

محاضرات في:
مهارات التّواصل
موجّهة إلى طلبة السّنة الثّانية ماستر
تخصّص:
لسانيات الخطاب
أدب عربي قديم
الدُّكتورة: أسماء حديد
أستاذ محاضر بقسم اللغة والأدب العربي
جامعة جيجل (الجزائر)
محاضرات في مهارات التّواصل
(مؤلف بيداغوجي)

السّنة الجامعيّة: 2025م - 2026م

المحور الأوّل / مدخل إلى مهارات التّواصل

المحاضرة الأولى

أولاً- في الحقل المعرفي للتّواصل / مدخل معرفي

- علم الاتصال الابن البارّ لعلوم اللغة والبلاغة منذ القديم... لكنه شهد تطورات في حقل العلوم الاجتماعية في العصر الحديث؛ فنظريات الاتصال هي معرفة ذات طبيعة اجتماعية. ويرتبط مصطلح الاتّصال بعلوم الإعلام المتشعّبة عن حقل العلوم الاجتماعية

إلا أنها تبقى نظرية عامّة توظفها كلّ الحقول المعرفية الإنسانية والعلمية والتقنية والفنية وهو ما يضيف عليها مظهراً من اللبس والغموض يربك الطالب المبتدئ في هذا العلم.

فنظرية الاتصال أخذت اتجاهًا عامًّا ولا يمكن حصرها في مجال معرفي بعينه، وهو ما يفسّر حضور مفاهيم الاتصال في كل المجالات وفي الحياة اليومية: اللسانيات والنقد الأدبي وعلم النفس والإعلام والسياسة والتجارة والإدارة والفن والدين... كما في الحياة الروحية والشخصية وفي العلاقة مع الذات والتعامل مع الآخرين في سياق الحياة اليومية...

- علم التّواصل، فلسفة التّواصل، نظريّة التّواصل

هل التّواصل هل هو علم أم فلسفة؟

- هو علم وفلسفة وقد أفرزت تطوراتها ما يسمى بنظريات الاتصال في العلوم الاجتماعية.

- إلا أن الاتصال الذي هو موضوع محاضراتنا الموجهة إلى طلبة السّنة الثانية ماستر (ل م د) بقسم اللغة والأدب العربي بجامعة محمد الصّدّيق بن يحي تاسوست، جيغل، مصطلح يشير إلى التّواصل بوصفه مفهوماً أوسع يشمل مفهوم الاتّصال بالضرورة. وهو ما سيجري بيانه.

ثانيا- اللغة والتواصل والمهارات / مدخل منهجي:

- التواصل ممارسة إنسانية اجتماعية قديمة لازمت وجود الإنسان منذ بدء تاريخه (خاصية الفعل الإنساني ضمن محيطه الاجتماعي). بل يمكن القول إنَّ التواصل ميزة وجودية ضرورية ملازمة لكل الكائنات فهي لا تنحصر في النوع الإنساني بل تتمظهر بوصفها سنة كونية تجري على الطبيعة؛ الحيوان والنبات... وهو ما أثبتته القرآن الكريم في ضوء قصة النبي سليمان مع (الهدد) وهو الطير، قال الله تعالى: **(وَعَلَّمْنَا مَنْطِقَ الطَّيْرِ) النمل:16**. فالحيوان -وكذا الطبيعة- بنيت على نظام تواصل يعتمد بالأساس على نظام لغوي، حيث كلمة المنطق في العربية تعني اللغة، وهي الأداة الجوهرية للتواصل وفي غياب العلم بهذه الأداة يتعذر قيام عملية تواصلية. وقصته مع النملة في قوله **جلّ جلاله: (حتى إذا أتوا على وادي النمل قالت نملة يا أيها النمل ادخلوا مساكنكم لا يحطمنكم سليمان وجنوده وهم لا يشعرون) النمل: 18**.

- بل إن التواصل يجري بين الله الخالق وبين مخلوقاته من الإنس والجنّ والحيوان **(وأوحى ربك إلى النحل أن اتخذي من الجبال بيوتا ومن الشجر ومما يعرشون) النحل:68**. ثم كلي من كل الثمرات فاسلكي سبل ربك ذللا يخرج من بطونها شراب مختلف ألوانه فيه شفاء للناس إن في ذلك لآية لقوم يتفكرون) **(النحل:69)**، حيث نستخلص مغزى تواصلها بين الله ومخلوقاته.

- ولا يفوتنا التنبيه إلى أنّ الوحي في تعريفه اللساني المتعارف عليه بين الباحثين (تواصل بين الله الإنسان). وتعدّ العبادات في جوهرها فعل تواصل يقوم به الإنسان بقصد **الوصل** وترسيخ علائقه الروحية تجنباً للقطيعة ولذا فقد كان دأب الصالحين والعلماء والعارفين من السلف.

- التواصل يقوم على نظام (اللغة)، ولذلك عرّفت في السياقات العربية والغربية معا بوصفها:

"أداة / وسيلة تعبير وتواصل"

"منظومة اجتماعية وضعت لأغراض التواصل..."

