلم أو المتحدث بتبسيط المهارات والخبرات لطلابه أو للمستمعين مستخدما كل الوسائل التي بحوزته، ومن الممكن أن تعينه علي ذلك، وتساعد المتعلمين في المشاركة بما يدور حولهم في غرفة الصف أو خارجه. بمعني أن عملية الاتصال تقوم علي اتصال المعلم (المرسل) بطلابه (المستقبل) ليوصل إليهم المادة أو المعلومة العلمية أو العامة (الرسالة) مستخدما وسائل تعليمية لتوضيح مادته (الوسيلة).

عناصر الاتصال:






المرسل
الرسالة
القناة
مصدر الرسالة
الموضوع أوالمحتوى (معانى وأفكار)
الطريقة أو القناة التي تنقل بها الرسالة
الشخص الذي توجه له الرسالة


وسائل الإتصال

الوسائل الشفهية	الوسائل الكتابية	الوسائل الغير لفظية
تتم عن طريق الكلمة المقابلات (المنطوقة الشخصية ،المكالمات الهاتفية ، الندوات ...إلخ)	تتم عن طريق الكلمة المنشورات، (المكتوبة التقارير ، المذكرات ...إلخ)	تتم عن طريق الإشارات تعبيرات (الإيماءات الوجه،حركة العينين ، اليدين ...إلخ)

المرسل

هو مصدر الرسالة أو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال، التي يريد أن يؤثر في الآخرين بها ليشاركوه في أفكاره وأحاسيسه واتجاهات معينة التي تكون من ابتكاره أو من ابتكار غيره مثلما يفعل المعلمين. ومن الممكن أن يكون هذا المصدر، الإنسان أو الآلة أو المطبوعات أو غير ذلك، أي أنه يختلف من إطار لآخر حيث في التعلم يكون المعلم، وفي المنظمات يكون احد العاملين ولديه أفكار ومعلومات وهدف للاتصال. ويقوم هذا المصدر بتحويل الرسالة التي يريد أن يبعثها إلي رموز تأخذ طريقها من خلال قنوات الاتصال المختلفة، فالمعلم مثلا هو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال داخل غرفة الصف، أو المحاضر أو الطلاب في بعض الأحيان أي أنه المصدر الذي يقوم بشرح الدرس أو الموضوع الذي يعلم، ومن الممكن أن تقوم الآلة بدور المرسل مثل التلفاز أو الحاسوب .. الخ وهناك فرق بين الموقفين، ففي الحالة التي يتم فيها الاتصال بين المعلم والتلميذ يأتي كل منهما إلي مجال الاتصال وهو مزود بقسم من الخبرة السابقة والخصائص الطبيعية والنفسية والاجتماعية التي تؤثر علي الرسالة التي نريد تحقيقها، وهذا بطبيعة الحال يؤثر علي الموقف التعليمي بأكمله. وعن طريق هذا التفاعل يتم تعديل السلوك ويحدث النمو، والنمو هنا يعتبر عملية حيوية مستمرة متصلة بالخبرات التي يمر خلالها الكائن الحي .

أما في حالة الاتصال بين الإنسان والآلة كما هو الحال عند التعلم بواسطة العقول الحاسبة أو التلفاز، وغير ذلك يجب أن ندرك أن المعلومات المختزنة فيها هي معلومات ثابتة سبق للإنسان أن زودها بها ورسم مسارها وطريقة التفاعل بينها وبين التلميذ، هذا يعني أنه ليس للآلة خبرة سابقة أو خصائص نفسية

واجتماعية وهي غير قابلة للنمو أو الاستفادة بذاتها، من الخبرة السابقة فالعوامل التي تتكون منها عناصر مجال التعلم تختلف في الحالتين وتحتاج إلي دراسات كثيرة .
أيضا عند استخدام الفلم التعليمي فأنه يقوم بدور المرسل الذي تبدأ عنده المعلومات، ويمكن للطالب أن يوقف عرض الفلم أو يشاهده عدة مرات ولكن المعلومات لن تنمو نتيجة ذلك وبالمثال في حالة المسجلات الصوتية، بالإضافة إلي ما ذكر وظيفة المرسل هي أن يقوم بإنشاء الرسالة وصياغتها في كلمات، حركات، إشارات أو صور بهدف إيصالها للآخرين. هذا يحتم علي المرسل أن يكون ملما بالموضوع أو المادة التي يرغب في إرسالها للآخرين، هذه الرسالة يجب أن تصمم بطريقة تجذب انتباه المستقبل وتساعده علي إدراكها وذلك حتى نضمن نجاح عملية الاتصال والفهم .
والمرسل الناجح يأخذ في الاعتبار مدى استجابة المستقبل لرسالته وتأثره بها وفهمه لمضمونها وعندما يكون الاتصال شخصي وبصورة مباشرة بين شخص وأخر، أو بين شخص ومجموعة من الأفراد يجب علي المرسل الاهتمام بالإشارات التي تدل علي كيفية ومدى تتبع المستقبل للرسالة التي يقدمها وما هي الاستجابة لها وهذه الإشارات والدلائل تسمي بالرجع أو التغذية العكسية والرجع في عملية الاتصال غير المباشر من الصعب معرفته وملاحظته في معظم الميادين والمرسل الناجح يقوم بتعديل وتغير في رسالته حسب الرجع الذي يحصل عليه في أي نوع من أنواع الاتصال .
ولكي يستطيع المعلم القائم بالاتصال داخل الصف أن يقوم بعمله ويؤديه بصورة جيدة ويتمكن من إيصال رسالته بأيسر الطرق لابد أن تتوافر فيه شروط معينة مثل :
1- إيمانه بالعمل الذي يؤديه وأن يكون محبا له وبدوره في خدمة أبناء شعبه متمكنا من مادته .
2- إلمامه بجميع عناصر المنهاج الدراسي لمادته وغيرها من المواد لمختلف المراحل الدراسية .
3- معرفة مصادر الوسائل التعليمية والمتوفرة منها لكي يستعملها في عملية نقل الرسالة إلي الطلاب بأسهل الطرق وأبسطها .
4- أن يعرف طلابه ومستواهم العلمي وأعمارهم لاختيار المناسب لهم .
5- أن يكون بشوشا محبا لطلابه، حليما، متسامحا معهم أثناء عملية الإرسال ونقل المعلومات إليهم .
6- أن يختار الكلمات الأكثر مناسبة لزيادة استيعاب المستقبل .
7- أن يستخدم عدة طرق للتبسيط .
8- أن يكون معدا تربويا وعلميا للدرجة التي تمكنه من القيام بعملية الإرسال والاتصال بالشكل الصحيح المطلوب والمؤثر .

المرسل إليه:

هي الجهة أو الشخص الذي توجه إليه الرسالة التي يقوم المرسل في إيصالها وإرسالها، فالصديق حينما يستمع إلي صديقه والطالب حينما يستمع إلي زميله في غرفة الصف، والجماهير التي تستمع وتشاهد التلفاز أو من يقرأ الجرائد اليومية جميع هؤلاء يعتبرون مستقبلون، لأنهم يستقبلون الرسالة، والرسالة هذه تصل إليهم في صورة رمزية، تفهم بعد الربط بين الرمز ومعناه أي ما نطلق عليه اسم ترجمة الرموز، والقيام بحل الرموز يهدف إلي التوصل إلي تفسير محتويات الرسالة وفهم معناها، وهذا ينعكس في أنماط السلوك المختلفة التي يقوم بها، وفي حالة الاتصال الشخصي (وجها لوجه) يكون المستقبل شخصا أو مجموعة أشخاص تصلهم الرسالة بصورة مباشرة .

أما في حالة الاتصال الجماهيري، فأن مستقبلي الرسالة تكون أعدادهم كبيرة لهذا نطلق عليهم اسم جمهور المستقبلين. ومن صفات هذا الجمهور أنه غير متجانس ومختلف في الاستعدادات والقدرات، وهو متنوع حيث يكون فيه الكبير والصغير، الذكور والإناث، أيضا من صفات الجمهور المستقبل أنه يكون منفصل عن المرسل أي لا توجد صلة مباشرة بين الطرفين، بمعني أن الاتصال يحدث من جهة واحدة لذلك يتطلب هذا النوع من الاتصال وجود مهارات مميزة عند المرسل لكي يستطيع الوصول إلي هذا الجمهور ويجذب انتباهه له ولما يقول .

يمثل المستقبل والمتلقي في العملية الاتصالية أحد العناصر الهامة التي تقوم عليها هذه العملية، ويشار للمستقبل "لمن" يرسل الإرسال وهو الهدف الذي تحاول عملية الاتصال الوصول إليه لكي تؤثر فيه بالإضافة إلي أنه يؤثر فيها بما يقوم به من مشاركة فعالة وتفاعل، فالاتصال يعتبر عملية التي تتم بهدف توصيل الرسالة إلي المستقبل، لكي يتأثر بها ويشارك فيها ويتفاعل معها بأي شكل من الأشكال، الموافقة أو الرفض والاعتراض .

ويعتبر المستقبل واهتماماته عنصر هام من العناصر المطلوبة لنجاح وإتمام عملية الاتصال بصورة فعالة، وإذا لا يضع المرسل في اعتباراته عند القيام بالإرسال المستقبل، تصبح عملية الاتصال لا فائدة منها وغير مهمة .

ولكي يكون الاتصال ناجحا بالشكل المطلوب يجب أن يبني علي الحقائق والمعلومات التي نحصل عليها عن المستقبل وصفاته الخاصة. ومن هذه الصفات والمعلومات الأولية تبدأ عملية الاتصال، ومعرفة اتجاهات ورغبات وحاجات المستقبل تساعدنا علي اختيار الوسائل المناسبة والتي تؤدي إلي إثارة وجذب انتباهه وتؤثر فيه لأن معرفتنا للفرد الذي نقوم بالاتصال معه أين يوجد وكيف نقوم بالاتصال به، هذا يؤدي إلي توفير الجهد وعدم القيام في اتصال لا فائدة منه ولا يتفق مع حاجات واهتمامات المستقبل. ومن المؤكد أن المستقبل الذي هو أحد أطراف عملية الاتصال فردا كان أم جماعة أو شعبا لا بد أن يكون له ذوقه الخاص، معتقداته مفاهيمه وبيئته ومتطلباته التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند بدء

الاتصال به. ويتفهم المستقبل الرسالة التي تنقل إليه بطريقته الخاصة المبنية علي خبراته السابقة وحاجته، وحينما تتشابه خبرات المستقبل مع خبرات المرسل التي لها علاقة بموضوع الرسالة هذا بطبيعة الحال يؤدي إلي زيادة فهمه ومعرفته لها، أيضا في هذا المجال يجب أن ننظر إلي الرسالة التي نقدمها في العملية الاتصالية في ضوء المتغيرات النفسية والاجتماعية التي يمر فيها كلا من المرسل والمستقبل والتي يكون لها الأثر الكبير علي نجاح عملية الاتصال، وفي بعض الأحيان تكون هناك ضرورة لتعديل الاتجاهات النفسية والاجتماعية التي يمر فيها كلا من المرسل والمستقبل والتي يكون لها الأثر الكبير علي نجاح عملية الاتصال، وفي بعض الأحيان تكون هناك ضرورة لتعديل الاتجاهات النفسية، لكي تقبل الرسالة من جانب المستقبل لأن الاتصال بحد ذاته ليس مجرد إعطاء معلومات للناس، والإنسان لا يعتبر مجرد وعاء تصب فيه المعلومات والمفاهيم. ويجب عليه أن يتقبلها منا هي ودون تفكير ومناقشة لأن الإنسان في حالة تفاعل مستمر ومتصل مع البيئة المادية والاجتماعية التي يعيش فيها، وموقف الإنسان من البيئة لا يمكن أن يكون موقفا سلبيا ينفعل بها ويتأثر دون أن يحاول التأثير فيها .
والتأثر بطبيعته يظهر في الاتصال المباشر الذي يحدث وجها لوجه ويشترك فيه اثنين من الأفراد وهو يعرف أيضا بالاتصال الشخصي، أو من الممكن أن يحدث الاتصال بصورة التي تضم أكثر من طرفين وهذا ما يسمي الاتصال الجمعي أو الاتصال مع المجموعة الصغيرة، أما الجانب الآخر للاتصال فهو الاتصال الجماهيري الذي يحدث مع جماهير غفيرة من المستقبلين، وهذا النوع من الاتصال أطلق عليه اسم الاتصال الجماهيري الإعلامي الذي يتم عن طريق استخدام وسائل اتصالية توجه رسائلها إلي جماهير غفيرة من خلال مؤسسات اتصال خاصة مثل الراديو والتلفاز .
هنا يجب أن نذكر أن الاتصال المباشر الشخصي والجمعي أحد مميزاته أنه يضمن المواجهة بين المرسل والمستقبل لأنه يحدث بين جماعات أو أفراد معينين يعرفون بعضهم البعض يتصلون مع بعضهم يتناقشون ويتحدثون ويتبادلون الرأي والمشورة والمعلومات، لذلك يعتبر هذا النوع من الاتصال من أنواع الاتصال التي تتميز بوجود وإدراك التأثير المرتد بصورة فورية ومباشرة، مما يعطي المرسل إمكانية تعديل الرسالة التي يقوم بإرسالها وهذا النوع من الاتصال نقوم به كل يوم وفي كل عمل نؤديه في حياتنا مثل الاتصال مع الأصدقاء والزملاء والرؤساء والمرؤوسين بالإضافة إلي حدوث مثل هذا الاتصال يوميا وفي كل لحظة وعمل نقوم به في المجموعات الأولية مثل الأسرة والجيران والحارة والشارع أي أن هذا الاتصال يقوم في أساسه علي المواجهة والاحتكاك المباشر ويؤدي إلي ظهور علاقات مباشرة بين المرسل والمستقبل وهذه العلاقة هي التي تحدد نجاح الاتصال بينهم لأن كل طرف يعرف الآخر لذا فهو يشاركه في الاتصال علي ضوء روابط وعلاقات تربطهم مع بعضهم البعض.
أما عندما يكون الاتصال من نوع الجماهيري فالمستقبل هنا (والذي هو الطرف المهم) يكون جماهير غفيرة التي يتم الاتصال بها من خلال وسائل اتصال معينة، مثل الراديو والتلفاز لذلك يعتبر هذا النوع من

الاتصال اتصال مصنوع وغير طبيعي لكونه يستخدم وسيطا أو وسيلة بين طرفي الاتصال، وهذا يعني أن القائم بعملية الاتصال لا يعرف المستقبل ولا تربطه معه أي علاقة قريبة والمستقبلين في مثل هذا الاتصال أعدادهم كبيرة جدا ومنتشرين في أماكن كثيرة ولا يعرفون بعضهم البعض .
والمرسل هنا يرسل الرسالة إلي مستقبلين ولا يمكن أن يحصل منهم بصورة سريعة علي إشارات أو علامات التي تدل علي تقبلهم أو رفضهم للرسالة التي تصل إليهم أي أننا نستطيع القول أن هذا النوع من الاتصال يسير في اتجاه واحد من المرسل إلي المستقبل. هذا النوع من الاتصال يعمل علي تحقيق غايات وأهداف مثل التأثير في الاتجاهات وتعديلها أو تدعيمها أو تغييرها من أجل تعديل السلوك أو تكوين اتجاهات جديدة .
ويجب أن لا يقاس نجاح عملية الاتصال بما يقدمه المرسل ولكن بما يقوم به المستقبل سلوكيا، فالسلوك هو المظهر والدليل علي نجاح الرسالة وتحقيق الهدف، **وهناك أربعة احتمالات نتوقعها من المستقبل للرسالة :**

1- فهم الرسالة فهما كاملا، أي أن يقوم المستقبل بمشاركة المرسل في الأفكار والإحساسات التي تنقلها الرسالة .

2- فهم الرسالة فهم ناقص وغير كامل أي فهم أجزاء معينة منها وعدم فهم باقي الأجزاء .

3- فهم الرسالة بصورة خاطئة، لأن المستقبل يفسر الرموز المستخدمة معتمدا علي خبراته التي لا تشابه خبرات المرسل مثل فهم مضمون فلم بصورة غير صحيحة .

4- عدم فهم الرسالة بصورة تامة بسبب قيام المرسل باستخدام رموز غير معروفة ومألوفة للمستقبل، مثل استخدام كلمات صعبة فوق المستوي اللغوي والمهني للمستقبل .

وداخل غرفة الصف التعليمي، الطلاب هم المستقبلين الذين يقوم المعلم في إرسال وإيصال الرسالة لهم (معار مفاهيم ومهارات جديدة) ويجب علي المعلم في مثل هذا الوضع أن يدرك أن نجاح الدرس لا يقاس بمقدرته علي تقديم المعلومات ولكن يقاس بما يقوم به الطلاب من أعمال ورد فعل الذي يستدل منه علي بلوغ الهدف وتحقيقه وتأثيره علي الطلاب .

ولكي نضمن حسن استقبال المستقبلين للرسالة لابد من توفير التالية :

1- الراحة النفسية والبدنية .

2- المكان المناسب والجو المناسب .

3- أن يشعر المستقبل الطالب بأهمية الخبرات والمهارات التي تقدم له .

4- أن يجعل المعلم من طلابه عنصرا مشاركا في المناقشة لا مجرد سلبيين ومستمعين .

ولكي تتم عملية الاتصال لابد أن يتم فهم الرسالة وفك رموزها من جانب المستقبل وهذا بحد ذاته يشير

إلي تفكير المستقبل وتفهمه لمحتوي الرسالة، أي أن المستقبل يفسر الرسالة في ضوء خبرته السابقة وأطر الدلالة الخاصة به. وهذا يعني الاختلاف بين المستقبلين في تفسير الرسالة ورموزها. وكلما كان التفسير قريبا لما يقصده المرسل يعني أن عملية الاتصالات أكثر فاعلية لذلك يجب علي المرسل أن يأخذ في الاعتبار طبيعة المستقبل عند ترميز رسالته.

الرسالة Message

هي نتيجة عملية الترميز وهي تعبر عن أهداف المصدر سواء كان لفظية أو غير لفظية، والترميز يقصد به ترجمة أفكار المصدر (المرسل)، إلي مجموعة منظمة من الرموز أي إلي لغة تعبر عن هدف المصدر، واللغة هي الشكل الأساسي للترميز، ويمكن أن نقول أن وظيفة الترميز هي توفير الصورة التي يتم بها التعبير عن الأفكار والأهداف في رسالة. ومجموعة الرموز هذه يتم اختيارها بصورة منظمة بقصد إيصال المعاني من المرسل إلي المستقبل، وإذا كان الهدف من عملية الاتصال هو إيجاد معان متماثلة عند المشاركين في الاتصال، فأن التماثل المقصود لا يمكن حدوثه بشكل كامل لأسباب لها علاقة باللغة، لأن الخبرة التي توجد عند كل شخص تعطي معاني خصوصية تختلف من شخص لآخر وذلك لأن المعني يأتي من الخبرة التي يمر بها الفرد مع الرمز، ومن كون الرمز يمثل شيئا معينا والقيام باستخدامه لتحقيق أغراض وأهداف معينة .

أيضا الرسالة هي الأفكار والمفاهيم والإحساسات والاتجاهات ومجموعة المهارات والعادات والقيم والحقائق التي ينوي المرسل إيصالها للمستقبلين لاكتسابها فالحقائق العلمية التي يقدمها المعلم لطلابه تعتبر رسالة، والإحساس بالسرور والفرح والحزن التي يحاول الفنان أن يشرك الجمهور فيها تعتبر رسالة والفكرة الجديدة التي نرغب في إيصالها لإفهامها للناس رسالة، ويمكن أن نقول أن الرسالة هي الموضوع أو المحتوي الذي يريد المرسل أن ينقله إلي المستقبل، أو هي الهدف الذي تهدف عملية الاتصال إلي تحقيقه. وأن نقل الرسالة يتطلب القيام بصياغتها في كلمات أو صور أو إشارات رمزية أخرى حيث من الممكن أن ينقل المرسل الإحساس بالخوف والفزع عن طريق التصرفات المختلفة التي تصدر منه أو ينقل الإحساس بالفرح والسرور عن طريق ابتسامات تظهر عليه بشكل واضح، وتعتمد طبيعة الإنسان والاتجاهات التي يكونها، والآراء التي يعبر عنها ونجاحه أو فشله في الحياة علي براعته في فن الاتصال. لذلك فأنه يتوجب علي الإنسان أن يهتم بالتعبير عن عواطف وأماله ومخاوفه وإنجازاته، وقلقه وحبه وإحباطاته مثلما يهتم في نقل الحقائق والأفكار الخاصة به. والفشل في توجيه الحياة من خلال عملية الاتصال يؤدي إلي الإخفاق في إقامة التوافق الاجتماعي، بالإضافة إلي تفكك في الشخصية، لأن ذلك يؤدي بالفرد إلي الشعور بالضعف وعدم المقدرة علي القيام بإنجاز المهام المطلوبة منه بالشكل المطلوب .

وبما أن عملية الاتصال هي عبارة عن مجموعة من الوسائل التي تربط بين أفراد المجتمع بعضهم ببعض

والتي تؤدي إلي تحقيق التفاعل وظهور العلاقات الإنسانية، التي تهدف إلي تغيير المفاهيم عن طريق استعمل الرموز والحركات والإشارات والرسوم. أن جميع هذه الجوانب تتطلب أن نقوم بدراسة وبحث مضمون الرسالة أو الرسائل التي ترسل من المرسلين إلي المستقبلين بأي طريقة أو أسلوب من أساليب الاتصال المختلفة هذه الرسالة التي يطرحها ويقدمها المرسل إلي المستقبل ويهدف منها إلي توصيل المعلومات أو المشاعر الشخصية أو العامة والتي من خلالها يتطرق لطرح الأفكار والمعلومات مع المستقبل .

وفي هذا المجال يقول ولبرشرام "أن القائم بالاتصال يحاول إرسال وتوصيل معلوماته أو مشاعره التي يقوم بتحويلها إلي رسالة مسموعة أو مكتوبة، ويقوم بإرسالها إلي المستقبل أو المستقبلين. والمرسل في هذه الحالة يتوقع أن رسالته لها أثر بحيث ترسم في ذهن ومخلية المستقبل نفس الصورة التي كانت لها في ذهنه .

ولكي نفهم الرسالة حق فهمها يتوجب علينا أن نفهم بصورة واضحة الأثر التي تتركه الرسالة لدي المستقبل أو المستقبلين، وهذا الجانب يتوجب علي المرسل التحقيق منه وأن يأخذه بالاعتبار، بالإضافة إلي ذلك يتوجب علي المرسل أن يكون علي معرفة تامة للوسيلة التي يستخدمها عندما يقوم في توصيل الرسالة، كما ويجب علي المرسل أن يفهم حق الفهم المواقف الاجتماعية التي يستقبل فيها المستقبل الرسالة من المرسل، وهنا يجب أن نؤكد أن الرسالة الاتصالية تضم المضمون الظاهر للاتصال، وهو عبارة عن جميع المعاني التي يكون انتقالها عن طريق استخدام الرموز اللفظية والموسيقية والحركة والإشارة التي تكون مادة الاتصال التي نتحدث عنها، والتي يجب علي المرسل صياغتها في رموز ويحدد الأدلة التي سيضعها والأدلة التي يجب أن لا تكون في رسالته بالإضافة إلي وضع البراهين التي سوف يتطرق إليها كما وأنه يحدد نوعية الاستمالة التي سوف يستخدمها ومدى قوتها من هذا المنظور نقول أن الرسالة تقوم علي عدة قرارات بالنسبة لشكلها ومضمونها ومعظم هذه القرارات لا تنبع من الهدف الأساسي للرسالة، بل تنبع من خصائص ومهارات القائم بالاتصال .

وعملية فهم المضمون واستخلاص محتواها تعتبر خطوة هامة في الاتصال لأنه من الممكن أن يستعمل المرسل كلمات ومصطلحات التي تؤدي إلي فهم سيء عند المستقبل لأنها تعطي أجزاء من المعلومات وليس معلومات كاملة طبيعي أن مثل هذا الوضع يؤدي إلي إضعاف عملية الاتصال، بالإضافة إلي أن استقبال الرسالة من قبل المستقبل يتطلب من المستقبل مهارات معينة وقدرة علي استخلاص المعاني، والقراءة المناسبة، والاستماع، والتفكير، أيضا يتوجب علي المرسل للرسالة عدم إغفال مستوي المستقبل وطبيعة الرسالة، والأسلوب الذي يستخدمه في تقديم المعلومات والأفكار لأن إغفالها يعرضها للضياع . ويتحقق الاتفاق والتفاهم والتوافق بين المرسل والمستقبل، إذا كانت الرسالة تراعي خبراتهما والإطار الدلالي لهما، ومعلوماتهما الاجتماعية والثقافية وحينما لا يكون لدي المرسل معرفة واضحة عن مستوي فهم

المستقبل وقدراته، ويؤدي هذا إلي استعمال لغة وأمثلة وأسلوب تقديم المعلومات بصورة التي تحد من الاستقبال الدقيق، وهذا يعني عدم استجابة المستقبل للرسالة استجابة تامة، وتكون الاستجابة من خلال خبراته ومعلوماته التي لها صلة وعلاقة بالرسالة، وهذا يعني أن علي المرسل الاهتمام في دوافع وقيم وإدراك المستقبل للمعاني وفهم هذا كله يرتبط مع فهم الظروف البيئية التي تحيط بالفرد أو يعيش فيها .

ولضمان استجابة المستقبل للرسالة يجب أن تراعي الشروط الآتية عندما نقوم في إعدادها :

1- يجب أن نقوم بتصميم الرسالة بصورة التي تجذب انتباه المستقبل كي نضمن نجاح عملية التفاهم والاتصال التي من الصعب أن تحدث إذا كان المستقبل مشغول وغير منتبه إلي الرسالة، وهذا يعني أن علي المرسل مراعاة الأمور الآتية لضمان انتباه المستقبل الذي نتحدث عنه إلي رسالته وبالتالي إلي فهمها .

أ- ما هي حاجة المستقبل إلي الموضوع الذي تطرحه الرسالة، فمثلا التحدث مع المعلمين عن أهمية أساليب التدريس ووسائل الإيضاح لها تأثير أكبر من التحدث إليهم عن الزراعة ومشاكلها والأمراض التي تحدث فيها .

ب- صياغة الرسالة بأسلوب يحتوي علي مثيرات التي تضمن الاستمرار في الانتباه عند المستقبل وتشوقه بصورة دائمة لمتابعة الرسالة مثل طرح الأسئلة والمواضيع المناسبة خلال عملية الاتصال وإرسال الرسالة .

ج- اختيار المكان المناسب لاستقبال الرسالة وهذا بطبيعة الحال يتعلق بطبيعة ونوعية الاتصال والموضوع الذي نريد القيام به. مثل اختيار المختبر اللغوي لتعلم اللغة والمختبر للقيام بالتفاعلات الكيميائية أو الملعب للقيام بالتمارين الرياضية المختلفة .

د- اختيار الوقت المناسب لاستقبال الرسالة فمثلا وقت الدرس أنسب وقت للقيام بالتعليم والتعلم الصفي. أو أنسب وقت للتحدث عن الشتاء هو بداية نزول الأمطار .

2- يجب أن يقوم المرسل بصياغة رسالته بصورة تناسب المستقبل حيث لا يستعمل إلا الوسائل والرموز التي يفهمها ذلك المستقبل التي نوجه إليه الرسالة وهذا يعني أن المستقبل يجب أن يكون قادرا علي الربط بين الرمز ومدلوله والخبرة الحقيقية أو الشيء الملموس المتعلق بالرمز حتى يفهم الرسالة لذلك تعتبر عملية الاهتمام باختيار الرموز التي تنقل الرسالة إلي المستقبل إحدى الشروط الرئيسية لنجاح عملية الاتصال .

3- يجب أن تثير الرسالة في المستقبل شعورا بحاجته إلي موضوع الرسالة، ليس هذا فحسب، بل يجب أن تعطي اقتراحات وطرق لكيفية سد هذه الحاجة بما يتفق ويتناسب مع الظروف المحيطة به . ولكي نعرف ما إذا كانت الرسالة حققت الهدف منها، ينبغي أن نبصر ذلك في نوع السلوك الذي يؤديه المستقبل فإذا طابق السلوك الهدف المنشود هذا يعني أن الرسالة قد حققت الهدف المتوقع منها، والتي

جاءت من أجله وفي الحقيقة لا يمكن أن نبصر الرسالة إلا في ضوء أنماط السلوك التي يعبر بها المستقبل عن مدى تحقيق الهدف من عملية الاتصال، وعليه يجب أن نري من زاوية المستقبل .
ولضمان نجاح وصول الرسالة للطلاب داخل غرفة الصف وتأثيرها في تغير سلوكهم لابد من توفير الأمور التالية بها :

1- أن تلبي حاجات الطلاب ورغباتهم، ميولهم واتجاهاتهم وأن تعمل علي تنميتها .

2- أن تعرض عليهم بأسلوب شيق متسلسل المعلومات من السهل إلي الصعب ومن القريب إلي البعيد ومن الخاص إلي العام.

3- أن تكون كميتها مناسبة للوقت الذي ستعرض به أي أن يؤخذ الزمن بالحسبان في كل خطوات إعداد وتقديم الرسالة.

4- أن تكون نابعة من المنهاج ومناسبة لمستوي الطلاب وعمرهم العقلي والزمني .

5- أن يستخدم المعلم المرسل وسائل مناسبة لتوضيح جوانبها المختلفة .

6- أن يشارك الطلاب المعلم بالحوار والمناقشة، أي أن تكون عملية الاتصال في اتجاهين ونحصل منها علي الرجع ومدى تأثير الرسالة علي الطلاب وتفهمهم لها .

وفي نهاية الأمر الرسالة هي ما يأمل ويرغب الفرد أن ينقله أو يوصله إلي المستقبل المقصود، وشكل الرسالة يتوقف علي الوسيلة التي ستستخدم في نقلها. ولا يمكن فصل القرارات المتعلقة بها عن بعضها .

الوسيلة Channel

هي القناة أو القنوات أو المنهج الذي تمر خلالها أو تنقل بها الرسالة من المرسل إلي المستقبل، أي أنها عبارة عن قنوات للاتصال ونقل المعرفة وهي مثل اللغة اللفظية، والإشارات والحركات والصور والتمثيل والسينما وهذه جميعها وسائل لنقل الرسائل المختلفة واليوم يستعمل الراديو والتلفاز في توصيل الرسالة إلي عدد كبير من الأفراد أي ما يطلق عليه الاتصال الجماهيري الذي تستعمل فيه الأجهزة المذكورة والتي تملك القوة والقدرة علي الاتصال بالكثير من المستقبلين في نفس الوقت، وهذا النوع من الاتصال نطلق عليه اسم الاتصال غير المباشر، لأن المرسل والمستقبلين غير متواجدين في نفس المكان والزمان وعملية الاتصال هنا تحدث من خلال وسيط، وهذا النوع بعكس النوع الأول، والذي يكون فيه المرسل وصاحب الرسالة علي اتصال وجها لوجه مع المستقبل ويطلق عليه اسم الاتصال المباشر .
والوسائل المستعملة في عملية الاتصال كثيرة ومتنوعة كما ذكرنا ولكن لكل واحدة منها مضمونها ومعناها الخاص وزمن الاستعمال المناسب لها فمثلا الإشارات لها عدة استعمالات وعدة معاني، فهناك إشارات العلامات المختلفة والمستعملة في عدة مجالات، والإشارات الضوئية والحركات المختلفة التي تظهر

بواسطة استعمال أعضاء الجسم المختلفة مثل حركات اليد والرأس والوجه التي تدل علي معاني مختلفة حسب الموقف الذي يكون فيه الفرد .

واللغة المكتوبة والمسموعة تعتبر من أهم الوسائل المستخدمة في عملية الاتصال وهي أكثر أنواع الوسائل انتشارا في الحياة اليومية، وهي تستعمل منذ الطفولة، إضافة إلي ذلك كونها ليست بحاجة إلي أجهزة خاصة. وكثرة استعمالها أدت إلي الاعتقاد بأنها هي الوسيلة الأصلية للاتصال والتفاهم، وبالرغم من أن هذا صحيح ولا يمكن إنكاره في مجالات الحياة اليومية وفي التدريس والمدارس، إلا أن الوسائل الأخرى تعتبر لغات لها ميزاتها الخاصة وتقف بجانب مميزات اللغة اللفظية دون أن تكون أقل منها .

وبما أن أهداف العمليات التربوية والإعلامية ليست فقط إعطاء حقائق، التي تنقل عن طريق اللغة اللفظية ولكنها تشتمل علي تكوين الاتجاهات وتعليم المهارات واكتساب العادات والقيم الحسنة، هذه الجوانب جميعها من الصعب تحقيقها عن طريق اللغة اللفظية وحدها، الأمر الذي أدي إلي استخدام وسائل الاتصال والتفاهم المختلفة لتحقيق هذه الأهداف فمثلا الصورة تعتبر وسيلة التي تؤدي إلي إثارة عاطفة الإنسان، وتكون لديه الشعور والأفكار تجاه النظافة أكثر مما تفعله اللغة اللفظية، وفي عملية تعليم المهارات يكون استعمال الحركات أكثر فائدة من اللغة اللفظية، هذا يعني أنه يتوجب علينا عندما نقوم باختيار وسائل الاتصال أن نختار الوسيلة التي تخدم وتناسب الهدف المقصود واستخدام الوسائل يزداد عندما تكون الفكرة التي نريد أن نشرك المتعلم أو المستقبل فيها بعيدة عن مجال خبرته ومعرفته وتعلب الفروق الفردية علي أنواعها دورا مهما ي مقدار استفادتهم من لغة الكلام ومن وسائل الاتصال الأخرى المستعملة فالمعلم والإعلامي يستعمل عدة وسائل إيضاح التي تساعده علي تحقيق الأهداف المنشودة .

وفي مجال التربية والتعليم علي وجه الخصوص يتوقف اختيار كل واحدة من قنوات الاتصال علي عوامل كثيرة مثل موضوع الدرس والهدف الذي يسعى المدرس إلي تحقيقه وما يتعلق به من أنواع السلوك التي ينشرها بين التلاميذ والفروق الفردية بينهم وإمكانيات المدرس وغير ذلك .

ومن الممكن أن نقول أن الوسيلة هي كل ما يساعد المعلم داخل غرفة الصف علي تبسيط الرسالة لتلاميذه وتشويقهم لتقبلها فقد تكون الكلمات من خلال أسلوب سهل وبسيط، وقد تكون بسمة المعلم وحركات يديه وتعابير وجهه، وقد تكون كلمة مكتوبة علي بطاقة وقد تكون صورة أو فلما .. الخ .

والوسيلة ضرورية في عمليات الاتصال المختلفة بحيث لا يمكن أن تتم في غيابها بصورة كاملة، فمثلا لا يمكن أن يتم اتصال بين شخصين دون لغة التفاهم، ولا يمكن أن تدرس تراث الفكر الإنساني دون كلمات مكتوبة التي تستطيع أن تقرأها. أو المسموعة أو المرئية .

ومما ذكر نقول أن لكل وسيلة من وسائل الاتصال صفات خاصة بها، إيجابية وسلبية، لذلك يجب علي المرسل أن يختار أفضلها أخذا في الاعتبار مقدار المساهمة التي تقوم بها في توصيل الرسالة المراد

إيصالها، ولكي يستطيع المرسل أن يختار الرسالة ويفضلها علي غيرها يتوجب عليها القيام بدراسة كل وسيلة وكيفية استعمالها واستخدامها .

رجع الصدي (التأثير المرتد) أو التغذية العكسية

في العملية الاتصالية التي يحدث فيها تفاعل بين عناصرها المختلفة، عندما يأخذ المستقبل دور المرسل أو المصدر، ويبدأ بالقيام بعلمية الاتصال حيث يقول رأيه أو يعبر عنه بصورة من الصور، ويقوم بإرساله إلي المصدر الأول هذا ما نطلق عليه اسم رجع الصدى، أو العائد الانطباعي Feedback أي أنه الأثر الذي ينتج من وصول الرسالة إلي المستقبل في عملية الاتصال أو أن رد الفعل هذا يعتبر دليل علي أن الرسالة التي قام المرسل بإرسالها لتحقيق هدف معين، قد وصلت إلي الغاية المنشودة، إلي المستقبل، هذا يؤكد للمرسل أن الرسالة قد وصلت، وما هو مدى قبولها ورفضها، ولماذا وماذا يريد المستقبل؟ هذا كله في نهاية الأمر يعطي المرسل الفرصة لتصحيح الأخطاء أن وجدت، بالإضافة إلي جوانب النقص وعوامل وأسباب القصور التي أدت إلي رد فعل بشكل أو أخر لدي المستقبل .

