الوحدة الأولى : اللغة ومهارات الاتصال والتواصل اللغوي.

الجزء الأول

أولاً: مفهوم الاتصال والتواصل.

ثانياً: عناصر مهارات الاتصال والتواصل.

ثالثاً: معوقات مهارات الاتصال والتواصل.

رابعاً: أنواع مهارات الاتصال والتواصل.

خامساً: أساليب مهارات الاتصال والتواصل.

سادساً: المهارات اللغوية وصلتها بمهارة الاتصال والتواصل.

سابعاً: تحليل نموذج تطبيقي.

الاتصال هو أحد أهم المهارات استخداما وأكثرها في الحياة اليومية، وهو نشاط طبيعي يحدث عند اختلاطنا بأشخاص وأفراد آخرين نودّ أن نرسل لهم معلومة أو فكرة. والاتصال مطلب إنساني، وهو شرط من شروط الحياة الإنسانية لأنّ الإنسان كائن اجتماعي يسعى دوما إلى نقل أفكاره وخبراته وأحاسيسه وانفعالاته إلى الآخرين.

أولاً: مفهوم الاتصال والتواصل

- **مفهوم الاتصال:**

1. عملية محددة يتم فيها توجيه رسالة لفظية أو غير لفظية، تحمل خبرات أو توجيهات أو معلومات ... من طرف لآخر أو من مجموعة لأخرى، دون تلقي أي ردٍ عليها .

2. نقل المعلومات أو الرسائل من شخصٍ إلى آخر، بهدف التأثير في سلوكه، ويتمّ ذلك عن طريق استخدام اللغة، أو الإشارات.

- **مفهوم التواصل :**

1. عملية إنشاء المعاني ومشاركة الآخرين فيها، والتفاعل معهم من خلال استخدام الرموز المختلفة. وهذه العملية مستمرة لا تنتهي، يتم فيها تبادل الخبرات أو التوجيهات المعلومات... بين طرفين أو أكثر، عبر رسائل لفظية أو غير لفظية، تؤدي إلى إحداث علاقة تفاعل وتفاهم ومشاركة حية، بحيث يتم التأثير على أنماط السلوك أو الأداء، لغرض تحقيق هدف معين.

الفرق بين الاتصال والتواصل:

الاتصال	التواصل
جزء من عملية التواصل	أشمل وأعم ويتضمن معنى الاتصال
يقتصر على طرف واحد في التعبير	لا يقتصر على طرف واحد، بل اثنين فأكثر
إرسال المعلومات واستقبالها دون تفاعل	إرسال المعلومات واستقبالها والتفاعل معها
لا يشترط تبادل المعلومات بين المرسل والمستقبل	يشترط تبادل المعلومات بين المرسل والمستقبل

ثانياً: عناصر مهارة الاتصال والتواصل.

تتكون مهارات الاتصال والتواصل من العناصر الآتية:

1. المرسل: يقوم المرسل بمهام معينة وهي:

- تحديد المعنى المراد ايصاله إلى المستقبل.
- وضع هذا المعنى في رموز (لفظية، أو غير لفظية).
- إرسال الرسالة.
- التفاعل مع تجاوب المستقبل للرسالة.

2. الرسالة: وتتكون من:

- الكلمات والقواعد اللغوية، والرموز، والأفكار.
- حركات الجسم والصوت.
- الانطباع الذي يعطيه المرسل عن نفسه (خائف، متوتر،...)

3. وسيلة الاتصال: وهي القناة التي تنتقل من خلالها الرسالة: كالحواس الخمس، والصحف، والمذياع، والتلفاز، والوسائل الالكترونية، وغيرها

4. المستقبل: هو الشخص الذي يتلقى الرسالة، ويقوم المستقبل بمهام معينة:

- استقبال الرسالة.
- فك الرموز وتحليلها إلى معان
- الاستجابة للرسالة.

