International Journal of Educational Sciences and Arts (IJESA)
Vol. (3), No. (1)
IJESA
January 2024
المجلة الدولية للعلوم التربوية والآداب
الإصدار (3)، العدد (1)

التواصل: البنية والوظائف

حسن الظريف
باحث في علوم التواصل، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة محمد الخامس بالرباط، المغرب
hassandrif6891@gmail.com

ملخص

يروم هذا البحث النظر في موضوع التواصل وضبط بنيته وآليات اشتغاله ومعرفة وظائفه ومجالاته، وهو موضوع قديم كثر الحديث عنه وتعددت وجهات النظر فيه وتشعبت مسالك البحث فيه، وصارت الحاجة إلى ضبط حدوده وقواعده أمرا ضروريا لتيسير الإفادة منه في الحياة.

وسيتم التركيز فيه على أربعة جوانب أساسية هي حدود التواصل وأدواته، المسار التواصلي وعناصره، وظائف التواصل، استراتيجيات التواصل ومجالاته، وكلها تبرز هذه بعض العناصر المكونة لفعل التواصل وآليات اشتغاله ووظائفه، وهي تبرز أهميته التواصل الحياة في أبعادها المختلفة النفسية والاجتماعية والثقافية والتربوية والسياسية ودوره في تحقيق الوجود الإنساني وبناء قنوات وجسور الحوار بين الأمم والشعوب.

الكلمات المفتاحية: التواصل، البنية، الوظائف، استراتيجيات، آليات الاشتغال.

Communication: Structure and Functions

Hassan Drif
Researcher in Communication Sciences, Faculty of Arts and Human Sciences,
Mohammed V University in Rabat, Morocco
hassandrif6891@gmail.com

Summary

This research aims to look into the subject of communication, control its structure and operating mechanisms, and know its functions and fields. It is an old topic that has been much talked about, viewpoints on it have multiplied, and research paths have become widespread, and the need to control its limits and rules has become

a necessary matter in order to facilitate benefiting from it in life. The focus will be on four basic aspects: the limits of communication and its tools, the communicative path and its elements, the functions of communication, communication strategies and its fields, all of which highlight some of the elements that make up the act of communication and the mechanisms of its operation and functions. They highlight its importance in communicating life in its various psychological, social, cultural, educational and political dimensions and its role in communication. Achieving human existence and building channels and bridges of dialogue between nations and peoples.

Keywords: Communication, Structure, Functions, Strategies, Operating Mechanisms.

مقدمة

يتناول هذا البحث موضوع التواصل بنية ووظائف، وهو موضوع قديم جديد كثر الحديث عنه وتعددت وجهات النظر فيه وتشعبت مسالك الخوض في حقوله، وصارت الحاجة إلى ضبط حدوده وقواعده أمراً ضرورياً لتيسير الإفادة منه ورفع اللبس حول كثير من المصادرات التي صدرت في حقه.

أهمية الموضوع

وتبرز أهمية هذا الموضوع في عدة أمور منها:

- أهمية التواصل في حياتنا المحاصرة في جوانبها المختلفة، فالتواصل يشكل نسغ الحياة وأساس وجود الإنسان وبعده الوجودي، فهو يمنح للإنسان بعده الحقيقي ويخرجه من العزلة التي تحد من قدراته، وتمكنه من ربط شبكات من العلاقات التي ينسجها عبر الوسائط التواصلية المختلفة المادية والتكنولوجية مع محيطه، وبدونه يكون عدماً وهباء. فإذا كانت حقيقة الإنسان تتحدد حسب تقدير ديكارت بالفكر (أنا أفكر أنا موجود) فإن هذا الوجود يبقى ناقصاً بدون تواصل.
- دوره في تحقيق التوازن النفسي والعاطفي للفرد والمجتمع والتأثير في طبيعة البناء والنظم الاجتماعية وتبادل القيم والتصورات والأفكار والتجارب بين الأفراد والجماعات والتفاعل بينهم وإدماجهم في ثقافة وهوية المجتمع، والمساهمة في بنائه على مختلف المستويات.