ورد الفعل من جانب المستقبل للرسالة من الممكن أن يكون مباشرا ملحوظا وواضحا إذا كانت عملية الاتصال مباشرة أي دون أن تكون هناك وسائل مساعدة ووسيطة هذه الصورة للاتصال تمكن المرسل من إعادة صياغة الرسالة من جديد بهدف وصولها بطريقة أفضل وبالتالي تحقيق الهدف المنشود .

أما إذا كان الاتصال غير مباشر أي بمساعدة وسيلة معينة، ويكون المستقبل غير موجودة أو غير معروف، في مثل هذه الحالة من الاتصال يكون رد الفعل مفقود أو لا يحدث إطلاقا، أو من الممكن أن يحدث متأخر، وهذا يعني عدم تمكن المرسل من القيام بتعديل أو تصحيح رسالته بصورة سريعة وفورية .

ونفهم من ذلك أن رجع الصدى يعتبر عنصرا هاما في العملية الاتصالية، وتؤثر تأثيرا مباشرا علي المرسل الذي يقوم بالاتصال، أو علي الرسالة التي ترسل بهدف تحقيق أهداف معينة، أو يؤثر علي الوسيلة إذا كانت مناسبة أم غير ذلك، وهو في نهاية الأمر يؤدي إلي تغير واضح في هذه العناصر .

وتوفير رجع الصدى أو التغذية العكسية يعتبر من الأمور المهمة والمرغوب فيها في عملية الاتصالات. لأن الاتصالات في الاتجاه الواحد لا تسمح بوجود تغذية عكسية من المستقبل إلي المرسل وهذا من الممكن أن يؤدي إلي حدوث تغير distortion بين الرسالة المقصود (المرسلة) من قبل المصدر والرسالة التي تستقبل من قبل المستقبل، أي أن التغذية العكسية توفر القناة لاستجابة المستقبل التي يستطيع من خلالها المصدر أن يحدد ما إذا كانت الرسالة قد تم وصولها وأحدثت الاستجابة المطلوبة .

أما الاتصالات ذات الاتجاهين فأنها توفر التغذية العكسية من المستقبل إلي المصدر المرسل، ومن هذه الحقيقة تظهر أهمية الاتصالات الصاعدة (من أسفل إلي أعلي) أي من المرؤوسين إلي الرؤساء وبالنسبة للمدير فأن التغذية العكسية يمكن أن تحدث بأكثر من طريقة، حيث في مواقف الاتصال المباشرة تتم

التغذية العكسية مباشرة من خلال تبادل الرسائل اللفظية أو من خلال وسائل أخرى، مثل تعبيرات الوجه التي تعكس عدم الارتياح أو عدم الفهم، بالإضافة إلي ذلك هناك الوسائل غير المباشرة للتغذية العكسية (مثل انخفاض الإنتاج أو مستوي الجودة أو ارتفاع معدلات الغياب ودونية العمل أو عدم وجود التعاون بين الوحدات والأفراد) التي تعطي مؤشرات عن فشل عملية الاتصالات .

ومن الممكن أن يكون رد الفعل من قبل المستقبل إيجابيا positive وهذا يعني أن الرسالة المرسلة قد حققت التأثير المقصود من عملية الاتصال كما وأنه من المحتمل أن يكون رد الفعل علي الرسالة من قبل المستقبل لها سلبيا Negative بمعني أن التأثير المطلوب من عملية الاتصال لم يتحقق .

معظم الدراسات التي أجريت علي مدى التأثير أكدت أن عملية التأثير التي نحصل عليها أو تحدث من خلال عملية الاتصال تحدث بطريقة معقدة وليست سهلة كما تبدو للوهلة الأولي وتعقيده يكون لدرجة لا يستهان بها بالإضافة إلي هذا أثبت عن طريق الدراسات أن تأثير وسائل الاتصال هو مجرد متغير الذي يعمل مع مغيرات أخري، نذكر منها علي سبيل المثال شخصية الفرد وعائلته والجماعات التي ينتمي إليها. وفي بعض الحالات يفشل الاتصال بسبب هذه المتغيرات من هنا نصل إلي الاستنتاج الذي يقول أن الاتصال يعتبر عملية وأن تأثيره ليس مباشرا، لأن المستقبل الذي يتلقى الرسالة، يعتبر الهدف الأساسي للتأثير، وله صفات وخصائص نفسية التي تتحكم في سلوكه وهذه الصفات هي التي تحدد طبيعته الخاصة به وتكوينه العقلي والنفسي الخاص .

والإنسان حسب ما ذكر ليس بالبساطة التي نعتقد. في كثير من الأحيان أنها هي التي تحدد طبيعته، فهو مخلوق مركب، يتأثر سلوكه بعدة عوامل ظاهرة ومخفية. وعلي هذا الأساس فأن المستقبل الإنسان عندما ترسل إليه رسالة وتصل إليه الفكرة المقصودة في عملية الاتصال فأنه يتلقاها بالطريقة الآتية :

1- يسترجعها علي ضوء الوعي الكامل .

2- يسترجعها علي ضوء اللاشعور أو اللا وعي أي العقل الباطني .

3- يراها من خلال العادات والتقاليد التي شب عليها .

4- يقوم بفحصها من وجه نظر المعتقدات الدينية التي يؤمن بها ويتقبلها .

5- يحاول أن يقارنها مع الأفكار الموجودة لديه .

6- يقارن بينها وبين نوع الحياة التي يعيشها والثقافة التي يسير عليها .

7- يراها ويزنها من خلال الآمال التي يود أن يحققها .

8- يقوم بربطها مع النواحي والجوانب الإنسانية التي يأمل الوصول إليها في سلوكه الخاص .

لذا فأن المرسل يلجأ في علمية الاتصال إلي إجراء مقارنة الرسالة التي يقوم في تقديمها مع الأفكار الموجودة لدي المستقبل. أيضا يلجأ إلي المقارنة بين النتائج المترتبة علي قبولها، بشرط ألا يتعارض مع النتائج التي يتطلع إليها والمستقبل عندما يتلقى الفكرة من المرسل أو القائم بالاتصال يدور صراع داخله

بين كل ما يؤمن به وبين ما تضمه الفكرة، وحتى لو رفضها، أو قبلها فأنها توجد عملية إضافية هي **عملية الاستجابة للمؤثرات الحسية والعقلية والنفسية .**

والمؤثرات تقسم إلي ثلاثة أنواع هي :

1- مؤثرات حسية التي تؤدي إلي إثارة الأحاسيس الطبيعية مثل الحب والكراهية أو الفرح أو الحزن أو التعاسة وجميعها تعتبر ردود فعل غريزية .

2- مؤثرات عقلية والتي تستثير العقل والتفكير مثل التصديق التكذيب أو الرفض والتأييد أو الإعجاب أو الاستنكار وجميعها تعتبر ردود فعل عقلية .

3- مؤثرات نفسية التي تلجأ إلي مخاطبة العقل الباطن أو اللاشعور والخبرات والتجارب التي تحدث داخل ما يسمي بالوعي الذي ينتج عن الصراع النفسي وجميع جوانب التعارض أو التوافق بين الماضي والحاضر وهذه الردود تصدر عن أفعال نفسية .

ونجاح عملية الاتصال التي يقوم بها المرسل مع المستقبل يتوقف علي استخدامنا جميع هذه المؤثرات بقدر مناسب مع وجود الظروف الخاصة والوقت المناسب وكما ذكرنا نجاح عملية الاتصال مرتبط بالاستخدام الجيد لهذه المؤثرات التي سوف تؤدي إلي وجود التأثير المطلوب وإذا حدث أي خطأ مباشر أو غير مباشر من الممكن أن يؤدي إلي فشل عملية الاتصال .

يجب أن نذكر دائما أن عملية تغير السلوك ومحاولة تعديل الاتجاه لدي الفرد أو الأفراد في مرحلة متأخرة من مراحل التطور، ليست بالعملية السهلة أو البسيطة كما يتصورها بعض الناس وذلك بسبب كون الإنسان مخلوق فعال وليس سلبي يتقبل كل شيء يقدم إليه دون التفكير والتمعن فيه بصورة جدية في معظم الأحيان مع محاولة معرفة جوانبه المختلفة وماذا يقصد به بالنسبة للفرد نفسه .

وعملية الاتصال التي نتحدث عنها والتي تسعى إلي تحقيق أهدافها التي وضعت لها وهي حدوث التغيير أو الوصول إلي تعديل في الاتجاه والسلوك لدي الفرد أو الأفراد المستقبلين يجب أن تأخذ بالاعتبار مقومات النجاح عندما توضع خطة التي تضم رسالة تتضمن الأفكار والمعتقدات التي من شأنها أن تؤثر علي المستقبل، وتؤدي إلي أن يتفاعل معها، بالتالي يتقبلها أو يرفضها وهي بهذا تعتمد علي المؤثرات والدوافع التي تؤدي إلي استثارة ما يريده ويحاول الوصول إليه أيضا لكي نؤثر في سلوك واتجاهات الفرد أو الأفراد من خلال عملية الاتصال يجب أن نأخذ في الاعتبار خبرته الشخصية في الحياة التي عاشها حتى الآن. وأصبحت جزء منه، لأن الخبرة هي التي تؤدي إلي تحريك التفكير والشعور ومن خلال تحريك التفكير والشعور لدي الفرد نصل إلي التغير المنشود والمرغوب في السلوك والتعديل في الاتجاهات .

الأسس النفسية في عملية التأثير

بما أن الاتصال يعتبر محاولة للتأثير علي سلوك الإنسان وقيامه بتوجيه هذا السلوك إلي الاتجاه المعين الذي نريده، عن طريق القيام بإثارة دوافع معينة موجودة لدي الإنسان، التي بطبيعتها توجه إلي السلوك المعين المطلوب، هذا يعني أن فهمنا للأسس النفسية التي وصلت إليها الدراسات المختلفة والكثيرة بعلم النفس، يعتبر هذه الأسس من العناصر المهمة والضرورية لعملية الاتصال، وبما أننا نتحدث عن الجانب النفسي وعن السلوك، لذا يجب أن نقوم بتعريف السلوك لكي نسهل عملية التعرف علي التأثيرات المختلفة التي تحدث عن هذا السلوك .

فالسلوك حسب تعريف دائرة المعارف البريطانية هو "المظهر الخارجي لنشاط الكائن الحي، الذي يحدث كنتيجة لتغيرات داخلية وخارجية يطلق عليها اسم المنبهات "

والسلوك يمكن أن نقوم بتصنيفه بطرق عدة مستقلة عن بعضها البعض، حيث من الممكن أن ينظم السلوك في أطر مركبة، وذلك حسب العوامل البيولوجية والوراثية، أو حسب تفاعل المعرفة أو ممكن عن طريق الاثنين معا، لأن السلوك بطبيعته يتأثر بجميع هذه العوامل والتنظيمات .

بالإضافة إلي كون السلوك يتأثر بأسباب داخلية وخارجية التي يتأثر بها الفرد، نتيجة لتعرضه لحالات مختلفة تؤدي إلي هذا التأثير، أي أننا نستطيع القول بأن السلوك يعتبر ظاهرة معقدة التي لها أسباب كثيرة ومتعددة تؤثر فيها ومن أهمها الوراثة، والبيئة الاجتماعية، والبيولوجية، والمعرفة وجميع هذه العوامل لها أهمية كبيرة وتأثير علي سلوك الفرد وحياته .

وعلي هذا الأساس أجمع علماء النفس والاجتماع علي أن دراسة وفهم السلوك الذي يصدر من الإنسان في المواقف المختلفة يعتبر أمر صعب لأن فهم سلوك الإنسان يفرض علينا أن نقوم بأعمال أخرى مثل فهم الدوافع التي لها علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالأشياء التي تحيط به، وهذه الدوافع هي بمثابة التنظيم النفسي للإنسان، وعملية التنشئة الاجتماعية والارتباط بينهما. وهذه الدوافع تعتبر الأساس الذي يقوم عليه السلوك الإنساني .

بمعني أخر الإنسان والسلوك الذي يصدر عنه وبناء شخصيته يعتبر ناتج لعملية التفاعل بين تكوينه البيولوجي والنفسي مع العوامل المادية والاجتماعية التي يمر بها طوال حياته وهذه الشخصية هي عبارة عن محصلة علاقة الأخذ والعطاء أو فعل ورد فعل أو تأثير وتأثر وتفاعل دائم ومستمر، والذي يؤدي في نهاية الأمر إلي تكوين الشخصية ونموها وتشكلها وبهذا نصل إلي الاستنتاج الذي يقول أن الإنسان كائن معقد ومركب الذي يتأثر سلوكه بعدة عوامل منها الظاهرة أو المخفية .

وهذه العوامل تؤدي إلي التعديل والتغير الدائم والمستمر في مجموعة العادات لدي الفرد وذلك بسبب المواقف الكثيرة الجديدة التي يمر بها الفرد وتؤدي إلي تعديلات أو اكتساب عادات ومعارف جديدة، أي

أن عادات الإنسان غير ثابتة وقابلة للتغير والتعديل طبعا بصور متفاوتة ونسبية . لذلك نستطيع أن نقول أن التأثير علي سلوك الإنسان يحدث في عدة مستويات مختلفة تبدأ بالاهتمام في إحداث تدعيم داخلي للاتجاهات إلي أن نصل إلي قيام الإنسان بسلوك علني، وفي كل جانب من هذه الجوانب تختلف درجة التأثير علي اتجاهات الإنسان وعلي سلوكه في نهاية الأمر. واتجاهات الإنسان هي التي تحدد قيمه ومعتقداته، والقيم هي التي تلعب الدور الفعال في توجيه سلوك الإنسان لأنها هي التي تحدد ما يجب أن يقوم بعمله أو لا يقوم به من هنا تأتي أهمية وقيمة القيم وضرورتها ووظيفتها الاجتماعية، والقيم يقصد بها الاتجاهات الشاملة، التي تتحكم في السلوك لذا فأن تعديل أو تغيير الاتجاه أو دعمه لا يتم كرد فعل لمؤثرات خارجية التي تؤثر علي الإنسان، بل يجب أن يكون هناك سبب داخلي ينبع من ذات الفرد ويؤدي إلي التعديل والتغيير في الاتجاهات .

العوامل التي تحدد فاعلية تأثير الاتصال

معظم الأبحاث التي أجريت بهدف الوصول إلي معرفة مدى التأثير في عملية الاتصال أكدت علي أنه كلما زاد الطابع الشخصي لعملية الاتصال أدي إلي زيادة التأثير. وقوة هذا النوع من الاتصال تعود لكونه أكثر مرونة في عملية التغلب علي التأثير المعاكس بالإضافة إلي أنه يشعر الفرد بالثقة في مصدر الاتصال أو القائم به. فمثلا من الممكن أن يكون تأثير الراديو أقوي من تأثير الصحيفة وذلك لكونه يتصف بصفات أكثر شخصية ويعطي شعور بأن المذيع يتحدث إلي المستمع وهذا بدوره يعطي الإحساس بالمشاركة بين الطرفين، ويحقق نوع من الروابط الإيجابية، مثلما يحدث عن طريق الاتصال الشخصي والمباشر بين شخص وأخر أو شخص ومجموعة من الأفراد .

ولقد كان يعتقد بعض الناس أن القابلية للتأثر بالاتصال من الممكن أن تكون صفة شخصية للفرد، بمعني أنه من الممكن القيام بعملية إقناع لبعض الناس وفي نفس الوقت تصعب هذه العملية والقيام بها مع البعض الآخر، وبدون أن تكون لذلك علاقة بموضوع الاتصال، ولكن وفي هذا المجال بالذات فقد توصل الباحثين عن طريق التجارب إلي الاستنتاج الذي يقول بأنه يسهل التأثير علي بعض الناس في مواقف معينة دون الأخرى ومن الصعب أن نجد فردا معينا يقوم بمقاومة كل المحاولات للتأثير عليه، وفي نفس الوقت لن نجد الفرد الذي يتأثر بسهولة من كل محاولات التأثير. وهذا يعني أنه لا توجد قابلية عامة للتأثر بالاتصال، ومن المفضل أن نقول بأن الأفراد الذين يتصفون بصفات شخصية معينة يكون من السهل التأثير عليهم بأنواع معينة من الاتصال .

وبالرغم من كل هذا يجب أن نقول أنه ما زال للاتصال ووسائله تأثيرات وهذه التأثيرات قسم منها يكون مباشر وفوري، وتكون هادئة بعيدة الأمد ولا يمكن عزلها عن الأسباب الأخرى التي لها علاقة بالسلوك وعملية الاتصال تعتبر عاملا أساسيا في تحديد ما يعرفه الناس ويؤمنون به ويفعلونه .

مفهوم التواصل: النماذج والمنظورات

1- مفهوم التواصل:

يفيد التواصل في اللغة العربية الاقتران والاتصال والصلة والترابط والالتئام والجمع والإبلاغ والانتهاء والإعلام. أما في اللغة الأجنبية فكلمة communication تعني إقامة علاقة وتراسل وترابط وإرسال وتبادل وإخبار وإعلام. وهذا يعني أن هناك تشابها في الدلالة والمقصود بين مفهوم التواصل العربي والتواصل الغربي.

يفترض كل تواصل باعتباره نقلا وإعلاما مرسلا ورسالة ومتقبلا وشفرة يتفق في تسنينها كل من المتكلم والمستقبل (المستمع) وسياقا مرجعيا ومقصدية الرسالة. ويعرف شارل كولي Charles Cooley التواصل قائلا:" التواصل هو الميكانيزم الذي بواسطته توجد العلاقات الإنسانية وتتطور. إنه يتضمن كل رموز الذهن مع وسائل تبليغها عبر المجال وتعزيزها في الزمان. ويتضمن أيضا تعابير الوجه وهيئات الجسم والحركات ونبرة الصوت والكلمات والكتابات والمطبوعات والقطارات والتلغراف والتلفون وكل ما يشمله آخر ما تم في الاكتشافات في المكان والزمان.

يتبين لنا عبر هذا التعريف أن التواصل هو جوهر العلاقات الإنسانية ومحقق تطورها. وبالتالي، فالتواصل له وظيفتان من خلال هذا التعريف:

أ- وظيفة معرفية: تتمثل في نقل الرموز الذهنية وتبليغها زمكانيا بوسائل لغوية وغير لغوية؛

ب-وظيفة تأثيرية وجدانية: تقوم على العلاقات الإنسانية.

وتركز الصورة المجردة للتواصل على ثلاثة عوامل أساسية:

1- الموضوع: وهو الإعلام؛

2- الآلية: التي تتمثل في السلوكات اللفظية وغير اللفظية؛

3- الغائية: أي الهدف من التواصل ومقصديته البارزة (البعد المعرفي أو الوجداني أو الحركي) والتواصل أنواع عدة: فهناك التواصل البيولوجي والإعلامي والآلي والسيكولوجي والاجتماعي والسيميوطيقي والفلسفي والبيداغوجي والاقتصادي...ويقول طلعت منصور في هدا الصدد:" إن وظيفة الاتصال تتسع لتشمل آفاقا أبعد . فكثير من الباحثين يتناولون الاتصال كوظيفة للثقافة وكوظيفة للتعليم والتعلم وكوظيفة للجماعات الاجتماعية وكوظيفة للعلاقات بين المجتمعات، بل ويعتبرون الاتصال كوظيفة لنضج شخصية الفرد وغير ذلك من جوانب توظيف الاتصال".

وهكذا، يمكن القول: إن الاتصال أو التواصل عبارة عن عملية نقل واستقبال للمعلومات بين طرفين أو أكثر. ويستند التواصل إلى التغذية الراجعة Feed Back عندما يحدث سوء الاستقبال أو الاستيعاب. والاتصال الإنساني كذلك (أنواع) أنماط:

أ- الاتصال بين الأفراد(التواصل الذاتي، وتواصل الفرد بين الآخرين communication) (interpersonnel)؛

ب- التواصل الإعلامي القائم على تكنولوجيا الاتصال كالتلفزة والراديو والإشهار والسينما ... (communication de masse)؛

ت- الاتصال بين الجماعات الاجتماعية(communication de groupe) ؛

إذا، فالتواصل:" هو العملية التي بها يتفاعلون المراسلون والمستقبلون للرسائل في سياقات اجتماعية معينة"3.

وللتواصل ثلاث وظائف بارزة:

1- التبادلEchange :

2- التبليغTransfert:

3- التأثيرImpact:

2- مفاهيم التواصل:

أثناء الحديث عن التواصل لابد من استحضار بعض العناصر الأساسية في عملية التبادل.

وهذه العناصر هي:

1- زمنية التواصلtemporalité

2- المكانية أو المحليةlocalisation

3- السنن أو لغة التواصل(التشفير والتفكيكcode(

4- السياقcontexte

5- رهانات التواصلenjeux de communication

6- التواصل اللفظي(اللغة المنطوقة) والتواصل غير اللفظي(اللغة الجسدية والسيميائية (communication verbale et non verbale

7- إرادة التواصل(بث الإرسالية قد تكون إرادية أو غير إراديةvolonté de communication(

8- الفيدباك أو التغذية الراجعة، وذلك لتصحيح التواصل وتقويته وتدعيمه وإنهائهfeedback

9- شبكة التواصلréseau.

3- نماذج من التواصل:

هناك كثير من نظريات التواصل التي حاولت مقاربة وفهم نظام التواصل؛ لذلك من الصعب استقراء كل النظريات التي تحدثت عن التواصل، بل سنكتفي ببعض النماذج التواصلية المعروفة قصد معرفة التطورات التي لحقت هذه النظريات والعلاقات الموجودة بينها:

1- **النموذج الأول: النموذج السلوكي:**

وضعه المحلل النفسي الأمريكي لازويلLasswell D . Harold سنة 1948 ويتضمن مايلي:

من؟ (المرسل)ـــ يقول ماذا؟(الرسالة)ـــ بأية وسيلة؟ (وسيط) ـــــ لمن؟ (المتلقي) ـــ ولأي تأثير(أثر)

يرتكز هذا النموذج على خمسة عناصر، وهي:

المرسل . الرسالة- القناة- المتلقي- الأثر.

ويمكن إدراج هذا النموذج ضمن المنظور السلوكي الذي انتشر كثيرا في الولايات المتحدة الأمريكية، ويقوم على ثنائية المثير والاستجابة. ويتمظهر هذا المنظور عندما يركز لازويل على الوظيفة التأثيرية، أي التأثير على المرسل إليه من أجل تغيير سلوكه إيجابا وسلبا. ومن سلبيات هذا النظام أنه يجعل المتقبل سلبيا في استهلاكه، ومنظوره سلطوي في استعمال وسائل التأثير ألإشهاري في جذب المتلقي والتأثير عليه في صالح المرسل.

وللتمثيل: فالمدرس هو المرسل، والتلميذ هو المتلقي، والرسالة ما يقوله المدرس من معرفة وتجربة، ثم الوسيط الذي يتمثل في القنوات اللغوية وغير اللغوية، والأثر هو تلك الأهداف التي ينوي المدرس تحقيقها عبر تأثيره في التلميذ.

2- **النموذج الثاني: النموذج الرياضي:**

وضعه المهندس كلود شانون Claude Shannon سنة 1949 والفيلسوف وارين .Waren Weaver ويركز على المكونات التالية:

مرسل ـــ ترميز ـــ رسالة ـــ فك الترميز ـ متلقي

يعتمد هذا النظام التواصلي على عملية الترميز أو التشفير، فالمرسل هو الذي يمكن أن يتقمص دوره المدرس حيث يرسل رسالة معرفية وتربوية مسننة بلغة وقواعد ذات معايير قياسية أو سماعية يتفق عليها المرسل والمرسل إليه الذي يتمثل في التلميذ أو الطالب. فالمدرس يرسل خطابه التربوي عبر قناة لغوية أو شبه لغوية أو غير لغوية نحو التلميذ/ الطالب الذي يتلقى الرسالة ثم يفك شفرتها ليفهم رموزها عن طريق تأويلها واستضمار قواعدها.

يهدف هذا النموذج إلى فهم الإرسال التلغرافي وذلك بفهم عملية الإرسال من نقطةA إلى B بوضوح دقيق دون إحداث أي انقطاع أو خلل في الإرسال بسبب التشويش. ويتلخص مبدأ هذا النظام بكل بساطة في:" يرسل مرسل شفرته المسننة إلى متلق يفك تلك الشفرة". ومن ثغرات هذا النظام الخطي أنه لا يطبق في كل وضعيات التواصل، خاصة إذا تعدد المستقبلون، وانعدم الفهم الاجتماعي والسيكولوجي أثناء التفاعل التواصلي بين الذوات المفكرة. كما يبقى المتقبل سلبيا في تسلمه للرسائل المشفرة.

3- **النموذج الثالث: النموذج الاجتماعي:**

هو نموذج ريلي وريلي Riley &Riley الذي يعتمد على فهم طريقة انتماء الأفراد إلى الجماعات. فالمرسل هو المعتمد والمستقبل هم الذين يودعون في جماعات أولية اجتماعية مثل العائلات والتجمعات والجماعات الصغيرة...

وهؤلاء الأفراد يتأثرون ويفكرون ويحكمون ويرون الأشياء بمنظار الجماعات التي ينتمون إليها والتي بدورها تتطور في حضن السياق الاجتماعي الذي أفرزها. ويلاحظ أن هذا النموذج ينتمي إلى علم الاجتماع ولاسيما إلى علم النفس الاجتماعي حيث يرصد مختلف العلاقات النفسية والاجتماعية بين المتواصلين داخل السياق الاجتماعي. وهذا ما يجعل هذا النظام يساهم في تأسيس علم تواصل الجماعة la communication de groupe.

ومن المفاهيم التواصلية المهمة داخل هذا النظام نجد مفهوم السياق الاجتماعي والانتماء إلى الجماعة.4

4- **النموذج الرابع: النموذج اللساني:**

يعد رومان جاكبسون Roman Jackobson واضع هذا النموذج سنة 1964, إذ اعتبر أن اللغة وظيفتها الأساسية هي التواصل، وارتأى أن للغة ستة عناصر وهي: المرسل والرسالة والمرسل عليه والقناة والمرجع واللغة. ولكل عنصر وظيفة خاصة: فالمرسل وظيفته انفعالية تعبيرية، والرسالة وظيفتها جمالية من خلال إسقاط محور الاستبدال على محور التركيب، والمرسل إليه وظيفته تأثيرية وانتباهية، والقناة وظيفتها حفاظية، والمرجع وظيفته مرجعية أو موضوعية، واللغة أو السنن وظيفتها(ه) لغوية أو وصفية.

وهناك من يضيف الوظيفة السابعة للخطاب اللساني وهي الوظيفة الأيقونية بعد ظهور كتابات جاك دريدا Derrida . Jوالسيميوطيقا.

ولتوضيح مفاهيم جاكبسون أكثر نعود إلى المجال التربوي والديداكتيكي للتمثيل والشرح: قلنا سابقا أن من وظائف التواصل لدى رومان جاكبسون:

1- الوظيفة المرجعية: يلتجىء المدرس هنا إلى الواقع أو المرجع لينقل للتلميذ أو الطالب معلومات وأخبارا تحيل على الواقع، أي تهيمن هنا المعارف الخارجية والمعارف التقريرية المرتبطة بمراجع وسجلات كالمرجع التاريخي والمرجع الأدبي والمرجع اللساني والمرجع الجغرافي...

2- الوظيفة التعبيرية:تتدخل في هذه الوظيفة ذات المرسل وذلك من خلال انفعالاته وتعابيره الذاتية ومواقفه وميولاته الشخصية والإيديولوجية.

3- الوظيفة التأثيرية: تنصب على المتلقي، ويهدف المرسل من ورائها إلى التأثير على مواقف أو سلوكات وأفكار المرسل إليه؛ لذلك يستعمل المدرس لغة الترغيب والترهيب والترشيد من أجل تغيير سلوك المتعلم.

4- الوظيفة الشعرية أو الجمالية: إن الهدف من عملية التواصل هو البحث عما يجعل من الرسالة رسالة شعرية أو أجناسية جمالية، وذلك بالبحث عن الخصائص الشعرية والجمالية مثل التركيز على جمالية القصيدة الشعرية ومكوناتها الإنشائية والشكلانية.

5- الوظيفة الحفاظية: إن التركيز على القناة فذلك لوظيفة حفاظية وإفهامية كأن يستعمل المدرس خطابا شبه لغوي أو لغوي أو حركي من أجل تمديد التواصل واستمراره بين المدرس والتلاميذ/ الطلبة، وذلك باستعمال بعض المركبات التعبيرية التالية: (أرجوكم أن تنتبهوا إلى الدرس!)، (انظروا هل فهمتم؟)، (اسمع أنت!) الخ

6- الوظيفة الميتالغوية أو الوصفية: يركز المدرس عبر هذه الوظيفة على شرح المصطلحات والمفاهيم الصعبة والشفرة المستعملة مثل شرح قواعد اللغة والكلمات الغامضة الموجودة في النص والمفاهيم النقدية الموظفة أثناء الشرح.

وقد تأثر جاكبسون في هذه الخطاطة التواصلية بأعمال فرديناند دوسوسير Ferdinand. De Saussureوالفيلسوف المنطقي اللغوي جون أوسطين.John L. Austin

5- النموذج الخامس: النموذج الإعلامي:

هذا النموذج الإعلامي قائم على توظيف التقنيات الإعلامية الجديدة كالحاسوب والإنترنت والذاكرة المنطقية المركزية في الحاسوب. ومن مرتكزات هذا النموذج:

1- خطوة الاتصال وخلق العلاقة الترابطيةphase de mise en contact/ connexion:؛

2- خطوة إرسال الرسائل؛

3- phase de clخطوة الإغلاقôture/déconnexion.

النماذج التفاعلية (ثنائية الاتجاه)

نموذج شرام Schramm :

استخدم "ولبرشرام" في نموذجه الذي قدمه سنة 1954م ثم طوره سنة 1971م العناصر الأساسية في نموذج "شانون وويفر" مع إضافة عنصرين جديدين هما :رجع الصدى والخبرة المشتركة،وأضاف إلى النظام البنائي الذي أشار إليه "شانون" النظام الوظيفي أي تأثير التعليم على السلوك والجوانب الدلالية وتأثيرها في نموذج جديد يطرح مفاهيم هامة مثل:الإطار الدلالي للمرسل والمتلقي،وأهمية الخبرة المشتركة في تسهيل الاتصال وتوصيل المعاني. ويرى "شرام" أن التغذية الراجعة feedback عنصر ضروري لكل من المرسل والمستقبل لأنه يخبرنا كيف تفسر رسائلنا.(مكاوي و السيد،1998م).يقول "شرام "في وصف نموذجه يمكن أن يكون المصدر فردا يتحدث أو يكتب أو يرسم أو يمكن أن يكون هيئة كجريدة أو تلفاز وتكون الرسالة في شكل حبر على الورق أو موجات صوتية في الهواء أو إشارة باليد والهدف قد يكون شخصا يستمع أو يشاهد أو يقرأ وقد يكون عضوا في مجموعة أو مستمعا في محاضرة.ويؤمن "شرام" بأن المستقبل عندما يصدر التغذية الراجعة يصبح مرسلا ويلغي ضرورة التفرقة بين الاثنين في وصف عملية الاتصال.فكل واحد منهما يوصف بأنه مصدر ومستقبل للرسالة فالاتصال دائري ويختلف عن الاتصال القديم ذي الاتجاه الواحد.(الصديقي وبدوي،1999م)

نموذج جوهر للوعي Johor's Awareness model

طور هذا النموذج "جوليت وهاري انجهام" وأطلقوا عليه مصطلح "جوهاري" للوعي ويقوم على تصوير عملية الاتصال بين المرشد والمسترشد ويؤكد على أن أي علاقة بين شخصين تتضمن أربعة أنواع من المعلومات صمماها في خلايا أربع هي:

الخلية الأولى :وتضم تلك المعلومات التي يعرفها الفرد عن نفسه ويعرفها الطرف الآخر المرشد من البيانات العامة كالمرحلة الدراسية والعمر والمستوى الدراسي وغيرها.

الخلية الثانية : وتضم تلك المعلومات التي يرى الفرد ألا يبوح بها أو يكشفها للآخرين وهذه تحتوي على المعلومات الخاصة جدا والتي لا يود الإنسان اطلاع احد عليها لسريتها ولخطورتها ولخصوصيتها ولأهميتها مثل المخاوف والصراع والوساوس والحياة الجنسية ونحو ذلك.

الخلية الثالثة: تضم تلك المعلومات التي يعرفها الآخرون عن الفرد، لكنه لا يعرفها عن نفسه وتسمى المنطقة العمياء وهذه النافذة مجهولة للمسترشد معلومة للمرشد ولغيره.

الخلية الرابعة: تضم الجوانب الفضولية حول الذات والتي لا يملك الطرفان جوابا كافيا أو معلومات وافية عنها وتشتمل على الجوانب المجهولة على الأقل في الوقت الحالي وقت التفاعل بالنسبة لكل من المرشد والمسترشد مثل:لماذا لا يحبني زملائي؟ ويقاس مدى نجاح العلاقة الإرشادية في قوة العلاقة وعمق الثقة ونجاحها على ازدياد وسعة النافذة (1) وتقليص النوافذ الأخرى بقدر الإمكان وهذا يعتمد على كفاءة المرشد وتعاون المسترشد.(الرشيد،2006م) والشكل (2) يوضح نموج "جوهر"

شكل (2)

نموذج جوهر للوعي

Johor's Awareness model

(1) معلوم لكل من المرشد والمسترشد	(2) معلوم للمسترشد فقط
(3) منطقة عمياء"واضحة للآخرين فقط"	(4) مجهولة

(الرشيد،2006م)

6- العلوم المرتبطة بالتواصل:

يرتبط التواصل بعدة علوم ومعارف يمكن حصرها في المسالك المعرفية التالية:

أ- علم التدبير والتسيير؛

ب- العلاقات العامة؛

ت- التربية العامة والخاصة؛

ث- علم التسويق أو الماركتين؛

ج- الشبكة الإعلامية وتقنيات التواصل؛

ح- تواصل الأزمة في ميدان تسيير التواصل أثناء الأزمة؛

خ- نظريات الإخبار والإعلام؛

د-السيميولوجيا.

7- مظاهر التواصـــل:

أ- التواصل الوجداني:

إن من بين وظائف التواصل التأثير على المتلقي سلبا أو إيجابا" فهناك تواصل كلما أمكن لجهاز معين وبالأخص جهاز حي أن يؤثر على جهاز آخر بتغيير فعله انطلاقا من تبليغ إرسالية".

وبهذا المفهوم، يفيد التواصل كل التأثيرات التي يمارسها نظام على آخر مثل تلك العلاقة التي تنبني على تطبيق أوامر وتعليمات أو ترديد إحداث تغيير في سلوك الآخر. وتعتبر السلوكية من أهم التيارات السيكولسانية التي ركزت على الوظيفة التأثيرية؛ لأن التواصل حسب المنظور السلوكي يرتكز على مفهومي المثير والاستجابة. لذلك يؤثر السلوك اللفظي أو غير اللفظي على المتلقي تأثيرات وجدانية تكون لها انعكاسات إيجابية مثل التعاون والتماثل والاندماج، وانعكاسات سلبية مثل التعارض والصراع والتنافس. ومن ثم، فالعمليات الإيجابية" أقوى أثرا وأبقى من العمليات السلبية، وإلا لما بقيت المجتمعات الإنسانية أو تقدمت نحو الرقي والنهوض، فالصراع والعمليات السالبة عموما مجالها محدود، وكذلك أسلوبها؛ ذلك لأن الحياة تضطر الأفراد بمختلف مصالحهم أو مواقفهم إلى أن يوافقوا أنفسهم بالآخرين وأن يتخلصوا من الصراع إلى الاندماج أو التكيف مع البيئة".

ويقصد بالتواصل الوجداني في مجال البيداغوجيا اكتساب الميول والاتجاهات والقيم وتقدير جهود الآخرين وذلك من خلال تفاعله مع المادة المدروسة واكتسابه الخبرات بأنواعها المباشرة وغير المباشرة. ولقد

خصص للمجال الوجداني صنافات بيداغوجية، ومن بين المهتمين بهذا المجال " كراتهول Krathwol الذي خصص صنافة تتكون من خمسة مستويات ذات صلة وثيقة بالمواقف والقيم والاهتمامات والانفعالات والأحاسيس والتوافق والمعتقدات والاتجاهات: فكرية كانت أو خلقية. وهذه المستويات هي:

1- التقبل

2- الاستجابة

3- الحكم القيمي

4- التنظيم

5- التمييز بواسطة قيمة أو بواسطة منظومة من القيم.

ب- التواصل المعرفي:

التواصل المعرفي هو الذي يهدف إلى نقل واستقبال المعلومات، وهو تواصل يركز على الجوانب المعرفية ومراقيها، أو بتعبير آخر إنه يركز على الإنتاجية والمردودية. ويهدف هذا التواصل إلى نقل الخبرات والتجارب إلى المتلقي وتعليمه طرائق التركيب والتطبيق والفهم والتحليل والتقويم بصفة عامة. إنه يهدف إلى تزويد المتلقي بالمعرفة والمعلومات الهادفة. ومن ثم، يقوم هذا التواصل على تبادل الآراء ونقل المعارف وتجارب السلف إلى الخلف.

