

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

السّنة الجامعيّة: 2025م- 2026م

المحور الثاني/ ماهية العملية التّواصلية (الطبيعة والأهداف)

المحاضرة الرابعة:

أولاً- ماهية العملية التّواصلية

من خلال ما سبق يمكن تعريف التواصل بأنه (عملية)، والعملية التواصلية في جوهرها:

" تفاعل بين طرفين أو أكثر لتوصيل رسالة تتضمن معنى معين ينقله المرسل إلى المرسل إليه، بهدف:

- إحداث أثر ذهني في المتلقي وإثارة ردود فعل محددة يتوقعها ويخطط لها سلفاً
- ضمان ديمومة التبادل بحيث لا يتوقف عند استجابة المتلقي بل يحول المتلقي هذه الاستجابة إلى رسالة أخرى ويأخذ دور المرسل الذي يقوم بإرسال الرسالة إلى الطرف المستقبل وبهذا يتبادل الطرفان الأدوار والرسائل في مشاركة منتظمة إلى ما لا نهاية ..."

ثانياً- عناصر العملية التّواصلية

تقوم كل عملية تواصل على العناصر التالية:

1- المرسل (Communicator): مصدر إنشاء الرسالة. وهو المبادر بالإرسال والاتصال ولا يشترط أن يكون على تواصل مع الشخص المستهدف قبل لحظة بدء الإرسال، يؤدي دوراً فاعلاً في نجاح العملية التّواصلية، وكلّما كانت كفاءته التواصلية اللغوية أعلى كلما كان تأثيره أقوى وزادت فرصته في تحقيق أهدافه ويرى بعضهم أن المرسل هو العنصر الرئيس في العملية التّواصلية، ويتمثل دوره في:

- اختيار المعنى وتحديد الغرض (الهدف) من الرسالة.

- انتقاء الوسائل الأنسب لأغراضه وأهدافه التّواصلية

-الترميز (Encoding) وهو تحويل المعنى المراد التعبير عنه إلى رموز أي منظومة لغوية متعارف عليها بينهما،

- الوعي بخصوصية السياق وما يقتضيه المقام، والتعامل مع المعوقات،

- توقع الاستجابة من المتلقي وهو افتراض وتخمين حول طبيعة ردود الفعل المستهدفة ثم التفاعل في حال حدوث هذه الاستجابة. وفي حال تعارض الاستجابة مع توقعات المرسل يستحب من المرسل استثمار القدرة على إيجاد حلول وتطبيق أدوات بديلة أو تعديلها وتكرار عملية الإرسال لتوضيح القصد وتصحيح سوء الفهم لدى المتلقي.

2- المرسل إليه (Receiver): الطرف الذي يستهدفه المرسل ويراد منه أن يستقبل الرسالة ويتجاوب معها ويشارك في خلق مزيد من المعنى... وقد يكون فردا أو جماعة أو جمهورا، ويتمثل دوره في:

- الاستقبال: تلقي الرسالة من خلال الاستماع والإصغاء أو القراءة أو الرؤية البصرية.

- تفكيك الرموز (Decoding): تحليلها وتفسيرها تأويلها بترجمتها إلى المعنى المقصود، وذلك قبل اتخاذ موقف منها وهو ما يسمى الاستجابة

- الاستجابة: رد الفعل المتوقع، وكلما كان الإرسال والتلقي سليما زادت فرصة تحقيق ردة فعل إيجابية، ولكن الاستجابة لا تكون دائما موافقة لتوقعات المرسل.

3- الرسالة (Message): الموضوع والمعنى المراد نقله والتعبير عنه من طرف المرسل، ويتم توصيله وفق صيغة لفظية أو غير لفظية.

4- السّنن (Code): نظام الرموز اللغوية والذي يقوم بتحويل المعنى إلى علامات وإشارات بما تقتضيه القوانين والقواعد الخاصة به أي النظام صوتية صرفية معجمية نحوية دلالية والرموز قد تكون لفظية ألفاظ تشير إلى معنى أو غير لفظية إشارات صورة لون صوت شكل حركة إيماءة.

5- القناة (Channel): وتعني المسار ضمن فضاء أو مجال يمر من خلاله الرسالة، وقد يكون المسار طبيعيا: عبر تموجات الهواء (قناة سمعية)، أو عبر البصر (قناة بصرية)، عبر الكتابة (قناة كتابية ورقية)، عبر الفضاء الرقمي وسائل التواصل الرقمي (قناة الكترونية رقمية).