- إسهامه في التقريب بين الأفكار والحضارات والرؤى والتصورات بين الثقافات وتيسير الحوار والتفاعل بين الأمم والشعوب.

وتكمن مشكلة هذه الورقة البحثية في كثرة المؤلفات والأبحاث المتعلقة بموضوع التواصل وأبعاده وأدواته كثرة تزحم الباحثين بلا تحديد معياري واضح يتماشى مع التقنية الحديثة وثورة الذكاء الاصطناعي، ومن ثَمَّ كان التركيز على أربعة جوانب رئيسة تتلخص في حدود التواصل وأدواته، وعناصره، ووظائفه، وإستراتيجياته، ومجالاته.

جاءت مقاربة هذا الموضوع في أربعة مداخل رئيسة، شكلت البنية الناظمة لعناصره، هي:

1. حدود التواصل وأدواته:

يمكن بيانها وضبط معالمها من خلال مستويين لغوي واصطلاحي.

المستوى اللغوي، ويفيد الربط والجمع ورءب الصدع، فالتواصل لغة مصدر فعل "تواصل" على وزن "تفاعل"، وهو وزن يدل على المشاركة والتفاعل، ومعنى الفعل المجرد "وَصَلَ، وَصْلًا، وصِلَة ضد الهجر، و"اتصل" بالشيء"، و"تواصل" به بمعنى اِلْتأَمَ به، وتواصل الشخصان ضد تهاجرا.[1]

المستوى الاصطلاحي، ويفيد معاني مختلفة تلتقي في الدلالة على تبادل المعلومات والرسائل، شفهية كانت أم كتابية، بين متكلم أو مرسِل، ومتلقٍ أو متلقّين، باعتماد مجموعة من الوسائل الإجرائية المختلفة والمتباينة حسب ظروف التواصل وغاياته. وتختلف قنواته وآلياته باختلاف الوسائل المعتمدة في إجرائه، فهي في التواصل الشفوي، غيرها في التواصل الكتابي، فإذا كان الأول يستند على بعض المظاهر الخارجية بالأساس، كالشكل، والهيئة، والحركات، فإن الثاني يعتمد على اللغة بالدرجة الأولى، معجماً وتركيباً ودلالة حتى تؤدي الرسالة وظيفتها المتوخاة منها، دون إقصاء القيم الاجتماعية والإنسانية والأخلاقية التي تؤطّر حياتنا، وتشكل جزءا مهما من ثقافتنا.

فالتواصل بهذا المعنى، حالة إنسانية أولية وإكراه اجتماعي يتعلم الفرد من خلاله كيف يتأقلم مع قوانين المجتمع ومقتضياته. فكما لا يمكن الحديث عن الإنسانية إلا من خلال وجود مجتمع، فإن الحديث عن المجتمع لا يمكن أن يتم دون الحديث عن نشاط تواصلي يمَكِّن الأفراد والجماعات من إشباع حاجات لا يمكن أن تشبع اعتماداً على مجهودات الفرد الواحد.[2]

1. ابن منظور، لسان العرب، (وصل).
2- سعيد بنكراد، الصورة الإشهارية: آلية الإقناع والدلالة، المركز الثقافي العربي. الدار البيضاء ط2009/1 ص. 11

وتستمد التجربة التواصلية فعاليتها من العلاقة التفاعلية التي تربط بين شخصين، على الأقل، وفي إطار من التوافق اللغوي والثقافي. فكل شخص يملك القدرة على الكلام والفعل، يمكنه أن يشارك في التواصل، شريطة مراعاة مقاييس المعقولية والحقيقة والصدق، وكل المشاركين في التواصل ويرتبطون بتراث ثقافي مشترك يملكون القدرة على التواصل[3].