ويساهم السلوك اللفظي وغير اللفظي في التواصل المعرفي إذا تم احترام شروط السيكولوجيا التي تحيط بالمتلقي أو يعيشها. فالرفع من الإنتاجية المعرفية لا يتم إلا عبر سلوكات لفظية ديموقراطية تعتمد على روح المشاركة واللاتوجيهة والتسيير الذاتي والتفاعل الديناميكي البناء، وعبر سلوكات لفظية وغير لفظية مثل حركات التنظيم والحركات الديداكتيكية وحركات التقويم والتمجيد. وهكذا لا يمكن عزل التواصل المعرفي عن التواصل الوجداني إلا من باب المنهجية ليس إلا. وثمة صنافات بيداغوجية في مجال التواصل المعرفي كصنافة بلوم Bloom التي تتمثل في المراقي التالية:

1- المعرفة

2- الفهم

3- التطبيق

4- التحليل

5- التركيب

6- التقييم.

ث-الجانب الحركي:

يمكن الحديث عن التواصل الحركي والحسي الذي يتناول ماهو غير معرفي ووجداني. ويتمظهر هذا التواصل في إطار السبرينطيقا والآلية والمسرح الميمي والرياضة الحركية... ويتضمن هذا التواصل في المجال التربوي" مجموعة متسلسلة من الأهداف تعمل على تنمية المهارات الحركية، واستعمال العضلات والحركات الجسمية."7. ومن أهم صنافات هذا التواصل الحركي نجد صنافة هارو Harrow التي وضعها صاحبها سنة 1972. وتتكون هذه الصنافة من ست مراق أساسية، وهي:

1- الحركات الارتكاسية

2- الحركات الطبيعية الأساسية

3- الاستعدادات الإدراكية

4- الصفات البدنية

5- المهارات الحركية لليد

6- التواصل غير اللفظي.

7- التواصل من المنظور الفلسفي:

يذهب مجموعة من اللسانيين إلى أن اللغة وظيفتها التواصل كفرديناند دو سوسير الذي يرى في كتابه " محاضرات في اللسانيات العامة" (1916) أن اللغة نسق من العلامات والإشارات هدفها التواصل خاصة أثناء اتحاد الدال مع المدلول بنيويا أو تقاطع الصورة السمعية مع المفهوم الذهني. وهو نفس المفهوم الذي كان يرمي إليه تقريبا ابن جني في كتابه " الخصائص" عندما عرف اللغة بأنها " أصوات يعبر بها قوم عن أغراضهم". ويعرف أندري مارتيني André Martinet اللغة بأنها عبارة عن تمفصل مزدوج وظيفتها التواصل. ويعني هذا أن اللغة يمكن تقسيمها إلى تمفصل أول وهو المونيمات(الكلمات)، وبدورها تنقسم إلى فونيمات(أصوات)، ومورفيمات(مقاطع صرفية)، وهي تشكل التمفصل الثاني. لكن الأصوات لا يمكن تقسيمها إلى وحدات أخرى لأن الصوت مقطع لا يتجزأ. وإذا جمعنا الفونيمات بعضها البعض كونا مونيمات، وإذا جمعنا الكلمات كونا جملا، والجمل تكون الفقرات والمتواليات، والفقرات تكون النص، ويكون النص- تأليفا واستبدالا- ما يسمى باللغة التي من أهدافها الأساسية التواصل.

ويذهب رومان جاكبسون إلى أن اللغة ذات بعد وظيفي، وأن لها ستة عناصر وست وظائف: المرسل وظيفته انفعالية، المرسل إليه وظيفته تأثيرية، والرسالة وظيفتها جمالية، والمرجع وظيفته مرجعية، والقناة وظيفتها حفاظية، واللغة وظيفتها وصفية.

إذا كان الوظيفيون يرون أن اللغة واضحة تؤدي وظيفة التواصل الشفاف بين المتكلم والمستمع فإن أزوالد دوكرو Ducrot يرى أن اللغة ليست دائما لغة تواصل واضح وشفاف، بل هي لغة إضمار وغموض وإخفاء. ويعني هذا أن الفرد قد يوظف اللغة كلعبة اجتماعية للتمويه والتخفية وإضمار النوايا والمقاصد. ويكون الإضمار اللغوي لأسباب دينية واجتماعية ونفسية وسياسية وأخلاقية. فمهرب المخدرات قد لا يستعمل اسم مهرباته بطريقة مباشرة بل يستعمل الرموز للإخفاء كأن يقول لصديقه: هل وصلت الحناء ؟ كما أن أسلوب الأمر في الشريعة الإسلامية يستعمل للوجوب والدعاء والندب، وهذا يعني أن اللغة فيها أوجه دلالية عدة مما يزيد من غموضها وعدم شفافيتها التواصلية.

ويذهب رولان بارتRoland Barthes بعيدا عندما اعتبر أن اللغة هي بعيدة عن التواصل، وجعلها لغة سلطة مصدرها السلطة. ويعني هذا أن الإنسان عبد للغة وحر في نفس الوقت. فالمتكلم عندما يتحدث لغة أجنبية فهو خاضع لقواعها وتراكبيها ولمنظومتها الثقافية، ولكنه في نفس الوقت يوظف هذه اللغة كيفما يشاء ويطوعها جماليا وفنيا, فاللغة الفرنسية استبدت كثيرا بالشعب الجزائري لمدة طويلة مما أخضعته لقواعدها وسننها اللساني؛ وعلى الرغم من ذلك نجد الأدباء الجزائريين بقدر ما هم خاضعون لهذه اللغة الأجنبية يتخذونها سلاحا لهم بكل حرية للتنديد بالاستعمار الفرنسي ونقده والهجوم عليه وتطويع تلك اللغة وتعريبها. كما أن السلطة الحاكمة قد تفرض اللغة التي تناسبها لفرض سيطرتها السياسية والإيديولوجية إذ بالقوة قد نفرض اللغة، كما أن اللغة هي التي تمنح السلطة السياسية للفئة الحاكمة.

وهكذا، نستنتج أن اللغة قد تكون أداة للتواصل الشفاف كما يمكنها أن تكون لغة للإضمار والتمويه والإخفاء كما يمكن أن تكون أداة للسلطة وسلطة في نفس الوقت.

وقد طرح مفهوم الأنا والغير في الخطاب الفلسفي كثيرا من الإشكاليات التي تنصب كلها في كيفية التعامل مع الغير وكيف يمكن للأنا النظر إلى الغير؟!

يذهب الفيلسوف الألماني هيجل على أن العلاقة بين الأنا والغير هي علاقة سلبية قائمة على الصراع الجدلي كما توضح ذلك نظريته جدلية السيد والعبد. أما جان بول سارتر فيرى أن الغير ممر ووسيط ضروري للأنا إلا أن الغير جحيم لا يطاق لأنه يشيىء الذات أو الأنا. لهذا يدعو سارتر إلى التعامل مع الغير بحذر وترقب وعدوان، وأنه يستحيل التعايش بين الأنا والغير أو التواصل بينهما مادام الغير يستلب حرية الأنا ويجمد إرادته. لذلك قال: " أنا والآخرون إلى الجحيم."

بيد أن ميرلوبونتي رفض نظرية سارتر التجزيئية العقلانية، واعتبر أن العلاقة بين الأنا والغير إيجابية قائمة على الاحترام والتكامل والتعاون والتواصل. وأساس هذا التواصل هواللغة. أما شيلر فيرى أن العلاقة بين الأنا والغير قائمة على التعاطف الوجداني والمشاركة العاطفية الكلية مع الغير ولا تقوم على التنافر أو البغض والكراهية. ويرى جيل دولوز أن العلاقة التواصلية بين الأنا والغير في المجال المعرفي البنيوي قائمة على التكامل الإدراكي.

8- التواصل من المنظور السيميائي:

تندرج تحت إطار سيميولوجيا التواصل أبحاث كل من بريطو Prieto وجورج مونان Mounin وبويسنس Buyssens ومارتينيه Martinet وغيرهم. وهؤلاء جميعا يتفقون على أن العلامة السوسيرية تتشكل من وحدة ثلاثية وهي: الدال والمدلول والقصد. وهم يركزون كثيرا في أعمالهم على الوظيفة التواصلية. ولا تختص هذه الوظيفة التواصلية بالرسالة اللسانية المنطوقة فحسب، بل توجد في أنظمة غير لسانية أخرى كالإعلانات والشعارات والخرائط واللافتات والمجلات والنصوص المكتوبة وكل البيانات التي أنتجت لهدف التواصل. وتشكل كل الأنماط المذكورة علامات، ومضامينها رسائل أو مرسلات.MESSAGES

وهكذا يقصي أنصار سيميولوجيا التواصل ذلك النوع من سيميولوجيا الدلالة التي تدرس البنيات التي تؤدي وظائف غير وظيفية التواصل المعتمد على القصدية كما لدى رولان بارت مثلا.

ونستشف من خلال أبحاث ورؤى مؤسسي هذا الاتجاه أنهم يميلون كل الميل تلافيا لتفكك موضوع السيميائيات إلى الفكرة السوسيرية بشأن الطبيعة الاجتماعية للعلامات. وحصروا السيميائيات بشكل واضح ودقيق في دراسة أنساق العلامات ذات الوظيفة التواصلية.

وبناء على ذلك فإن أفضل تناول حسب بريطو هو القول: " إن ما يميز الوظيفة التواصلية عن الوظيفة الدلالية حصرا هو القصدية التي تتجلى في الأولى لا الثانية".

إن السيميولوجيا حسب بويسنس عليها" أن تهتم بالوقائع القابلة للإدراك، المرتبطة بحالات الوعي، والمصنوعة قصدا من أجل التعريف بحالات الوعي هذه، ومن أجل أن يتعرف الشاهد على وجهة التواصل في رأي بويسنس هو ما يكون موضوع السيميولوجيا".

وقد ساهم أنصار هذا الاتجاه في بلورة المشروع السوسيري القاضي بأن اللغة هي نظام للتواصل كما فعل كل من تروبوسكوي ومارتينيه وبريطو، حيث اهتموا اهتماما بالغا بدراسة أنظمة الاتصال غير اللغوية وطرائق توظيفها كالإعلان وأرقام الحافلات... وغيرها من الأنظمة، بل تطور هذا الاتجاه أساسا بتطور علم الدلالة.

أنواع الاتصال :

ينقسم الاتصال وفقا لنوع الرسائل المستخدمة إلى :

أولا:الاتصال اللفظي : Verbal Communication

الاتصال اللفظي هو "تبادل اللغة الكلامية (من خلال المحادثة والمشافهة) بين أطراف الاتصال، وذلك لإيصال أكبر قدر من معنى الرسالة" (المسعودي ،2007م:65). كما ويعرفه أبو إصبع(1998م) بأنه الاتصال الذي يتم عن طريق استخدام اللغة المنطوقة.ويؤكد "سلوبين"Slobin–احد علماء اللغة النفسيين– أن نصف كرة الدماغ الأيسر هو الذي يختزن الضبط الأعظم للغة.أما القشرة غير اللغوية عند الإنسان ،فيمكن أن يمثلها نصف الدماغ الأيمن بعامة.(العبد،2007م:16)

ويقسم الاتصال اللفظي إلى نوعين هما:

أ) **الاتصال الشفهي:**وفي هذا الاتصال يصل اللفظ إلى المستقبل ويدركه بحاسة السمع ومن أمثلته: المقابلات والمناقشات والمحاضرات.

ب) **الاتصال الكتابي:** ويعمل على نقل المعلومة إلى عدد كبير من الأفراد بالإضافة إلى انه يمكن الرجوع إليه وقت الحاجة. (حجاب،2007م:49)

وبما أن الإرشاد عملية لفظية ،فمن الضروري القيام بعملية تحليل منظم للدور الذي تلعبه اللغة،حيث تعد الوسيلة التي يتمكن من خلالها المرشد نقل أفكاره وآرائه وأساليبه العلاجية للمسترشد ،وإذا لم يكن المرشد قادرا على استخدام الكلمات المناسبة التي تساعده في إيصال رسالته فانه لن يتمكن من التأثير على المسترشد،مما يؤدي بالنهاية إلى فشل عملية الإرشاد,وقد وجد "باركامس وشابيرو"(Barkhams&Shapiro) أن المرشدين الذين قللوا من توجيه النصائح، كانوا أكثر تعاطفا وفاعلية من وجهة نظر المسترشدين .(فريحات،1995م).وهناك بعض الفنيات التي يستخدمها المرشد تعتمد على الاتصال اللفظي منها:إعادة صياغة العبارات،وطرح الأسئلة،والتلخيص،وعكس المشاعر،والتوضيح ،والتفسير .ويمكن توضيح كل مهارة على النحو التالي :–

فنية إعادة العبارات Restating :

ويقصد بها إعادة صياغة الكلمات والأفكار الأساسية للمسترشد.وهي تشتمل على الانتباه الانتقائي الموجه نحو الجانب المعرفي من رسالة المسترشد مع ترجمة الأفكار الأساسية فيها في كلمة من

المرشد.وبذلك إعادة الصياغة لا تعني مجرد ترديد لما ذكره المسترشد،وإنما ينبغي إعداد الصياغة الجديدة في كلمات تقود إلى مزيد من المناقشة أو مزيد من الفهم من جانب المسترشد.ونورد المثال التالي لكي يتضح المقصود من فنية إعادة العبارة .

المسترشد:أنا اعرف أنه لن يفيد حالة الاكتئاب التي لدي أن اجلس في المنزل أو أنام في السرير طوال اليوم.

المرشد:معنى ذلك انك تعرف انك تحتاج أن تتجنب البقاء في السرير أو الجلوس في البيت طوال اليوم حتى تساعد في التخلص من حالة الاكتئاب.(الشناوي،1996م)

هناك عدة طرق ذكرها جمل الليل(2001م)لإعادة ما يتحدث عنه المسترشد في أثناء العملية الإرشادية ومنها :

1. إعادة العبارة التي ذكرها المسترشد دون تغيير.
2. إعادة العبارة التي ذكرها المسترشد مع تغيير ضمير المتكلم.
3. إعادة الأجزاء المهمة من حديث المسترشد.
4. تلخيص ما قاله العضو المتحدث مستخدما أسلوبه الخاص في التعبير.
5.

فنية طرح الأسئلة Questioning :

يعتبر التساؤل الأداة الأساسية التي لا يستغنى عنها المرشد النفسي على اعتبار أنها الوسيلة الفعالة في دينامية المقابلة الإرشادية من حيث افتتاحها وبنائها وإقفالها ومن حيث تشخيص الحالة وعلاجها وتقويمها مما يسهم في مساعدة المسترشد على فهم نفسه وعبور أزماته التي يعاني منها.ويجب على المرشد أن يراعي الوقت المناسب في طرح أسئلته على المسترشد فلا يقاطعه في أثناء حديثه حتى وان طال،ولكنه يسأل في الوقفات البسيطة التي يسترد فيها أنفاسه بين العبارات التي يتفوه بها،ويجب عليه أن لا يسأله قبل أن يتأكد أنه مستعد للإجابة. (عمر،2000م:399)

أنواع الأسئلة :

هناك ثلاث أنواع من الأسئلة بحسب شكلها وهي كالتالي:

1) أسئلة مغلقة (Closing questions):وهي التي تتطلب استدعاء معلومات أو حقائق من المسترشد ولكل سؤال منها إجابة محددة مثل: ما اسمك ؟ كم عمرك؟ من الذي تخشاه في العمل أكثر من غيره؟

2) أسئلة مفتوحة (Open questions) :وهي الأسئلة التي ليس لها إجابة محددة،بل تحتمل عادة إجابات صحيحة، مثل: بماذا تشعر الآن؟ تحدث عن محاولاتك السابقة في مواجهة هذه المشكلة؟لماذا يبدو التوتر على أعضاء جسمك وأنت تتحدث الآن؟(أبو صواوين،2006م)

التلخيص Summarizing :

يتطلب التلخيص الانتباه الدقيق والتركيز على الرسائل اللفظية وغير اللفظية للمسترشد.ويشتمل التلخيص على الخطوات التالية:

1. انتبه إلى واسترجع رسالة أو رسائل المسترشد بإعادتها على نفسك سرا.
2. تعرف على الأنماط أو الموضوعات أو العناصر العديدة في هذه الرسائل.
3. تخير بداية مناسبة لعبارات التلخيص واستخدم فيها ضمير المخاطب (أنت) أو يا فلان.
4. تخير الكلمات التي ستستخدمها في الملخص.
5. قوم استجابة التلخيص عن طرق الإصغاء للمسترشد وملاحظة موافقته أو إنكاره لما قلت.(الشناوي،1996م).

مهارة الإنصات :

جميع الناس يريدون أن يتحدثوا والقليل منهم يريد أن يفكر،لكن لا احد منهم يريد أن يسمع غيره. (دكر،1421هـ)

تشير الدراسات إلى أن الإنسان يقضي حوالي 75% من ساعات يقظته في أنشطة اتصال شفاهية و45% منها وربما أكثر في الاستماع.ويتحدث الناس حوالي 30% من الوقت ،ويقرؤون 16% ويكتبون فقط في 9% من وقتهم.(الين،2001م).

ولقد ركز القرآن الكريم على ضرورة تنمية حاسة السمع وقدمها على باقي الحواس الأخرى.يقول الحق تبارك وتعالى {وَلاَ تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ ٱلسَّمْعَ وَٱلْبَصَرَ وَٱلْفُؤَادَ كُلُّ أُولـٰئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْؤُولاً} (الإسراء،36).

وعند الحديث عن مهارة الإنصات لابد من التطرق إلى المصطلحات التالية:

- السمع:حاسة من حواس الإنسان وآلته الأذن ويولد الإنسان مزودا بها.
- السماع:مجرد استقبال الأذن لذبذبات الصوت دون انتباه مقصود.
- الاستماع:القدرة على الفهم والاستجابة بفعالية للاتصال الشفهي.
- الإنصات:قدرة الفرد على تركيز انتباهه على ما يسمع من اجل تحقيق هدف محدد والفرق بين الاستماع والإنصات فرق في الدرجة وليس في النوع.
- الإصغاء:استماع مستمر غير منقطع مع شدة الانتباه والتركيز لكل ما يسمع.ويمكن القول أن كل إنصات يتضمن استماعا وليس كل استماع يتضمن إنصاتا.(أبو صواوين،2006م).وحسن الإصغاء والاستماع مع الملاحظة وتركيز الانتباه لكل قول وفعل يساعد المرشد على إدراك كل الجوانب في الجلسة الإرشادية.والميدان هو ميدان العميل ويجب أن يتاح له فرصة الكلام والسلوك أكثر ويكون تدخل المرشد بقدر محدود وعند الضرورة بما يساعد العميل على الاسترسال والبوح والتفريغ الانفعالي.(زهران،2005م)وصنف عمر (2000م) مراحل الإصغاء والإنصات في ثلاث مراحل هي :

1) مرحلة الإنصات والإصغاء العاطفي وهذا من شأنه أن يقوي التفاعل.

2) مرحلة الإنصات والإصغاء النشط والحيوي وفيه يتدرج المرشد الجيد بالمسترشد من مرحلة الإنصات العاطفي إلى حالة الإصغاء النشط والتي تمتاز بظهور استجابات تلقائية عضوية تتضمن التغذية الراجعة الفورية لردود فعل المسترشد اللفظية وغير اللفظية.

3) مرحلة الإصغاء والإنصات الإنتقادي وتتصف هذه المرحلة بالسلبية لأن فيها إضاعة للوقت والجهد حيث يحاول الاثنان فهم حديث كل طرف وتعليقاته نتيجة للغموض في الكلام ويكون ذلك الحالات التالية:حالة التفاصيل،حالة ازدياد معدل السرعة في الحديث حالة التجمد في السلوك حيث يكون أفق المسترشد متحجرا أو ضيقا وتعوزه المرونة.

وهناك بعض العوامل والنصائح التي تساعد على تعلم مهارة الإنصات منها:

أ. الاستعداد للاستماع دون مقاطعة المرسل.

ب. الاتزان الانفعالي أو ضبط الفرد لانفعالاته.

ج. تأجيل الرغبة في الحديث حتى ينتهي المرسل من حديثه. (الصديقي و بدوي،1999م:106)

د. الاهتمام بالتعبيرات غير اللفظية.

هـ. تجنب السرعة في الإستنتاج أو التقويم.

و. تجنب محاولة إيجاد أخطاء في طريقة إلقاء المتحدث أو مظهره. (حجاب،2007م:73-74)

ز. الإنصات بالحواس كلها.

ح. الابتعاد عن المقاطعة بعبارة (وانأ أيضا)

ط. الحذر من الإنصات إلى المرغوب سماعه وحسب. (بووهر، 2006م :223)

عكس المشاعر: Reflection of feelings

تعتبر فنية عكس المشاعر بمثابة مرآة صادقة يعكس بها المرشد مشاعر المسترشد وأحاسيسه،ويعكس بها تعبيراته وانفعالاته،ما ظهر فيها وما بطن.لذلك تعتبر فنية الانعكاس استجابة تفسيرية تستخدم كرد فعل مقصود على ما يمكن للمسترشد أن يعبر به عن نفسه وعن مشاعره وأحاسيسه سواء أكان ذلك في صورة لفظية أم بصورة غير لفظية،وكأنه يرى نفسه في مرآة عاكسة لما يتضمنه تواصله اللفظي وغير اللفظي مع المرشد النفسي. (عمر،2000م).

وقد أورد الشناوي(1996م) بعض الأمثلة التي توضح فنية انعكاس المشاعر منها:

المسترشد:إن كل شيء قد اختلف معي ،الحياة تضيق أمامي ،لقد انفض عني الأصدقاء حتى المال لم يعد عندي منه شيء.

المرشد:(يعكس المشاعر): أنت تشعر بالضجر بسبب الظروف التي تمر بها الآن.

التفسير : Interpretation

التفسير هو "إعطاء معنى للمعلومات يتجاوز نطاق ما عبر عنه العميل أو أعطته وسائل جمع المعلومات،وهو إجابة عن(لماذا) (وكيف) هذه المعلومات.(زهران،2005م)

يركز التفسير على ثلاثة جوانب رئيسة هي :

1) جعل ما هو غير مفهوم مفهوما بالنسبة للسامع والمتكلم من الأعضاء .ففي كثير من الأحيان لا يجد المتحدث من الأعضاء تفسيرا لبعض الأعراض الملازمة لمشكلته أو لاضطرابه ويأتي التفسير المناسب هنا لتوضيح أساس تلك الأعراض.

2) كشف العلاقة بين المشكلة وأعراضها وأسبابها والعوامل المحيطة بصاحبها والسمات الشخصية لمن يواجهها ودرجة معاناته منها.

3) تفسير التناقض بين السلوك اللفظي وغير اللفظي والذي يظهر في أثناء حديث المسترشد للوقوع على مشاعره وأفكاره ورغباته وصراعاته. (جمل الليل،2001م)

وقد ذكر زهران (2005م) ثلاث أنواع للتفسير هي :

1) التفسير العام:وقد يشمل جميع البيانات ويؤدي عادة إلى تعميم يفيد في الدراسة الكلية للعميل.

2) التفسير الخاص:ويقتصر على بعض عبارات العميل أو بعض نتائج الاختبارات.

3) التفسير الصامت:وهذا قد يحدث في عقل المرشد ولا يقوله للعميل.وهذا التفسير الصامت هام وأساسي في عملية الإرشاد.

التوضيح Clarification :

تعد فنية الإيضاح بمثابة تغذية راجعة مباشرة من جانب المرشد للمسترشد لتوضيح بعض النقاط التي قد تكون غامضة وغير مفهومة.ويجب على المرشد النفسي ان يبتعد كل البعد عن الكلمات الصعبة،أو التي يحتمل ان يكون لها أكثر من معنى وذلك عندما يريد ان يوضح شيئا للمسترشد أو يطلب منه إيضاح شيء ما .ولتكن الكلمات التي يستخدمها المرشد سهلة وبسيطة بحيث تكون واضحة في نطقها وصريحة في معناها ولا تقبل اللبس في مفهومها،مما يجعلها مفهومة تماما من جانب المسترشد. (عمر،2000م:460-466). و يشتمل التوضيح على أربع خطوات هي :

1) التعرف على المحتوى اللفظي وغير اللفظي لرسائل المسترشد ،ماذا أخبرك المسترشد؟

2) التعرف على ما إذا كانت هناك أجزاء غامضة أو مبهمة أو مشوشة تحتاج إلى التعرف على دقتها.

3) تقرير بداية مناسبة للعبارة التي تستوضح بها (السؤال)

هل يمكنك وصف .....؟

هل يمكن توضيح .....؟

هل تقصد أن تقول .....؟

4) تذكر أن تتعرف على مدى فاعلية أسلوبك في الاستيضاح بمراقبة استجابات المسترشد.(الشناوي،1996م)

اعتبارات في الاتصال اللفظي :

حدد كومير وكومير(Comier&Comier) تسعة أنماط من المحادثة يجب على المرشد تجنبها خلال المناقشات والجلسات وهي الابتعاد عن:

1. التعاطف المفرط والمبالغ فيه.
2. المداهنة والمجاملة والتزلف.
3. التحليل والتأويل المفرط.
4. أساليب النصح الموجه بطريقة اعتباطية وهجومية تسلطية.
5. إظهار تلك التعبيرات التي تعكس عدم الاحتمال والتبرم والضجر.
6. أسلوب إبداء الملاحظات بصورة متتالية ومتلاحقة.
7. توجيه اللوم والانتقادات وإلقاء التهم وإطلاق الأحكام.
8. أسلوب الانكشاف الذاتي المفرط وتحويل الجلسة إلى عرض تاريخي لمآثره وانجازاته.
9. أن لا يمطر المرشد المسترشد بوابل من الأسئلة والتعليقات.(الرشيد،2006م)

يتضح من العرض السابق لمهارة الاتصال اللفظي، مدى أهمية هذه المهارة بالنسبة للمرشد و مالها من اثر فعال على تحسين العملية الإرشادية ،ويرى الباحث أن إعداد المرشد وتأهيله في الأقسام العلمية المتخصصة والجامعات والكليات تحتاج إلى المزيد من التدريب العملي لإكساب مثل هذه المهارات حيث يرتكز الاهتمام على الجانب النظري ا كثر من الجانب العملي. كما أن ممارسة العملية الإرشادية تسند إلى غير المتخصصين في المدارس (مدارس التعليم العام).

الهدف العام من الاتصال اللفظي : تحسين الاتصال اللفظى لدى الطلاب من خلال:

1- شرح وتفسير رمزية اللغة.
2- التعريف بملائمة الخطاب لسياق الحديث.
3- إعطاء أمثلة في اختلاف المعاني تبعا لاختلاف الأصوات واللهجات.
4- التحدث عن الفرق بين الكلمات المستخدمة للمجموعات المختلفة.
5- إدراك معوقات الاتصال اللفظي وازدواجية الحديث.
6- توضيح اللغة الملائمة للموقف والأشخاص.
7- شرح كيفية استخدام الدقة والشرح لتحسين الاتصال اللفظي.
8- التعريف بمعنى تحمل مسئولية الكلام.

فالاتصال اللفظي هو أحد أهم مهارات الاتصال لأن المرسل يحاول إيصال أكبر قدر من معنى الرسالة عن طريق التلفظ بالكلمات. ما هو الاتصال اللفظي؟ لفظ بالكلام أي "نطق به." و الاتصال اللفظي يشمل التلفظ بالكلمات، و التلفظ هو "تموجات هوائية مصدرها في الغالب الحنجرة تشكلها أعضاء الصوت" (المعجم الوسيط، 2004، ص 832). أما الكلام فهو "الأصوات المفيدة" (ص 796). في هذا الفصل سنركز على الاتصال اللفظي فقط دون الاتصال الكلامي المكتوب.

للاتصال اللفظي أثر كبير في إيصال المعنى. إذغ نظرنا إلى المثال التالي نجد أن كلمات الشيخ الكبير السن أعطت معنى واضح لسسبب عدم جواز زواج المسلمة بالمسيحي أو باليهودي.

نحن المسلمين لا نعتقد بأن المسيح – عليه السلام– هو ابن الله، ولكننا نعتبره فعلا، كما نعتبر موسى وإبراهيم وسائر الأنبياء، رسول صدق من عند الله، وأنهم جميعا قد أرسلوا إلى الناس بالطريقة نفسها التي أرسل بها خاتم النبيين، محمد صلى الله عليه وسلم وهكذا، فإذا تزوجت فتاة مسيحية أو يهودية من رجل مسلم فبإمكانها أن تطمئن إلى أن أحدا من الأشخاص المقدسين في نظرها لا يمكن أن يؤتى على ذكره بين أفراد عائلتها الجديدة إلا بكل تبجيل واحترام. في حين أنه، من ناحية أخرى، إذا تزوجت فتاة مسلمة من غير مسلم فإن من تعتبره رسول الله خليق بأن يذم ويساء إليه... ولربما من قبل أولادها أنفسهم: "أفلا

يتبع الأولاد عادة دين أبيهم؟ وهل تعتقد أنت من العدل تعريضها لمثل هذا الإيلام والإذلال؟" (البعلبكي، 1997، ص: 189)

و لأن الاتصال اللفظي يحدث من خلال اللغة المنطوقة فسيكون تركيزنا في هذا الفصل على اللغة. إن حياة الإنسان – في جانبها المعرفي – عبارة عن مجموعة من الكلمات والمعاني. والكلمات تحكم علينا، فإشهار الإسلام يُعبّر عنه بكلمات، والطلاق يقع بكلمة، كما نؤمن أيضا بقدرة الكلمات على إظهار الحقيقة، فالقَسَم مطلوب للشهادة. نحن نستخدم الكلمات لنعبر عن ذواتنا، ولنعطي معنى لحيواتنا وأنشطتنا المختلفة. سننظر إلى عالم الكلمات والمعاني التي تميز البشر، وسنناقش الرموز التي ليست لها معانٍ ثابتة لأننا نفسرها بناء على منظورنا من خلال تفاعلنا مع الآخرين ومن خلال تجاربنا الشخصية التي اكتسبناها. لغتنا تعطي صورة عنا، فهي تجعل الآخرين يعرفون مقدار تعليمنا، ومن أي طبقة نحن، لذا، سنتحدث عن اللغة كمصدر للقوة وكأساس للتفكير.

و من ثم سنستعرض بعضاً من عناصر اللغة، فتعلمنا للأصوات يختلف باختلاف المناطق الجغرافية، والكلمات تمثل أشياء محسوسة وأشياء معنوية. لو خالفنا قواعد اللغة لتركنا انطباعاً غيرَ مستحسن لدى المتلقي، والمعاني تُبنى في عقولنا من الكلمات. وسنتعرف على تأثير هذه العناصر في الاتصال.

و لأننا نتحدث عن اللغة، سنتحدث عن ثقافة المجتمع، إذْ توجد في المجتمع ثقافات عدّة داخل الثقافة السائدة، تستخدم كل منها لغة في الاتصال، تميزها عن الأخريات. و لأن الكلمات يمكن أن تعني أشياء مختلفة لأناس مختلفين، فعدم الفهم وارد.

بعد ذلك سنستعرض أهم معوقات الاتصال اللفظي. فبعض الكلمات أحياناً تحجب أو تشوّه أو تخفي المعاني، كما توجد كلمات بمعانٍ مزدوجة ومختلفة باختلاف المجموعات التي تتداولها، كما أن التعميمات قد تعيق الاتصال اللفظي.

وأخيرا سوف نقترح بعض النقاط لتحسين الاتصال اللفظي، كمعرفة خلفيات من نحدثهم ومعلوماتهم عن الموضوع، لنتمكن من اختيار اللغة الملائمة لإيصال الرسالة. وكلما كانت اللغة دقيقة ووصفية أكثر كلما كانت أكثر وضوحاً. فاختيار اللغة الملائمة للمتلقي وللحدث وللمكان، وتحمل مسؤولية ما نتحدث عنه، يعطي حديثنا مصداقية أكبر.

اللغة: اللغة هي عقد من العلامات والرموز والإشارات، تستخدم كوسيلة لإيصال المعاني بين البشر. ولولاها لأصبح الاتصال شبه معدوم، أوقد لا يكون هناك اتصال بين الجماعات. فاللغة تشبه المنظار الذي يجعلنا نرى العالم ونتعرف على دقائقه المختلفة. فبها نتبادل المعاني وبها نفكر.

لنتخيل أنفسنا بدون لغة، هل بإمكاننا التعبير للآخرين عما نحس به، أو عمّا يقلقنا ؟ هل نستطيع أن نشرح وجهة نظرنا للآخرين، أو نخبرهم بما نريد ؟ بالرغم من أننا نعتقد بأن اللغة محايدة، إلا أنها مصدر قوة للبعض، كما أنها نقطة ضعف بالنسبة للآخرين. فنحن نستطيع أن نستخدمها للتأثير في الآخرين، بطريقة إيجابية، كما نستطيع بواسطتها إعطاء صورة سلبية أو إيجابية عن أنفسنا.

قبل أن نستعرض عناصر اللغة علينا أن نتحدث عن نقطتين مهمتين: اللغة كمصدر قوة للبشر، و اللغة كأساس للتفكير.

اللغة مصدر قوة:

(وعلم آدم الأسماء كلها ثم عرضهم على الملائكة فقال أنبئوني بأسماء هؤلاء إن كنتم صادقين) [سورة البقرة، آية 31]. أعطى الله قوة لآدم على الملائكة بتعليمه الأسماء. واعتذرت الملائكة من أنهم لا علم لهم إلا بما علمهم الله، فهم لم يُمنحوا القوة التي منحها الله لآدم.

ولكل منا اسم، وهذه الأسماء تميزنا عن الآخرين. ولكنها في الوقت ذاته تجعلنا نشعر بأننا جزء من المجموعة. والأسماء والنعوت قد تؤثر علينا مدى الحياة. فلو نُعِتنا بالغباء ، مثلا ، في طفولتنا ، فلربما أثر هذا النعت علينا مدّة بقائنا على قيد الحياة. وكم من قصّةٍ سمعناها، يتحدث فيها أصحابُها عن تذكرهم كلماتٍ سمعوها من والديهم، أو ممن أحاطوا بهم في وقت من الأوقات، فكان لها عميق الأثر في مدى نجاحاتهم أو إخفاقاتهم.

تقول كريس كرايمر، الخبيرة في مجال الاتصال (in Sieler & Beall, 2005) إن الأفراد الذين لا يستطيعون انتقاء الألفاظ المناسبة، أو الملائمة، ليست لديهم أصوات مسموعة في عالمهم، وإن مكانة الفرد ترتبط ارتباطاً وثيقاً باللغة. فحين أرسل الله تعالى نبيّه موسى (عليه السلام) إلى فرعون وقومه، كان (عليه السلام) يدرك أن القوة/ طلاقة اللسان اللازمة للدعوة ليست لديه: (وأخي هارون هو أفصح

مني لسانا فأرسله معي ردءا يصدقني إني أخاف أن يكذبون) [سورة القصص، آية 34]. واستجاب سبحانه وتعالى لموسى وأرسل معه أخاه هارون.

فالكلمات – إذاً – لها تأثير عميق إذا استخدمناها بطريقة مؤثرة. فمثلا لو قلنا : "التلوث له تأثير كبير في مستقبلنا"، لربما فكر أحدهم فيما قلناه لثوان ، ثم نسيه ، وقد يتجاهل كلامنا آخر ، كأنه لم يسمعه. ولكن لو قلنا مثلا: "التلوث يهدد مستقبل أطفالنا" لكان للكلمات تأثير أعمق، ولشدّ انتباه المستمعين أكثر من الجملة الأولى، رغم أن المعنى في الجملتين واحد.

إن الناس الذين يستخدمون لغة قوية يبدون أكثر مصداقية وجاذبية وقدرة من الذين يستخدمون لغة أقل قوة. فإذا عبرنا عن آرائنا بصورة واضحة، وبلا تردد، لاحترم المستمعون تلك الآراء أكثر من لو ترددنا وقلنا: "هذا رأيي أنا، ولكن ما أدراني!" أو"يبدو هذا صحيحاً ولكن ما رأيكم أنتم؟". رغم أن هذه الجمل تبدو محاولات لتأكيد ما نقوله إلا أنها تجعلنا نبدو غير واثقين مما نقول.

الثقة بالنفس وقوة الحديث تعطي مصداقية أكبر لرسائلنا. فعلينا أن لا نظهر ترددا أو ضعفا في الحديث عما نفكر به، لأن محاولة التأثير على المتلقي من خلال الكلمات هي إحدى وسائل الاتصال الفعال.