6- الوسيلة (Medium) وغالبا يتم الخلط بينها وبين التقنية (Technology):

وهي الوسائل الحديثة التقنية الرقمية (تكنولوجيا الرقمنة) والتي باتت تنافس الوسائل التقليدية مع تطورها منذ بدايات القرن التاسع عشر، مثل الحوسبة، الانترنت، الذكاء الاصطناعي، وسائل التواصل الالكتروني ويعدها أهل الاختصاص مصطلحا جديدا لا يوجد تعريف واضح له.

7- السياق / البيئة (Context): تتمثل في مختلف الأبعاد مثل: المكان، الزمان،

الثقافة، الحالة النفسية، والوضع الاجتماعي، والمكانة الاقتصادية، التكوين العلمي والمعتقد والفكر...

8- الاستجابة / التغذية الراجعة (Response): هي الأثر المراد إحداثه، رد فعل

متوقع يصدر من المستقبل لحظة تلقي الرسالة وترجمة المعنى. قد يكون إيجابيا أو سلبيا. وهذا يتوقف على عاملين: الأول قدرة المرسل على إيصال المعنى المراد بالوسائل المناسبة لمقتضى المقام، والثاني قدرة المتلقي على فهم المقاصد وتعزيزها. نفترض أنه رد فعل متوقع، لكنه كثيرا ما يعارض توقعات المرسل في بعض المواقف كما جرى بيانه.

9- معوقات التواصل (Noise): وغالبا يعبر عنها بمصطلح (التشويش) وهي كل ما

يعيق نجاح العملية التواصلية وهي متعددة فقد تكون لغوية أو نفسية ذهنية معرفية فيزيائية مادية ثقافية تقنية...

10 - الهدف (Purpose): الغرض الذي يروم المرسل تحقيقه من وراء عملية

الارسال ويحدد المرسل طبيعة هدفه بعد تحديد الطرف المستهدف وتصنيفه ضمن الفئة والشريحة مع الوعي بخصوصية السياق التواصلية، وتتنوع الأهداف بتنوع سياقات التواصل ويمكن تفصيلها فيما يلي:

- التوجيه والإرشاد: يستهدف المرسل إكساب المتلقي اتجاهات جديدة. (المرشد البيداغوجي في المدارس)

- التثقيف: يستهدف المرسل رفع الوعي بالحياة وبالواقع المعيش من خلال نشر ثقافة معينة. (نشر الطبيب ثقافة الوقاية من الأمراض)

- التعليم: يستهدف المرسل / المعلم إكساب المتلقي / المتعلم معلومات وخبرات ومفاهيم نظرية وتطبيقية/عملية. (تعليم النقد الأدبي)

- **التدريب:** يستهدف المرسل إكساب المتلقي/ المتدرب مهارة تطبيقية بالارتكاز على التمرين وتقييم الأداء عبر فترات. (التدريب على مهارات وعي الذات، مهارة التصميم...)

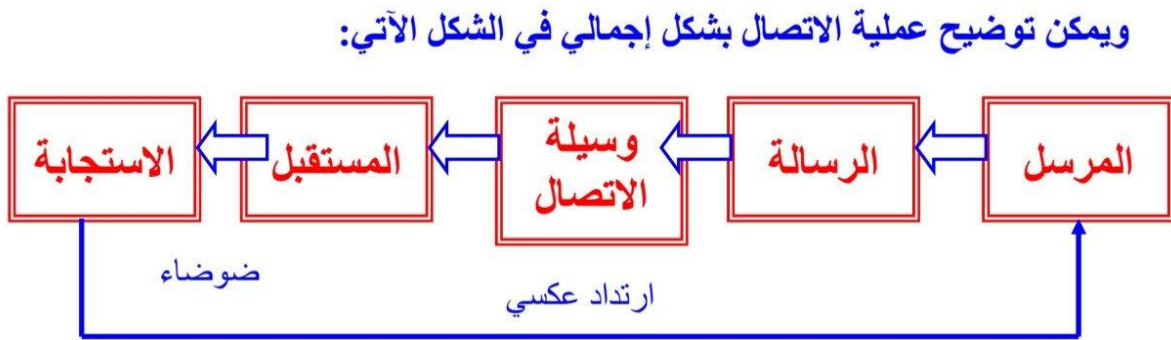
- **الإقناع:** يستهدف المرسل تغيير أو تعديل رأي أو معتقد أو موقف أو سلوك من خلال التأثير العقلي بالبرهان والحجج (كشف المغالطات المنطقية) أو النفسي العاطفي (مخاطبة العواطف).

- **الترفيه:** يستهدف المرسل تعزيز حالة الاستمتاع مثل القصص الفكاهي وعروض الرقص والعزف.