وتلعب اللغة دوراً كبيراً في التواصل في مستوياته المختلفة، وفي الحياة الإنسانية عامة، ولا تضاهيها في ذلك أية وسيلة أخرى من وسائل التواصل الإنساني كالرموز والإشارات، والصور والرسوم وغيرها من الوسائل؛ ولذلك يعرف الإنسان بأنه حيوان رمزي؛ أي يستخدم اللغة في تواصله اليومي، فخلافا للحيوانات لا يستخدم الناس اللغة لمجرد الإشارة إلى حالات شعورية، بل لتشكيل عقول بعضهم بعضا. فاللغة تتضمن نظاماً معقداً من القواعد، ومن المحتمل أن نظامنا في تعلم هذه القواعد محكوم فطرياً، حتى لو كان للغة التي نتكلمها مكون ثقافي قوي، إلى حد العجز عن تبادل الفهم بين الثقافات.

وهذا ما يذهب إليه مجموعة من اللسانيين الذين يرون أن الوظيفة الأساسية للغة هي التواصل، كفرديناند دو سوسير الذي يرى، أن اللغة نظام من العلامات والإشارات، هدفها التواصل خاصة أثناء اتحاد الدال مع المدلول بنيويًا، أو تقاطع الصورة السمعية مع التصور الذهني، فبالسماع نستدرك نوايا المتكلم ونحاول فك رموز لغته المسموعة[4].

2 . المسار التواصلي وعناصره:

تتحقق عملية التواصل الإنساني عبر مراحل مختلفة منها:

- المرحلة الأولى: تكوين التواصل.
- المرحلة الثانية: تتجسد في العملية الفيزيائية التي تنتقل فيها الأمواج الصوتية عبر الهواء إلى أن تدق طبلة الأذن عند المستمع، ثم تنتقل إلى دماغه.
- المرحلة الثالثة: يقوم فيها السامع بحل رموز تلك الرسالة الصوتية والتوصل إلى تركيبها الصوتي والصرفي والنحوي، ويستخلص منها المعنى الذي يقصده المتكلم في ذهنه.

وتفضي عملية التواصل اللغوي إلى تقريب المعنى الذي يقرن به المتكلم الأصوات، وهو نفس المعنى الذي يقرن به المستمع الأصوات نفسها، ويتم التواصل عندما يرسل المتكلم مرسلة عبر استعمال نفس القواعد اللغوية التي يستعملها المستمع لكي يلتقطها، ويتم إرسال هذه الرسالة على شكل تمثيل صوتي للكلام بواسطة

3- محمد نور الدين أفاية، الحداثة والتواصل. أفريقيا الشرق. ط.2. 1998. ص 182.
4. فرديناند دو سوسير، محاضرات في اللسانيات العامة، ص 25

تنظيم قواعد لغوية يمتلكها المتكلم، وهذا الإرسال يصبح إشارة لأعضاء المتكلم النطقية بوظائف الأعضاء الفيزيولوجية، فينطق المتكلم الكلام المنطوق تلتقطه أعضاء المستمع السمعية. وحتى يكون التواصل إيجابياً، يقرب المعنى إلى الأذهان، يجب استعمال لغة واحدة، واستخدام قواعد لغوية مشتركة بين طرفي التواصل تساعد على تحليل الخطاب وفك رموزه، وهي العناصر التي وضعها رومان جاكبسون للغة، Roman (Jakobson) واعتبرها خطاطة دالة لتحليل كل خطاب لغوي وفهمه، وهذه العناصر هي:

1. المرسل: يصدر عنه الخطاب أو البلاغ، قولا أو كتابة.
2. المرسل إليه: وهو شخص أو مجموعة أشخاص يستقبلون الخطاب الشفهي أو الكتابي، ينفعلون ويتجاوبون، سلباً أو إيجاباً، مع ما يقدم لهم من معطيات وأخبار.
3. الرسالة: مجموع المضامين التي يبثها المرسل ويذيعها، ويبلغها للمرسل إليه.
4. السياق: هو الخلفية الاجتماعية والسياسية والدينية التي ينطلق منها المرسل لتبليغ رسالته وفق ضوابط، وقواسم مشتركة بينه ومتلقي خطابه.
5. قناة التواصل: تربط المرسل بالمرسل إليه قناة تضمن عملية الاتصال والتواصل.
6. السنن: تقوم الرسالة على سنن، وهي مجموعة علامات أو رموز صيغت وفق قوانين وقواعد اللغة المستعملة.