اللغة أساس التفكير:

اللغة تؤثر على قدرتنا على التفكير. فلو كان تفكيرنا واضحاً مرتباً ، لبدت كلماتنا واضحة مرتبة ، والعكس صحيح. ونجد أنفسنا أحيانا قد فقدنا كلمة لا نستطيع بدونها إيصال المعنى. ونظل نبحث عنها حتى نجدها وإن لم نجدها نعجز عن إيصال أفكارنا. علينا أن نتخير ألفاظنا بدقة قبل أن نبدأ بالتحدث ، لأننا إذا نطقنا كلمة لن نستطيع استرجاعها ، ولا استرجاع تأثيرها. وحتى لو حاولنا تصحيح الخطأ، أو الاعتذار عنه، تكون الكلمات قد أحدثت مفعولها. فكم من موقف وجدنا أنفسنا فيه نتلفظ بما في تفكيرنا ثم تمنينا لو أننا لم نقله؟ لو أعطينا أنفسنا الوقت للتفكير لما ترتب على ما قلناه مشاكل كنا في غنى عنها، وكان من الممكن تجنبها. فاللغة –إذا– قد تكون مصدر فائدة لنا، كما أنها قد تكون مصدر ضرر كبير.

إن أول انطباع لنا عن أي شخص نراه لأول مرة قد يتكون من المظهر الخارجي له. ولكن ما أن يبدأ الشخص بالحديث، حتى تبدأ أفكاره –بواسطة اللغة– في تشكيل صورته، التي قد تؤكد أو تغاير الصورة الذهنية التي كونها مظهره الخارجي لدينا. ويلفت أنظارنا أحيانا المظهر الوديع لأحدهم حتى يبدأ النقاش، مع من لا يشاركه الرأي مثلاً، فتنقلب الصورة المكوَّنة عنه في أذهاننا، لتصبح مغايرة لصورته التي أخذناها في انطباعنا الأول عنه.

لأن التلفظ بالكلمات يعطي صورة عنا، لذلك علينا أن نتخير الألفاظ، لنعبّر بدقّة عن الأفكار التي نريد مشاركتها مع الآخرين، كما يتوجّب علينا أن نأخذ الوقت الكافي للتفكير فبما نريد قوله، قبل البدء في التحدّث.

عناصر اللغة:

اللغة هي أحد عناصر الاتصال، ولكن وجود اللغة وحدها لا يعني بالضرورة حدوث اتصال. نحن – حتما– لا نستطيع الاتصال لفظيا إلا بواسطة اللغة، ومستخدم اللغة يثبت فشله إذا لم يتمكن من إيصال المعاني. لكي نقول: "نعم " بإمكاننا هز رؤوسنا دون أن نتحدث أو أن نلفظ الكلمة أو أن نكتبها. ومن الممكن كذلك أن نقول كلمة "نعم" في بلد لا يتحدث العربية، فلا يحدث أي نوع من الاتصال.

وتختلف كتابة اللغة عن التحدّث بها. فحين يتحدث شخصان مثلا فإنهما يتحدثان بعفوية ويتبادلان معلومات معيّنة، ويكونان انطباعات ويتجاوبان مع حديث أحدهما مع الآخر. واعتمادا على ردود فعل كلّ منهما، يستطيعان أن يشرحا، وأن يسرّعا الكلام أو يبطئاه، وأن يعملا اللازم، لتأكيد الفهم.

ونستطيع في الحديث تغيير كلماتنا بناءً على التغذية الرجعة التي نتلقاها من الآخر، أما في الكتابة فلا نستطيع ذلك. وفي الكتابة نحن نقدّر الجمهور، ونكتب بحسب تقديرنا التصوري للقارئ.

فاللغة عبارة عن رموز نستخدمها لنتمكن من إيصال أفكارنا ومشاعرنا للآخرين. والاتصال يشمل تبادل المعاني. فنحن نستخدم اللغة لنصنع الكلام، لنبلور شخصياتنا ولنتبادل آراءنا وأفكارنا مع الآخرين. والكلام هو ما نفعله كل يوم، أما الاتصال فهو العملية التي نشارك بها الآخرين لنعطي معنى لكل شيء، والهدف من هذه العملية هو ربط اللغة بالحديث، لإنتاج اتصال فعال لنقل المعنى المراد.

ومن الممكن التعرف على اللغة كوسيلة اتصال بدراسة بعض عناصرها الرئيسة: الأصوات والقواعد والكلمات والمعاني. (Sieler & Beall, 2005).

أ. الأصوات (paralanguage):

يتعلم الإنسان التحدث قبل أن يعلم الكتابة، فهو مخلوق مزود بأجهزة طبيعية في المخ لتعلم الأصوات. وأوضح فرق بين الكتابة والحديث هو أن الأولى مرئية والثاني مسموع. وكما نتعلم الكتابة بخطوط مختلفة، فإننا كذلك لا نتعلم إصدار الأصوات بالطريقة نفسِها. ومع أننا نستخدم اللغة نفسَها، إلا أننا نتحدث بطرق مختلفة، خصوصا إذا كنا من مناطق جغرافية وثقافية مختلفة. أحيانا الأصوات نفسها، التي نصدرها، تعني أشياء مختلفة لمتحدثي اللغة نفسها. فمثلا الشهقة قد تعني الشعور بالخوف للبعض بينما قد تعني الموافقة للبعض الأخر مثل بعض قبائل الأحباش.

الأصوات تشمل التمتمة و الشهقة و ارتفاع و انخفاض الصوت و النغمة و اللحن، و هي أدوات نستخدمها لنخبر الآخرين كيف يترجمون معاني أقوالنا. هذه الإشارات الصوتية تعلم الآخرين بأن ما نقوله هو مزاح أو تهديد أو تقرير أو سؤال أو أي معنى آخر. كمتصلين جيدين، علينا أن نعرف كيفية تطويع هذه الإشارات الصوتية لتضيف قوة لمعانينا اللفظية.

نحن نستخدم أصواتنا لنشرك الآخرين بمشاعرنا و أفكارنا. فالهمس يعني السرية أو الحميمية بينما يدل الصراخ على الغضب، و التنهد قد يعني التعاطف أو الملل أو الرضى. لحن الصوت السلبي يعطي انطباع بالرفض بينما ينبيء الصوت الساخر بعدم التقبل بقوة قد تكون أكبر من قوة الكلمات. و العكس صحيح: فالصوت الهاديء ينم عن الرضى و الصوت المازح يدل على الألفة (Wood, 1997). (انظر / انظري إلى الفصل اللاحق لإيضاح أكثر)

علينا أن نتعرف على هذه الاختلافات في الأصوات كي يفهم بعضنا بعضاً، ولكي لا يحدث سوء فهم بين أطراف الاتصال.

ب. القواعد:

اللغة لها قوانين تحكم كيفية ارتباط الأصوات لتصبح كلمات، ولها أيضا قوانين تحكم كيفية ربط الكلمات لتنتج جملة أو عبارة. فمثلا في اللغة العربية الفعل يتبع الفاعل ويطابقه تذكيراً وتأنيثاً كـ (

تحدثت فاطمة، واستمع حسن). نربط الأصوات لننتج كلمات ونربط الكلمات لننتج عباراتٍ وجملاً وفقرات وبعملنا هذا نستخدم الأصوات والقواعد في الوقت نفسه. فالقدرة على استخدام الأصوات والقواعد بشكل صحيح مهمة جدا للاتصال الجيد. القواعد تمكننا من إنتاج جمل كاملة كما تمكننا من فهم جمل الآخرين.

و هناك قواعد أخرى للغة –بجانب قواعد النحو و الصرف– نبدأ في تعلمها في السنة الأولى من وجودنا و هي التي تمكننا من الاتصال. وهناك قواعد تنظيمية لوقت ما، ومكان ما، وكيفية ما، ومع من يكون الاتصال في موضوعات معينة. ففي النقاشات الرسمية نحن – عادة – لا نقاطع المتحدث، ولا نبدأ بالحديث إلا إذا أعطانا المتحدث إشارة بالانتهاء من حديثه (بالصمت أو بابتسامة أو بسؤال). أما في الحوارات غير الرسمية فإننا غالبا ما نقاطع المتحدث، وتكون المقاطعة لائقة أحيانا.

والقواعد التنظيمية تحكم متى وأين ومع من وفي أيّ موقف من المواقف يجب أن نظهر عواطفنا أو نخفيها، أو نظهر احترامنا، أو نتحدث في موضوعات خاصة. ففي العمل من الممكن أن يقاطع الرئيس المرؤوس، ولكن المرؤوس لا يستطيع مقاطعة من هو أعلى منه درجة. هذه القواعد قد تختلف من ثقافة إلى أخرى، ومن مجموعة إلى أخرى، ومن شخص إلى آخر، كما سنرى لاحقا. ففي بعض الثقافات يعتبر تقبيل الغرباء على الوجنتين مستهجن، وفي بعضها الآخر التقبيل تحية متوقعة.

نعرف معنى الاتصال بتوقعنا لنوع معين من الاتصال، كما نعرف أن الإصغاء للحديث يعد احتراما، وأن الاحتضان عند السلام يعد عاطفة، وأن التجاهل يعد وقاحة. كذلك نعرف أيّ نوع من الاتصال نتوقعه من الآخرين، فنتوقع التعاطف من الصديق، والثقة من زميل المهنة، والاحترام من الشريك. هذه تسمى بالقواعد الإنشائية، ونتعلمها من أشخاص محددين، ومن مجموعة معينة، ومن المجتمع ككل.

تفاعلاتنا اليومية محكومة بقواعد، نعرف منها متى نتحدث، وماذا نقول، وكيف نفسر اتصالات الآخرين. فالاتصالات الاجتماعية محكومة بقواعد، يبدو أنها تعم المجتمع ككل ولكن اتصالاتنا الشخصية تتبع قواعد قد لا تعم الثقافة ككل. فشركاء العمل مثلا يتناقشون حول القواعد الخاصة باتصالاتهم، وكيف تتم هذه الاتصالات، والأزواج ينشئون قواعد شخصية لكيفية النقاش واتخاذ القرارات، وكيفية قضاء الوقت معاً.

في معظم الوقت، نعرف أين وكيف ومتى نتصل بالآخرين بالطريقة الصحيحة. إذا تعاملنا مع أستاذ للمرة الأولى ، نتعلم – مع الوقت – كيفية تحقيق الاتصال الناجح معه ؛ فنستبق الاتصال بأسئلة نحاور بها أنفسنا ، من مثل : هل يقبل الأستاذ النقاش؟ هل التكاليف المطلوبة تقوم على الأفراد أم على الجماعات ؟ هل هناك علاقات اجتماعية خارج حجرة الصف ؟ بعض القواعد لا ننتبه لها إلا إذا كسرناها ، عندها فقط نعرف أنه كان متوقعاً منا ما لم نفعله. فمثلا، لو أعطينا درجة متدنية على تكليف اعتمدنا فيه على قراءة الكتاب فقط، لعرفنا أن الأستاذ كان متوقعاً منا أمراً مختلفاً. ومعرفتنا بهذه القواعد تعطينا القدرة على إصلاح غير المجدي منها.

كما ذكرنا آنفاً، فإن أحد الفروق بين الكتابة واللغة المنطوقة هو أن الكتابة تُرى بالعين، واللغة المنطوقة مصحوبة بالصوت. وإذا اعتقدنا بأن علامات الترقيم تخصّ الكتابة فقط نكون مخطئين، فعلامات الترقيم موجودة أيضا في ألفاظنا. نحن نستخدم هذه العلامات لإظهار وتفصيل المعنى.

فنستخدم الفاصلة للوقف القصير، ونستخدم ما يوازي النقطة في النطق إذا انتهينا من فكرة، ودخلنا في فكرة أخرى. يجب أن نعرف حدود الاتصال، لنعرف من بدأ بالتفاعل. حينما لا نتفق على علامات الترقيم اللفظي قد تحدث مشاكل في الاتصال. حين نرى أطفالاً يتجادلون حول من بدأ بالمشكلة نعرف أهمية الترقيم (Wood, 1997).

وبالرغم من كل القوانين التي تحكم اللغة، لا يوجد حد للرسائل التي يمكن أن تبتكر باستخدام هذه القواعد. ومن الممكن القول بأن عدد الرسائل والجمل للغة لا نهائي.

ج. الكلمات:

كما أن الخريطة ليست هي الموقع، فإن الكلمات ليست هي الأشياء (Scott & Brydon, 1997). وقد ذكرنا سابقا أن اللغة عبارة عن مجموعة من الرموز الصوتية ... تلك الرموز هي التي تكوّن الكلمات لتحل محل الأشياء. ومن الممكن أن تمثل الكلمة شيئاً محسوساً مثل "كرسي"، ومن الممكن أيضاً أن تمثل شيئاً تجريدياً مثل "السعادة". فكلمة كرسي تمثل قطعة معينة من الأثاث، بينما كلمة سعادة تمثل عاطفة مرتبطة بمشاعر مختلفة الدرجات، نشعر بها في أوقات معينة. فالكلمات لها معنى، لأن الثقافات التي أنتجتها أعطتها ذلك المعنى. فمجموعة معينة من الأصوات تعني أشياء معينة. وبعض الكلمات لا

يمكن أن تفهم باستخدامها العادي ما لم يكن الشخص منغمساً في الثقافة التي ارتبطت بها. ولكي يحدث الفهم يجب أن يتفق جميع أفراد الحدث الاتصالي على المعنى. فمثلا سمعت بطرفة فيها شيء من الواقعية عن رجل مصري ، يسأل عمّا سيقوله ليعزي أحد أصدقائه من نجد ، في وفاة أحد أقربائه، فقيل له : لتعزي في نجد من الممكن أن تقول: "أحسن الله عزائكم". وعند سلام الرجل على صديقه قال له: "أحسن عزاء عزاؤكم"!

قدرتنا على استخدام الرموز تجعلنا نعيش في عالم من الأفكار والمعاني، وبدلا من أن نتأثر بمحيطنا الجامد فقط فإننا نغير الجماد أحيانا ونبدله. ذكرتWood (1997) *خمسة أنواع من القدرات الرمزية، التي تؤثر في اتصالنا*، وهي: التعريف والتقييم والتنظيم والتعميم والافتراض. ومن خلال مناقشتنا لهذه الأنواع قد نتعرف على القوة البناءة للرموز، ونحاول التخفيف من المشاكل التي قد تسببها.

نستخدم الكلمات لنعرِّف (define). نحن نستخدم الرمز لنعرِّف عن بشر، أو خبرات أو علاقات أو مشاعر أو أفكار. فالتعريفات التي نعطيها للأشياء تشكل ما تعنيه هذه الأشياء لنا، فنحن حينما نصف فتاة ما، فإننا نركز على بعض الصفات العامة فيها، ونغفل عن صفات خاصة تميزها عن الأخريات، فقد نصف فتاة ما على أنها مهتمة بشؤون البيئة، أو معلمة، أ وطباخة، أو أم... الخ. فكل طريقة تصنيف تجعلنا نرى زاوية واحدة فقط من الموصوفة لا كل صفاتها، فنناقش المهتمة بشؤون البيئة في إعادة تدوير الورق، ونتبادل وصفات الطعام مع الطباخة، ونتحدث مع الأم عن الأطفال، والمعلمة عن الامتحانات.

وفي بعض الأحيان نجعل صفة واحدة تطغى على الشخص وننسى باقي الصفات. فنركز على صفة واحدة في شخصيته ونجعلها كل الشخصية، أو نركز على خبرة واحدة، ونقارن بها كل الخبرات. فالرجل الخارج من تجربة طلاق – مثلا – قد يركز على كل سلبيات الزواج وأخطائه، ويمحو كل نقاط القوة التي كانت موجودة في الزواج. ولو ركزنا على النقاط الجيدة في العلاقات، لكنا على وعي أكبر بالصفات الحميدة لعلاقاتنا، ولما تأثرنا كثيرا بالسلبيات.

من المفترض ألا نغفل عن أية صفة، وأن لا نجعل صفة تطغى على أخرى في أي أمر من الأمور. فالرموز ليست محايدة بل هي محملة بالقيم. ونادرا ما نجد كلمة محايدة أو موضوعية. فنحن نصف من نحب بلغة تظهر صفاتهم الحميدة، وتقلل من شأن أخطائهم، ونفعل العكس تماما مع من لا نحب.

نستخدم الكلمات لنقيِّم (evaluate). هناك درجات للتقييم في اللغة، فقد نصف أولئك الذين يعبرون عن أفكارهم بشكل واضح بأنهم حازمون أو منطلقون أو شجعان أو مغامرون. وفي السنوات الأخيرة بدأنا نتنبه إلى أن الرموز تضر بالبشر، فمثلا أغلب ذوي الإعاقات لا يحبون أن يوصفوا بذوي الإعاقة، ويفضلون عبارة "ذوي الاحتياجات الخاصة" أكثر وبانتباهنا للضرر الذي قد يسببه تعريفنا للبعض نتعلم كيف نحترم الآخرين بوصف شخصياتهم، فلا ننعت كبار السن بالعجائز، ولا نسمي من وُلِد بـ (متلازمة داون) بـ (المنغولي).

ونحن نعتمد على إدراكنا لنقيِّم الخبرات، وكيفية تنظيمنا للخبرات تؤثر على ما تعنيه هذه الخبرات لنا، فمثلا، إذا نقلنا شخصاً ما، من رتبة زميل إلى رتبة صديق، فإن نظرتنا للاتصال مع هذا الشخص تختلف. إهانة من صديق قد تعني مزاحاً بالنسبة لنا، ولكن لو قيلت لنا العبارة نفسها من شخص نكن له العداء، لكانت مدعاة للمشاكل. من الممكن أن ننعت إحدى صديقاتنا بالخبث مثلا فتضحك، ولكن لو نعتنا أخرى، ليست من الصديقات، بالصفة ذاتها، فلن تكون العواقب حميدة. الكلمة هي ذاتها، ولكن معناها اختلف باختلاف مكانة قائلها.

نستخدم الكلمات لننظم ولنعمم (organize & generalize).: هذه الصفة التنظيمية للرموز تعطينا المجال للتفكير في المفاهيم المجردة، مثل أخلاقيات العمل والمواطنة والحياة الصحية، وتجعلنا نفكر بصورة عامة. ولأننا نستطيع التجريد فنحن أحيانا نشوه التفكير بالتعميم. أحيانا نحكم على فئة معينة بالبخل أو بالكذب ، من خلال حكمنا على أحد أفرادها ، ونقول – كذلك – بأن كل الأطباء أذكياء ، أو أن كل من فشل في الامتحان غبي ، أو أن أي نوع من الاختلاف سيء. من الممكن أن يكون التعميم سيئاً، ومن الممكن أن يكون جيداً. بالتعميم نأخذ صفة واحدة ونعممها على الجميع اعتمادا على معلومة عامة أو نظرة عامة لفئة من البشر. وفي الوقت الحالي، ينظر العالم الغربي للعرب على أنهم جميعهم إرهابيون. هذه التعميمات قد تعمينا عن اختلافات مهمة بين الأشياء التي نضعها في خانة واحدة. لذا، فإن لدينا مسؤولية أخلاقية بالانتباه للتعميمات، والتحقيق في الأشياء التي نعدها متطابقة.

نستخدم الكلمات لنفترض (hypothesize). الرموز تمكننا من الافتراض. ما الذي نفكر في عمله بعد عشر سنوات من الآن؟ من كان أول صديق حقيقي لنا؟ ما الذي سنفعله بعد التخرج؟ للإجابة عن هذه الأسئلة، يجب أن تكون لدينا فرضيات، مما يعني أننا سنفكر في أشياء ليست في محيطنا الحالي.

ولأننا نفترض فإننا نخطط ونحلم ونتذكر ونتخيل، ونضع أهدافاً، ونفاضل بين خياراتنا. وحينما نفترض نعطي أفكارنا أسماء، لنحتفظ بها في مخيلتنا، ونتفاعل معها، فنختلق أشياء غير موجودة على أرض الواقع، ونتذكر أنفسنا في الماضي، ونتخيل المستقبل.

إن قدرتنا على العيش في ثلاثة أبعاد من الوقت، تفسر لماذا نضع أهدافاً، ونعمل من أجلها، رغم أنه قد لا يوجد لها أساس حقيقي أو ملموس في الواقع. استهلكنا الكثير من الوقت والجهد في الدراسة لأن لدينا شهادة في مخيلتنا نسعى للحصول عليها، بالرغم من أن الشهادة نفسها غير ملموسة، ولا أنفسنا التي ستأخذ الشهادة موجودة الآن، إلا أن الفكرة نفسها كافية لدفعنا للعمل بجد لسنوات عدة.

وعلاقاتنا بالآخرين تعتمد على أفكار ماضية ومستقبلية. إحدى أهم نقاط القوة للعلاقات الحميمة هي التاريخ المشترك لخبرات ماضية. فمعرفة أننا مررنا بالمحن نفسها في الماضي يساعدنا كأصدقاء على اجتياز المحن الجديدة. وإيماننا بالمستقبل أيضا يعزز علاقاتنا بالآخرين، لأنه يفترض عمراً مديداً أمامنا لهذه العلاقات.

نستخدم الكلمات لتصور و مراجعة أنفسنا (self reflect): نحن نستخدم الكلمات لنفكر بوجودنا ونميز تصرفاتنا ونعقِّب عليها. تصورنا عن ذاتنا هو أحد أسس شخصياتنا. توجد واجهتان للنفس. فهناك الأنا العفوية المبدعة، التي تندفع بتهور كردة فعل للحاجات والرغبات الداخلية، بدون اعتبار للحياة الاجتماعية، وهناك الأنا الواعية بالمجتمع، التي تراقب وتتحكم بالأنا العفوية. فالأنا المتحكمة تنظر للأنا العفوية بعيون الآخرين. الأولى جاهلة أو مغيبة عن الأعراف والتقاليد الاجتماعية، أما الثانية فعارفة بها تماما. الأولى قد ترغب بإهانة زميل في العمل، كردة فعل لانتقاده لها، أما الثانية فتتحكم بهذه الرغبة، وتذكرنا بأن إهانة الزميل قد تسبب لنا مشاكل في المستقبل.

الأنا الثانية هي التي تراجع الذات وهي التي تقيم الأنا الأولى، وبالتالي، نستطيع التحكم في تصرفاتنا وتقييمها، مما يعني أننا نتحكم بتخيلنا لما نريد أن نكون عليه في المستقبل، ونرسم الأهداف للوصول إلى النفس التي نطمح. قد نشعر بالفخر أو بالخجل أو بالندم من تصرفاتنا لأننا نراجع أنفسنا. ونستطيع كذلك التحكم بأنفسنا في الحاضر، بنقل أنفسنا خطوات في المستقبل، لنتصور ما الذي قد يحدث نتيجة لتصرفاتنا، وبناءً على هذا التصور نفعل الشيء، أو نعدل عنه.

ملاحظتنا لأنفسنا وتقييم ما نفعله تساعدنا كثيرا في الاتصال بالآخرين. فلو أردنا التحدث مع مجموعة من الناس، من المهم أن نبدأ بتقييم جمهورنا، ونعرف مدى تفاعلهم معنا، فنستخدم كلاماً يتلاءم مع وضع هذا الجمهور. مراجعتنا لأنفسنا تسمح لنا بمراقبة اتصالاتنا وتعديلها، لزيادة التأثير، وكذلك تسمح لنا بتعديل شخصياتنا التي نواجه بها الآخرين. ولأننا نراجع أنفسنا ونقيمها من وجهة نظر اجتماعية، نستطيع أن نحكم على أنفسنا من نظرة الآخر، فنتصور تفكير الآخر بنا.

عند الحديث مع أساتذتنا نظهر أنفسنا كشخصيات حاضرة وجدية وتحترم الآخرين. وعند الاتصال بالأصدقاء قد لا نتحدث في نفس المواضيع ، التي نتحدث بها عند الاتصال بالوالدين، بل وقد نخفي بعض تلك المواضيع. في العمل نظهر بأننا متحملون للمسؤولية، وحيويون، وبالإمكان الاعتماد علينا. وكثيرا ما نظهر شخصياتنا بأشكال مختلفة لتلائمَ البيئة التي نتواجد فيها.

إذاً، نحن نستخدم الرموز لتعريف وتقييم وتنظيم الخبرات وللافتراض ولمراجعة النفس. وكل من هذه القدرات تساعدنا على بناء معان لحياتنا الشخصية والاجتماعية والعملية.

د. المعنى:

(قالت الأعراب آمنا قل لم تؤمنوا ولكن قولوا أسلمنا ولما يدخل الإيمان في قلوبكم وإن تطيعوا الله ورسوله لا يلتكم من أعمالكم شيئا إن الله غفور رحيم) [سورة الحجرات، آية 14]. لأن الكلمات تنقل المعاني بين البشر، وبين الأجيال المتعاقبة، فإن اللغة أداة مفيدة للاتصال. ولكن هل الكلمات تحمل معنى؟ لو كانت الكلمات لا تحمل معنى، فإنها لا تؤدي أي غرض. من عادة البشر ربط الرموز (الكلمات) بمعان محددة، والاعتقاد بأن العلاقة بين الكلمة ومعناها حتمية. ولكن يجب أن نفهم جيدا أن اللغة بذاتها لا معنى لها. ففي الحقيقة كلمة (كلب) هي كلمة اعتباطية تمثل حيواناً يمشي على أربع وله ذيل. لا يوجد ما يربط الأحرف كاف ولام وباء بالحيوان. ولكننا حين نسمع الرمز، نعطيه معنى.

الكلمات رموز تمثل بشراً وجماداتٍ ومفاهيمَ وأحداثاً، ولكنها ليست هي ذاتها البشر والجمادات والمفاهيم والأحداث، ومع ذلك فنحن نخلط بين الرمز ومعناه. لو حدث أن صرخ أحدنا: "عقرب" في وجود من لا يحب العقارب، وراقبنا ردة الفعل، للاحظنا أن الكلمة كأنها هي الحشرة الحقيقية. الحقيقة –

ببساطة – هي أن الكلمات بذاتها لا تحمل معنى ولكنها تستقي المعنى من خلال السياق الذي استخدمت فيه، وأن من استخدمها هو الذي أعطاها هذا المعنى أو ذاك.

من الذي يحكم على المعنى؟ الجواب هو: نحن. نحن نتحكم في الكلمات التي نستخدمها والمعنى الذي نعطيه لها، وإذا كانت لدينا قدرة جيدة في التواصل، فإننا نستطيع التحكم أيضا في ردود أفعال الناس حيالها. وبالرغم من أن الجميع لديهم القدرة على منح الكلمات معنى، إلا أنهم لا يعطون المعنى بالطريقة نفسها. لهذا فمن الممكن أن ننوي إرسال معنى ما لرسالة ما، ولكن المستقبل قد يعطي الرسالة معنى آخر، سواء بقصد أو بدون قصد. والتفاوت بين المعنى المرسل والمعنى المستقبل قد يسبب مشكلة أكبر، إذا كانت خلفيات وخبرات ومعلومات المرسل والمستقبل مختلفة. فمثلا لو سألنا إنساناً لم يتعامل مع الحاسوب، ولا يعرف عنه إلا النزر اليسير، وقلنا له: ما عنوان بريدك الالكتروني ؟ وأي موقع "للتشات" تفضل؟ فإذا لم يكن الشخص صريحاً، بما فيه الكفاية، ليخبرنا بأنه لا علم له بما نقول، لربما ينتهى به الأمر ليعطينا عنوان صندوقه البريدي ، وموقع مسكنه. لذلك فالحرص – أثناء استخدام اللغة – مهم جدا في مواقف مشابهة. علينا أن نضع في اعتبارنا أن الكلمات تحمل المعاني ولكنها بذاتها لا تعطي المعنى؛ نحن الذين نعطي المعاني!

وللكلمات معان دلالية ومعان ضمنية. الدلالة هي المعنى الأصلي للكلمة؛ المعنى المعطى في القاموس. والمعنى الدلالي عادة يكون واضحاً ومفهوماً . والكثير من الناس يستخدمون الكلمات كما لو أن لها معان واضحة ومحددة، ولكن هذا ليس بصحيح. مع أن التفسيرات المعطاة في القاموس حقيقية، ولكننا حين نتصل ببعضنا البعض فإننا نستخدم المعاني الضمنية للألفاظ بقدر ما نستخدم معانيها الدلالية، أو ربما أكثر. كلمة فاشل في القاموس تعني "الشخص الذي لم ينجح في عمل ما" أما في استخدامنا اليومي لها فهي تعني الشخص الذي ليست له قيمة.

المعنى الضمني هو المعنى غير الموضوعي للكلمات، هو المعنى الذي تحمله الكلمات، إما بسبب المشاعر، أو العلاقات التي تصفها. المعنى الضمني يعتمد على السياق الذي استخدمت الكلمات فيه، وكيفية التعبير عن المشاعر بطرق غير لفظية (نبرة الصوت وتعبيرات الوجه وحركات اليدين...) وفهم المستقبل. ويستطيع المتصل الجيد التفريق بين المعاني الدلالية والضمنية وفهم أيهما استخدم في الموقف المطروح. والمعنى الضمني قد يكون مقبولاً عموما لأغلبية مستخدمي اللغة، أو جماعة معينة ،

أو أفراد معينين. مثلا كلمة (المزرعة) قد تعني لمجموعة معينة من الناس مكاناً للرفاهية، ولآخرين قد تعني مكاناً للعمل وكسب الرزق.

من الممكن أن تكون الكلمات عينية أو مجردة. الكلمات العينية هي رموز لأشياء معينة من الممكن أن يشار إليها بالبنان، أو أن يمارسها الشخص فعليا (رآها أو ذاقها أو اشتم رائحتها أو سمعها أو لمسها). كلمات مثل (كلب، سيارة، حصان، كرسي) هي كلمات عينية، وعادة تكون معانيها واضحة. الاتصال المعتمد على كلمات عينية لا يعطي مجالاً كبيراً لعدم الفهم، وأي خلاف حول معانيها من الممكن أن يحل بسهولة، بالإشارة إلى الشيء.

أما الكلمات المجردة فهي رموز لأفكار وصفات وعلاقات، ولأنها تمثل أشياء غير محسوسة ، فإن معانيها تعتمد على خبرات ونوايا من يستخدمها. فمثلا كلمات مثل (الحق، الحرية، الصدق، الثقة)، تمثل أفكاراً تعني أشياء مختلفة لأناس مختلفين. لذا، فإن استخدام الكلمات المجردة قد يؤدي بسهولة إلى عدم الفهم، وينتج عنه اتصال غير ناجح.

ومن الحكمة أن نشرح أو نعطي أمثلة للكلمات المجردة، التي يمكن بسهولة أن تؤدي إلى سوء الفهم. فمثلا لو قلنا إن شخصاً ما قد فاز بجائزة الكتابة المسرحية للعام الماضي، لاختلفت تصورات كل من سمع بالخبر، حول جنس الفائز وعمره ومرحلته الدراسية. لنجعل الأمر يبدو أوضح من ذلك نستطيع أن نقول: طالبة في الجامعة فازت بجائزة الكتابة المسرحية. ولكن الجملة ما زالت غير واضحة بما فيه الكفاية، لأن المستقبل لا يعرف من أي كلية، ولا في أي سنة كانت تلك الطالبة. ولو قلنا: إن إحدى الصديقات فازت، لاتضح الأمر أكثر، ولكن مازال هناك اختلاف في التصور فكل مستمع سيتصور صديقة معينة. "أقرب صديقة لي فازت بجائزة القراءة" أقل إبهاما ولكن ربما لا يعرف الجميع اسم أقرب الصديقات ولكن لو قلنا: "صديقتي زينب صالح فازت بجائزة القراءة" تكون الرسالة واضحة واحتمال الخطأ في فهمها ضئيل.

المعنى يعتمد – إذن – على ما اعتدنا عليه. كلما كان المتصلون من الخلفية نفسها ، والخبرة والاتجاه نفسيهما ، كلما كانت معاني الكلمات المتبادلة بينهم مشتركة. ولكن المتصل الجيد لا يجب أن يضع في اعتباره كيف سيفسر الآخرون رسالته، بل يهذب ويشذب رسالته بناء على التغذية الراجعة التي يتلقاها من المستقبل. كما أن دلالات المعاني الخاصة بالأفراد من الممكن أن تحرف تفسيرهم للكلمات التي تبدو

واضحة وقاطعة. فلو طلبنا "جوال" في بلد يستخدم كلمة "محمول" أو"خلوي" لربما اعتقد المستقبل أننا نريد شخصاً يأخذنا في جولة للأماكن السياحية في البلد!

إن اللغة قد تحجب المعنى. معاني الكلمات تختلف من شخص لآخر، تِبعاً لخبراتهم والعلاقة المباشرة لهذه الخبرات بكلمات معينة. فمصطلح (الذبحة الصدرية) له معنى محدود عند الكثير من الناس، ولكن مصطلح (الأزمة القلبية) مفهوم تقريبا من الجميع، على أنها حالة صحية خطيرة، مرتبطة بالقلب. والمصطلح نفسه له دلالات مختلفة عند كل من الطبيب والمريض وأقارب المريض. فالطبيب يفكر في كيفية مساعدة المريض، والمريض يفكر في الحياة والموت، وأقارب المريض يفكرون فيما يمكنهم عمله لمساعدة المريض. ويعرف الطبيب أن مصطلح (ذبحة صدرية) قد يشتت الأقارب، فيستخدم مصطلح (أزمة قلبية) المتعارف عليه أكثر.

كما أن معاني الكلمات، كالكلمات نفسها، تتغير من وقت إلى آخر، ومن مكان إلى آخر. وقد تعني كلمة لجيل معين ما لا تعنيه لجيل آخر. ولنسأل شخصاً عاش في الخمسينيات عن معنى (الفاكس) أو الهاتف الجوال أو القرص الممغنط أو التحميل!

وعندما نتحدث مع شخص ما، علينا أن نتنبه للمنطقة التي ينتمي إليها، لنعي معاني الكلمات بالنسبة له. وعلينا أن نحاول استخدام قواعد اللغة بشكل سليم، إذا أردنا أن نعطي انطباعاً جيداً عن أنفسنا، كما يجب أن نتحرى الوضوح والدقة في كلماتنا، لئلا يؤدي ما نقوله إلى تشويش المتلقي. **لكي نتأكد من أن** معنى ما نقوله واضح للمتلقي، علينا أن نعي ما تعنيه الكلمات بالنسبة لنا وللآخرين كما نعرف بأن معاني الكلمات تتغير بتغير الزمان والمكان.

اللغة والثقافة

(ففهمناها سليمان وكلا آتيناه حكما وعلما وسخرنا مع داود الجبال يسبحن والطير وكنا فاعلين) [سورة النور، الآية 41]. كانت لسليمان (عليه السلام) القدرة على الحديث مع جميع الكائنات الحية، وتلك إحدى النعم التي فضله الله بها على خلقه. وساعدته هذه الكائنات في نشر رسالته، لأنه استطاع التفاهم معها بلغتها وطريقتها.

على عكس ما يعتقده البعض منا، فإن العرق والأصل هما نتيجة مفاهيم لغوية استخدمت لتصف فئة معينة من الناس، وهي ليست طبيعة حية مؤكدة. فلو قلنا كلمة (آسيوي) مثلا لظهرت في مخيلاتنا

صفات معينة للهيئة والطول واللون وشكل الشعر والعينين. ولكن كلمة آسيوي تعني صيني أو هندي أو فلبيني، وهؤلاء أشكالهم وهيئاتهم مختلفة، والناس من مناطق مختلفة في هذه الدول أشكالهم مختلفة أيضا.

البشر لا يختلفون بأشكالهم وألوانهم ومسمياتهم فقط، بل تختلف أساليبهم وطرق تفكيرهم تبعاً للثقافة التي تعايشوا فيها. سابير و وورف يزعمان أن فهمنا للحقيقة محكوم بطريقة تفكيرنا، وطريقة تفكيرنا محدودة بلغتنا، ولغتنا مرتبطة بثقافتنا؛ لذا ، فاللغة هي التي تشكل ما نعتقد أنه حقيقي. إن البشر من ثقافات مختلفة يرون الأمور بشكل مختلف، والثقافة تساعد على التفاوت في الاتصال. فاللغة لا تصف حياتنا فقط، بل تشكلها كذلك. فاللغة النابعة من الثقافة تعمل بمثابة عدسات، نرى من خلالها العالم (in Bobkin, 2006, and Pearson & Nelson, 1997).

ونحن لا نعرف من العالم إلا ما نملك له مصطلحات، وبالتالي، اللغة تتحكم في رؤيتنا للحقيقة. وإذا لم نكن نملك الكلمات لشرح شيء ما، فذلك لأننا في الحقيقة لا نعرفه، وهو غير موجود بالنسبة لنا(Sieler & Beall, 2005). حين قلت لابنتي، ذات الخمس سنوات، بأنه لا توجد قطة وردية اللون في العالم كله نظرت إليّ بجدية، وقالت: "يمكن أن تكون هناك قطة وردية اللون ولكنك لم تريها". ربما ثقافة ابنتي المحدودة لم تسيطر على تفكيرها بعد، كما سيطرت على تفكيري، فبعد بضعة أشهر رأيت على الشاشة المرئية قطة وردية اللون (نوع من القطط بدون وبر)!