- **الإخبار والإعلام:** يستهدف المرسل نقل الخبر أو المعلومة (نشرة الأخبار)

نذكر أن هذه العناصر متداخلة ومتكاملة فيما بينها، حيث إن إهمال واحد منها يؤدي إلى وقوع خلل في عملية التواصل. فهذا التكامل هو شرط لتحقيق فعالية تواصلية

مخطط توضيحي:



المحاضرة الخامسة:

ثالثا- التواصل والفعالية (فعالية التواصل):

- نقصد بالفعالية التواصلية: نجاح عملية التواصل في تحقيق أهدافها. وهذا النجاح يعتمد على تكامل الأبعاد وتحديدًا تكامل الأدوار بين طرفي العملية التواصلية أو مجموعة من الأطراف، ويعتمد نجاح العملية التواصلية على:

- في المرتبة الأولى يعتمد على نجاح المرسل في عملية الإرسال وتوصيل الرسالة بما يوافق طبيعة العناصر والمعايير والشروط التي أوجدها

- في المرتبة الثانية يعتمد على نجاح المتلقي في عملية الاستقبال بما يضمن ديمومة التفاعل والتبادل والمشاركة (حوارا ونقاشا وجدلا وسلوكا...)

- تفاعل الطرف المستقبل يعني أن يصدر ردة فعل في الموقف التواصلي بما يتوافق مع مقاصد المرسل، وهنا يحدث تناوب على الأدوار، فيصبح المرسل مستقبلا لردة فعل المستقبل الذي تحول إلى دور المرسل.

- وفي حال حدوث ردة فعل غير متوقعة تتعارض مع مقاصد وأهداف المرسل فهذا يعني فشل عملية التواصل وهو ما يوصف بالتواصل (غير الفعال)

وفي حال عدم الاستجابة للرسالة من الأساس، لا يمكن تسمية العملية ب: (التواصلية) -فضلا عن وصفها بالفعالة- لأنها توقفت عند المرسل ومحاولة الاتصال.

- مثال توضيحي:

- يحاول الصديق التواصل مع صديقه ويبدأ بمفاتيحه حول موضوع شخصي ليتلقى منه مساعدة لكنه يغادر مستعجلا بحجة تأخره عن العمل.

- في هذا الموقف قام الصديق برد فعل لكنه (سلبي) يتمثل في رفض الاستقبال وعدم الاستماع من الأصل.

- وعليه لا يعد المرسل مسؤولا بالضرورة عن طبيعة الاستجابة (سلبية أو إيجابية) والتي تصدر عن المستقبل، ولا يعني أن هنالك نقصا في مهاراته، فقد تتوافر كل الشروط والمعايير في شخص المرسل وفي المقابل يواجه صعوبة في إنجاز التواصل.

- يفشل التواصل -غالبا- بسبب وجود مانع لدى الطرف المستقبل، كان يكون غير مستعد ذهنيا ونفسيا وثقافيا للتفاعل، على سبيل المثال: **المتلقي لا يملك مهارة الاستماع**؛ ففي هذا السياق/الموقف حتى لو كان المتكلم يملك مهارات تواصلية عالية: كالتحدث، الحوار، الإقناع، الإرشاد والتعليم الخ سيواجه صعوبة في إنجاز تواصله.

و "السبب واضح وهو أن حكم الشخص على أمر من الأمور يتوقف على الحالة الذهنية (State of Mind) التي يوجد فيها والتي تتوقف بدورها على كمية ونوع البيانات المتوافرة لديه عند صنع القرار المتعلق بهذا الأمر" (الإتيقان في مهارات التواصل، ص7)

- قد يقع المتلقي في إساءة الفهم أو تشويه المقاصد وتحريفها باتجاه آخر غير ما أراده المتكلم، وقد لا يفهم الرسالة أساسا؛ مثلا موضوع تطوير الذات في المجتمع الجزائري من الصعب استيعابه في أوساط النساء والبنات حتى لو كانت المدربة محترفة- إلا في نطاق ضيق، على خلاف دول الخليج العربي وذلك لعوامل ثقافية تربوية اقتصادية.

- في بعض المواقف لا تتوافر لدى المستقبل نية للاستماع والتجاوب رغم نجاح المتكلم في توصيل رسالته؛ مثلا صديقة تفتح موضوعا مع صديقتها ولكن صديقتها لا ترغب في الاستماع وتتجاهل، تصدر منها تعبيرات جسدية توحى بالنفور. أو تستمع مع ملازمة الحياد والصمت تجنباً للمشاركة، وذلك لعوامل نفسية معينة...

- من خلال ما سبق نستنتج أنّ طبيعة (الاستجابة) هي المعيار الفاصل بين التواصل الفعال وغير الفعال.