إن مرسل أية رسالة يبعث برسالته إلى المرسل إليه، ولكي تكون هذه الرسالة أكثر فاعلية وإجرائية، فإنها تقتضي أولاً سياقاً تحيل عليه –وهو ما يدعى عادة بالمرجع- وهو إما سياق لفظي أو قابل لأن يكون لفظيا. وبعد ذلك تقتضي الرسالة شفرة أو سنناً مشتركاً، كليا أو جزئياً، بين المرسل والمرسل إليه. وأخيراً تتطلب الرسالة تماسكا أو صلة أو قناة فيزيائية وربطاً نفسياً بين المرسل والمرسل إليه، يسمح لهما بإقامة التواصل والحفاظ عليه[5]؛ فنحن نبث رسالة ما من أجل أن نصل إلى إقامة علاقات معينة بيننا وبين الآخرين، وقد تكون هذه العلاقات إيجابية أو سلبية، ولكنها لن تكون بهذه الصورة أو تلك، إلا بسبب العوامل النفسية والاجتماعية التي تؤطرها، ولذلك فإنه من غير الصحيح أن نتجاوز هذه العوامل عند دراسة الرسالة اللغوية، لأن تجريدها من هذه العوامل، والتركيز على بعدها اللغوي الخالص، من شأنه أن يجعل ذلك البعد قاصراً عن الوصول إلى بُغيته.[6]

[5]-Roman Jakobson essais de linguistique générale. Tome.1. Paris 1963. pp (.214-213

6- سمير شريف استيتية، ثلاثية اللسانيات والتواصل، عالم الفكر. ع. 3.م. 34. س. 2006. ص.9

وترتبط بكل عنصر من هذه العناصر وظيفة محددة. أما المرسل فوظيفته انفعالية، والمرسل إليه وظيفته تأثيرية، والرسالة وظيفتها شعرية، في حين تقوم قناة التواصل على الوظيفة الانتباهية، أما السنن فوظيفتها ميتا لسانية.

3 . وظائف التواصل:

تعددت رؤى وتصورات الباحثين حول وظائف التواصل وغاياته ومقاصده، وذلك باختلاف توجهاتهم الفكرية ومرجعياتهم النظرية، ويعتبر نموذج جاكبسون أبرز النماذج التي قاربت هذا الموضوع، وحاولت ضبط حدوده وآليات اشتغاله، وأهم وظائف التواصل كما حددها هذا النموذج:

1. **الوظيفة المرجعية La fonction référentielle:** وهي الوظيفة المؤدية للإخبار، وفيها يتم التركيز على السياق التواصلي أو على نقل المعارف والحقائق والخبرات بين المرسل والمتلقي/ المتلقين للخطاب اللغوي في سياقات اجتماعية وثقافية وسياسية متنوعة محددة بالفضاءين الزماني والمكان. وقد اعتبر جاكبسون هذه الوظيفة الأكثر هيمنة في تواصلنا اليومي، بل هي أساس كل تواصل، لدرجة أن البعض دعاها بالوظيفة التواصلية واختزل التواصل فيها، والسبب في ذلك يرجع إلى أنها أولى الوظائف التي تستخدم اللغة لأجلها .
2. **الوظيفة الانفعالية la fonction Emotive:** وتسمى أيضا الوظيفة التعبيرية، يتم التركيز في العملية التواصلية على المرسل الذي نلحظ في كلامه مجموعة من التعابير الانفعالية الدالة على رغباته، وأحلامه، ورهباته. فهي تعبير صريح عن موقف المتكلم مما يتحدث عنه، وتنزع إلى التعبير عن عواطفه ومواقفه تجاه الموضوع المعبر عنه، ويتجلى ذلك في طريقة النطق أو في أدوات تفيد الانفعال كالاستفهام والتعجب.
3. **الوظيفة التأثيرية La fonction conative:** وهي موجهة نحو المخاطب أو متلقي الرسالة، وتتوخى هذه الوظيفة فرض رد فعل معين، أو التأثير فيه من أجل استمالته وحمله على التصديق بالرسالة. ونجد هذه الوظيفة في التعابير الدالة على الإنشاء من قبيل النداء، والأمر، والاستفهام، والتمني، والترجي، والنهي، والدعاء، أي كل الأساليب التي لا تقبل معياري الصدق والكذب، إذ لا يصح أن يقال لقائلها إنه كاذب أو صادق. ولا يعتبر نموذج جاكبسون هو الوحيد في هذا المجال، بل تعددت النماذج بتعدد المدارس اللسانية والمذاهب اللغوية.