وكما ذكرنا في بعض الأمثلة السابقة، فإن الكلمات تتنوع من منطقة لمنطقة، ومن بلد إلى آخر. فالتمر له كلمة واحدة في منطقة ما، كما له عدة أسماء في منطقة أخرى: البلح والرطب والتمر، كما تتعدد أسماء التمر بتعدد أنواعه؛ مثل العجوة والبرني والبرحي والسكري.... والثلج عند سكان الأسكيموله عشرات الأسماء، بحسب شكله ووزنه ووقت نزوله، بينما لا نعرف منه – في منطقتنا – إلا ما نراه من بَرَد وجليد. وعلينا أن نتنبه لهذه التنوعات حتى لا يحدث سوء فهم.

اللغة تؤثر على ما نرى، ما نفهمه عند سماعنا للكلمات يشكل في أذهاننا صورة للأشياء والأماكن التي وصفتها لنا الكلمات. إذا لم يكن لدينا كلمات لمفهوم معين، يكون من الصعب علينا فهم أو وصف ما لا نعرف له تسمية! في لغة الهوبي (إحدى قبائل السكان الأصليين في أمريكا الشمالية) لا توجد كلمات للوقت. فكلمات مثل (ساعة ودقيقة وثانية وأمس وغدا) ليس لها وجود في تلك اللغة. لذا، إذا ضربنا

موعداً مع أحد هؤلاء القوم، وجاء متأخراً ساعة أو أكثر، علينا أن لا نغضب، لأنه لن يستطيع معرفة أسباب غضبنا، فمفهوم الوقت ليس في تفكيره أصلا (Scott & Brydon, 1997).

لورأينا شخصاً ما، وطُلِب منا وصفه، لاستطعنا استدعاء شكله بسهولة، لكن لوطلب منا وصف شكل المنطقة الواقعة بين الأنف والفم، فلن نستطيع استدعاء شكلها ما لم يكن هناك شارب لأننا لا نعرف اسم هذه المنطقة (Bobkin, 2006).

وكل لغة فريدة بذاتها، ففي كل لغة كلمات لا توجد في لغات أخرى، لأن المفاهيم تختلف. (الين) و(اليان) في الصين لها. ارتباط بكل حياتهم، فهما وجهان متناقضان للطاقة. وإذا لم نعش في الصين مدة كافية لنفهم ثقافتها، لن نستطيع فهم هاتين الكلمتين مهما قرأنا عنهما، ومهما حاول أحدهم شرحهما لنا. كذلك لو حاولنا شرح مفهومنا عن القضاء والقدر، أو القسمة والنصيب، لمن لا يعرف الكثير عن ثقافتنا الإسلامية لوجدنا صعوبة كبيرة.

وكل مجتمع له ثقافة مسيطرة، تحكم التصرفات المقبولة، والمعتقدات المعتادة، والقيم المشتركة، وتدرج الطبقات الاجتماعية. فمثلاً، لأن المجتمع السعودي مجتمع إسلامي، والإسلام يحث على التواصل الأسري، فالنظام الأسري في السعودية هو نظام الأسرة الممتدة، أما النظام الاقتصادي فهو الإسلامي الحر، تبعا لما تقتضيه الشريعة الإسلامية. ومع هذا فإن ثقافة أفراد المجتمع الواحد ليست صورة طبق الأصل من ثقافة المجتمع المسيطرة. فمثلا، في الثقافة الواحدة البعض يعرِّف الطبقة الاجتماعية بالمادة، والبعض يعرفها بالثقافة والمستوى التعليمي، والبعض يعرفها بالانتماء القبلي.

والثقافة الواحدة تشمل عدة ثقافات محليّة، تحمل معاني مختلفة للكلمات. وتختلف الثقافة بحسب المنطقة التي ينتمي إليها الفرد، وبحسب القبيلة أو العائلة التي ينتمي إليها، وبحسب المهنة التي يمتهنها، فالعلماء والأطباء والمهندسون لهم معان قد لا تفهم من العامة. وكذلك مجتمع الطلاب، ومجتمع الرجال، ومجتمع النساء لكل مجتمع منها معان خاصة بهم، قد لا يشاركهم فيها الآخرون ومن الممكن أن ينتمي الفرد الواحد لأكثر من مجموعة، مما يعني أن عليه أن يغير لغة التواصل التي يستخدمها، تبعا للمجموعة التي يشاركها الحدث الاتصالي. فحديثنا مع أساتذتنا أكثر رسمية من حديثنا مع والدينا، وحديثنا مع أصدقائنا غير رسمي البتة. هذه المعاني تتغير بسرعة، بتغير المجموعات وبتغير الوقت.

هناك بعض الكلمات المحظورة في كل ثقافة. ومن الممكن أن تختلف هذه المحظورات باختلاف الثقافات الخاصة في المجتمع (المنطقة أو الأسرة أو المهنة). ومعظم المحظورات تبين قيم الثقافة ، وتبين الأشياء التي تعد مصدر قلق للجماعة. في بعض المجموعات في السعودية يعتبر إبداء الإعجاب بالأشياء المادية محظوراً، ما لم يكن الشخص يعني بأنه يريده. فلو قلنا لشخص من تلك الثقافة بأن ساعته، مثلا، أعجبتنا لاعتبر إعجابنا هذا طلباً للساعة. وإن لم يستجب الطرف الآخر بإعطائنا الساعة لاعتُبرناه بخيلا! فإبداء الإعجاب في هذه الثقافة محرج للطالب والمطلوب. هذه المحظورات قد تختلف باختلاف المجموعة التي يحدث فيها الاتصال، فالتلفظ بألفاظ نابية قد يعد محظوراً بالنسبة للثقافة السائدة، ولكن بعض جماعات الأصدقاء قد تشجع استخدام تلك الألفاظ، من باب الدعابة والاستحباب.

والمتصل الجيد يحاول التعرف على الثقافات المختلفة، وما بينها من فروق. فالدعوة لتناول الغداء من زميل عمل في اليابان مثلا ليست أكثر من دعوة غداء، ولا يمكن مناقشة شؤون العمل إلا في مكتب عمل، أما بالنسبة للأمريكان فشؤون العمل يمكن أن تناقش في أي مكان. وفي اليابان يهتمون بمحيط الاتصال أكثر من الحديث، والعكس صحيح في الولايات المتحدة، فالمحيط لا يشكل أهمية كبيرة. وبعض الثقافات تتوقع اتصالاً أكبر، أو أقل، من بعض الأشخاص، ففي دول شرق آسيا، مثلا، لا يتوقع الأستاذ من طلابه أن يسألوه، إلا إذا أعطاهم الإذن بذلك. أما في روسيا فيتوقع من الطلاب أن يشاركوه ويسألوه طول الوقت.

وتظهر الفروق الثقافية أيضا في لغة الرجال والنساء. ويظهر هذا الفرق في اللغة منذ الصغر فالبنات يقلن: "دعونا نعمل" أما الأولاد فيقولون: "اعملوا". الأولاد يرفضون تنفيذ الأوامر، ولكنهم يصدرونها. الرجال كثيرا ما يقاطعون، ويعطون أوامر، بينما تميل النساء لطرح الكثير من الأسئلة، وتبرير أسباب الأفعال. لغة النساء هي لغة الألفة ولغة الرجال هي لغة التقرير.

هناك أيضا فروق في كيفية حوار الرجال والنساء بين بعضهم البعض. تقول ديبرا تانان، الخبيرة في شؤون الاتصال(in Sieler & Beall, 2005) إن الرجال يستخدمون اللغة للدفاع عن مكانتهم بينما تستخدم النساء اللغة لكسب علاقات اجتماعية، فالمرأة تستخدم اللغة للتقرب من الآخرين وكسب دعمهم، أما الرجال فيستخدمون اللغة للسيطرة أو المنافسة.

لعبة الاتصال، هي ذاتها بين الرجال والنساء ولكن القوانين مختلفة. عندما يتصل الرجال والنساء مع بعضهم البعض فإن احتمال الخلاف والاصطدام كبير لأن استخدام كل من الجنسين للغة مختلف. فالنساء يؤثرن الصمت في النقاش مع الرجال، لأنهن تعودن على أن حديثهن لا يُسمَع، وإن سُمِع فهولن يؤخذ بعين الاعتبار. ويظهر الخلاف أكثر حين يستخدم أحد الجنسين لغته الخاصة إما بقصد أو بدون قصد (Belenky et al, 1986).

ومعظم اللغات مبنية لصالح الرجل، الحديث عن الجنس البشري – عموما – يجعلنا نستخدم صيغة المذكر حتى وإن كان المقصود هو النساء. واستخدام صيغة المذكر لا يعد خطأ في القواعد، ولكن استخدامه يعد خطأ اجتماعياً في بعض الأحيان. تظهر اللغة الرجل كعضو نشيط ومهم، بينما تظهر المرأة كعضو خامل بدون دور مهم. هذه اللغة قد تضللنا! لذا من المفترض أن نستخدم لغة محايدة؛ لغة لا تعمم ولا تفرق بين الرجال والنساء.

اللغة تعطي الانطباع أحيانا بأن المرأة أقل فهما وشأنا من الرجل، فالرجال يعتمد عليهم، وهم منطقيون، وأقوياء، وواثقون من أنفسهم، بينما النساء اتكاليات، وغير منطقيات، وضعيفات، ومن الممكن السيطرة عليهن بسهولة. وهذه التعميمات الخاصة بالمرأة قد تؤثر على كيفية التعامل معها في مجتمع ما، وتؤثر أيضا على نظرتها لنفسها. ولتجنب هذا النوع من اللغة علينا أن نحاول التقليل من استخدام هذه التعميمات. مثلا، الصفات الحيوانية التي تعطى للرجال والنساء أحيانا تعزز هذه التعميمات، الرجال لهم صفة الإصرار، فهم ذئاب وأسود وفهود، وإذا كانوا سيئين فهم كلاب، بينما النساء خانعات وضعيفات فهن قطط وأرانب وغزلان، أو حيوانات غير جذابة مثل البقر. ومن الأفضل أن نتجنب كلمات مثل هذه لضمان اتصال أفضل.

إن التحدث بحس ثقافي يتطلب الوعي التام بالثقافات المحيطة بنا، والتي يتعين علينا التعامل معها. وعلينا أن نحاول تفهم وجهة نظر الآخر، ونحترمها، حتى وإن كانت وجهة نظره مخالفة لثقافتنا. وكوننا نمتلك حساً ثقافياً لا يعني التخلي عن معتقداتنا، ومعتقدات ثقافاتنا الخاصة، بل يعني ألا نحاول الحكم على الآخرين من منظورنا نحن، بل نحاول بناء الثقة والفهم. ومن المهم ألا يكون استخدامنا للغة مهيناً لأي مجموعة أو فرد. فاللغة تؤثر على رؤيتنا لكل ما حولنا واللغة غير الملائمة قد تؤثر على رؤيتنا للأمور، وبالتالي، تؤدي إلى مشاكل اجتماعية، من المفترض أن تقاوم في أي مجتمع.

عوائق الاتصال اللفظي

توجد عوائق للاتصال اللفظي قد تشوش الرسالة المراد إيصالها فينتج عن ذلك اختلاف في المعنى بين المرسل و المستقبل أو قد ينقطع الاتصال كليا بسببها. من أبرز هذه العوائق ما يلي:

- **حجب المعنى (euphemism) :**

اللغة تستخدم لإيصال المعنى، ولكنها قد تستخدم أحيانا لحجبه، أو تشويهه أو إخفائه. أحيانا نبدل كلمات بأخرى، لنقلل من ضررها أو لنرفع من شأنها. فمثلا كلمة "خادمة" أبدلت بكلمة "دادة" أو"مربية"، وقد تستخدم اللغة لتعطي رسائل غامضة، فمثلا بدلا من أن نقول إن فلاناً قد فصل من عمله، يمكننا القول بأنه قد أعفي من الخدمة.

تستخدم اللغة أحيانا لحجب الحقيقة ولإغواء الفكر، فالكلام المزدوج (double speak) ليس هفوة من المرسل، أو لغة مستخدمة في غير مكانها الصحيح بسبب الجهل، إنما هو أداة يستخدمها الأقوياء ليصلوا لأهدافهم، دون أن يعلنوا عن نواياهم للمتأثرين بتصرفاتهم، أو للذين سيدفعون الثمن لاحقا.

والكلام المزدوج يكون مضراً، إذا جعل غير اللائق والسلبي يبدو لائقاً وإيجابياً. واللغة والمعنى جزئين لا يمكن فصلهما عن الاتصال. فقول شيء ما لشخص لا يأخذ الكثير من الوقت والجهد، ولكن اهتمامنا بالتأكد من أن رسالتنا وصلت كما عنيناها يتطلب مجهوداً ذهنياً. حتى وإن قلنا ما نعتقد بأنه المعنى الكامل لرسالتنا، إلا أن هناك احتمالاً لوقوع تفسير خاطيء لها من قبل المتلقي أو أنه سيجدها غامضة، لذا، يجب أن يجتهد المتلقي لفهم المعنى المقصود.

- **سوء الفهم (misunderstanding) :**

وعلينا أن نعرف أن الاتصال هو تفاعل رمزي متناهي الدقة. لن يكون الاتصال موضوعياً ومحسوساً دائما، لهذا عدم الفهم غالبا ما يكون وارداً، وسوء الفهم يحصل لأسباب فيزيائية وعقلية وثقافية متنوعة. والاستخدام غير الفعال للغة هو أحد أسباب تشويش الفهم، فمثلا نقرأ على بعض الأرفف الموضوع عليها الغذاء الصحي في مراكز التموين لوحة مكتوب عليها: "غذاء صحي" ، هل تعني هذه اللوحة أن الموجود على باقي الأرفف غير صحي؟

ما يقال وما يسمع وما يفهم غالبا مختلف، فكم مرة وجدت نفسك تقول: "ولكني لم أعن هذا"؟ ويحدث عدم الفهم غالبا، لأننا نعتقد بأن كل كلمة لا تحتمل أكثر من معنى، وأن الكلمات قائمة بذاتها تحمل معنى، ولكن لو راجعنا بعض الكلمات التي نستخدمها في حياتنا اليومية لوجدنا أن الكلمات لها أكثر من استخدام، وأكثر من معنى، فلو نظرنا إلى القاموس وعدد المعاني الموجودة لكل كلمة، لوجدنا أن للكلمات معانيَ عدة، لأنها تتغير مع الوقت، ولأنها تستخدم بمعانٍ مختلفة، عبر الثقافات والمناطق، ولأنها تعكس معلوماتٍ وأوضاعاً خاصة بالمستخدم، لذا يجب أن نتنبه كمتصلين، سواء أكنا مرسلين أم مستقبلين، إلى حقيقة أن الكلمات من الممكن أن تفسر بشكل مختلف باختلاف الأفراد.

- **اختلاف الثقافات (cultural difference):**

يتعقد تفسير الكلمات أكثر عندما ندخل في اتصال يومي مع ثقافات مختلفة. فالبعض يستخدم لغة مزدوجة – أحيانا – ليسبب تشويشاً للفهم، وعلينا أن نتنبه إلى أن ما يظهر أحيانا على شاشة المرئي يقول شيئاً، بينما يروج لشيء آخر، فمثلا، لو أطلقت دولة ما صاروخاً على دولة أخرى، لسمي الخبر على شاشات الدولة المعتدية بالحادث، للتقليل من شأنه بينما قد تصفه شاشات الدولة المعتدى عليها بالمصيبة العظيمة. وإذا قُتِل جندي بسلاح جيشه يكون قد قتل "بنيران صديقة"، وإذا كانت هناك مجزرة لقتل أبرياء قد تسمى "بالتطهير العرقي".

وعلى المستقبل أن يستمع لما يقال بأذن ناقدة، فالحديث والاستماع لكل منهما اعتبارات أخلاقية. فالمواضيع التي تتعلق بالضمير كالحق والباطل والمفيد والضار تقع تحت مسؤولية الجميع.

غير أنّ الكلام المزدوج ليس سيئاً دائماً، فأحيانا نعطي تسميات لأشياء لا نحب الحديث عنها، للتخفيف من حدتها. ولأننا لا نحب ذكر الموت تجدنا نقول: "انتقل فلان إلى رحمة الله." أو"المغفور له فلان" ، ونسمي مرض السرطان بالخبيث، والبدانة بالامتلاء، حتى نلطف من وقع هذه الكلمات علينا.

- **نقل الأخبار و الإشاعات (gossip):**

أما الحديث عن الآخر أو"القيل والقال" فيتدرج من نقل الأخبار إلى ترويج الإشاعات المغرضة أو المعلومات الخاطئة، وأحيانا نستخدم الغيبة للتأكد من نظرة شخص ما في تصرفات الآخرين، فمن الممكن أن نحدث أبناءنا عن فلان، الذي رأيناه يدخن السجائر، لنناقش مسألة التدخين. ونتناقل الأخبار أحياناً أخرى لبناء العلاقات، أو لاكتساب معلومات مهمة، أو لتقييم أفعالنا. ويختلف الرجال والنساء في الحديث عن الآخر، فالنساء يناقشن العلاقات، بينما تتركز أقاويل الرجال على أشخاص في مكان العمل.

وتكمن خطورة نقل الأخبار في النقل الخاطيء للمعلومات، لترويج إشاعة مثلا. وغالبا ما نجد أنفسنا قد بدأنا بترويج الإشاعات، لأننا لا نشعر بالأمان، أو لأنه ليست لدينا ثقة بأنفسنا. وعلينا أن نتذكر دائما أن نقل الإشاعة يسير بالنسبة لنا، ولكن ما أن تبدأ الإشاعة حتى تأخذ حياة كاملة، من الصعب التحكم فيها أو وقفها.

- **التعميم بدون استثناءات (overgeneralization):**

التعميم هو محاولة لتجاهل الاختلافات والتغيرات في الأحداث والجمادات والبشر، والتركيز على أوجه الشبه بينها، واللغة تلعب دوراً رئيساً في محاولاتنا لرؤية التشابه في الأشياء، حتى وإن لم يكن هذا التشابه موجوداً، فكلمات مثل: (الأساتذة والطلاب والعلمانيون والمتحررون) تحثنا على التركيز على أوجه التشابه بينها، وعبارات مثل: (السياسيون مخادعون أو الطلاب يغشون في المدارس)، قد تدعونا للظن بأن كل السياسيين مخادعون، وأنّ كل الطلاب يغشون، لا بعض السياسيين وبعض الطلاب! إن كلمات مثل هذه قد تجعلنا لا نفرق بين الأشخاص، كالتعميمات التي تقود إلى العنصرية، أو نعت جماعة من الناس بصفة معينة، سواء أ كانت التعميمات سلبية أم إيجابية، فالنتيجة واحدة، التعميمات تؤدي إلى تجاهل الصفات الشخصية، ومن السهل أن نعمم لأن التعميمات لا تحتاج إلى التحليل أو الفحص أو التفكير. ونتجاهل التميز لأن التعميمات تعطينا حلولاً بسيطة وسهلة، تتحكم في تقييمنا للبشر والمواقف والأحداث. ف"ننساق وراء السهولة و نصنف البشر أجمعين بكافة اختلافاتهم في الخانة نفسها، و ننسب إليهم، من باب السهولة كذلك، جرائم و أفعالا جماعية و آراء مشتركة ... و نحن نصدر الأحكام ببرودة أعصاب على هذا الشعب أو ذاك فنعتبره "كادحا"، "حاذقا"، أو "خمولا"، "نزقا"، "ماكرا"، "أبيا"، أو "عنيدا"، و ينتهي الأمر أحيانا بسفك الدماء." (معلوف، 2004، ص 35)

إن التعميمات قد تفسد العلاقات، فإذا قلنا : "أنت دائما تقاطعني."أو"أنتِ لا تصغين إلي أبدا." نكون قد أجحفنا حق الطرف الآخر، لأنه بالتأكيد لا يقاطعنا دائما، ولأنها بالتأكيد تصغي أحيانا. ولو تصرف أحدهم باندفاعية في موقف ما، لأعطيناه صفة التهور، ونسينا كل صفاته الأخرى.

وهناك طرق للتخفيف من التعميمات في الاتصال، الشرح ينبه إلى الاختلافات التي تميز أعضاء معينين من المجموعة، وبالتالي، يقلل من التعميم، الشرح يفيد الشخص أو الفكرة أو الحدث أو الشيء الذي تتضمنه التعميمات، فإذا سمعت أحدهم يقول: "كل الرياضيين أغبياء" أو أي عبارة تجمع البشر أو الأحداث أو الأشياء أو الأحداث في خانة واحدة سله فورا: "عن أيهم بالضبط تتحدث؟".

التأريخ هو أيضا تقنية أخرى للتقليل من شأن التعميمات، فلو قلنا: "عرفت فلانا منذ سنتين وكان مرحاً "، ونحن نتحدث هنا عن شخص يتسم بالجمود والكآبة في الوقت الراهن، لعرف السامع بأن الشخص ربما تغير، ولن ينعتنا بالكذب، بالتذكير بتاريخ الحدث نحن نعترف بأن الأشياء تتغير مع الزمن، ونزيد من مصداقية العبارة. والتأريخ أيضا قد يعطينا معلومات ثمينة تساعدنا على فهم الرسالة المعنية أو المقصودة. فمثلا، قول الملك فهد رحمه الله: "نحن لا ندّعي الكمال، لأن الكمال لله عز وجل، ولكننا نستطيع أن نقول: إن الفترة التي لا تتجاوز الثلاثين عاما على الانطلاقة الأولى للتعليم والتي أوصلتنا إلى المراحل التي وصلنا إليها الآن، سواء كانت في الناحية العلمية أو الصناعية أو الاجتماعية، تعد قصيرة جدا. " كلام عام ولكن سيكون أوضح لو عرفنا أنه قاله في زيارته لجامعة الملك عبد العزيز بتاريخ 1983/10/24م.

- **التطرف في الكلام (polarization):**

واللغة قد تسبب التطرف الذي يعني أن تنظر إلى الأشياء كأقطاب متنافرة: غني/ فقير، جميل/ قبيح، كبير/ صغير، مرتفع/ متدن، جيد/ سيء، ذكي/ غبي، بالرغم من أن أغلب الأشياء تقع في الوسط ما بين الطرفين. من الممكن أن يكون التطرف مدمراً، ويوجه الخلاف إلى درجة أنه يجعل الاتصال مستحيلاً بين مجموعتين، كلاهما نقيض للآخر. معظم الناس يعتقدون أن تفكيرهم وسطي ولكن حين يظهر خلاف على السطح يظهر تطرفهم. ومن الممكن أن نتجنب مخاطر التطرف إذا عرفنا إمكانية سوء الفهم، وبالتالي، استخدمنا عبارات غير متطرفة، فإذا قلنا مثلا: "صيف جدة حار" هذا تعميم متطرف، حار مقارنة بماذا ؟ بالطائف أم بالرياض؟ هل يختلف الجوفي جدة قرب البحر عنه في طريق مكة ؟ ما هو

معدل درجة الحرارة في الصيف؟ إذا لم نرد التعميم هنا فسنقول :"من الممكن أن يكون صيف جدة حاراً ، فمعدل درجة الحرارة هو40 ويتراوح بين 37 و45 انخفاضا وارتفاعا ". هذه الإيضاحات مهمة جدا إذا كان الموضوع المطروح سيثير حساسية دفاعية أو ردود فعل غير متوقعة.

علينا أن نتنبه إلى أن رسائلنا ليست دائماً واضحة للمتلقي، إذ توجد بعض المعوقات للاتصال اللفظي التي علينا أن نحاول تجنبها. فبعض الكلمات تحجب أو تشوه أو تخفي المعنى المراد إيصاله والكلام المزدوج ليس دائما ضاراً بالاتصال اللفظي، ولكنه قد يؤدي إلى فهم المعاني بطريقة عكسية واستخدامنا للتعميمات قد يجعلنا ننظر للأشياء من زاوية واحدة فقط، ونغفل الزوايا الأخرى. إن المعاني المختلفة لدى المجموعات والأفراد المختلفين قد تتسبب بسوء فهم، وتكون عائقا للرسالة المراد إيصالها.

لتحسين الاتصال اللفظي

نحن نتصل ببعضنا البعض لفظيا كل يوم، ولكن القدرة على استخدام اللغة بمهارة وتأثير تتطلب سنوات من الخبرة والدراسة، وبالرغم من أن هناك عناصر عديدة من الممكن أن تؤثر على استخدام اللغة إلا أن هناك عناصر تتطلب تركيزاً أكبر وهي: معرفة الجمهور، والدقة، والوصف، والحيوية والملاءمة، والمجاز، والشعور بالآخر، وتحمل مسئولية رسائلنا.

- ✓ **لنعرف مع من نتحدث:**

إذا أردنا أن نعرف وتيرة الاتصال، علينا أن نعرف من المتحدث، ومحتوى موضوع الحديث، لنقرر ما تعنيه الكلمات، فالتفسير الجيد يشتمل على الانتباه لاحتمال عدم الفهم، وسؤال الآخر عما تعنيه معاني الكلمات بالنسبة لهم، ومقارنتها بمعانينا الخاصة، فلو قال لنا أحدهم بأننا أذكياء مثلا، علينا أن ننظر للشخص، لنعرف أكان يعنيها حقاً، أم أنه قالها لأننا خرجنا عن الموضوع – مثلا – فيحاول السخرية منا ؟ أم أنها كلمة مزاح من صديق نعرفه، وتعني عكس معناها ؟ وإذا لم نستطع تقدير معنى الكلمة، علينا أن نسأل الشخص عما يعنيه بكلمة ذكي، فما تعنيه الكلمات يعتمد على ثقتنا بأنفسنا، وعلى الخبرات السابقة لنا. فإذا كنا نثق بأنفسنا بشكل كبير لن نجرح بنفس القدر الذي سيجرح به الأفراد الأقل ثقة بأنفسهم.

علينا أن نضع الآخر في اعتبارنا حين نتواصل. فالاتصال مع الآخر ليس نشاطاً فردياً بل نشاط متبادل بين الأشخاص، ويجب أن يظهر الوعي بالآخر، ووجهة نظره، في طريقة حديثنا. فمثلا، إذا كنا ننعت بعضنا البعض كأصدقاء، فعلينا أن ننتبه إلى عدم استخدام هذه النعوت أمام والدينا، أو أساتذتنا. وعلينا كرجال أن نضع مفهوم المرأة في عين اعتبارنا، فننصت لها ونريها بعض التعاطف إذا تحدثت معنا، وكنساء أن نعرف أن الرجل إذا لجأ إلينا، فهو يطلب النصح واقتراح الحلول لا الإنصات فقط.

نحن لا نتخلى عن وجهات نظرنا، إذا وضعنا وجهة نظر الآخر في عين الاعتبار. بل إن تمسكنا بآرائنا يكون هداماً في معظم الوقت، خصوصا إذا حاولنا فرض هذه الآراء على الآخرين، أو كبت وجهات نظرهم، فمثلا، إذا قيّمنا أستاذُنا بما لا يرضينا، فلنحاول فهم لِمَ فعل ذلك ؟ بالرغم عن عدم رضانا عن هذا التقييم، فإذا فهمنا الأساس الذي قُيِّمنا عليه قد نستطيع التحسين من أنفسنا، فيما بعد. أما إذا أصررنا على أن نسير على نفس الوتيرة ، فقد نحصل على درجات متدنية في النهاية. معظمنا يتطور بسبب الاختلاف، ولكننا سنتطور أسرع لو كنا نسمع ونقدِّر. فلنقدر الآخرين لنمهد الطريق لعلاقات ناجحة.

لو قال لنا أحدهم: "لا داعي لأن تشعر بهذا الشكل"، ألا نشعر بالغضب، لأنه أشعرنا بأن أحاسيسنا غير مهمة؟ ولو قال لنا آخر: "كيف تفكر بهذا الغباء ؟ " ألا نشعر بعدم الرضى؟ المتصلون الفعالون لا يحقرون ما يقوله الآخرون، أو ما يشعرون به، حتى وإن كنا لا نشعر أو نفكر بالطريقة نفسها، ما زلنا نستطيع احترام الآخر لكونه هو الخبير بما يحس ويفكر.

أحيانا نجد أنفسنا نتحدث بلسان أشخاص يستطيعون التحدث عن أنفسهم. الوالدان يتحدثان نيابة عن أطفالهم، والأولاد يتحدثون بدلا من أمهاتهم الكبيرات السن، وكأننا لا ننتبه – أحيانا – إلى أننا نأخذ القوة من الآخرين، حين نتحدث بألسنتهم. ومن المفترض أيضا أن لا نعتقد بأننا نفهم ما يفكرون أو يشعرون به. إن خبراتنا في الحياة وتفسيراتنا تجعل كلاً منا شخصياً متفرداً بذاته. ونادراً ما نفهم ما يشعر به الآخرون ، أو يفكرون فيه ، وبالرغم من أنه يمكننا وضع أنفسنا مكان الآخر ، إلا أنه لا يجب أن نعتقد بأننا نفهم الآخر – تماما – خصوصا إذا كان يختلف عنا بشكل كبير.

علينا أن لا نعتقد بأننا نفهم البشر، من ثقافات أخرى، حتى وإن كانوا من مجتمعنا نفسه. من المهم جدا أن نحترم آراء الآخرين، ونعترف بها، فنحن نتطور إذا كنا منفتحين على مشاعر الآخرين وأفكارهم، وإذا لم نفهم ما يقوله الآخر، فليس أسهل من أن نقول له: "ما الذي تعنيه بقولك ؟ ".

✓ **لنستخدم لغة دقيقة (accuracy):**

استخدام لغة خاطئة قد يشوه رسائلنا، ويضلل المتلقي، ويقلل من مصداقيتنا. حين نتحدث يجب أن يكون هدفنا محدداً، كي لا نفسح المجال لتفسيرات خاطئة. يجب أن نسأل أنفسنا باستمرار، "ما الذي نريد قوله ؟" و"ما الذي نعنيه؟" وإذا كنا بحاجة للقاموس ، فلنستعن به لنتأكد من صحة اختيارنا للكلمات التي قد توضح رسالتنا أكثر.

كلما استخدمنا الكلمات بدقة أكبر، كلما وجدنا الكلمة الصحيحة، التي توضح المعنى المقصود بصورة أفضل. ومن المجدي أن نحاول إثراء مصطلحاتنا، ومن أفضل الطرق لإثراء المصطلحات حسن الاستماع والقراءة. وعلينا أن ننتبه للكلمات التي لا نفهمها، ونحاول فهمها من سياق الحديث، ثم نرجع للقاموس للتأكد من معناها. عندما نتعلم كلمة جديدة لنحاول استخدامها فورا، فالكلمات التي لا تستخدم تنسى بسهولة. وإثراء اللغة يتطلب وقتاً ومجهوداً، ولكن مع الممارسة ستصبح تلك الكلمات جزءاً من مفرداتنا اليومية.

حين نختار الكلمات علينا تجنب المفردات الطويلة، أو غير المعروفة، إذا كنا نستطيع استخدام كلمات قصيرة ومعتادة، تفي بالغرض. وعلينا أن نتأكد من أننا نعرف احتمالات معاني الكلمات ومدلولاتها عند استخدامنا لها، لأن الكلمات لها معان مختلفة عند المجموعات المختلفة من البشر، كما علينا تجنب الكلام العام، فمثلا، بدلا من أن نقول: "أنت لا تصغي لما أقول" لنقل: "أنت لم تشعر بي حين تألمت ولم تفرح حين كنت سعيدة ". وإذا بدا لنا كلام الآخر عاماً وغير واضح، علينا أن نسأله عما يعنيه، ولا نترك للتأويلات مجالاً في الحكم على أقوال الآخرين.

بعض الرسائل لا تكون واضحة، لأنها لم يتم صياغتها بشكل جيد. فالجمل والكلمات الضعيفة قد تدمر وضوح الرسالة، فمثلا، في بعض الإعلانات يحاول المعلن أن يضع أكبر قدر من المعلومات في جملة واحدة قصيرة، فتكون النتيجة ظهور إعلان مثل: (مطلوب للتأجير، شقة بأربع غرف لزوج حريص بدون أطفال). إن الذي وضع الإعلان كان يعرف ما يريد قوله، ولكن الرسالة ظهرت بشكل غير واضح، لأنه

لم يصغها بشكل جيد، فنحن لا نعرف هل يريد الشخص تأجير أو استئجار شقه ؟! هل هو وزوجته الزوج الحريص، أم يطلب زوج حريص بدون أطفال؟!

ولكي نكون متحدثين جيدين علينا أن لا نتوقع أن ما هو واضح لنا واضح للجميع، علينا أن نتنبه لعدم عمومية المعنى، خصوصا إذا كنا نلقي خطبة لمجموعة لا يمكنها المقاطعة (عبر المذياع مثلا). وعلينا أن نعمل – جاهدين – لنجعل ما نعنيه مفهوماً، باستخدام كلمات محسوسة وواضحة بدلا من استخدام كلمات مجردة، وكذلك أن نعي دلالات الألفاظ التي نستخدمها.

إن اللغة تتغير كما تتغير معاني الكلمات وتظهر كلمات جديدة، لأسباب اقتصادية أو سياسية أو حتى اجتماعية. فكلمات مثل (عولمة وسعودة ووهابية) فرضت علينا مع التغيير الحاصل في العالم. وبعض الكلمات ليس لها معان واضحة ومحددة ودقيقة. زملاء العمل قد يحملون معان مختلفة للكلمات نفسها، ومن هنا قد ينشأ الخلاف، فكلمة (صديق) قد تعني بالنسبة لنا أي شخص من الممكن أن تربطنا به زمالة، وبالنسبة لآخرين قد تعني الشخص الذي نسر له بمكنونات أنفسنا. بداية السنة – بالنسبة لنا – هي محرم الذي قد يصادف شهر يوليو في منتصف السنة الميلادية، أو شهر أكتوبر في آخر السنة الميلادية، بالرغم من أن الكلمات واحدة إلا أنها قد تحمل معاني مختلفة بسبب الخبرة والمكوّن الثقافي، العمر أيضا قد يسبب اختلافاً في المعاني، فنحن والأطفال لا نعي الكلمات بنفس الطريقة.

وحين نقيم الأفراد علينا أن ننتبه إلى أن البشر ليسوا ثابتين على حال واحدة، ففاطمة التي كانت أنانية في سن المراهقة قد لا تكون أنانية بعد أن أصبحت كامرأة ناضجة، وحسن الذي لم يكن يشعر بالمسؤولية سابقا ربما أصبح يشعر بها اليوم. وعلينا أن نحاول أن نعي كل هذه الاختلافات، ومدلولات الألفاظ لدى الأفراد المختلفين، للتأكد من وصول رسالتنا بالمعنى الذي قصدناه.

- ✓ **لنستخدم لغة شارحة (explanatory):**

بقدر ما نعطي من الشرح يزيد كلامنا وضوحا، فاللغة أحيانا تكون كالشفرة، وكسر رموز هذه الشفرة غالبا ما يأخذ وقتاً وجهداً، وعلينا أن نحاول إعطاء مفاتيح الشفرة بأكبر قدر من الشرح. لو أخذنا كلمة (قط) مثلا، لوجدنا أن صورة القط في مخيلتنا تختلف من شخص لآخر، بعضنا يرى صورة لطيفة،

وبعضنا الآخر يرى صورة مرعبة. فإذا كنا نتحدث عن قط معين علينا أن نعطي أكبر قدر من الأوصاف للقط الذي نتحدث عنه، وعلينا أن ننتبه بألا نخلط أوصافنا بالتحليلات والتفسيرات الشخصية.