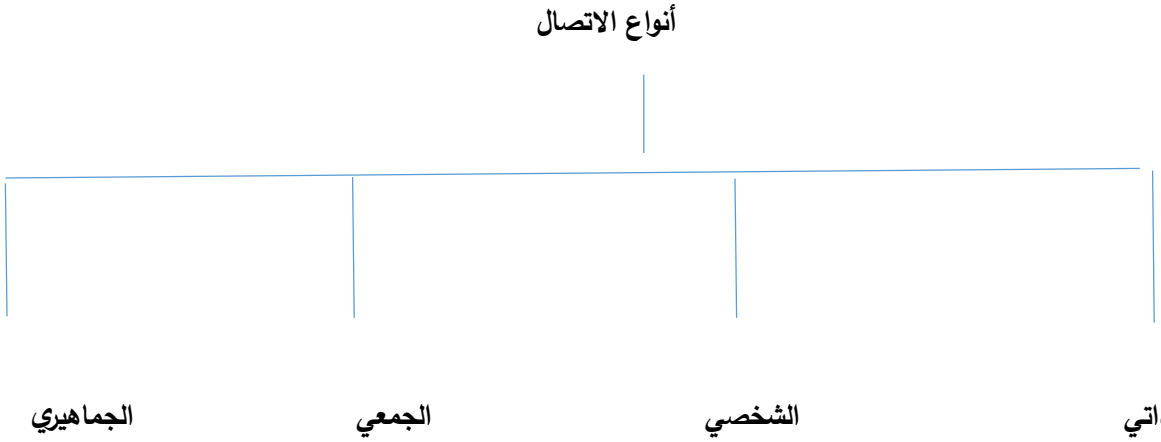
5. التغذية الراجعة: وهي ردة الفعل على الرسالة. وقد تكون ردة الفعل إيجابية، وقد تكون سلبية. وكذلك قد تكون ردة الفعل فورية (متزامنة)، وقد تكون مؤجلة(غير متزامنة).

ثالثاً: معوقات مهارة الاتصال والتواصل:

1. ضعف الخبرة المشتركة: كاستخدام لغة أخرى مع المستقبل غير لغة الأم.
2. التشويش: وينقسم إلى ثلاثة أقسام:
   أ. تشويش مادي: أصوات عالية، ضوضاء ، سرعة في الصوت،....
   ب. تشويش دلالي: عدم فهم للمعنى المقصود، الكلمة تحمل أكثر من معنى، فمثلا اللهجات التي قد تعني معنى يختلف عن لهجة أخرى. أو اختلاف الثقافات.
   ت. تشويش نفسي : كأن يكون المرسل أو المستقبل في حالة مزاجية سيئة .

3. الوسيلة غير الملائمة: كإرسال رسالة مكتوبة لشخص لا يقرأ مثلا.

رابعاً: أنواع مهارات الاتصال والتواصل.



- **الاتصال الذاتي:**

هو حديث الفرد مع ذاته، ويتمثل هذا النمط من الاتصال في ما يلي:

1. حديث النفس مع ذاتها (لوم، نقد، تعزيز، تقدير).
2. عمليات التفكير التي يقوم بها الانسان كاستعادة المعلومات والذكريات.

أما أهم مميزات الاتصال الذاتي :

1. وحدة طرفي الاتصال: يكون اتصال الفرد منصبا على نفسه.
2. المصداقية والإيجابية: يكون الاتصال صادقا في التعبير.
3. الموضوعية والسرية: المرسل والمستقبل واحد.
4. سرعة الاستجابة: تكون التغذية الراجعة فورية.

ونجد في الأدب العربي أنّ حديث الشاعر مع نفسه هو نوع من أنواع الاتصال الذاتي، فالشاعر في هذا الاتصال هو المرسل والمستقبل في الوقت ذاته.

- **الاتصال الشخصي:**

هو اتصال الفرد مع شخص آخر أو أكثر، ويتمثل هذا النمط من الاتصال في ما يلي:

1. تبادل الرأي بين أطراف الاتصال.
2. تبادل المعلومات مع الآخرين.
3. تمتين العلاقات بين الأفراد.

أهم مميزات الاتصال الشخصي:

1. تعدد طرفي الاتصال: يتركز هذا النوع بين اثنين أو أكثر.
2. سرعة الاستجابة: يحمل تغذية عكسية مباشرة.
3. لا يتضمن السرية.