4. **الوظيفة التنبيهية La fonction phatique:** يتم التركيز فيها على قناة التواصل، وتبرز هذه الوظيفة في عبارات تهدف إلى إقامة التواصل أو الحفاظ عليه أو إطالته مثل العبارات التالية: أفهمت، أتسمعني، انبه، وهي ألفاظ وعبارات لا معنى لها إلا بقدر ما تؤديه من إبقاء حبل التواصل، والرغبة فيه.
5. **الوظيفة اللّغوية الواصفة La fonction métalinguistique:** ويتم من خلالها وصف وتحليل وحل شفرات اللغة المستعملة في التواصل اللساني. وهي لغة نجدها في عبارات المناطقة واللغويين والنحاة والبلاغيين، وكل مهتم بعلوم اللغة، كما تستعمل في الخطابات اليومية بين الناس كلما دعت الضرورة لذلك، كقولنا: اشرح لي ما تقول، ما ذا تقصد؟ والغاية منها التفاهم والتواصل.
6. **الوظيفة اللّغوية الشعرية La fonction poétique:** لا يعني منطوقها أنها وظيفة ترتبط أساساً بالشعر وحده، بل يمكننا أن نجدها أيضاً في اللغة النثرية والخطاب اليومي، وفي الخطابات الإشهارية، وفي الدعاية الانتخابية وغيرها. وهي الوظيفة التي تكون فيها الرسالة غاية في حد ذاتها، لا تعبر إلا عن نفسها، وتصبح هي المعنية بالدراسة، وتكون الرسالة موضوعا للتأمل والتفكير، وعندئذ تصبح إبداعاً فنياً يترسخ في ذاكرة الناس، مثل حالة الإبداع الشعري والروائي والمسرحي.

4. استراتيجيات التواصل ومجالاته:

استراتيجية التواصل اللفظي:

اعتبر فيرديناند دي سوسير Ferdinand de Saussure التواصل اللفظي حدثاً اجتماعياً يتم بواسطة الفعل الكلامي، ويتحقق عبر ما أسماه بدائرة الكلام،[7] ويبدأ هذا الحدث من ذهن المتكلم، حيث تظهر المفاهيم التي هي عبارة عن أحداث واعية، عن طريق العلامات اللغوية، أو الصور السمعية، فتحصل في ذهن المتكلم سلسلة من العمليات العصبية، تُصْدِرُ الأوامر إلى الجهاز الصوتي، فَيُحْدِثُ أصواتاً ملائمة لما في الذهن من مفاهيم، وتنتقل هذه الأصوات عبر موجات صوتية من فم المتكلم إلى أذن المستمع، فيقوم المستمع بتفكيك هذه الأصوات في ذهنه، فيجيب بفعل نطقي جديد وهكذا دواليك. وتتضمن هذه "الدائرة" سيرورتان فيزيولوجيتان: النطق والسمع، وسيرورتان سيكولوجيتان: تتمثلان في تحويل المفهوم إلى شفرات لغوية، تنقله إلى ذهن المستمع (Encodage) من جهة، وتفكيك الشفرة اللغوية (Décodage) في ذهن المستمع من جهة أخرى، بالإضافة إلى سيرورة فيزيائية: تتمثل في انتقال الشحنات [الكهربائية] والموجات الصوتية في الهواء من جهاز الإرسال لدى المتكلم إلى جهاز الالتقاط والاستقبال لدى السامع. ولكي تتحقق عملية التواصل هذه، لابد من توافق الدلالات التي يرسلها المتكلم والدلالات التي تصل إلى ذهن المستمع،