لننظر إلى رسالة الشيخ، حين سأله محمد إسلام – قبل أن يعلن إسلامه – عن سبب حركات الجسد في الصلاة: "وبأية طريقة أخرى – إذاً – يجب أن نعبد الله ؟ ألم يخلق الروح والجسد ؟ ... أفلا يجب أن يصلي الإنسان بجسده كما يصلي بروحه ؟" كان من الممكن أن يكتفي الشيخ بهذا ولكنه فضل أن يوضح الرسالة أكثر فقال:

"اسمع، سأفهمك لم نصلي نحن المسلمين كما نصلي. إننا نولي وجوهنا نحو الكعبة، بيت الله الحرام في مكة، مدركين أن المسلمين كلهم، حيثما كانوا، مولون وجوههم نحوها في صلاتهم، وأننا كجسم واحد وأن الله هو محور تفكيرنا جميعا. نحن نقف أولا مستقيمين ونقرأ شيئا من القرآن الكريم، ذاكرين أنه كلمة الله أنزلها على الإنسان كيما يكون رصينا مستقيما في الحياة. ثم نقول: الله أكبر مذكرين أنفسنا بأنه ما من أحد يستحق أن يعبد إلا هو، ونركع لأننا نعتبره فوق كل شيء، ونسبح بعزته ومجده. وبعد ذلك نسجد على جباهنا لأننا نشعر بأننا لسنا تجاهه إلا من العدم والتراب، وأنه هو الذي خلقنا وهو ربنا الأعلى. نرفع وجوهنا عن الأرض ونبقى جالسين، داعين إليه أن يغفر ذنوبنا وأن يتغمدنا برحمته ويهدينا الصراط المستقيم ويهبنا العافية والرزق. ثم نجلس ثانية على الأرض ونلمس التراب بجباهنا تجاه عزة الواحد الأحد وعظمته. وبعد ذلك نستوي جالسين وندعو الله أن يصلي على النبي محمد الذي أبلغنا رسالته، كما صلى على الأنبياء من قبله، وأن يباركنا أيضا وجميع من يتبعون سواء السبيل، ونسأله أن يهب لنا في الدنيا حسنة وفي الآخرة حسنة. وفي النهاية ندير رؤوسنا إلى اليمين وإلى الشمال قائلين: "السلام عليكم ورحمة الله وبركاته"، وبذلك نحيي كل من كانوا صالحين، [أينما] كانوا." (البعلبكي، 1997، ص 101)

إن مجرد توجيه دعوة للغداء قد تسبب إرباكاً للزميل الذي دعوناه، وعلينا أن نوضح للزميل أننا ندعوه للغداء، للتحدث عن المحاضرة السابقة، أو للعمل على العرض الجماعي، أو لتعزيز علاقتنا الاجتماعية، أو فقط للتعرف على بعضنا بعضاً أكثر في محيط آخر.

تحمل المسؤولية لها معان كثيرة! من الممكن أن تعني عمل كل ما هو مطلوب منا عند بعض الأشخاص، وقد تعني لدى الآخرين القيام بأعمال غير متوقعه. قد يتهم بعض الآباء أبناءهم بعدم تحمل المسؤولية، لأنهم لا يحاولون استغلال أوقات فراغهم بعمل مفيد، بينما لا يفهم الأبناء لم يظن آباؤهم بأنهم

غير مسؤولين، ما داموا يعملون كل ما هو مطلوب منهم، لو قال الآباء لأبنائهم: "نريدكم أن تكونوا أكثر تحملا للمسؤولية، فعليكم أن تقوموا بتنظيف غرفكم بأنفسكم، وأن تعملوا في الصيف لتتحملوا نفقاتكم الخاصة"، لكان الأمر أكثر وضوحاً، بالنسبة للأبناء، من مجرد قول: "أنتم لا تتحملون أي مسؤولية".

علينا أن نتذكر أيضا أن بعض المصطلحات تقريبية، ولها درجات، فكلمة (كثير) عندنا قد لا تحمل المعنى نفسه عند سوانا، فمئة ألف ريال قد تكون قليلة عند صاحب شركة سيارات، بينما تكون كثيرة لدى صاحب متجر بقالة صغير. لو طلبنا من أحدهم وضع القليل من السكر في كوب شاي، ما الذي تعنيه كلمة القليل ؟ لنسهل الأمر على المتلقي، علينا أن نحدد حجم القليل فنقول مثلا نصف ملعقة من السكر.

- ✓ **لنستخدم لغة حيوية وشيقة (vividness):**

لكي يكون اتصالنا مؤثراً علينا أن نستخدم كلمات حيوية وممتعة. اللغة المباشرة التي تعطى بصوت نشط يمكنها أن تضفي على الحديث متعة وأهمية وقوة، تلك الحيوية تقول لجمهورنا من الأفضل أن تستمعوا، فلدينا شيء مهم نقوله، فمثلا، لو أردنا جمع تبرعات لجهة ما، من الممكن أن نقدم إحصائية عن الفقر، والحاجة للسنوات الخمس الأخيرة، أومن الممكن أن نستحضر قضايا حية لعائلات محتاجة ونتحدث عنها، وهذه الطريقة الثانية ستجعل الجمهور يتفاعل معنا أكثر، لأنها حيوية، ومن الممكن أن تجذب الانتباه وتجعلهم مستعدين للتبرع.

علماء النفس الاجتماعي يقولون بأن اللغة تؤثر فينا من نواح عدة، فهي عميقة أكثر من كونها سطحية ، لأننا يمكن أن نتذكرها ، ويمكن أن تحرك مشاعرنا ، وهكذا ، فالرسائل الحيوية تمكننا من استحضار مشاهد ذهنية، ويبدو أننا نميل للاستماع للرسائل الحيوية أكثر من الرسائل الجامدة ، أو غير الممتعة.

ولجعل الرسالة أكثر حيوية علينا أن نعطي معلومات أكثر، ونستخدم ألفاظاً ممتعة، باستعمال جمل مثل: "حققوا أحلامهم ووجدوا قبر الملك الفرعوني الذي بحثوا عنه مطولا" تعطي حركة وإمتاعاً للرسالة، فهناك فرق بين تلك العبارة الحيوية النشطة، وعبارة "القبر القديم وجد بواسطة منقبي آثار". واللغة المبنية للمعلوم أوقع على السمع من تلك المبنية للمجهول.

بالنسبة لبعض علماء اللغة، نظرتنا للعالم من حولنا هي في الأساس مجازية، المجاز يبني أفكارنا ويبني كيفية رؤيتنا للأشياء، المجاز يعني أن ترتبط الكلمة أو العبارة بشيء، أو بفكرة لا علاقة لها بها. المجاز الواضح يجعل الفكرة أكثر وضوحا وتحديدا. "فكرتك عائمة، صباحك فل، نهارك أغبر، باب النقاش مفتوح" كلها مجازات تعطي اللغة حيوية. المجاز مرتبط بالثقافة ومعظم المجازات لها معنى فقط في داخل المجموعة التي تستخدمها. علينا تجنب استخدام المجازات المهينة لشخص، أو لمجموعة من الأشخاص، كما نحاول تجنب استخدام المصطلحات التي استهلكت لدرجة أنها لم تعد تثير المخيلة، ونستطيع أيضا كسب جمهورنا باستخدام كلماتٍ وصور جديدة لطرح أفكارنا بطريقة جديدة وممتعة، ولكن علينا أن نتنبه إلى عدم استخدام كلمات وصور غير مفهومة أو معقدة.

لا يتعلم الجميع بنفس الطريقة، فبعضنا قد يتعلم بسماع المحاضرات في مجموعات كبيرة بينما يتعلم البعض الآخر بطريقة أفضل في وسط مجموعة صغيرة أو فرديا، البعض يحتاج لرؤية الكلمات ليهمها بينما يحتاج البعض لسماعها أو لمسها. كمتصلين، علينا أن نستخدم كلمات تجعل المستمعين يروا و يسمعوا و يحسوا لنجذب انتباه كل أصحاب الأنماط المختلفة في التعلم. لنجذب البصريين علينا أن نستخدم كلمات مثل: تركيز، نظر، ملون، فاتح، عرض، تخيل، تصوري، ارسم، واضح، مخفي، لاحظي، و للسمعيين نستخدم كلمات مثل: أنصت، رنين، تعليق، صوت، عالي، صراخ، صمت، همس، قالت، هدوء، نادى، صاخب، أما للحسيين فنستخدم كلمات مثل: يشعر، ضغط، تؤلم، حس، شديد، يدفع، يهتز، ثقيل، تلمس، جامد، جوع، يغذي (Scott & Brydon, 1997).

وكطلاب، من الممكن أن نفكر في مجازات كثيرة للحديث عن حياتنا الجامعية. البعض يقول بأن الحياة الجامعية كاللعبة الأفعوانية في الملاهي، هناك الكثير من الصعود والنزول كما أن هناك الكثير من المنحنيات. ابنتي، الطالبة في المرحلة المتوسطة، شبهت حياتها المدرسية بفيلم إثارة، حدث جديد في كل يوم، ما هي بعض المجازات التي من الممكن أن تصف حياتك في الجامعة ؟

القوة في استخدام الكلمات تعطي حيوية للحديث، فالكلام المباشر له مصداقية أكبر وجذاب ومقنع أكثر من الكلام الذي يحوي رسائل موارية، علينا أيضا كسر عادات مثل التأتأة وكلمات مثل "أظن" و"أعتقد" وأسئلة مثل "صحيح؟" و"هل تتفق معي؟" و "و لكن ما أدراني أنا؟" لأنها تعطي السامع الانطباع بأننا غير واثقين من أنفسنا ومن كلامنا.

✓ **لنستخدم لغة ملائمة (appropriateness):**

في كل مرة نتحدث يتوقع المتلقون نوعية معينة من اللغة، وهناك أنواع مختلفة من اللغة تتلاءم مع أوضاع مختلفة، فمثلا اللغة التي نستخدمها مع العميدة تتصف بالرسمية أكثر من اللغة التي نستخدمها مع أصدقائنا، قد لا نستطيع نداء العميدة باسمها المجرد، كما أنه من المستبعد أن ننادي أصدقاءنا بالدكتورة أو السيدة (حتى وإن كانوا كذلك) إلا على سبيل المزاح.

اختيارنا للكلمات يؤثر على نظرة الناس لأنفسهم، فعلينا تجنب نعت ثقيلي الأوزان بكلمة مثل "دب"، أو بطيء الفهم بكلمة مثل "حمار"، ولو كان على سبيل المزاح، فاختياراتنا الأخلاقية للكلمات لا تحكم فقط على أشكالنا أمام الآخرين، بل تحكم أيضا على نوعية العلاقة التي نقيمها معهم، وغالبا الشخص الذي يريد علاقة مبنية على الاحترام سيتجنبنا لو استخدمنا ألفاظاً مثل تلك.

إن استخدام اللغة غير الملائمة للموقف قد يضيع مصداقية المتحدث، وتفهم رسالته بشكل خاطئ وبالتالي لا يستمع، وعلينا أن نعرف بأنه ليس كل صحيح ملائماً، فنعتنا لأحدهم بالكذب، حتى وإن كان كاذبا، غير ملائم في أغلب الأحيان، فمن المهم – إذاً – أن نقيّم كل موقف، وأن نعدل رسالتنا بما يتلاءم مع الموقف. فاستخدام اللغة غير اللائقة والقواعد غير الصحيحة واللهجات الخاصة لا يكون ملائما في الأحاديث العامة.

علينا أن نتجنب استخدام كلمات قاطعة مثل "دائما" و"أبدا" و"مستحيل"، فلوقلنا قبل مئة عام بأن الصعود للقمر مستحيل، لوجدنا أنفسنا في حرج اليوم. كلمات مثل "غالبا" و"نادرا" و"ربما" أجدى بالاستخدام، لكونها أقل حدة وأكثر مصداقية.

ولكي نتأكد من أن اللغة ملائمة علينا أن نضع في اعتبارنا أن للأفراد أساليب مختلفة في التعلم، فبعضنا يتعلم برؤية الكلمات، وبعضنا الآخر يتعلم بسماعها، وآخرون يتعلمون بلمسها. طبعاً لا نستطيع استخدام بطاقات وأغان وأشياء ملموسة، طوال فترة حديثنا، ولكن توجد أساليب مساعدة لتكوين صورة أو صوت أو إحساس. للأشخاص الذين يعتمدون على النظر في التعلم نستخدم كلمات مثل (مشرقة، أخضر، جميل، تخيل، ارسم)، وللذين يعتمدون على السمع نستخدم كلمات مثل (اسمع، انصت، صفق، اصرخ، عالي، صوت) وللذين يعتمدون على الحس نستخدم كلمات مثل (أشعر، ألم، لمس، ثقيل، جوع، غثيان). (Scott & Brydon, 1997)

✓ **لنكن مسئولين عن كلامنا (responsibility):**

نستخدم الألفاظ لنعبر عن مشاعرنا وأحاسيسنا وأفكارنا، وأحيانا نلوم الآخرين على ردود أفعالنا نحن حيال ما قالوه. في الحقيقة، أن الآخرين لا "يسببون" مشاعرنا، فمشاعرنا وأفكارنا تنتج عن تفسيرنا لرسائل الآخرين، استنتاجاتنا لرسائل الآخرين تجعلنا نحس بشكل معين، ونتهم الآخرين بإشعارنا بالسوء كحيلة دفاعية. في العلاقات الناجحة لا نعتمد على تفسير ردود أفعال بعضنا البعض، ومع أن الآخرين لا يمكن أن ينتجوا مشاعرنا إلا أنهم قد يتصرفون بطريقة تؤثر علينا، ومن المهم أن لا نجعل الآخرين يضطهدوننا، وعلينا أن ننهي العلاقات التسلطية قبل أن تؤثر علينا سلبا.

علينا أن نستخدم لغة مسؤولة، تعبر عن مشاعرنا وأفكارنا ولا نلوم الآخرين بالتسبب في هذه المشاعر والأفكار. لنتحدث بصيغة "أنا" لا بصيغة "أنت". فصيغة أنا تحملنا المسؤولية، بينما صيغة أنت تحمل الشخص الآخر المسؤولية، صيغة أنا تعطي تفسيراً أكبر وصيغة أنت تعد اتهاماً مجرداً، وهذا سبب من أسباب عدم جدواها. تقرير"أنا " يعطي شرحاً للمشاعر بدون اتهام مباشر للأشخاص على ما نشعر به، فبدلا من أن نقول: "أنت تجعلني أشعر بالضيق" علينا أن نقول: "أنا أشعر بالضيق" ونبدأ بشرح الأسباب.

كم مرة لمنا الوقت لأنه فات، مع أن الحقيقة هي أن الوقت يتحرك – دائما – بالوتيرة نفسها، بينما نحن الذين نبطئ ونفوته، الطائرة فاتتنا، الموعد فاتنا، الاختبار فاتنا، رغم أننا نحن من تأخر على الطائرة والموعد والاختبار. قد نشعر بالإحراج حين نبدأ باستخدام كلمة " أنا "، خاصة وأننا قد تعودنا على لوم الآخر، ولكن مع الوقت سيصبح الأمر طبيعياً، مع التدريب والإصرار سنستطيع استخدام كلمة " أنا " بسهولة وسنجد بأن لها حسنات كثيرة، فهي لا تجعل الآخرين يحسون بحاجة للدفاع عن أنفسهم، وهي عادة تفتح باب الحوار، لاسيما وأن الآخرين ليست لهم السلطة للتحكم فيما نشعر به. " أنا " أكثر قوة ومسئولية من " أنت "، فإذا قلنا للآخر أنت جعلتني أشعر، وأنت فعلت بي هذا، نكون قد أعطينا للآخر السلطة والقيادة. " أنا " تقلل من شعورنا بالاضطهاد وتزيد من دافعيتنا للتغيير، " أنا " تعطينا الصلاحية للتحكم في مشاعرنا وتعلم الآخرين كيف نفسر تصرفاتهم وأقوالهم.

علينا قبل كل شيء أن ندرك مع من نتحدث، لنعرف كيف نتحدث، وعلينا أن نفهم خلفيات وخبرات ومعلومات من نتحدث معهم، لنختار أفضل طريقة لإيصال الرسالة، كما علينا أن نبدي الاحترام

للآخرين، ونستخدم لغة تعطيهم قيمتهم كأفراد. استخدامنا للكلمات بدقة يجعلنا نجد الكلمات التي توضح المعنى المقصود بصورة أفضل. هناك اختلافات في مدلولات الألفاظ لدى الأفراد المختلفين، وعلينا أن نعي هذه الاختلافات للتأكد من وصول رسالتنا بالمعنى الذي قصدناه، ومن الأفضل أن نستخدم كلاماً مباشراً، فالكلام المباشر له مصداقية أكبر، وجذاب ومقنع أكثر من الكلام الذي يحوي رسائل موارية. وأخيرا علينا أن نستخدم لغة مسؤولة تعبر عن مشاعرنا وأفكارنا، دون أن نلوم الآخرين على تسببهم بهذه المشاعر أو الأفكار.

ثانياً : الاتصال غير اللفظي Non – verbal communication

إذا ما أردنا أن نفهم شخصا فما علينا إلا أن نسد أذنينا وننظر إليه،كما هو الحال في فن التمثيل الصامت البانتوميم (الفرد ادلر)

يعرف " هل" الاتصال غير اللفظي بأنه"لغة صامتة تستخدم الإشارات والإيماءات الصادرة عن جسم الإنسان في المواقف المختلفة كناقل للمعنى" كما ويعرفه المسعودي(2007م) بأنه " كل المعاني التي يتم تبادلها بين الأفراد بدون كلمات" وهذا التعريف يحتوي على ثلاثة عناصر مهمة هي :

1) أن الاتصال غير الكلامي يحمل الكثير من المعاني الاتصالية.
2) أن الاتصال غير الكلامي يحتوى على كل أوجه العملية الاتصالية التي تتم بدون كلمات.
3) إن الاتصال غير الكلامي محدد ضمن المنظومة الإنسانية فقط. (المسعودي ،2007م)

ويعرف ناب (Knapp) الاتصال غير اللفظي "بأنه كل الأحداث الاتصالية الإنسانية التي تسمو أو تفوق الكلمات المنطوقة أو المكتوبة كما ويلعب الاتصال غير اللفظي دورا هاما في العلاقات الشخصية،ويقدر "هاريسون"(Hareson) أن حوالي 65% من المعاني المتعلقة بالجوانب الاجتماعية والتي يتم تبادلها أثناء الاتصال المباشر،نحصل عليها عن طريق الاتصال غير اللفظي.كما يرى "مهرابيان" Mehrabain وهو مختص في الاتصال غير اللفظي، أن الاتصال بشكل عام يشتمل على ثلاثة أبعاد هي :

1) اللفظي :ويتضمن الكلمات التي نتحدث بها.

2) الصوتي:ويتضمن طبقة الصوت ونغمة الصوت وحدة الصوت.

3) تعبيرات الوجه:وتتضمن حركات الفم والعيون.

ويرى "مهرابيان" أن 93% من المعاني العامة التي نكتسبها خلال حياتنا تعود إلى الاتصال غير اللفظي، حيث نكتسب:

- 38% منها عن طريق التعبيرات الصوتية
- 55% عن طريق تعبيرات الوجه والطرق الأخرى غير اللفظية
- 7% فقط من هذه المعاني من خلال الاتصال اللفظي "كلمات فقط" (فريحات،1995م). ويتحدث اللغوي الايطالي "مايوباي" في كتابه "قصة اللغة" عن اللغة الإشارية المرتبطة بالكلام الشفهي وأهميتها وأسبقيتها على الكلام قائلا أن لغة الإشارة هي" أصل اللغة المنطوقة وسابقة عليها وأنها تشتمل على ما يقارب من 7000 إشارة مميزة تؤديها تعبيرات الوجه وأوضاع الجسم وإشارات وحركات الرأس واليدين والأصابع وهذا يكفي لكي يكون نظاما من الرموز الإشارية مساويا لنظام اللغة"(حسام الدين،2000م).وقد أكد "بري" Brey على أهمية الاتصال غير اللفظي في الإرشاد ،حيث أشار إلى أن الأبحاث في مجال الاتصال غير اللفظي أظهرت أن إدراك المسترشدين لمستوى خبرة وجاذبية المرشد،ترتبط بدرجة كبيرة بقدرة المرشد على الاتصال غير اللفظي.كما توصلت نتائج الأبحاث التي قام بها "بري" لما يلي :

- السلوك غير اللفظي للمرشد أساسي في إيجاد الظروف المسهلة لعملية الإرشاد.
- عدم استجابة المرشد للسلوك غير اللفظي،يقلل من مصداقيته أثناء التفسيرات اللفظية.
- السلوك غير اللفظي أكثر عفوية وتلقائية ،فالكلمات يمكن أن تختار أو تراقب،بينما السلوك غير اللفظي من الصعب التحكم به. (فريحات،1995م)

أنواع الاتصال غير اللفظي :

هناك عدة تقسيمات لهذا النوع من الاتصال،فقد قسم " روش وكيز" الاتصال غير اللفظي إلى ثلاثة أقسام:

1) لغة الإشارة :مثل استخدام الرأس بتحريكه إلى أعلى وأسفل للتعبير عن كلمة نعم أو لا.

2) لغة الفعل: وتشمل جميع حركات الجسم مثل الخبط على الطاولة والذي يحمل أكثر من معنى منها التأكيد أو إبراز الحزم أو الشدة.

3) لغة الأشياء: وتعني استخدام الإنسان للأشياء المادية وتحميلها معاني بقصد إيصالها إلى الآخرين.مثل استخدامنا للملابس الفارهة والحلي للمباهاة وحب الظهور.(حبيب وآخرون،2004م)

كما ويصنف "هول" الاتصال غير اللفظي إلى :

1)لغة الصوت 2) الزمن

3) الإيماءات والإشارات

4) المسافة

5) المظهر

أما "كادوشين" Kadushin فيصنف الاتصال غير اللفظي إلى :

1)طريقة الكلام 2)الاتصال البصري

3)تعبيرات الوجه

4)حركات اليدين والأصابع 5)حركات الرجلين 6)الاتصال باللمس

7)الابتسامة والضحك

وسوف يتطرق الباحث إلى شبه اللغة- تعبيرات الوجه- اللبس والمظهر- لغة الوقت- لغة المسافة أو المكان في معرض حديثه عن الاتصال غير اللفظي.

أ) **لغة الصوت شبه اللغة:** Paralinguistic Communication

ليست الكلمات المنطوقة كلمة محايدة،بل أنها تتأثر بنبرة الصوت أو نغمته،وبالتوكيد وبالتغيير في مقامات الأصوات والوقفات التي تتخلل إلقاء عبارات معينة،ودرجة الخشونة أو الليونة وغيرها من العوامل غير اللفظية التي يطلق عليها(Paralanguage) فكلمة نعم وهي كلمة بسيطة يمكن أن تعبر في

صورتها المنطوقة عن العديد من المشاعر كالغضب أو الخوف أو الإحباط أو التمني أو الموافقة أو التحدي وذلك حسب الطريقة التي تنطق بها. .(العمري،1986م).وينقل الصوت حالات (الغضب والإحباط والتوتر والحزن وعدم الرغبة في الحديث وعدم الاستعداد للإنصات للآخرين). ويعتبر التحكم بنبرات الصوت من مهارات الاتصال الأساسية للمرشد والسيطرة على نبرات الصوت ضرورية للمرشد فالصوت العالي يدفع الآخرين للتراجع لذا يجب أن تكون نبرات صوت المرشد هادئة واثقة تبث الثقة في النفس .(الزبون،1987م). وقد أشار "هيلسون" Hillison إلى أن نغمة صوت المرشد تساعد على إعطاء معنى أعمق للكمات التي ينطقها الفرد(فريحات،1995م) ومن بعض مشكلات الصوت نذكر ما يلي(رتيب–مرتفع الطبقة–انخفاض في الصوت عند نهاية الجملة–غير مسموع –صوت انفي–غياب التنوع في السرعة)(أبو النصر،2006م:104)

ب) تعبيرات الوجه :

يقول تعالى{وَإِذَا بُشِّرَ أَحَدُهُمْ بِٱلأُنْثَىٰ ظَلَّ وَجْهُهُ مُسْوَدّاً وَهُوَ كَظِيمٌ} (النحل،الآية 58) من المعلوم أن الوجه الإنساني يتكون من44 عضلة منفصلة:أربع منها معدة للمضغ،والأربعون الباقية خاصة بتعبيرات الوجه. ومن الأمثلة على تعبيرات الوجه: اصفرار الوجه أو احمراره أو تصبب العرق.وكذلك الأمر في حاسة البصر فهناك النظرة المتفائلة والجامدة والمستعلية والرافضة والمتحدية والاتهامية والخجولة والمتلهفة. (العمري،1986م)..ويعبر الوجه عن ستة انفعالات هي :

1) السرور
2) الحزن
3) الغضب
4) الخوف
5) الدهشة
6) الاشمئزاز

وفي بحث أجراه "اكمان" Ekmanاستطاع أن يتخذ من تعبيرات الوجه منطلقا لبناء نظرية طريفة عن الانفعالات تلقى في الوقت الراهن اهتمام الباحثين في علم النفس،فقد أمكنه أن يبتكر عددا من

الأساليب للتوصل للتعبيرات المرتسمة على الوجه وبالتالي للتعرف على نحو دقيق على نوع الانفعال المصاحب لها.وقد تبين من هذه الدراسة انه يمكن التوصل إلى سبعة آلاف تعبير على الوجه (أبو النصر،2006م). ولحركة العين لدى المرشد أهمية كبيرة في سير العملية الإرشادية فالنظرة الحادة الثابتة على وجه المرشد يمكن أن تحرك المسترشد وتشعره بالذنب وبالتالي تتضاءل صراحته في عرض مشكلته ويتخذ من الإرشاد موقفا دفاعيا.لذا يجب أن تكون نظرة المرشد للآخرين نظرة مرنة بحيث يوجه المرشد نظره في بعض الأحيان إلى ما يحيط بالمسترشد لئلا يحرجه ويقلل من تفاعله .(الزبون،1987م).

ج) اللبس والمظهر :

للملابس دور آخر غير تغطية مناطق معينة من الجسد.فهي قناة هامة للاتصال غير الكلامي،لأنها تقدم الكثير من المعاني التي نريد نقلها للآخرين مباشرة. (المسعودي ،2007م).وتتكون لدينا انطباعات آنية وواضحة عن الناس خلال الثواني الخمس الأولى التي نراهم فيها.ويقدر الخبراء أننا نأخذ خمس دقائق أخرى لنضيف خمسين في المائة من انطباعنا(السلبي أو الايجابي) إلى الانطباع الذي تكون لدينا في الثواني الخمس الأولى.وبما أن 90% من شخصيتنا يتم تغطيتها باللباس،لذلك من الضروري أن نكون مدركين للرسائل الاتصالية التي تحملها ملابسنا.(دكر،1421هـ) أما في الإرشاد فيلعب المظهر الشخصي للمرشد النفسي دورا هاما في تنمية المقابلة الإرشادية وتقدمها نحو تحقيق أهدافها.ولا يشترط" بناجمين"Penjyamin ملابس معينة يرتديها المرشد النفسي غير أن تكون ملائمة ومناسبة لوضعه المهني.ولا تعني كلمة مناسبة أن تكون الملابس المرتدية غالية الثمن ولا أن تكون على أحدث الموضات العالمية ،إنما تعني هذه الكلمة أن تتميز ملابس المرشد النفسي بكل الخصائص التي توفر البساطة التي يقدر عليها أي فرد والتي تحقق الذوق السليم الذي يرضي عنه الجميع بصورة عامة.(عمر،2000م)

د) لغة المكان أو المسافة :

وهي من أفصح اللغات دون اللفظية في الحياة اليومية فالقرب والبعد هما تعبير عن مدى وهن أو ضعف الصلات بين الناس وبالتالي مدى كثافة وأهمية الاتصالات ،من لا نريد ان نتواصل معه نبتعد عنه نفسيا،ونعبر عن هذا الابتعاد النفسي بالابتعاد المكاني وعلى العكس نقرب إلينا من نود إقامة صلة أو اتصال معه.(العمري،1986م).ومن الحقائق الثابتة أننا كائنات لها خصوصياتها أي لا نحب ان

يعتدي احد على حدودنا الشخصية.فالإنسان لا يشعر فقط بالانزعاج أو حتى ببعض التهديد إذا اقترب منه شخص آخر بصورة مبالغ فيها بل يشعر أيضا وكأن هذا الشخص قد اقتحم خصوصيته وتعدى على حدوده. ويرى الباحث أن هذا المفهوم قد يكون أكثر التصاقا بالثقافة الأمريكية والغربية.(كلايتون،2005م)

وقد تم تقسيم المسافة إلى أربعة أقسام:

أ. المسافة الحميمية: هي المسافة التي تبدأ من الالتصاق الجسدي إلى مسافة (35) سم وهي المسافة التي تدل على علاقة حميمية بين الأفراد(الطفل والوالدين – الزوجين)

ب.المسافة الشخصية:هي التي تبدأ من (35) سم إلى (متر وربع تقريبا) وهي المسافة التي يدخل ضمنها الأصدقاء المقربون منا.وفي الغالب عندما نريد ان يعرف الشخص الآخر انه قد أصبح من الأصدقاء المقربين فإننا نسمح له بدخول هذه المسافة أي انه قد انتقل من مرحلة إلى مرحلة أخرى.

ج. المسافة الاجتماعية: هي المسافة التي تبدأ من (متر وربع) إلى(ثلاثة أمتار) وهي في العادة المسافة التي تكون بين البائع والعميل أو بين الموظف والمراجع.

د. المسافة العامة:هي المسافة التي تبدأ من(ثلاثة أمتار فأكثر) وهي في الغالب مسافة الشخصيات العامة والمسئولين والمدراء.(المسعودي ،2007م)

والمسترشد الذي يشعر أن مسافته قد انتهكت ،قد يتصرف بطريقة يعيد فيها المسافة المناسبة بينه وبين والمرشد ،ومن هذه التصرفات النظر بعيدا،أو قد يغير موضوع الحديث لموضوع آخر اقل خصوصية.إن المسافة الأنسب والأكثر فاعلية والأقل إنتاجا للقلق في الإرشاد هي من 3–4 أقدام بين المرشد والمسترشد،وقد تتغير هذه المسافة عند البدء أو الانتهاء من موضوع معين أو عند تغيير الموضوع. (فريحات،1995م)

د) لغة الوقت :

يجب على المرشد النفسي في أول مقابلة له مع مسترشديه أن يحدد زمنها بحيث تتراوح ما بين ثلاثين وستين دقيقة ،وفي المتوسط يكون زمن المقابلة خمس وأربعون دقيقة.ان تحديد الفترة الزمنية التي تستغرقها المقابلة الإرشادية هام جدا في بنائها حيث أنها تساعد المرشد النفسي على تخطيط استراتيجياته

الإرشادية وفقا لكل مقابلة كما أنها تنظم المقابلات التالية مع المسترشدين فلا تطغى مقابلة مع مسترشد ما على مقابلة أخرى مع مسترشد آخر.(عمر،2000م).

وقد تم التركيز على الاتصال الجسدي في المقابلة الإرشادية أكثر من أي نوع من أنواع الاتصالات الأخرى ،ويظهر ذلك من خلال الكم الهائل من البحوث التي أجريت في هذا المجال .وقد بينت البحوث أن الجسم عادة ما يزود بالمؤشر الأول على الغضب والخوف والإحباط والاكتئاب والإثارة والذنب والتي يمكن أن تكون خبرات جسدية إضافة إلى أنها خبرا ت انفعالية ومعرفية. (فريحات،1995م).من ناحية أخرى تحدث علماء الاتصال عن جانب آخر من جوانب لغة الجسد وهو ان الأشخاص الذين يشابهوننا في حركاتهم الجسدية يشابهوننا أيضا في طريقة تفكيرهم وأرائهم ومن هنا نشأت مهارة المحاكاة .أي ان الشخص الذي نريد ان نكسبه في صفنا نبدأ في محاكاة لغة جسده لما في ذلك من تأثير ايجابي عليه(المسعودي ،2007م)

اعتبارات في الاتصال غير اللفظي :

حدد "كومير وكومير",Comier&Comier ثلاثة أبعاد يجب على المرشد مراعاتها والاهتمام بها أثناء الجلسات وهي تمثل رسائل أو تصرفات تعكس اتصالا غير لفظي وهي:

1) البعد اللغوي: الهمس ،تغير نبرات الصوت،التأتأة والتمتمة،وسرعة الكلام أو البطء،والصمت والسكوت ،والبحة في الكلام ،والتأفف والتنهد.

2) البعد الحركي: الفم ويشمل الابتسامة والضغط على الشفتين أو العض عليها أو فغر الفاه،الرأس :ويشمل الطأطأة هز الرأس هز الكتفين الانحناءة.

3) البعد المكاني: التحرك بعيدا و قريبا من المرشد ،الجلوس قريبا أو بعيدا عن مكتب المرشد، وضعية الجلوس ووجهتها.(الرشيد،2006م)

كيف يعمل المرشد مع التعبيرات غير اللفظية للمسترشد :

وصف" باسونز" Passons خمس طرق للاستجابة للسلوك غير اللفظي للمسترشد في أثناء المقابلة.وتعد اقتراحاته مفيدة لأنها تمثل أساليب العمل غير اللفظي مع المسترشدين،والتي تعد متسقة مع مختلف وجهات النظرية وهذه الطرق الخمس هي:

1) تأكد من التطابق بين السلوك اللفظي والسلوك غير اللفظي للمسترشد.

2) لاحظ أو استجب للفروق أو الرسائل غير اللفظية المختلطة.

3) استجب أو لاحظ السلوكيات غير اللفظية عندما يكون المسترشد صامتا أو لا يتكلم.

4) ركز على السلوكيات غير اللفظية لتغيير محتوى المقابلة.

5) لاحظ التغييرات في السلوك غير اللفظي للمسترشد والذي حدث في المقابلة أو عبر سلسلة من الجلسات.(الشناوي،1996م)

6)

معوقات تفسير السلوك غير اللفظي :

على الرغم من أننا نستخدم أشكال السلوك غير اللفظي بنسبة كبيرة مقارنة باستخدام السلوك اللفظي في اغلب حديثنا واتصالنا بالأخرين فإن تفسير السلوك غير اللفظي ليس بالأمر اليسير إذ تلعب مجموعة من العوامل دورا كبيرا في إعاقة تفسيره تفسير سليما،بل قد تؤدي إلى تشويه هذا التفسير ويشير جمل الليل(2001م) إلى أهم العوامل المعوقة لتفسير السلوك غير اللفظي ومنها :

1) خصوصية السلوك غير اللفظي.

2) الاختلاف الثقافي بين الأفراد.

3) الاختلاف في المواقف.

ويوضح الجدول(1) أمثلة من التعبيرات غير اللفظية :-

جدول(1)

أمثلة من التعبيرات غير اللفظية

السلوك المشاهد	الأثر أو المعنى
نظرة مباشرة(تلاقي العين)	الاستعداد أو الرغبة في الاتصال الشخصي أو تبادل الإهتمام.
خفض العين والنظر إلى أسفل أو بعيدا	الانشغال

رطوبة أو دموع في العينين	الحزن–الإحباط–جوانب حساسة في ا لمشكلة–السعادة
الابتسامة	فكرة أو إحساس أو تصرف ايجابي
زم الشفتين(ضمهما معا)	الغضب أو العداوة أو الضيق أو التحديد
ارتعاش الشفة السفلى أو قضم الشفة	القلق أو الحزن
العينان مشدودتان وتقطيب الحاجب وإطباق الفم	الغضب–الانشغال–الحزن
هز الرأس لأعلى ولأسفل	التثبيت –الموافقة –الانتباه –الإصغاء
هز الكتفين	الحيرة وعدم التأكد
الذراعان مطبقان على الصدر	تجنب أو كراهية تبادل العلاقة
تقاطع الساقين	القلق –الاكتئاب
النقر بالقدمين	القلق–عدم الصبر–الرغبة في إضافة شيء
التقابل بالجلسة مع الشخص الآخر أو الانحناء نحوه.	الانفتاح على الاتصال والتبادل الشخصي.

تابع جدول(1)

أمثلة من التعبيرات غير اللفظية

السلوك المشاهد	الأثر أو المعنى
تحويل الجسم بزاوية لا تواجه المرشد مباشرة	درجة منخفضة من الانفتاح في العلاقة.
الهمس	صعوبة في الانفتاح

اللجلجة والتردد وأخطاء اللغة	حساسية موضوع المناقشة أو القلق والتوتر

(الشناوي،1996م)

المهارات الأساسية في العملية الاتصال:

المهارة الأولى: مهارة الاتصال اللفظي (اللغوية)

اللغة هي الأداة الأساسية في التفاهم بين أطراف الاتصال على اختلاف فئاتهم العمرية و ترتبط المهارة اللغوية بقدرة القائم بالاتصال على استخدام الكلمات والمعاني المرتبطة بها وما يرتبط بذالك بالإمكانيات التعبيرية وحجم الحصيلة اللغوية بموضوعات الاتصال.

- الجوانب الأساسية للمهارة اللغوية:

1- تعدد معاني الكلمات بين المرسل والمستقبل.

2- اختيار الكلمات المناسبة للزمن و الفئات العمرية التي نتعامل معها.

3- الارتباط بين الثقافة والمصطلحات المستخدمة حيث أن لكل ثقافة معاني للكلمات المستخدمة تختلف مع المجتمع لأخر فكلمة(ولد)تطاق على الطفل الصغير وفي مجتمع أخر تطلق على فئة عمرية كبيرة تتسم بالكرم والتحمل و الشهامة.

4- عدم استخدام المصطلحات الغامضة أو المضللة مثل الموافقة اللفظية على موضوع معين ربما تدل على عدم الموافقة في حالة مط الكلمات وتظهر مهارة المرسل في حذر من استخدام هذا الأسلوب في التحدث مع الآخرين أو إعطاء أ فكار معينة في هذا المجال.