- في العصور القديمة اعتمد الإنسان القديم في تواصله مع بيئته على منظومة رموز بدائية (لغة رمزية) الأشكال والألوان والأصوات والحركات... ثم تطوّرت عملية

التّواصل لتصير على ما هي عليه الآن بفضل تطوّر الأنظمة اللغويّة تدريجيّاً، واختراع الكتابة، وكذا تطوّر الوعي باللغة والذي تجسّد في وضع العلوم اللغوية واللسانيات...

- إنّ تطوّرات الأنظمة اللغويّة والتّواصل اللغويّ والعلوم اللغويّة فضلاً عن علوم الاتّصال والتّواصل، هو ما انعكس إيجاباً على وعي (المهارة)، وأساليب تطويرها، فتعمق الإنسان في تعلم فنون التّواصل اللغويّ بوجهيه: اللفظيّ وغير اللفظيّ. وفي التدرّب على اكتساب مختلف هذه الفنون، والتي باتت مهارة فنيّة تكتسب بالتعلّم والتدريب على أدواتها بالممارسة والتطبيق المستمرّ في الحياة اليوميّة. وهي المهارات التي سنستكشف بعضها منها مثل: الاستماع، الكلام، الكتابة، القراءة، الحوار، الخطابة، الإقناع والتأثير في الآخرين، العرض والإلقاء...

المحاضرة الثّانية

ثالثاً- التّواصل والاتّصال / مدخل مفهومي:

- التّواصل هو ترجمة للكلمة الأجنبية:

(COMMUNICQTION) بالإنجليزية، و (COMMUNICQTION) بالفرنسيّة.

وهي كلمات تفرّعت من الأصل الاشتقاقي اللاتيني

- (COMMUNIS) ويعني: الشيء المشترك.

- (COMMUNICAREH) ويعني: يشيع ويذيع ويعمم ويشارك.

- وهذه الأصول اللغوية التاريخية التي تطورت منها الكلمة الأجنبية المعاصرة تساعد على فهم الدلالة الحقيقية والجوهرية للأصل وهي:

- جعل الشيء مشاعاً، تعميمه، مشاركته مع ...

- مشاركة المعلومات والأفكار والمعارف والمشاعر والأخبار...

- تعميمها بين طرفين أو أكثر بما يفتح مجالاً للمشورة والحوار والتبادل ...

وهي دلالة إيجابية لا تتوقف على معنى الإرسال والاستقبال المحايد وهو ما تفيدته كلمة (اتّصال)

- وننبّه إلى أنّ التّرجمة الحرفيّة لكلمة (COMMUNICQTION) في العربيّة إلى (اتصال) قد أفرز جدلاً مفهوماً في حقل العلوم الاجتماعية والإنسانية، حيث تبدو كلمة اتّصال غير قادرة على استيعاب الدلالة الأصليّة في اللغة الأجنبيّة وهي: المشاركة والمشورة حول الأمر، وهي تلازم دلالات أخرى جوهرية مثل: التفاعل والتبادل والحوار والجدل... هذه الدلالات غير متضمّنة في كلمة الاتّصال. وقد جرى الخلط بين الكلمتين فاستعمل الدارسون كلمة الاتصال بمعنى التّواصل. ومن خلال الاطلاع على بعض البحوث وكذا المحاضرات ضمن حقل العلوم الاجتماعية وكذا اللسانية يمكن الوقوف على مظاهر متعددة للتداخل بين المصطلحين، حيث نجد تعريفات تخلط بين نقل المعلومة وعملية الإرسال من الطرف المبادر إلى الاتصال، وبين التفاعل والتبادل الإيجابي بين الطرفين في سياق تواصلٍ نشط،

كما قد نصطدم بتعريفات تتضمن دلالة التواصل في الوقت الذي توظف مصطلح الاتصال...

مثلاً:

الاتّصال: "قيام شخص معيّن بنقل معلومات معيّنة من خلال قناة معيّنة إلى شخص آخر بقصد تحقيق نتيجة معيّنة" (الاتقان في مهارات الاتّصال، ص7)

الاتّصال: "عملية تتضمّن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات إلى رسالة شفويّة أو كتابيّة تنقل من خلال وسيلة اتّصال إلى الطرف الآخر عبر قناة"

الاتصال " التفاعل والتواصل والجدل وتبادل المعلومات والأفكار والآراء" (تقنيات الاتصال، ص14)

كما نلاحظ: هذا التعريف يوضّح ماهية الاتّصال، وهو عملية إرسال ونقل للمعلومة بغرض ما وهذا يختلف عن عملية المشاركة للمعلومة مع طرف آخر شخص أو جماعة بغاية التفاعل والتبادل.

وعليه وجب التمييز بين مصطلح الاتصال والتّواصل في اللغة العربية:

- الاتّصال:

- من الفعل اتّصل / يشير إلى اتّجاه أحاديّ يرتكز على عنصر الإرسال (المتكلّم)
- عمليّة نقل لا يشترط فيها التفاعل
- يستعمل عادة للإشارة إلى البعد التقني لنقل المعلومات مثل قولهم: تقنيّات الاتّصال / تكنولوجيا الاتّصال / الاتّصال الإعلاميّ...