7Ferdinand de Saussure/ Cours de linguistique générale. Ed Payot, Paris 1968. P287.

وإلا تعذر التواصل والتجاوب، فالإنسان المستعمل للغة يمتلك في الواقع مهارتي التكلم والاستماع في آن واحد، ذلك أنه بإمكانه إرسال رسالة صوتية، كما أن بإمكانه التقاطها، ويقتضي التواصل الإنساني عادةً انتقال الإنسان بصورة متواصلة من متكلم اللغة إلى مستمع إلى اللغة[8]. فالأمر إنما هو أدوار يتبادلها كل من المتكلم والمستمع، يبدأ دور المتكلم بالانطلاق من الدلالات الذهنية وبالانتهاء عند التلفظ بالأصوات، بينما يبدأ دور المستمع بالتقاط المرسلة الصوتية، وتفكيك دلالاتها الذهنية.

وعلى الرغم من تباين دور المتكلم والمستمع، يرتبط الاستماع والتلفظ بعضهما ببعض من خلال تعاملهما مع الإشارة الصوتية الواحدة، فيتوافق في الدماغ النطق بالأصوات المختلفة والانطباع السمعي الذي تلتقطه الأذنان نتيجة هذا النطق، ويسمى هذا التوافق بين النطق والاستماع بالارتباط الصوتي المتبادل: corrélation phonétique، مع العلم أنه يبقى للتلفظ الأهمية الأساسية في مجال الإرسال، وللاستماع بالمقابل؛ الأهمية الأساسية في مجال الالتقاط؛ على النحو ذاته، فنسمي التوافق بين الدلالات في ذهن المستمع، وفي ذهن المتكلم بالارتباط الدلالي المتبادل corrélation sémantique.[9] ويبقى الموجه الأساسي لعمليتي الإرسال والالتقاط، هو المقدرة اللغوية والكفاية التواصلية لدى المستمع والمتكلم. فنحن اليوم، نعيش ثورة تواصلية عارمة اكتسحت العديد من المجالات الحيوية في مجتمعنا المعاصر، منها على سبيل المثال:

1- **المجال الاستراتيجي والأمني والعسكري:** يسهم التواصل بدور كبير في تبادل المعلومات والأخبار والخطط وتوفير إمكانات ومجالات التنسيق والتعاون والتدخل، سواء على مستوى المؤسسات أو على مستوى المجتمع، أو بين دول وهيئات وحكومات وأطراف دولية متعددة.
2- **الميدان العلمي والمعرفي والتكنولوجي**: يشكل تبادل المعلومات والأفكار والمعارف والتجارب والخبرات وأنماط الاختراع والإبداع، وكذا سرعة ودقة - وأحيانا سرية- تناقلها، مضامين وأدوات، شروطاً أساسية للتجديد والتطوير والإنماء في هذه المجالات العلمية والتقانية كلها، ولاسيما إذا تم ذلك، كما هو مطلوب، وفق إطار تواصلي فعال ومعقلن ومخطط وهادف، وخاصة في هذا الزمن الذي أصبحت فيه المعرفة بكل صنوفها وتطبيقاتها العملية، هي المصدر الأساس للثروة والسلطة والنفوذ، بخلاف ما كان عليه الأمر

8ميشال زكريا، الألسنية، المبادئ والأعلام، نشر المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، لبنان، بيروت، الطبعة الثانية. 1983، ص 49.
9المصدر السابق ص49.