- **الاتصال الجمعي:**

هو اتصال يحدث بين مجموعة من الأفراد بحيث يكون حجمها العددي كبير، وقد يحدث بين شخص واحد وعدة أشخاص آخرين، مثل خطب الجمعة، أو المحاضرات العلمية. ويتمثل هذا النمط من الاتصال في ما يلي:

1. تبادل الآراء والأفكار.
2. الحصول على المعلومات

أهم مميزات الاتصال الجمعي:

1. تعدد طرفي الاتصال: يتركز هذا النوع بين فرد وعدة أفراد، أو بين أفراد المجموعات الصغيرة.
2. فاعلية الاستجابة تارة مثل: الاجتماعات و المحاضرات، وعدم فاعليتها أحيانا أخرى، مثل: خطبة الجمعة، وحضور المهرجانات.
3. يتمتع هذا النوع بالصيغة الرسمية والالتزام بالقواعد العامة للغة.
4. وجود نسق فكري واحد بين المتصلين.

- **الاتصال العام (الجماهيري) :**

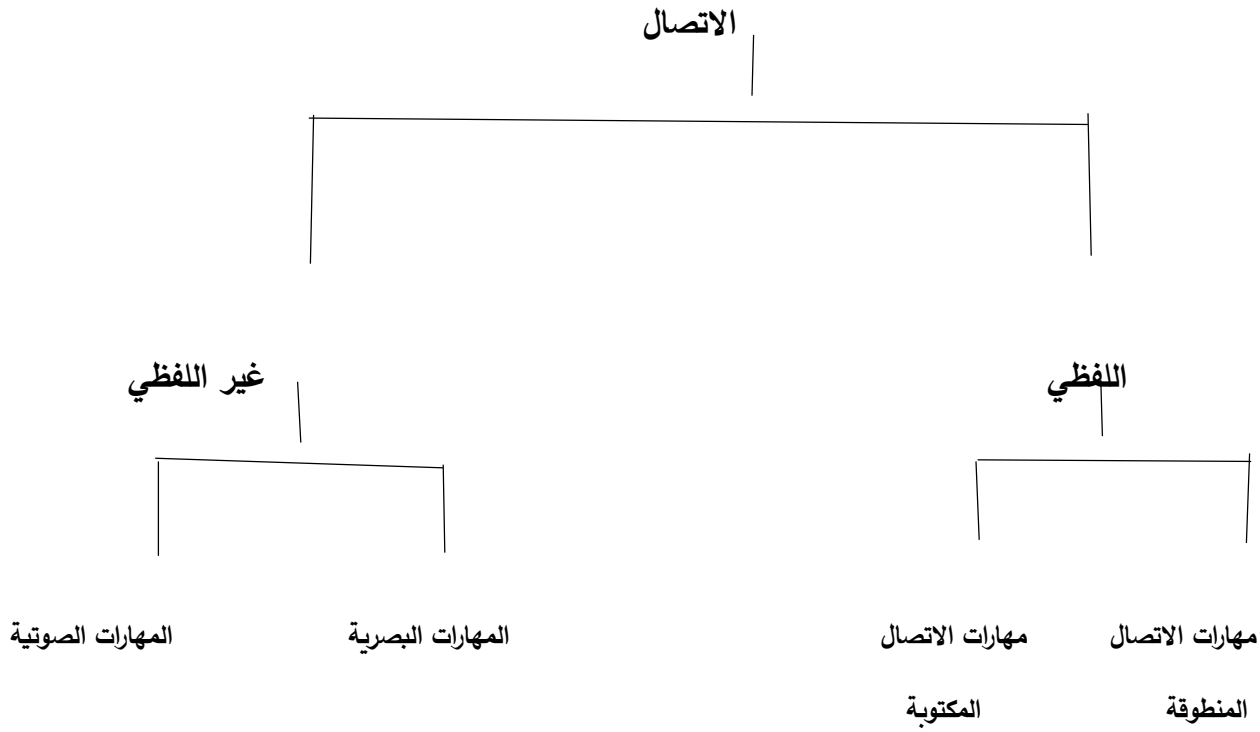
وهو الاتصال الذي يكون موجها لجمهور كبير غير متجانس من الأفراد، فقد يختلفون في طبقاتهم الاجتماعية، أو مستواهم الثقافي. ومن أشكال هذا النوع الصحف والمجلات، والوسائل الالكترونية المتنوعة. ويتمثل في ما يلي :

1. الإطلاع على أخبار العالم.
2. الحصول على المعلومات.