- التّواصل:

- من الفعل تواصل / يشير على اتّجاه ثنائيّ، تفاعليّ، تبادليّ حواريّ، جدليّ / يرتكز على استجابة المتلقّي وتجاوبه مع مبادرة المرسل.
- عملية تفاعلية / مشاركة الخبرة سواء أكانت علمية، فكرية أم عاطفية / اشتراك في الفعل...
- يستعمل عادة للإشارة إلى البعد الاجتماعيّ الإنسانيّ كما في قولهم: تواصل أسريّ، تواصل حضاريّ، تواصل إداريّ، تواصل عاطفيّ...

مثال توضيحيّ:

- تواصل الأستاذ مع طلبته (الفعل تواصل يتضمّن وجود فعل اتّصال من طرف الطلبة استلزم تجاوبا من طرف الأستاذ أي أن التواصل هو الاستجابة تفاعلا مع ما هو قائم من اتصال)

- اتّصل الأستاذ بطلبته (الفعل اتّصل يتضمن وجود مبادرة من طرف الأستاذ لا تستلزم وجود أي مبادرة من طرف الطلبة؛ لم يستقبل الأستاذ أي اتصال من طرف الطلبة في الماضي، كما إنّ اتصاله بهم لا يضمن حدوث استجابة مستقبلا)

رابعاً- المهارة التّواصلية:

إن فهم مصطلح المهارات التّواصلية يمرّ عبر فهم ماذا نعني ب: المهارة؟

المهارة بالمفهوم الجوهري: القدرة على أداء المهمة بأعلى درجة من الإتقان والجودة مع اقتصاد الوقت والجهد. حيث يكون الممارس للمهمة في وضع من الرّاحة والاستمتاع خلال إنجازها، في الوقت الذي يعاني فيه غيره ضغطا واستهلاكا للوقت والطاقة مع ضعف في الأداء أو العجز عنه.

وعليه نفهم أن مهارة التواصل هي قدرة الطرف المرسل على استعمال الوسائل اللغوية اللفظية وغير اللفظية بصورة فعالة لبناء موقف تواصل ناجح يحقق أهدافه والمتمثلة في إحداث استجابة توافق الهدف.

مثال توضيحي:

استعمال مهارة الاقناع في الصلح بين الزوجين. في الدعوة إلى معتقدات معينة. مهارة الاستماع في فهم الطباع والشخصيات الصعبة، ...الخ

المحاضرة الثالثة

خامسا- أهمية التّواصل:

- التّواصل أساس الحياة الإنسانيّة وقاعدة لبناء المجتمعات فالإنسان في طبيعته الفطرية كائن اجتماعي ثقافي.
- الطبيعة الاجتماعيّة للإنسان اقتضت اختراع أدوات ووسائل للتواصل تطورت عبر العصور التاريخية إلى أنظمة لغوية مستقلة. ولذلك لا يستغني البشر عن التواصل في جميع مناحي الحياة.
- التّواصل وإن كان نزعة فطريّة وحاجة انسانيّة ذاتية واجتماعية، إلا أنه لا يعدّ موهبة بالضرورة؛ فقد يمتلك بعض الناس مواهب تواصلية وقد يفتقر بعضهم إليها، كما قد يمتلك البعض أكثر من موهبة، في حين لا يمتلكها البعض الآخر.
- ولذلك فإن الشخص الموهوب الذي لم يطور مهاراته تبقى قدراته محدودة وقد تضرر وتتلشى مع الوقت إذا لم يجتهد في تطويرها.
- في حين يتمكن الشخص الذي لا يملك الموهبة من اكتسابها عن طريق التعلم والتدريب الذاتي المستمر وتراكم الخبرة والمعرفة النظرية والتطبيقية، إلى أن تتطور إلى مهارة عالية. ولذلك يؤكد علم النفس أن عوامل القوة تتوزع كما يلي:
- 20 بالمائة موهبة فطرية.

- 80 بالمائة اكتساب وتطوير.

- لا مجال للشك في مدى أهميّة اكتساب مهارة التّواصل. بل هو مهارة ضرورية لحياتنا وليست ترفاً ورفاهيّة ويحتاج كل فرد إلى تعلّمها والتمرّن عليها للوصول إلى كفاءة تواصلية بالتوازي مع كفاءته اللغوية.

- خاصة إذا علمنا أن مهارة التواصل سبيل لتحقيق أهداف الحياة الشخصية والاجتماعية مثل تعزيز التفاهم الاجتماعي وتطوير العلاقات والتكافل والعمل الجماعي والتأثير الأخلاقي والإصلاح في المجتمع والإرشاد، فضلاً عن التواصل مع الذات. وأسمى هذه الأهداف تتمثل في تحقيق النمو والارتقاء الشّخصي: الفكريّ والعاطفي، والنمو المهني، وكذا تحقيق النجاح والتقدم في مختلف مناحي الحياة.