في المجتمع التقليدي، المختلف في الكثير من مقومات اقتصاده وبنياته وهياكله عن مجتمع اقتصاد المعرفة أو الاقتصاد الرقمي الجديد.

3- **المجال السوسيو اقتصادي**: يحتل التواصل الناجع مكانة مركزية، وخاصة في مجال توفير الآراء والمواقف والصور والمعطيات التي يقع على عاتقها توجيه أو ترشيد عمليات الإنتاج والتوزيع والاستهلاك، وأساليب التسويق وإدارة الجودة في مختلف المؤسسات والمقاولات، والاستجابة المتوازنة لما يفرزه سياق اجتماعي ما من "طلب اقتصادي" على سلع أو منتوجات أو خدمات أو قيم مادية أو رمزية مختلفة[10]

4- **الحقل السوسيو ثقافي والسياسي:** بقدر ما تستطيع المؤسسات والمجالات الثقافية والسياسية، من جمعيات ونواد وهيئات ومنظمات نقابية أو حزبية، التحكم في توظيف ما هو متاح لها من وسائل وإمكانات تواصلية للتعريف بمشاريعها وبرامجها وأنشطتها وأهدافها الثقافية والسياسية، فإنها تستطيع - بنفس القدر- وضمن شروطها الذاتية والموضوعية أن توصل أفكارها إلى أغلب مكونات الفضاء العمومي، وأن تساهم بالتالي، وضمن حدود ومستويات مختلفة، في صناعة" الرأي العام" وتوجيهه نحو اتخاذ مواقف أو إنتهاج سلوكات ثقافية أو سياسية أو انتخابية معينة، أي تبني "ثقافة سياسية واجتماعية"، لها، كما هو معروف، غاياتها ومرجعياتها ورهاناتها وتوجهاتها وخصوصياتها المرتبطة بمواضعات الزمان والمكان[11].

5- **المستوى الكوني:** بالنظر إلى ما أصبح العالم يعيشه من اضطرابات وتقلبات في ظل النظام الدولي الجديد، ولاسيما بعد "نهاية الحرب الباردة" وما أعقبها وتساوق معها من تهاوٍ للعديد من القناعات والمرجعيات والإيديولوجيات، ومع بروز النزاعات والحروب والصراعات وبؤر التوتر والتطرف والإرهاب والاحتجاج المتواتر على هيمنة قطبية أحادية العولمة، صار التواصل قيمة محورية، يتم النظر من خلالها لحل المشكلات والنزاعات وجسر عبور إلى بلورة "ثقافة كونية سياسية جديدة" ينتظر أن تشكل إطاراً إرشاديا (Paradigme) موجها لحوار بناء منتج ومتكافئ بين الثقافات والحضارات والدول والمجتمعات والأمم والشعوب، وتجسير أو ردم ما بين هذه الكيانات، وترسيخ قيم وأسس الثقافة الكونية النابذة لكل معتقدات ومسلكيات التطرف والإرهاب والعنف والصدام والإقصاء والنبذ والكيل المزدوج والاحتكار والتنكيل بالبشر والديانات والحضارات، واستبدال كل ذلك بقيم وأخلاقيات الحوار والتواصل والتعاون

10- أحمد فريقي، التواصل التربوي واللغوي (دراسة تحليلية)، ط.2011. ص.4.
11. المرجع السابق، ص5.