المهارة الثانية: مهارة الاتصال غير اللفظي :

يتضمن التفاعل الاجتماعي وتبادل الحديث بين طرفيه في اي موقف من مواقف الاتصال اللفظي وغير اللفظي.

التحية المتبادلة باليد.

تعبيرات الوجه.

نغمة الصوت.

تعبير العين.

المظهر العام.

الانفعالات (كالابتسامة).

الإنصات للآخرين.

الحركات الجسمية.

التقارب والتباعد عن الآخرين.

10- **أسلوب الوقوف.**

كيف تستخدم مهارة الاتصال غير اللفظي؟

1- حدد هدف الاتصال وعلاقته بالفئة المستهدفة(المستقبل) واختيار الأساليب غير اللفظية التي تتناسب مع الموقف الاتصالي، الإشارات، الإيماءات، الحركات البدنية، تعبيرات الوجه...

2- التعرف على جوانب القوة والضعف المرتبطة بالأساليب غير اللفظية يمكن أن تكون صورة شخصية من يقوم بالاتصال ومدى تأثيرها في الآخرين مثل استخدام التلويح باليدين، التثاؤب خلال التفاعل مع الآخرين.

3- مراعاة عدم تكرار الأساليب المحددة في كل المواقف لأن لكل موقف مكوناته ، وأساليبه الخاصة به وحتى لا يعتاد المستقبل على نفس الأساليب ولا يتأثر به لأنه اعتاد على رؤيتها.

4- دراسة مدى تأثير المستقبل بتلك الحركات والرغبة في التعرف على معناه من وقت لآخر طبقا لمن يقوم بها ومدى تألف المستقبل معها.

5- عدم تعدد الأساليب في موقف واحد حتى لا يؤثر على مفهوم رسالة الاتصال لاهتمامها بالأساليب غير اللفظية.

6- عدم تقليد أساليب الآخرين في التعبير غير اللفظي بل يجب أن يكون التعبير تلقائياً تابعاً من الموقف الاتصالي ومدركاً من يقوم به انه يحقق أحياناً ما يحقق التعبير اللفظي أو يكمل ما يصبوا إليه من أهداف اتصالية.

خصائص التفاعل الاجتماعي:

• إن لكل فعل رد فعل مما يؤدي إلى حدوث التفاعل الاجتماعي بين الأفراد.

• يعد التفاعل الاجتماعي وسيلة اتصال وتفاهم بين أفراد المجموعة فمن غير المعقول أن يتبادل أفراد المجموعة الأفكار من غير ما يحدث تفاعل اجتماعي بين أعضائها.

• عندما يقوم الفرد داخل المجموعة بسلوكيات وأداء معين فإنه يتوقع حدوث استجابة معينة من أفراد المجموعة إما إيجابية وإما سلبية.

• التفاعل بين أفراد المجموعة يؤدي إلى ظهور القيادات وبروز القدرات والمهارات الفردية.

• إن تفاعل الجماعة مع بعضها البعض يعطيها حجم أكبر من تفاعل الأعضاء وحدهم دون الجماعة.

•أيضاً من خصائص ذلك التفاعل توتر العلاقات الاجتماعية بين الأفراد المتفاعلين مما يؤدي إلى تقارب القوى بين أفراد الجماعة

•ونظراً لأن التفاعل الاجتماعي وسيلة اتصال بين الأفراد والجماعات فإنه بلا شك ينتج عنه مجموعة من التوقعات الاجتماعية المرتبطة بموقف معين.

أهمية اكتساب الأخصائي الاجتماعي لمهارة الاتصال غير اللفظي :

الأخصائي الاجتماعي يدرك أن الرسائل لها محتوى ظاهرياً ومحتوى خفياً تعبر عنه الحركات، الإيماءات إذن ما يحدد مضمون الكلمات ليس معناها اللغوي بل النبرة التي تلفظ بها.

فالعبارة قد تثير الضحك وفقاً لنبرة الصوت وهذا يؤكد ما ذهب إليه البعض من أن ما ينقله الإنسان يمر من خلال اللغة غير اللفظية ، كما أن مظهر الأخصائي الاجتماعي قد يثير في نفس العميل القبول والراحة أو الغضب والازدراء فمظهر الثراء الفاحش يعكس شعور بعدم الرضا بالنسبة للعملاء الفقراء. فالعميل يتفحص مظهر الأخصائي من اجل الحكم عليه من كافة النواحي مثل ملبسه، طريقة حديثه

فضلاً عن ترتيب مكتبه وانضباطه في عمله وطريقته في تحركات جسمه وجلوسه وغيرها من الإيماءات التي تكشف عن جوانب شخصيته وقد أوصى المختصون بالعديد من النصائح التي ينبغي للأخصائي الاجتماعي الالتزام بها أثناء مقابلته للعميل وهي:

1- ينبغي أن تكون عينا الأخصائي مريحتين أثناء الكلام وهذا سيشعر العميل بالاطمئنان والثقة ,وأن يكون وجهه بشوشاً.

2- على الأخصائي أن يتحدث إلى العميل ورأسه مرتفع إلى أعلى لأن طأطأة الرأس أثناء الحديث توحي بالهزيمة والضعف.

3- يجب على الأخصائي ألا ينظر بعيدا عن العميل كما يجب عليه عدم تثبيت نظره في السماء أو الأرض أثناء الحديث لأن ذلك من شأنه أن يوحي باللامبالاة وعدم الاهتمام بالموضوع الذي يتحدث فيه.

4- تجنب إطالة التحديق في وجه العميل.

5- عدم لبس النظارات القاتمة أثناء الحديث مع العميل لأن ذلك يفقد الثقة بينه وبين العميل.

6- تجنب كثرة الرمش بالعينين أثناء الحديث لأن هذا يشعر العميل بالقلق والاضطراب.

7- الحذر من النظرات الباهتة والساخرة لأن ذلك يشعر العميل بعدم الثقة، الأمر الذي قد لا يشجعه على الاستمرار والتواصل في الحديث ،كما قد يؤدي ذلك أيضاً إلى انعدام التفاهم بينهم.

8- تجنب التسرع في الاستنتاجات التي تعتبر أحد المعوقات التي تعيق القدرة على فهم اللغة غير اللفظية ، فالأخصائي قد يقع في بعض الأحيان في الاعتداء الذاتي وقدرته على الاستنتاج ، كما يقول المثل الشعبي (يقرأ كتابه من عنوانه) أو (يفهمها وهي طايرة).

9- ينبغي على الأخصائي الإجتماعي تجنب الأحكام المسبقة على العميل منذ بداية المقابلة سواء من خلال النظر إلى ملابس العميل، هيئته، حركاته.

معوقات الاتصال Barriers Of Communication :

ذكر الضامن(2003م) بعضا من عوائق الاتصال نذكر منها ما يلي:

1. تقديم النصيحة (Giving Advice): يتوجب على المرشد أن يتجنب تقديم النصيحة لأن الإرشاد ليس تقديم نصائح وإنما هو مبنى على أسس علمية.

2. تقديم الحلول (Offering Solution) :عندما يبدأ المرشد بتقديم الحلول للعميل في الجلسة الأولى فإن المشكلات الأخرى والأعمق لا تأخذ طريقها إلى الظهور ومن هنا فإن "روجرز" يرى بأن المرشد الذي يصغى جيدا للعميل، فإنه لا يتسرع في تقديم الحلول، إذ أن تقديم الحلول بهذه الصورة تعمل على فقدان العميل الثقة بنفسه.

3. الوعظ (Preaching) : يلجأ المرشد أحيانا إلى وعظ العميل أي ما يجب عليه فعله،وهذا النوع من الاستجابة فيها محاولة لتغيير سلوك العميل في اتجاه قيم المرشد،إذ أن هذا المرشد لا يحاول أن يفهم العميل وتوجهاته.ومثال على ذلك كأن يقول للعميل يجب عليك أن لا تكره أمك وعليك أن لا تعامل أختك بهذه الصورة.

4. إصدار الأحكام أو النقد(Judging or Criticizing) :إن إصدار المرشد أحكاما على العميل يجعله يحجم عن إعطاء المعلومات ويحول دون انفتاحه. إذ يشترط في المرشد أن يكون محايدا وإن لا يصدر تقييمات معينة على المسترشد.

ويرى الباحث أن الضامن(2003م) ركز على الاتصال اللفظي دون الاتصال غير اللفظي،كما انه لم يتعرض إلى المعوقات التي يكون مصدرها عناصر الاتصال.وركز على معوقات الاتصال التي تصدر من المرشد دون المسترشد.

ولخص حنفي والصحن (1990م) معوقات الاتصال في ثلاثة أنواع:

1. العقبات المادية (Physical Barriers): هي مؤثرات بيئية متعلقة بالمسافة والضوضاء المزعجة والتداخل.
2. العقبات الشخصية (Personal Barriers) : وهي تتصل بالنواحي النفسية والاجتماعية للفرد والقائمة على مدى حكمه الصائب على الأشياء وحالته النفسية والعاطفية وما شابه ذلك من جوانب خاصة بقيم الفرد.

3. الحواجز التعبيرية (Semantic Obstacles) : تبدوا هذه الحواجز نظرا لاستخدام الرموز داخل الكلمات مما قد يؤدي إلى تفاوت في المعنى أي أنها قد تؤدي إلى عديد من المعاني،ويرجع هذا للاختلافات في الشخصية بين الأفراد والخبرة والخلفية الثقافية.

أما حجاب (2007م) فقد ذكر عددا من معوقات الاتصال نذكر منها ما يلي:

1. خصائص المتلقي.
2. الإدراك الانتقائي.
3. المشكلات اللغوية.
4. عوائق اللغة غير اللفظية.
5. التشويش.
6. طبيعة الرسالة.

وذكر أبو النصر(2006م) عددا من معوقات الاتصال منها على سبيل المثال:

1. التعالي عند الحديث.
2. السيطرة على الحديث.
3. محدودية الاتصال غير اللفظي.
4. التهكم والسخرية.
5. ضعف القدرة اللغوية لدى المرسل أو المستقبل أو الاثنين معا.
6. قصور اهتمام المرسل.
7. قصور اهتمام المستقبل.
8. اختيار وسيلة الاتصال غير المناسبة.
9. استخدام عبارات النقد اللاذعة باستمرار.

وتسوء عملية الاتصال وبتشوّه المعلومات الواردة فيها، وتتباين المعاني فيما قصده المتصل، عما فهمه المتصل به لأسباب كثيرة تؤثر في كل عملية من عمليات الاتصال – السابقة الذّكر– والتلقي والفهم والتجاوب، ومن النادر أن يتطابق تماما ما قصده المتصل عما فهمه المتصل به فمثلا، ما قاله الإداري:"يبدو أن رجالك يعانون من مشكلات لإنجاز العمل في الوقت المحدد، أريد منك التفكير مليا وتصحيح الأمر"، وما قصده الإداري هو:"تحدث إلى مرؤوسيك وتعرّف على المشكلة ثم اجتمع بهم، ومعا

أوجدوا حلا للمشكلة" أما ما فهمه المرؤوس فهو: " لا يهمني كم عدد **الزعماء والقادة** عندك، فقط أنجز المطلوب من الإنتاج لدى مشكلات كافية دون أن يزداد الطين بلة عنك ".
فالفكرة قد لا تكون واضحة بذهن المتصل، ولا يعرف تماما الأهداف التي يريد تحقيقها، ومن بين معوقات الاتصال في المؤسسات ما يلي:

1 – الترشح (***Feltering***): يحدث الترشيح والتعديل في الاتصالات، نتيجة سعي المتصل لإظهار المعلومات الواردة في الاتصالات، بحيث تكون أكثر قبولا من قبل المتصل به، فمثلا، حين يخبر المرؤوس رئيسه بمعلومة ما، فإنه يضعها بأشكال ترضي رئيسه في سماع ما يريد سماعه، ولو أدى ذلك إلى تحريف المعلومات بالإضافة والحذف، وذلك للتأثير على متخذ القرار، وقد جرت العادة بأن تنقل الأخبار السارة للرئيس، بينما يحتفظ بالأخبار السيئة.

فإن عدم الثقة والخوف والتهديد بين الرؤساء والمرؤوسين يزيد من درجة الصعوبة في عملية الاتصال، سواء في حالة إرسالها أو في حالة فهمها من قبل المرؤوسين، فالمرؤوس الذي كان صادقا وأخبر رئيسه بالنتائج الحقيقية ونال عقابا على ذلك، سيتردد مرة أخرى بأن يكون صادقا، مما يدفعه إلى الكذب والتضليل وهذا ضرر واضح لعملية الاتصال.

2– الإدراك المنتقى (Selective perception): يدرك المتصل به ما يريد أن يدركه حسب حاجاته واهتماماته وخبراته وقيمه واتجاهاته.....الخ، في تلقيه وفهمه واستجابته لفحوى الاتصال، فمثلا، قد يرى من يقرر اختيار العاملين، أن طالبة العمل يجب أن تضع اهتمامات بيتها وأسرتها قبل اهتمامات العمل مما يجعله لا يقدّر خبراتها ومؤهلاتها حق التقدير، أو لا يسمع لما تقوله، نظرا لتحيّزه وأفكاره المسبقة وإدراكه لما يريد أن يدركه بغضّ النظر عن الحقيقة والواقع.

3 – العواطف (Emotions):تؤثر الحالة العاطفية والنفسية للمتصل به، وما يشعر به من يأس وإحباط وغضب وحزن وسعادة ومرح على قدرات تلقيه وفهمه واستجابته لموضوع الاتصال، ومن الواضح أنه كلما ازدادت الحالة العاطفية شدة، ازدادت احتمالات التشوّه والتحريف لمعلومات الاتصال، وذلك نتيجة إعاقتها للتفكير السليم والمنطقية والمحاكمة والعقلانية.

4 – اللغة (Language): تعطي الكلمة الواحدة معاني كثيرة مختلفة لمختلف الأشخاص، وهي نفسها لها مدلولات مختلفة بحسب استخداماتها المحددة.

وتتكون المؤسسات من أفراد يحوزون خلفيات وثقافات مختلفة، كما أن للاختصاصين والمهنيين منهم لغاتهم الفنية الخاصة بهم التي تناسب الاختصاص والمهنة. وإذا كان للمؤسسة فروع مختلفة في مناطق متباينة ضمن البلد الواحد أو البلدان الأخرى، فإن مشكلة اللغة تتفاقم، وتضيف أبعادا أخرى من التعقيد لعملية الاتصالات وتشويهها وتحريفها، كما أن المستويات التنظيمية العديدة المتباينة، ووجود مراكز ومراتب وظيفية متفاوتة، يعطي اللغة مضامين ومعاني مختلفة، فالإدارة العليا تتحدث عن التحفيز والأرباح ومعدلات الإنتاج، وقد يدركها الآخرون في المستويات التنفيذية الأدنى، أنها استغلال وجشع من قبل المالكين والإدارة.

5 – معوقات أخرى: توجد عوامل أخرى كثيرة تعيق عملية الاتصالات الفعالة وتشوّه وتحرّف المعلومات التي تحويها منها، وبشكل عام يمكن تحديد هذه المعوقات الأخرى التي تواجه عملية الاتصال وتؤثر على فعاليتها في النقاط الآتية:

أ – عدم وجود تخطيط كاف لعملية الاتصال، ففي كثير من الأحيان يبدأ الشخص بالتحدث أو الكتابة دون تفكير مسبق، وبدون تحديد الغرض من الرسالة التي ينوي إيصالها لتحديد الغرض من عملية الاتصال.

ب – وجود آراء وفرضيات غير واضحة، فقد تترك بعض الجوانب ناقصة وغير موضحة، ونتيجة ذلك، تحدث تفسيرات واقتراحات مختلفة، كأن مثلا يتصل شخص بآخر، ويحددان موعدا للاجتماع في التاسعة

صباحا من اليوم التالي، دون أن يحددان مكان الالتقاء، على أساس أن كل واحد منهما في فِكرِه، مكتبه هو مكان الالتقاء، وبالتالي لا يجتمعان في اليوم التالي، وهذا يخلق فوضى وضياع كثير من الجهد والوقت.

ج – التلاعب بالمعاني والألفاظ، وهذا قد يكون مقصودا أو غير مقصود، بمعنى أن تترك الألفاظ مبهمة، مما يفتح مجال الاجتهادات والتفسيرات المختلفة، ومثال ذلك، الذي يعلن عن خصم عن السعر السابق ولكن لا يظهر السعر السابق، كأن يقول سأخفض السعر كما كان من قبل، ولا يذكر كم كان من قبل والسؤال هو أقل من ماذا؟

د – عدم القدرة على التعبير وإيصال الفكرة إلى المستمع، بالرغم من تمكن الشخص المتصل من فهمها ولكنه يضعف في إيصالها، فقد يعبّر عنها بكلمات ضعيفة أو غير مناسبة مما يخلق الكثير من الارتباك والغموض.

هـ – ليس العيب فقط في المتصل بل المستمع كذلك، بالرغم من أنّ كثيرا من الوقت يضيع في الإصغاء، إلا أن بعض الأفراد لا يصغون بشكل جيد، فقد يتظاهرون بالانتباه لكن تفكيرهم بعيد كل البعد عن مجرى الحديث.

و – كثرة التشويش الناتجة عن المؤثرات المتعددة التي تؤثر على عملية الاتصال التلفونية أو البرقية.

ي – عدم القدرة على فهم ظرف الطرف الآخر خلال عملية الاتصال، كالاتصال بزمن غير ملائم للطرف الآخر.

ن – عدم اختيار وسيلة الاتصال الملائمة، كأن يكتب الفرد رسالة، بينما يستدعي الموضوع قيامه بزيارة شخصية.

ك – الرقابة على الاتصال وحذف بعض الأجزاء من الرسالة، تؤدي إلى صعوبة في فهم المقصود أو الغرض من عملية الاتصال. وعملية الرقابة موجودة في كل مؤسسة، وكلما زادت درجة الرقابة نتيجة مرورها على مستويات إدارية مختلفة، كلما كان الاحتمال أكبر في حذف أجزاء أكثر، مما يؤدي إلى غموض الرسالة وصعوبة فهمها.

الاتصال الإلكتروني:

تعريف الاتصال الإلكتروني:

يعرف الاتصال الإلكتروني (بالإنجليزية Electronic communication) :بأنّه الاتصال الذي يستخدم الوسائط الإلكترونية لنقل البيانات مثل؛ الصور، والرسومات البيانية، وملفات الصوت، والخرائط، والبرمجيات، أو الرسائل، باستخدام الحواسيب، أو الهواتف، أو البريد الإلكتروني، أو المكالمات الصوتية والمرئية، أو آلة الفاكس. أنواع الاتصالات الإلكترونية تختلف أنواع الاتصالات الإلكترونية، حيث إنّها تتغيّر لتلاءم احتياجات الجمهور، وطريقة تواصله لأغراض مختلفة سواء شخصية أو تجارية، وفيما يأتي توضيح لأنواع الاتصال الإلكتروني المختلفة: صفحات الويب تُستخدم صفحات الويب لنشر محتوى معين على مواقع الويب المختلفة، حتى يتمكن الآخرون من مشاهدته، إذ من الممكن أن يكون المحتوى نصًا بسيطاً أو محتوياً على ملفات ووسائط متعددة مثل؛ الصور، أو ملفات الأصوات، أو مقاطع الفيديو، ومن الجدير بالذكر أنّه يمكن لصفحات الويب أرشفة المعلومات والحفاظ عليها لفترات طويلة. ويشار إلى أنّ هناك بعض المستخدمين الذين يسعون للحصول على المعلومات بزيارة صفحات الويب، وسحب المحتوى الذين يريدونه، على غرار العديد من أشكال الاتصال الإلكتروني الأخرى، والتي يتم فيها محاولة فرض معلومات على المشتركين، الذين قد لا يكون لديهم اهتمام في هذه المعلومات. البريد الإلكتروني يُعد البريد الإلكتروني أكثر أنواع الاتصالات الإلكترونية استخدامًا، إذ يتيح إرسال رسالة إلى شخص آخر عبر البريد بشكلٍ فوري، حيث كل ما يحتاجه الأمر هو إنشاء حساب بريد إلكتروني لإرسال الملفات، والوسائط ، والصور، والمستندات، وما إلى ذلك. ومن الجدير بالذكر إلى أن هذا النوع من الاتصالات حلّ محل العديد من أنواع الاتصال التقليدية نظرًا لسهولة استخدامه، وتوّفره بشكل مجاني تمامًا، كما أنّه لا يؤثر سلبًا في البيئة أو على المناطق المحيطة. المنتديات توّفر المنتديات بديلاً يجمع بين ميّزات البريد الإلكتروني وصفحات الويب، حيث تتلخص فكرة المنتديات في استضافة مناقشات حول موضوع محدد، ولكن تختلف مدة هذه المناقشات حيث يمكن أن تمتد إلى شهور أو حتى سنوات. ومن الجدير بالذكر أنّ هذه المناقشات تشمل العشرات أو حتى المئات من المشاركين، ويُشار إلى أنّ معظم المنتديات تستخدم هيكلًا يتيح للمشاركين الانتقال إلى أي مستوى من النقاش. الرسائل النصية والفورية تتضمن الرسائل النصية استخدام موجات هواء خلوية وبروتوكولات خاصة لتوصيل الرسائل النصية من هاتف خلوي إلى هاتف خلوي آخر بشكلٍ فوري، ويمكن أن تكون الرسائل النصية وسيلة اتصال أسرع من المكالمة الهاتفية، حيث لا يتعين على المرسل انتظار رد المستلم في ذات الوقت. ويشار إلى أنّ الرسائل النصية تسمّى أحيانًا بالدردشة نظرًا لسهولة استخدامها وكونها وسيلة غير رسمية، أما المراسلة الفورية فتشبه الرسائل النصية، إلا أنّه يتم إرسالها باستخدام الإنترنت بدلًا من موجات الهواء. شبكات التواصل الاجتماعي تتيح وسائل التواصل الاجتماعي التواصل بين الأشخاص من ذوي الاهتمامات أو الانتماءات المشتركة، إذ توّفر المواقع مثل (Facebook) و (LinkedIn)منصات يتفاعل فيها الأشخاص مع بعضهم البعض، كما تتيح خدمات المدونات الصغيرة مثل (Twitter) إرسال رسائل نصية قصيرة تصل

إلى 140 حرفًا ومشاركتها مع جمهور كبير. دردشة الفيديو تتمتع دردشة الفيديو بالعديد من الميزات، إذ يمكن الاتصال بأي شخص على الفور، ويمكن التواصل مع أكثر من شخص في ذات الوقت باستخدام ميزة مؤتمر الأعمال، كما يمكن مشاركة الملفات أثناء إجراء الدردشة، مثل برنامج(Skype) ، أو (Hangouts).إيجابيات التواصل الإلكتروني للتواصل الالكتروني أهمية كبيرة في حياة الأفراد، لما له من إيجابيات عديدة، وهي كما يأتي: إرسال سريع يتمتع التواصل الإلكتروني بخدمة الإرسال السريع، إذ يستغرق التواصل عبر الوسائط الإلكترونية بضع ثوانٍ فقط. تغطية واسعة النطاق من خلال التواصل الإلكتروني أصبح العالم قرية عالمية، حيث تتطلب الاتصالات في جميع أنحاء العالم ثانية فقط. تكلفة منخفضة توّفر الاتصالات الإلكترونية الوقت والمال، فعلى سبيل المثال تكون الرسائل القصيرة النصية أرخص من الرسائل الورقية التقليدية. تبادل الآراء يتيح الاتصال الإلكتروني تبادل الآراء والتعليقات المختلفة للمستخدمين بشكلٍ فوري وسريع، كما يتم الاستفادة من هذه الآراء لتطوير وتحسين المواقع بما يتناسب مع احتياجات المستخدمين. إدارة الأعمال عالميًا يتيح الاتصال الالكتروني لرجال الأعمال التحكم في أعمالهم التجارية بسرعة ويُسر، وفي شتى أنحاء العالم، بحيث يساعد الاتصال بالفيديو، والمراسلات عن طريق البريد الإلكتروني المدراء في هذا الصدد، ويحل محل وجود وجودهم الفعلي. إمكانية التنقل عند نقل المعلومات يتيح الاتصال الالكتروني إمكانية التنقل عند نقل المعلومات، ولا يجب على الشخص البقاء في مكان محدد، حيث إنّ الأجهزة المُستخدمة مثل الهاتف المحمول، وجهاز الحاسوب، وغيرها تكون أجهزة محمولة ومتنقلة، وبالتالي يمكن إرسال المعلومات والتواصل من أي مكان. الوصول إلى الاتصالات المرئية والسمعية والنصية يمكن للأشخاص مشاركة الصور، ومقاطع الفيديو، والصوت مع أصدقائهم وزملائهم في العمل، من خلال الاتصال الإلكتروني، حيث تحمل الرسائل المصورة والمسموعة تفاصيل أكثر من الرسائل النصية. سهولة الوصول والتخزين طويل المدى يمكن للمستخدم حفظ المعلومات الذي يتلقاها أو يرسلها بشكل مؤقت لأي فترة زمنية يريدها، كما يمكن أن يحفظها بشكل دائم، بالإضافة إلى إمكانية طباعتها، أو تخزينها على أقراص صلبة. سلبيات الاتصال الإلكتروني يتمتع الاتصال الإلكتروني ببعض السلبيات أيضاً، وفيما يأتي توضيح لهذه السلبيات: حجم البيانات يتزايد حجم البيانات ومعلومات الاتصال بمعدلٍ سريع، نظرًا لتطوير طرق الاتصال بشكلٍ دائم وتحسين جودتها، ممّا يمكن أن يشكّل عبئًا على رجال الأعمال؛ لعدم قدرتهم على مواكبة كل التطور الحاصل خلال فترة زمنية قصيرة. تكلفة التطوير يتطلب تطوير الاتصالات الإلكترونية، وتغيير التكنولوجيا بشكل مستمر كمّاً هائلاً من الأموال، بالإضافة إلى استثمارات مالية ضخمة. عدم تسليم البيانات يمكن أن يؤدي وجود خطأ في النظام أو خطأ في تكنولوجيا المعلومات إلى تأخر إرسال البيانات أو استلامها من عند الطرف المُرسل إليه. الاتكالية تتغير التكنولوجيا وتتطور بشكلٍ دائم، إلا أنّ الدول الفقيرة لا تستطيع مواكبة هذا التطور، بسبب عدم قدرتها على تحمل تكاليف التكنولوجيا الجديدة أو المتقدمة، ولذلك تحتاج هذه الدول إلى عقد

اتفاقيات مع الدول المتقدمة والاتكال عليها فيما يخص التكنولوجيا. التهديدات الأمنية تسمح الاتصالات الإلكترونية بالهجمات الإلكترونية، وأشكال أخرى من تهديد أمن الحاسوب. التشتيت تتضمن الاتصالات الإلكترونية المراسلة الفورية، إذ يمكن أن يقوم المستخدمون بالتحقق من رسائل البريد الإلكتروني والمحادثات بشكلٍ كبير، مما يتسبب في تشتيت انتباههم، وانقطاعهم عن العمل بشكل متكرر. الإدمان يمكن أن يؤدي الاستخدام المتزايد لمواقع التواصل، سواء كان ذلك للدردشة مع الأصدقاء، أو لغايات العمل، أو تفقد الرسائل والمعلومات إلى حدوث إدمان على استخدام الإنترنت والمواقع المختلفة.

الاتصال الرقمي وخصائصه.

1 . تعريف الاتصال الرقمي:

إن الاتصالات الرقمية هي التي تتعامل بمبدأ النظام الثنائي. ويتصف هذا النوع من الاتصالات بقوتها وجودتها العالية،مقارنة بالاتصالات التناظرية. حيث أن هناك ما يسمى بالضوضاء الكهرومغناطيسية في الطبيعة. هذه الضوضاء تسبب تشوشا في الإشارة التناظرية التي تعتمد على شدة التيار وتردده، لكن في حالة استخدام النظام الثنائي، فإن الإشارات تحسب بمرور نبضة أو عد مرمرها، فلا تتأثر بالتشويش الذي تسببه الضوضاء الكهرومغناطيسية، ومن أمثلة الأجهزة التي تعتمد الاتصالات الرقمية هي: التلفاز الرقمي، اتصالات السواتل، والحواسيب.

ويشار إلى أن الإشارات الرقمية تنتج عن تقطيع الإشارات التناظرية إلى أجزاء، وكل جزء يمثل مجموعة من 0 و1 وتسمى أيضا بتقنية الديجيتال بالإنجليزية (Digital)، ويمكن التحويل من النظام الثنائي إلى النظام التناظري عن طريق جهاز يعرف بـ "المحول الثنائي التناظري"، والتحويل من التناظري إلى الثنائي عن طريق المحول التناظري الثنائي، إما عن طريق التحويل من كلا النظامين إلى الآخر دون استخدام أجهزة التحويل سالفة الذكر باستخدام التحويل اليدوي.

ويعرف كريستي أهو kristi Aho (2005) الاتصال الرقمي بأنه المهارة الأساسية لمعظم الأعمال التي يجب أن يكتسبها الفرد في إطار المفاهيم، والانتاج، والتوصل، والاستقبال لوسائل الاتصال في وظائفهم وحياتهم، حيث أن الاتصال الرقمي هو "القدرة على خلق الاتصال الفعال بواسطة الوسائل الرقمية. ولا يبتعد هذا المفهوم كثيرا عن مفهوم الاتصال من خلال الكمبيوتر، أو الاتصال بمساعدة الكمبيوتر، أو الاتصال القائم على الكمبيوتر، وكلها مفاهيم تؤكد دور الكمبيوتر في عملية الاتصال.بحيث لا يمكن أن نغفلها . بوصفها وامتداداتها وعلاقاتها من خلال النظم الرقمية . في تعريف الاتصال في هذا المجال.

2 . محددات تعرف الاتصال الرقمي:

إن الاتصال الرقمي هو "العملية الاجتماعيةالتي يتم فيها الاتصال عن بعد، بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها، لتحقيق أهداف معينة وهناك سلسلة من المحددات التي تضفي معنى الاتصال الرقمي" نوضحها فيما يلي:

* إذا كنا نصف الاتصال الإنساني في أشكاله التقليدية بأنه عملية على أساس الحركة والتدفق والاستمرارية وعلاقتها وعلاقات عناصرها ببعضها البعض، وتأثيرات السياق والبيئة الاتصالية الذي تتم فيها هذه العملية، فإن الاتصال الرقمي يزيد على ذلك بأن العلاقات ليست بين عناصر العملية فقط ولكنها بين عناصر النظم الرقمية التي تعمل على استمرار الاتصال وتطوره.

إن تأمين العلاقات بين العناصر وأدوارها في إطار التأثيرات الاقتصادية والتقنية والمهنية، وتعتبر هذه أيضا عمليات فرعية في العملية الكلية، تتسم بالتطور والتغير المستمر والتأثيرات المتبادلة مع عناصر عملية الاتصال سواء في تيسير العملية أو تحقيق أهدافها.

* على الرغم من ظهور مفهوم العزلة لوصف تعرض الأفراد إلى الشبكة العالمية للمعلومات . الانترنت– فإن البعد الاجتماعي في عملية الاتصال، مع شبكة المعلومات بجانب الاتصال الثنائي والجمعي، يظهر واضحا في التأكيد على الأدوار الاجتماعية التي يمكن أن يقوم بها الاتصال عبر الشبكات، والتي تمثلت في كتابات الكثيرين من الخبراء بالإضافة إلى قرارات اليونسكو.

* إن الاتصال بين الأفراد هو اتصال عن بعد مهما كان مستوى الاتصال –ثنائيا أو جمعيا– ومهما كانت التقنيات المصاحبة لعملية الاتصال للتقريب بين الأطراف بالكتابة أو الصوت أو الصورة، وكلها مستحدثات توفر التقريب بين أطراف الاتصال، ولكنها لا تجعله يقترب من مستوى الاتصال المواجهي الذي يقوم على لقاء أطراف الاتصال وجها لوجه في مكان واحد.

* إن الاتصال وإن كان يتم عن بعد، إلا أن مستحدثات النظم الرقمية وفرت مقومات الاتصال المواجهي مثل دائرية الاتصال وتبادل الأدوار الاتصالية وتدعيم وظائفها.

فالنظم الرقمية ومستحدثاتها ضرورية لتحقيق الاتصال ووظائفه، ولا يقوم الاتصال السلكي أو اللاسلكي مقامه ما دام لا يعتمد على النظم الرقمية، لأن النظم الرقمية ومستحدثاتها هي التي أضفت على هذا المفهوم طابعه الخاص بما توفره من مزايا وخصائص لا تتوفر في الأشكال التقليدية للاتصال.

* لا تختلف عناصر الاتصال في هذا المفهوم عن العناصر المعروفة للاتصال بأشكاله التقليدية ولكنه يزيد عنها في ضرورة توفر أجهزة الترميز الرقمية في الإرسال والاستقبال بالإضافة إلى أجهزة الاتصال ذاتها في المستويات المختلفة للاتصال.

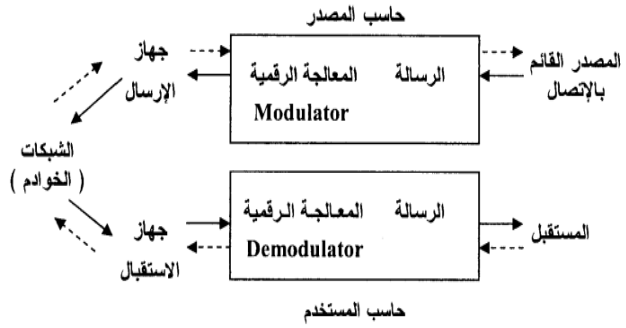
* تعتبر القراءة والكتابة والثقافة الكمبيوترية من المهارات الضرورية لأطراف الاتصال الرقمي نظرا لمتطلبات التعامل مع وحدات الحاسب وتعليماتها في البداية، ثم طبيعة الرسالة الرقمية التي تحتاج إلى عمليات ومعالجات مكتوبة لتحريرها أو إرسالها واستقبالها.

* يتسم الاتصال المواجهي بمعرفة أطراف الاتصال لبعضهم البعض وتؤثر هذه المعرفة في مستويات تأثير عملية الاتصال بجانب تأثير الرسالة ذاتها. ففي الاتصال الجماهيري من خلال وسائل الإعلام فإنه عادة ما يكون القائم بالاتصال معروفا لدى جماهير المتلقين أيضا، بينما لا يكون جمهور المتلقين معروفا

لدى القائم بالاتصال. أما في الاتصال الرقمي فإنه ما لم يستهدف الاتصال شخصا بذاته أو جماعة معينة من خلال وسائل الاتصال الرقمي مثل البريد الالكتروني والحوار والمحادثات ومجموعات الأخبار او قوائم البريد أو الأصدقاء، فإنه في كثير من الأحوال لا يكون القائم بالاتصال معروفا في المواقع المختلفة التي يستهدفها المتلقي أو المستخدم. ففي هذه المواقع، سوف يتجول المتلقي بين مليارات الصفحات لموضوعات متعددة لباحثين أو كتاب معروفين والغالبية العظمى لآخرين مجهولين بالنسبة للمتلقي.

3 . عناصر الاتصال الرقمي:

لا تختلف عناصر الاتصال الرقمي عن عناصر الأشكال الأخرى من الاتصال سوى بإضفاء الطابع الرقمي عليها برقمنة المصدر القائم بالاتصال وأيضا جهاز الاستقبال، وبالمعالجة الرقمية للرسالة، والشكل التالي يوضح عناصر الاتصال الرقمي:



عناصر الاتصال الرقمي من خلال الشبكات

محمد عبد الحميد/ الاتصال والإعلام على شبكة الإنترنت

4 . مستويات الاتصال الرقمي:

ساعدت تكنولوجيا النظم الرقمية على تطوير مستويات وأشكال الاتصال القائمة، وتوفير أشكال حديثة منها. بحيث تؤدي في النهاية إلى تعظيم قدر الاستفادة من توظيف هذه التكنولوجيا في مجال الاتصال والمعلومات، وعلى العموم هناك ثلاثة منظومات تواصلية داخل شبكة الانترنت، الأولى هي المنظومة الفردية–الجمعية (المدونات، منتديات الحوار، البريد الإلكتروني، الدردشة، مواقع الويكي Wiki).

أما الثانية، فهي المنظومة المؤسساتية (مواقع وبوابات المؤسسات الاقتصادية والجمعيات الحكومية).

والثالثة هي المنظومة الإعلامية (المواقع الإعلامية والإخبارية)؛ ويمثل المضمون مقياسا رئيسيا يمكن اعتماده لتشخيص منظومة ما. وتبعا لهذه المنظومات الثلاث وفي فلكها تتعدد مستويات الاتصال الرقمي والتي حددها محمد عبد الحميد كما يلي:

أ– الاتصال بالحاسب وبرامجه: في هذه الحالة يكون جهاز الحاسب بما فيه من برامج –تمثل قاعدة بيانات– طرفا في عملية الاتصال، مادامت هذه البرامج هي الرسائل المستهدفة التي تتسم بالتفاعلية

وتوفر للمتلقي المعلومات التي يريدها في الوقت والمكان الذي يحدده.إذ يتفاعل مع هذه البرامج وفق أسلوب تصميمها والهدف من هذا التصميم سواء كان لأغراض التعليم او البحث في قواعد البيانات أو التسلية والترفيه.