أهم مميزات الاتصال الجماهيري:

1. يكون موجها لجمهور غير متجانس من الأفراد.
2. الاستجابة والتغذية الراجعة تكون ضئيلة جدا.

خامساً: أساليب مهارات الاتصال والتواصل ووسائلها:



- **مفهوم الاتصال اللفظي:**

هو العملية التي يتمّ من خلالها تبادل الأفكار والآراء والانطباعات بين الأفراد من خلال استخدام الكلمات والألفاظ والحروف والتعابير الأسلوبية. فهنا نعبر عما نريد بالتحدث، أو بالكتابة.

- **أقسام الاتصال اللفظي:**

1. **مهارات الاتصال المنطوقة:**

من أساليب الاتصال اللغوي اللفظي اللغة المنطوقة سواء أكانت خطابا أم حديثا، أم إلقاء نص، فاللغة المنطوقة (الشفهية) لها قدرة اتصالية تأثيرية واضحة لدى المستقبل. وتشمل هذه المهارات مهارة الحديث من قبل المرسل، ومهارة الاستماع من قبل المستقبل.

2. **مهارات الاتصال المكتوبة:**

من أساليب الاتصال اللغوي اللفظي كذلك اللغة المكتوبة، كالكتب، أو والمجلات، وغيرها. وتمتاز عن اللغة المنطوقة في أنّ تأثيرها يتجاوز حدود الزمن؛ فلا ترتبط بساعة معينة أو إطار زمني محدد.

- **خصائص الاتصال اللفظي:**

1. يعتمد على حاسة السمع والنطق باللسان.
2. يعتمد على الثروة اللغوية؛ فلا بدّ من اختيار كلمات مناسبة تحمل المعنى بصورة صحيحة. فكلما كانت الحصيلة اللغوية مرتفعة كلما كانت الرسالة مؤثرة وواضحة.
3. يقتصر في الفهم على ثقافة واحدة، أو جانب مشترك بين الأطراف.
4. يكتسب في مراحل متأخرة من النمو الإنساني.
5. قد تحضر معوقات للاتصال.

- **الاتصال غير اللفظي:**

مفهوم الاتصال غير اللفظي: هو العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والآراء والانطباعات بين الأفراد دون استخدام الكلمات، ومن أشكال هذه اللغة: حركة الرأس، وتعبيرات الوجه، ولغة العيون، وتنوعات الصوت، وغيرها. فهنا نعبر عما نريد بصمت.

خصائص الاتصال غير اللفظي:

1. يعتمد على إصدار الإشارات والإيماءات والحركات الجسدية.
2. الإيجاز في التعبير.
3. غير خاضع لقواعد اللغة.
4. عالمي الفهم مهما اختلفت الثقافات.
5. يكتسب في مراحل مبكرة من النمو الإنساني.
6. يتمتع بدرجة عالية من الصدق، فهو أصدق في التعبير عن المشاعر والأفكار.
7. تقليل معوقات الاتصال.

سادساً: المهارات اللغوية وصلتها بمهارة الاتصال والتواصل.

تعدّ اللغة هي الأداة التي تجسد مقاصد الاتصال والعملية الاتصالية، وتجعل المقصد الاتصالي متحقق الظهور في الواقع المحسوس، فهي التي تجسد المهارات بصورة واضحة. وكما أسلفنا سابقا، فإنّ عملية التواصل اللغوي تتمّ عبر المهارات الاتصالية الأساسية (الاستماع، والحديث، والقراءة، والكتابة) . وتمثل كل مهارة منها أهمية في ذاتها، وأهمية بالنسبة لبقية المهارات الأخرى والعلاقة التي تربط هذه المهارات بعضها ببعض هي علاقة تفاعلية وتكاملية. فالمهارات أساسها القصد الاتصالي أو الرغبة في عملية الاتصال.