ب – الاتصال بقواعد البيانات: أما في هذه الحالة، تعتبر الحواسب أجهزة طرفية لقواعد البيانات التي يتم تخزينها على حاس رئيسي يتصل بعدد من الحواسيب تكون فيما بينها شبكة محلية داخل المؤسسة او المنظمة.

تتيح هذه الشبكات لكل مسئول أو مستخدم الدخول على قواعد البيانات والاستفادة منها من خلال الاتصال الكابلي أو تكنولوجيا الموجات الإذاعية بين الحواسب والحاسب الرئيسي أو بين الحواسب وبعضها في تنظيمات معينة للاتصال. أو باستخدام شبكات الانترنت داخل التنظيم المؤسسي، والاكسترانت للاتصال بالعملاء والمساهمين والفروع أو المؤسسات الأخرى في الخارج –كما سبق أن أوضحنا– من خلال شبكة الانترنت.

ج – الاتصال المباشر من خلال الشبكات: يقترب هذا الاتصال من شكل الاتصال المواجهي وإن كان يتم من بعد On–Line حيث يعتمد على الشبكات في الاتصال بالآخرين سواء كان إتصالا شخصيا أو بالمجموعات الصغيرة. لذلك يعتبر كارت الترميز الرقمي (modem) مع أجهزة التليفون ضرورة لتحويل الإشارات الصوتية أو المصورة، أو الرسائل المكتوبة إلى رموز رقمية عند الإرسال ثم إعادة الترميز الرقمي إلى الرموز اللغوية المكتوبة أو المسموعة أو الإشارات المصورة.

في هذه الحالة، يمكن الاتصال من خلال الحوار المباشر الذي يتم في شكل الحوار المكتوب بتبادل الرسائل على الشاشة أو الصوت. ويمكن أن يكون الاتصال بفرد واحد، أو بأفراد آخرين في شكل مجموعات.ولا تقف الرسائل المتبادلة في هذه الحالة عند حدود الرموز المكتوبة، ولكن تبادل الصور والرسوم بأنواعها خلال هذا الحوار.

كما يمكن أن يكون الاتصال مصورا، كما في أحوال المؤتمرات بالفيديو الذي ينقل الحوار بالصوت والصورة عبر الشبكات.وتتسم الأشكال السابقة بالتزامن في الحوار أو تبادل الرسائل. ويمكن تبادل الرسائل لا تزامنيا كما في أحوال البريد الإلكتروني.

د – الاتصال بمواقع الوسائل الإعلامية: نظرا للتزايد الضخم في عدد مستخدمي الشبكة العالمية للمعلومات (الانترنت) والشبكات العاملة عليها، والاحتمالات المرسومة بانصراف مستخدميها عن التعرض إلى وسائل الإعلام واستبدال الانترنت بها.فقد سعت وسائل الإعلام إلى استئجار مواقع دائمة لها على الشبكة لجذب مزيد من جمهور المتلقين إلى المواد الإعلامية التي تعرضها على هذه المواقع.

لقد ساعد على تشجيع ذلك خدمة النص الفائق التي بدأتها الشبكة العنكبوتية، وأتاحت بذلك التجول المتعاقب والمرتبط بالنصوص ذات العلاقة ببعضها، وتطور استخدام الوسائل المتعددة على الشبكة، بالإضافة إلى ما تتميز به من مزايا ترتبط بتكنولوجيا الاتصال الرقمي وأهمها التفاعلية. هذا من جهة.

ومن جهة أخرى، نرى أن جمهور المستخدمين للشبكة، أصبح فيها الوسيط المناسب لأشكال الاتصال التقليدي الأخرى . الشخصي والجمعي– باستكمال الاتصال بين أجهزة الحاسب الخادم في الشبكات المحلية والجهاز الخادم لهذه الشبكة وتميز الاتصال بذلك بعالمية الاتصال من خلال الانترنت.

وما دام قد تم الاعتراف بالإنترنت بين المستخدمين كوسيط مناسب لعالمية الاتصال، فإن وسائل الإعلام سارعت بالتالي لاستخدام هذا الوسيط للوصول إلى أكبر عدد ممكن من جمهور المتلقين الذين يستخدمون الشبكة، لتحقيق وظائف هذه الوسائل. وبالتالي الوصول إلى قيمة مضافة من جمهور المتلقين إلى الجمهور الذي يتعرض إلى هذه الوسائل فعلا من خلال الصحف المطبوعة او أجهزة الراديو والتلفزيون؛ وإذا كنا نختلف على تقييم وضع شبكة المعلومات الدولية بالنسبة لوسائل الاتصال الجماهيري فإننا لم نعد نختلف على أهمية هذه الشبكة كوسط لوسائل الإعلام باعتبارها مجالا مضافا للنشر والبث الإذاعي والتلفزيوني يصل إلى مستخدمي شبكة الانترنت أيضا.

5 . مزايا نظم الاتصالات الرقمية:

يتيح استخدام نظام الاتصال الرقمي العديد من المزايا عند مقارنته بنظام الاتصال التماثلي، لعل أبرزها: مقاومة التشويش، التداخل بين الموجات، الحفاظ على قوة الإشارة طول مساحة الاتصال، تتسم الشبكة الرقمية بالذكاء والنشاط والمرونة، الشمول في نقل أنواع مختلفة من الاتصالات.

الحفاظ على سرية المعلومات وإتاحة المجال لربط الجهات المختلفة من خلال شبكات الاتصال بدرجة كافية.

وقد حاول الباحث أبو السعود ابراهيم التفصيل في هذه المزايا كما يلي:

– أولا: في حالة الاتصال التماثلي يعمل نظام الارسال بشكل مستقل عن نظام الاستقبال، ويؤدي ذلك إلى وجود قدر عال من التشويش حيث تؤثر ظروف البيئة وأحوال الطقس على الاشارة التماثلية أثناء ارسالها. وعلى النقيض من ذلك يتخذ الاتصال الرقمي شكل (الشبكة الرقمية) من بداية الارسال إلى منفذ الاستقبال، وتكون مراحل الارسال والقناة والاستقبال عملية واحدة متكاملة.

ويمكن التحكم في عناصر النظام والسيطرة عليها في دائرة رقمية موحدة. ولا تسمح هذه الشبكة الرقمية بأي قدر من التشويش أو التداخل في كل مرحلة من مراحلها، فهي تجسد نظاما متكاملا من المعالجات يقوم بتوجيه المحتوى الأصلي ويتحكم في عملية الارسال، وفي القناة وفك كود الرسائل على مراحل مختلفة، مما يحقق مزايا أكبر من الاتصال التماثلي، ويحل مكانه تدريجيا.

– ثانيا: يتسم نظام الاتصال الرقمي بالنشاط والقوة والتي تجعل الاتصال مؤسسا ومصانا كوحدة متكاملة عالية الجودة، وخاصة في البيئات التي يكون فيها أسلوب الاشارات التماثلية مكلفا وغير فعال.

فكلما كانت عملية الاتصال صعبة،بسبب ظروف البيئة، تفوق الاتصال الرقمي على الاتصال التماثلي.كما يتوفق الاتصال الرقمي في نقل المعلومات إلى مسافات بعيدة من خلال استخدام وصلات الألياف الضوئية والتي تحافظ على قوة الاتصال من البداية إلى النهاية، ذلك على عكس الاتصال التماثلي الذي يضعف كلما طالت المسافة التي يقطعها. وتظهر قوة الاتصال الرقمي وفعاليته من خلال عدة أبعاد مثل مقاومة التشويش، مقاومة التداخل في الحديث، تصحيح الأخطاء الكترونيا والحفاظ على قوة الاشارة على طول خط الاستواء.

– ثالثا: تتسم الشبكة الرقمية بقدر عال من الذكاء، حيث يمكن أن يصمم النظام الرقمي لكي يراقب تغيير أوضاع القناة بصفة مستمرة ويصحح مسارها.بينما لا يمكن تحقيق ذلك في حالة استخدام الاتصال التماثلي، ويتضح ذكاء الشبكة الرقمية من خلال عاملين:

1 . تحقيق التوافق الصوتي أو التناغم بين الأصوات، حيث تتجه قنوات الارسال الأصلية سواء كانت سلكية أو لا سلكية إلى إحداث تحريف أو تشويه للإشارة الرقمية، ويمكن ان يؤثر هذا التشويش في نظام التشكيل.

2 . التحكم في الصدى، فالمشكلة الثانية التي يمكن أن تحدث أثناء عملية الاتصال هي ظاهرة الصدى. ويمكن إدراك هذه الظاهرة باعتبارها انعكاسا لارتداد الاشارة من جهاز الارسال إلى نفس جهاز الارسال.إذ يحدث ذلك عند استخدام الاتصال التماثلي.

اما الاتصال الرقمي فيمكن استخدام أداة معينة تشبه أداة تقوم بتخزين اللغة المستخدمة إلى محطة الارسال، والوقت الذي تستغرقه الرحلة حتى يصل الاتصال إلى الطرف النهائي المستهدف. وبالتالي يتم تفادي حدوث الصدى الذي يقع في حالة الاتصال التماثلي.

– رابعا: تتسم الشبكة الرقمية بالمرونة، حيث تخضع النظم الرقمية عادة للتحكم من جانب برامج بالحاسب الالكتروني مما يسمح بتحقيق قدر عال من جودة الاستخدام.

– خامسا: يتسم الاتصال بالشمول حيث يسمح النظام الرقمي بنقل البيانات في شكل نصوص وصوت وصورة ورسوم بقدر عال من الدقة، وتتم كل أشكال الاتصال السابقة عن طريق استخدام الاشارات الرقمية. كما يمكن أن تنقل الشبكة الرقمية العديد من المحادثات او الأصوات المركبة في وقت واحد.

– سادسا: يتسم الاتصال الرقمي بتحقيق قدر عال من تأمين الاتصال حيث سبق استخدام نظم الاتصال الرقمي للأغراض العسكرية ونقل البيانات السرية للحكومات، قبل أن يصبح هذا النوع من الاتصالات متاحا على المستوى التجاري، كما يستخدم في شبكات البنوك والنقل الالكتروني للبيانات، ونقل المعلومات الحساسة التي تتسم بدرجة عالية من السرية.

أما عن أهم العوامل التي أدت إلى بروز وتعميق هذه الميزات فقد حددها ياسر خضر البيات كما يلي:

1- بدأ استعمال الألياف البصرية التي تحمل كميات هائلة من المعلومات الرقمية.

2- اكتشاف خاصية النقل اللاتزامني التي تسمح بنقل الرسائل بسرعة شديدة، خاصة الصور المتحركة.

3- الضغط الرقمي الذي يسمح بخفض المعدلات المطلوبة لبث الصور التلفزيونية بمقدار عشرة أضعاف.

4- التقدم الذي حققته الأقمار الصناعية في حل المعدلات الرقمية العالية.

6 . مميزات الاتصال الرقمي:

لقد ساهمت كل من ميزات الرقمنةوميزات نظم الاتصالات الرقمية، التي كنا قد فصلنا في كل واحد منها على حدة سابقا، في رسم معالم الاتصال الرقمي وإضفاء خصائص مميزة له والمتمثلة في:

أ . التفاعلية:

هي السمة التي تميز الاتصال المواجهي، والقصد منها انتهاء فكرة الاتصال الخطي في اتجاه واحد، من المرسل إلى المستقبل.بحيث يصبح الاتصال في اتجاهين يتبادل أطراف العملية الأدوار. ويكون لكل طرف القدرة والحرية والتحكم في عملية الاتصال في الوقت والمكان والزمان الذي يناسبه.

وهذا ما يترتب عنه:

. يصبح المستقبل والمتلقي مشاركين في عملية الاتصال ومؤثرين في بناء عناصرها باختياراتهما المتنوعة وليس متلقيين سلبيين.

. لا تتوقف المشاركة على اختيار المحتوى أو المضمون النهائي في عملية الاتصال، بل تمتد إلى التأثير في هذا المحتوى.

. تعدد المشاركين في عملية الاتصال في إطار متزامن.

ب . التنوع:

أدى تطور المستحدثات الرقمية إلى ارتفاع القدرة على التخزين والإتاحة وتوظيف أفضل للعملية الاتصالية بما يتفق مع حاجات الفرد وتوقعاته. ويتمثل التنوع في الاتصال الرقمي بـ:

. تنوع اشكال الاتصال عبر الحاسب (اتصال صوتي- بريد الكتروني- جماعات النقاش- المؤتمرات عن بعد- الاتصال بالمواقع الالكترونية ومواقع محطات التلفزيون).

. التنوع في المحتوى سواء على مستوى وظائفهأو على مستوى مجالاته (التنوع في محتوى الاتصال عبر الوسائل- التنوع في امتدادات هذا المحتوى وروابطه وتفسيراته من خلال النصوص).

ج . التكامل:

تتيح عملية الاتصال الرقمي مختلف نظم الاتصال وهياكله، مما يوفر للمستخدم ما يراه مطلوبا من تخزين وطباعة أو تسجيل او إرسال، لأنه نظام يوفر مختلف أساليب التعرف والإتاحة والتخزين بأسلوب متكامل.

د . الفردية والتجزئة:

يحقق الاتصال الرقمي للمستخدم حرية كبيرة في التجول والاختيار والاستخدام وتقييم الاستفادة في عملية الاتصال وهو بذلك يعلي من شان الفردية.

كما يؤكد الاتصال الرقمي على سرية الاتصال وخصوصيته، وعلى تحكم أطراف الاتصال في عملية الاتصال والتحكم الذاتي مع مراعاة حقوق الملكية الفكرة، وبذلك يوفر للمستخدم أرفع درجات الفردية والمحافظة على الخصوصية في الاتصال.

كما أدى تنوع مجالات المعلومات، المتاحة على شبكة الإنترنت، الوصول إلى فئات جماهيرية فرعية من المتلقين (المهتمين بالرسم– بالرياضة– بالخياطة)، وهذا الاتصال يتيح لهذه الفئات معلومات دقيقة لا تستطيع وسائل الإعلام الجماهيرية إيصالها. ويؤدي في نفس الوقت إلى تفتيت جمهور المستخدمين وإلى تجزئته وهو (أيضا يقوم بنفس الوقت بتجميعه حسب الاهتمامات والعوامل الاخرى كما يحصل في المنتديات أو المدونات).

هـ . تجاوز الحدود الثقافية:

شبكة الإنترنت هي مجموعة شبكات دولية وإقليدية تزداد يوما بعد يوم ويزداد معها عند المستخدمين لهذه الشبكة نتيجة توفر إمكانية الاتصال ورخص تكلفته، مما أدى إلى تجاوز الحدود الجغرافية والثقافية والوصول إلى العالمية أو الكونية، وما حرص الكثير في الدول والمجتمعات على إنشاء طرق المعلومات السريعة، إلا تعبيرا عن إدراكها لأهمية الاتصال الثقافي في العالم، وتدعيما للوظائف العديدة التي تؤديها هذه الشبكات على المستوى العالمي كالتجارة الإلكترونية العالمية.

و . تجاوز الزمان والمكان:

إنالاتصال الرقمي، اتصال عن بعد لا يفترض فيه تواجد أطراف الاتصال في مكان واحد وفي نفس الوقت (التزامن).اللهم إلا في عمليات الدردشة، أو المؤتمرات عن بعد.لقد أدى ظهور الكثير من الاجهزة الرقمية، والهواتف إلى تسهيل إمكانية الاتصال مهما تباعدت المسافات بين أطراف عملية الاتصال، نظرا لإمكانية الأجهزة والبرامج الرقمية في الاستقبال، الإرسال والتخزين والتحميل.وإعادة استقبالها مرة أخرى في الوقت المناسب. وقد ارتبط هذا اللاتزامن، بأشكال اتصال أخرى مثل: البريد الإلكتروني، التعرض للمواقع الإعلامية كالصحف ومحطات التلفزيون.

ز . الاستغراق في عملية الاتصال:

شجع انخفاض تكلفة الاتصال الرقمي،على عملية الاتصال الرقمي، والاستغراق في البرامج المتاحة بغية التعليم وذلك لأوقات طويلة في إطار فردي. كما ساعد انتشار الرسائل الفائقة والنصوص الفائقة على الابحار أو التجول وبالتالي الاستغراق أكثر بين المعلومات والأفكار.

7 . وظائف الاتصال الرقمي:

مع حداثة الدراسات الخاصة بالاتصال الرقمي بصفة عامة، والاتصال بالانترنت بصفة خاصة، تصدرت البحوث الخاصة بأسباب الاستخدام ودوافعه الاتجاهات البحثية التي ما زالت في المرحلة المبكرة. ومن خلال استقراء نتائج البحوث المحددة التي أجريت في هذا المجال، في إطار النظريات الخاصة بعلمي النفس والاجتماع ،يمكن أن نوجز الوظائف الأساسية للاتصال الرقمي في الآتي:

*تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الاتصال الرقمي، حيث يتعامل الفرد لساعات طويلة أمام الحاسب الشخصي، بعيدا عن الاتصال بالآخرين في الواقع الحقيقي.فتجاوز قيود العزلة هذه إلى الاتصال بالآخرين، من خلال برامج الحاسب أو الشبكات في إطار واقع وهمي أو افتراضي، يرسم اطراف الاتصال حيث لا يتم الاتصال وجها لوجه ولكن من خلال المحادثات والحوارات والبريد الإلكتروني، ومع آخرين لا يعرف بعضهم البعض ولا تميزهم سمات خاصة سوى ما يفرضه هذا الواقع وحاجاته. بدءا من الصداقات الجديدة مع آخرين في ثقافات مختلفة إلى الاتصال بهذه الثقافات ذاتها والتجول خلالها بما يلبي حاجة الفرد إلى الاتصال بهذه الثقافات وأفرادها. في هذا يسود الاعتقاد بأن الفرد في الاتصال الرقمي قام بتوسيع دائرة علاقاته، ولكن في إطار واقع جديد يرسمه الأفراد لأنفسهم، أو ترسمه عمليات التخيل والتقمص التي تتم في عمليات الاتصال الرقمي التي تتسم بتباعد الأفراد عن بعضهم لمسافات طويلة، وثقافات بعيدة أيضا عن بعضها.

*تنشأ في إطار الوظيفة السابقة ما يسمى بالمجتمعات الافتراضية التي يجتمع أفرادها حول أهداف أخرى قد تكون غائبة في المجتمعات الحقيقية لهؤلاء الأفراد، مثل مناهضة العنصرية، الدعوة إلى الديمقراطية، تحرير الجنس والنوع، الخروج عن المفاهيم والمبادئ المستقرة للمجتمعات ونظم الحكم فيها.....وغيرها من الأهداف والغايات التي تجتمع حولها هذه المجتمعات الجديدة.

*تقدم المواقع الإعلامية المعروفة على الانترنت، الآلاف أو مئات الآلاف من المواقع الأخرى التي تتيح الخدمة الإعلامية– مجهولة المصدر– حول الوقائع والأحداث والتعليقات عليها في إطار الخدمة الإعلامية المتكاملة التي تراها هذه المواقع.

فالفرد في اتصاله بالانترنت، قد يقرأ الكثير عن الوقائع والأحداث التي تجري في بلاده دون أن يدري عنها شيئا بالداخل، حيث لم تصبح الحقائق ملكا خاصا للسلطة أو لوسائل الإعلام المحلية والوطنية وحتى العالمية منها.

وساعد على الارتباط بالوظيفة الإخبارية لهذه المواقع سهولة الاتصال بها، وفورية الإعلام.

* وإذا كانت سهولة الاتصال وفورية الإعلام تحسب لهذه المواقع في تقديم الوظيفة الإخبارية، فإنها تعطيها القدرة على القيام بالتعبئة لتأييد الأفكار التي تنادي بها، ومناهضة غيرها بحيث يمكن أن تسهم في تكوين رأي عام إقليمي أو عالمي على نحو المواقف والقضايا والأفراد في وقت معين،

يتكون هذا الرأي العام من فئات المستخدمين لشبكة الانترنت وبصفة خاصة المواقع الإعلامية المنتشرة فيها. مما يجعلنا نطلق على هذه المواقع وأدوارها "المواقع الرقمية التعبوية" التي تعمل بمعزل عن كل النظم والأشكال التنظيمية المتاحة في المجتمعات، وتسهم بالتالي في تنمية المشاركة الديمقراطية وفقا للنظرية الخاصة بها التي ترى الحد من المؤسسات الإعلامية الضخمة وإتاحة الفرصة لكل الجماعات والأقليات في المجتمع في ممارسة حقوقها في الإعلام والاتصال من خلال تعدد وتنوع المصادر الإعلامية بعيدا عن السيطرة الرأسمالية والاحتكارات وتأثيرات التمويل الاشهاري.

* إذا كان التعدد والتنوع يسهم في إرساء المبادئ الخاصة بالمشاركة الديمقراطية وتفعيلها، فإن غياب المصادر وتحدي المصداقية ترسم شكوكا حول هذه الوظائف التي تمثل الصورة الإيجابية لها. لأنها من جانب آخر قد تسهم في تدعيم وظيفة الدعاية التي تسهم – في جانبها السلبي– في تحقيق الغزو الثقافي والهيمنة الثقافية والتبعية الثقافية خصوصا لو علمنا أن نسبة الفروع المضيفة للحاسبات على شبكة الانترنت تصل إلى حوالي 90% من جملتها البالغة أكثر من 30 مليون فرع تقع في أوروبا وأمريكا الشمالية.

* بجانب وظائف الاتصال بالآخرين والوظائف الإخبارية، وما يرتبط بها من أهداف ووظائف تجد اهتماما من الفرد والجماعات، تتصدر وسائل الاتصال الرقمي كافة الوسائل الأخرى في تقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة التي تتميز بالضخامة بشكل غير مسبوق في تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات والمعرفي الذي استفاد منه الاتصال الرقمي وساهم في تعميم الاستفادة من ثورة المعلومات وانتشارها التي غطت كل المجالات، وكل التخصصات، نتيجة الخصائص التي تميزت بها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وأهمها سعة التخزين وسهولة الإتاحة.

لذلك فإنه ليس غريبا الاستفادة من الاتصال الرقمي كمصدر للمعلومات في استخدام وسائل الاتصال الرقمي وأهمها شبكة الانترنت، وليس غريبا أن تتصدر هذه الوظيفة كافة الوظائف الأخرى لدى فئات الجماهير والعاملين في مجالات الإعلام، لتصل إلى نسبة من 75–90% من أسباب استخدام الحاسب وشبكة الانترنت في البحوث الأجنبية والعربية التي درست أسباب ودوافع استخدام الاتصال الرقمي.

* وفي جانب آخر نجد توسعا في استخدام الحاسب في التعليم وانتشار الاستراتيجيات الخاصة بتوظيف الحاسب وبرامجه في التعليم واعتماد التعليم عليه خصوصا في التعليم الفردي أو التعلم الذاتي، وانتشار المفاهيم الخاصة بالتعلم القائم على الكمبيوتر أو التعلم بمساعدة الكمبيوتر.

8- نظرا لأن الوظائف السابقة في معظمها كخدمات مجانية للإنترنت أو نظير مقابل رمزي . ما لم تكن الوظيفة هادفة اقتصاديا مثل التعليم من بعد- فإن هذه المواقع تعتمد في تمويلها على الاشهارات المصاحبة لعرض البرامج والموضوعات التي تعرض على هذه المواقع. وبالتالي أصبحت وظيفة التسويق والاشهار تجد صدى كبير لدى المعلنين وخصوصا بالنسبة للمواقع التي تحقق نسبة أكبر في الاستخدام والدخول عليها, شأنها في ذلك شأن وسائل الإعلام الأخرى. ويعتبر تحقيق هذه الوظيفة بالنسبة لجمهور المتلقين دليلا إلى اتخاذ القرارات الشرائية، بجانب أنها تحقق تمويلا لهذه المواقع والشركات التي تقدم الخدمات المتعددة عليها سواء كانت مجانية أو مدفوعة.

* ومع انتشار برامج المسابقات والألعاب على مواقع الانترنت أو في البرامج الرقمية التي تعد لهذا الغرض وتناسب مستويات عمرية عديدة، فإن الاتصال الرقمي يسهم بذلك في تحقيق وظيفة التسلية والترفيه التي أصبحت تجذب مستويات عمرية مختلفة، بجانب ما تقدمه المواقع الإعلامية من إذاعة للمواد الإعلامية التي تساهم في تحقيق هذه الوظيفة وحاجات جمهور المستخدمين منها.

ومنه، فإن وظائف الاتصال الرقمي لا تختلف، في جوهرها أو مضمونها، عن وظائف الاتصال الفردي والجمعي والجماهيري. لأنها في النهاية مستويات وأشكال مختلفة للاتصال الإنساني الذي لا تختلف حاجاته ودوافعه من مستوى إلى آخر، أو من وسيلة إلى أخرى. ولكن هذه الوظائف قد تختلف في أهميتها وفي دعمها لعملية الاتصال بصفة عامة بتأثير التطورات السريعة في مستحدثات تكنولوجيا الاتصال التي تميزت بالفورية والتفاعلية والعالمية.... وغيرها من المزايا التي تضع بصماتها على صور تحقيق هذه الوظائف وتأثيراتها الايجابية والسلبية التي سوف تشهد توسعا في دراستها وتقنينها في إطار النظريات الخاصة بالتحليل الوظيفي وأهدافها.

المراجع

1- محمد سيد فهمي 2011، مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الطبعة الأولى، مصر.

2- أبو اصبع، صالح خليل 1998، العلاقات العامة والاتصال الإنساني. دار الشروق، عمان.

3- أبو صواوين ، راشد محمد 2006 ، تنمية مهارات التواصل الشفوي.ط2. ايتراك للنشر والتوزيع، القاهرة.

4- أبو عبادة، صالح عبدالله 2001، الإرشاد النفسي والاجتماعي..مكتبة العبيكان، الرياض.

5- أبو النصر، مدحت محمد 2006، لغة الجسم دراسة نظرية في الاتصال الإنساني غير اللفظي. مجموعة النيل العربية، القاهرة.

6- أبو هاشم،السيد محمد 2004، سيكولوجية المهارات. مكتبة زهراء الشرق، القاهرة.

7- احمد،نبيل إبراهيم 2003 ، الاتصال في الخدمة الاجتماعية. مكتبة زهراء الشرق، القاهرة.
8- إسماعيل،محمود حسن 2003، مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير. الدار العالمية للنشر والتوزيع، القاهرة.
9- الين، مادلين، لوشا،أنطوانيت 2001، الإنصات فهم ما وراء الكلمات. مركز الخبرات المهنية (بمبك)، القاهرة.
10- بار،عبدالمنان ملا معمور 1415هـ، دراسة تقويمية تحليلية لمدى فعالية برنامج الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي المهني لإعداد المرشدين بقسم علم النفس كلية التربية بمكة المكرمة جامعة أم القرى، مركز البحوث التربوية والنفسية، مكة المكرمة.
11- بووهر،ديانا 2006، الاتصال بثقة كيف تكون على صواب من أول مرة وفي كل مرة،ط3، (تعريب مبارك بن محمد الوزرة). مركز مهارات التدريب، القاهرة.
12- بيت المال، حمزة احمد(1418هـ) نماذج الاتصال في الدراسات الإعلامية.الرياض.مكتبة الرشد
13- التويجري، محمد عبدالمحسن(1999م) اتجاهات المعلمين نحو برنامج التوجيه والإرشاد الطلابي ودور المرشدين الطلابيين في المدارس السعودية. مجلة علم النفس،العدد 9،ص35-36.
14- جمل الليل،محمد جعفر(2001م)مقدمة في الإرشاد النفسي والجماعي.مكة المكرمة:مطابع بهادر
15- جوهر، صلاح الدين (د.ت) علم الاتصال مفاهيمه-نظرياته-مجالاته.القاهرة:مكتبة عين شمس.
16- حبيب، راكان عبد الكريم ،الحبيب،عبد الرحمن، الحازمي، مبارك واصل،القرني،على ظافر(2004م) مهارات ووسائل الاتصال.جدة:مكتبة دار جدة
17- حسام الدين،كريم زكي(2000م) الإشارات الجسمية .ط2.القاهرة:دار غريب
18- حجاب،محمد منير(2007م) الاتصال الفعال للعلاقات العامة.القاهرة:دار الفجر
19- دكر برت(1421هـ)فن الاتصال.(تعريب عبدالرحمن الشمراني).الرياض:دار المعرفة
20- الزبون،سليم عوده الرفيفة (1987م) اثر مهارة الاتصال عند المرشد وخبرته العملية في الإرشاد ومؤهله العلمي على تقبل المديرين والمعلمين للعملية الإرشادية في الأردن،رسالة ماجستير غير منشورة.عمان،الجامعة الأردنية.كلية التربية، قسم علم النفس.
21- سلامة،عبد الحافظ محمد(1993م) وسائل الاتصال وأسسها النفسية والتربوية.عمان:دار الفكر للنشر والتوزيع
22- شرف،عبد العزيز شرف(2003م) نماذج الاتصال في الفنون والإعلام والتعليم وإدارة الأعمال.القاهرة:الدار المصرية اللبنانية.
23- الصديقي، سلوى عثمان،وبدوي،هناء حافظ (1999م)أبعاد العملية الاتصالية رؤية نظرية وعملية وواقعية.الإسكندرية:المكتب الجامعي الحديث

24- الطنوبي، محمد عمر (1994م) نظريات الاتصال.الإسكندرية:دار المطبوعات الجديدة
25- العبد،محمد (2007م)العبارة والإشارة دراسة في نظرية الاتصال.القاهرة:مكتبة الآداب.
26- عبد الكافي، إسماعيل عبد الفتاح (2003م) معلمة رياض الأطفال وتنمية الابتكار دراسات عن تنمية الابتكار ومهارات الاتصال.الإسكندرية:مركز الإسكندرية للكتاب.
27- عبدالحميد،محمد(1993م) الاتصال في مجالات الإبداع الفني الجماهيري.القاهرة:عالم الكتب
28- عطية،السيد عبد الحميد، والمهدلي، محمد محمود(2003م) الاتصال الاجتماعي وممارسة الخدمة الاجتماعية.الإسكندرية:المكتب الجامعي الحديث.
29- عليق،احمد محمد ،شومان،عبد الناصف يوسف،الملاح،ماهر عبد الوهاب(2004م) وسائل الاتصال والخدمة الاجتماعية.الإسكندرية:المكتب الجامعي الحديث
30- عمر،ماهر محمود(2000م)المقابلة في الإرشاد والعلاج النفسي.ط3 :الإسكندرية:دار المعرفة الجامعية
31- العمري،أبو النجا محمد(1986م)الاتصال في الخدمة الاجتماعية:الإسكندرية:دار المعرفة الجامعية
32- غباري، محمد سلامة، وعطية،السيد عبد الحميد(1999م)الاتصال ووسائله بين النظرية والتطبيق.الإسكندرية:المكتب الجامعي الحديث
33- فريحات، شيرين يوسف(1995م) أثر مهارة الاتصال لدى المرشد على فاعليته كما يراها المسترشدون،(رسالة ماجستير غير منشورة).عمان.جامعة اليرموك.كلية التربية، قسم علم النفس.
34- فلاته،مصطفى محمد عيسى(2006م) المدخل إلى التقنيات الحديثة في الاتصال والتعليم.الرياض:عمادة شئون المكتبات.
35- فهمي،محمد السيد(1997م).تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية.الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
36- كفافي، علاء الدين،الصبيان،صالح موسى،محمد،وائل عبد الله، وهدان، جمال السيد.(2005م).مهارات الاتصال والتفاعل في عمليتي التعليم والتعلم. ط.2عمان.:دار الفكر
37- كلايتون توني (2005م) .لغة الجسد .القاهرة :دار الفاروق
38- المسعودي، سعد تركي (2007) مهارات الاتصال.جدة: جامعة الملك عبد العزيز.
39- مكاوي،حسن عماد ،السيد،ليلى حسن(1998م) الاتصال ونظرياته المعاصرة.القاهرة:الدار المصرية اللبنانية.
40- مكي،حسن إبراهيم،محمد،بركات عبد العزيز(1995م) المدخل إلى علم الاتصال.الكويت:ذات السلاسل
41- يوسف،مرزوق،(1986م) مدخل إلى علم الاتصال.الإسكندرية:دار المعرفة الجامعية

42- ماهر عودة الشمالية، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي 2015/ الإعلام الرقمي الجديد، ط1، عمان: دار الإعصار العلمي.

43- حسن جعفر الطائي 2013/ تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، ط1، عمان: دار البداية.

44- أبو السعود إبراهيم 2005/ تقنيات الاتصال والمعلومات، القاهرة: شركة الاسلام مصر للطباعة.

45- Beall, Melissa M., Show, Marilyn M., & Sieler, William J. (2005). *Communication: making connections*. Boston: Pearson.

46- Belenky, Mary Field, Clinchy, Blythe McVicker, Goldberger, Nancy Rule & Tarule, Jill Mattuck (1986). *Women's ways of knowing: the development of self, voice and mind*. U. S. A.: Basic Books.

47- Dobkin, Bethami A. & Pace, Roger C. (2006). *Communication in a changing world*. Boston: McGraw Hill.

48- Hybles, Saundra & Weaver II, Richard L. ( ). *Communicating effectively.*

49- Sieler, William J. & Beall, Melissa M. (2005). *Communication: making connections*. Boston: Pearson.

50- Pearson, Judy C. & Nelson, Paul E. (1997). *An introduction to human communication: understanding and sharing*. Boston: McGraw Hill.

51- Scott, Michael D. & Brydon, Steven R. (1997). *Dimensions of communication: an introduction*. Mountain View: Mayfield Publishing Company.

52- Wood, Julia T. (1997). *Communication in our lives*. Belmont: Wordsworth Publishing Company.

53- Anderson, Blake; &Anderson, Wayne. (1985)Client perceptions of counselors using positive and negative self-involving statements. Journal of Counseling Psychology. Vol 32(3)PP 462-465

54- Barak,A,& J.Patkin.(1982)Effects of Counselor Behavior on Perceived Expertness and Attractiveness , Journal of Counseling Psychology.Vol29(3):PP261-267

55- Barkham.M.,& Shapiro.(1986).Acounselor Verbal Response:Modes and Experienced Empathy, Journal of Counseling Psychology,33(1)3-10

56- Hammer,Allen,L (1983)"Matching Perceptual Predicts :Effect on Perceived Empathy in Acounselling Analogue "Journal of Counseling Psychology. Vol.30,(2).,PP.172-197

57- Heppnor,P.P,& D.N.Dixon(1981)A Review of the Interpersonal Influence Process in Counseling .Journal of Personal and Guidance Journal,PP 59-63

58- Hubble, Mark A.; Noble, Frank C.; Robinson, Sharon E.(1981) The effect of counselor touch in an initial counseling session. Journal of Counseling Psychology. Vol 28(6) PP 533-535

59- Lee Dong, and M.Sean(1988). "Counselor and client reliance on verbal and non verbal cues in Judging competency". trustworthiness and attractiveness .Journal of Counseling Psychology.vol 22.(1),pp. 35-43

60- Maurer, Richard E.; Tindall, Jeffrey H. (1983) Effect of postural congruence on client's perception of counselor empathy. Journal of Counseling Psychology. Vol 30(2) pp 158-163
61- McKee, Keith; Smouse, Albert D. (1983)Clients' perceptions of counselor expertness, attractiveness, and trustworthiness: Initial impact of counselor status and weight. Journal of Counseling Psychology. Vol 30(3) 332-338
62- Nagata, Donna K.; Nay, W. Robert; Seidman, Edward. (1983) Nonverbal and verbal content behaviours in the prediction of interviewer effectiveness. Journal of Counseling Psychology. Vol 30(1)pp 83-86
63- Semouse,coll and Fong,Margaret L(1983) Self-disclosure flexibility and counselor effectiveness. Journal of Counseling Psychology. Vol 31(3) pp 258-261
64- Thomas,A,H. (1989)Self Efficacy and Counseling Skills, Annual Meeting of the American Educational Research Associations U.S.A,21
65- Tyson, Judy A.; Wall, Shavaun M.(1983) Effect of inconsistency between counselor verbal and nonverbal behaviour on perceptions of counselor attributes. Journal of Counseling Psychology. Vol 30(3) pp 433-437
66- Watkins, C. Edward; Savickas, Mark L.; Brizzi, Joan; Manus, Michaelene.(1990) : Effects of counselor response behaviour on clients' impressions during vocational counseling. Journal of Counseling Psychology. Vol 37(2) pp 138-142