والتسامح واحترام مبادئ العدالة والديمقراطية وحقوق الإنسان وكافة أشكال التعدد والتنوع والاختلاف، مما يكرس "أنسنة" متنامية واعية مسؤولة وهادفة للعالم برمته.[12]

6- **المجال التربوي:** إن العملية التعليمية التعلمية، بكل أبعادها ومضامينها التربوية والبيداغوجية والوسائل الديداكتيكية والعلائقية الاجتماعية الإنسانية، هي تحديداً وبالتعريف، عملية تواصلية بالمعنى الشمولي، ذلك أنها تقوم في مكوناتها وأطرافها الرئيسية، على تواصل جدلي تفاعلي مسترسل بين: مرسل/ مدرس من جهة، ومتلق/ تلميذ من جهة ثانية، حول مضامين رسالة/ منهاج دراسي من جهة ثالثة، وعبر وسائط متعددة من صوت وصورة. ولذا فإن من بين أهم عناصر تقييم جودة ونجاعة هذه العملية مدى عمق وقوة وشمولية وفعالية ما يجمع بين مكوناتها وأطرافها من تواصل منتج عميق، ذلك هو ما يؤكد عليه ما عرف في الحقل التربوي منذ عقود مضت بـ "النموذج التربوي التواصلي"، وما تستمر في التأكيد عليه أيضا نظريات وطروحات وأساليب وتوجهات تربوية حديثة متعددة في التدريس والإعلام والتوجيه وتدبير العلاقات.[13]

لقد مهدت علاقة اللغة والتواصل لوجود مفهوم جديد على الساحة التربوية هو مفهوم "التواصل اللغوي" الذي يقصد به نقل المعاني بين المرسل والمتلقي بواسطة اللغة. فعندما يتواصل الإنسان مع غيره اتصالاً لغوياً بغية التعبير عن الذات ونقل المشاعر والأحاسيس فهو إما أن يكون متحدثاً، وإما أن يكون مستمعاً، وفي جميع الحالات يمر الإنسان بعمليات عقلية مضمونها ومادتها اللغة.

وعملية التواصل اللغوي تتم عادة عن طريق التفاعل المتبادل بين طرفين هما المرسل والمتلقي وبينهما رسالة لغوية مكتوبة أو منطوقة تمر عبر قناة التواصل لتؤدي إلى إشباع حاجات المتخاطبين، كالتعبير، أو الإفهام، أو الإقناع، أو التأثير.

ولعل من أبرز أهداف التواصل اللغوي إكساب المتعلمين الكفاءة التواصلية، حيث لا يقتصر تدريس الفنون والمهارات اللغوية على تحصيلها فقط، ولكن يجب اكتسابها كأحد أوجه الكفاءة التواصلية، وهذه الكفاءة تشتمل أربعة أبعاد رئيسة هي:

- الكفاءة النحوية، وذلك فيما يتعلق بصحة الأداء النحوي والصرفي أداء يخلو من كل لحن.
- الكفاءة الاجتماعية، وتتضمن إدراك السياق اللغوي الاجتماعي الذي يحدث فيه التواصل، ويرتبط أساساً بالعادات والأعراف والمواقف.

12- المرجع السابق، ص.5.
13- المرجع السابق، ص.6

- كفاءة الخطاب، وتتصل بترابط المعاني بين المشاركين وقدرتهم على الإفهام والتفاهم.
- الكفاءة الاستراتيجية، ويقصد بها الطريقة التي يستخدمها المتحاورون لبدء التواصل وإنهائه والحفاظ عليه وإصلاحه وإعادة توجيهه الوجهة الصحيحة.

إن هذا الاهتمام في تدريس اللغة عبر مدخل التواصل اللغوي لاقى رواجاً كبيراً في كثير من النظم التربوية وحظي باهتمام ملموس في مراكز تطوير المناهج والمتخصصين في تعليم اللغات في العالم، وذلك لأهميته في تمكين المتعلمين من الكفاءة التواصلية التي تعد من أهم أهداف تعليم اللغة، كما صاحب ذلك تطور واضح في إجراءات تدريس مهارات اللغة من خلال التداخل بين اللغة والتواصل، لأن تعليم اللغة من خلال مدخل التواصل اللغوي أدى إلى حدوث جودة في تعلم المهارات اللغوية وتنميتها، ولأن التواصل أدى إلى زيادة وتأكيد الممارسة والخبرة اللغوية، إذ بجانب الوصول إلى المعنى والمفردة الصحيحة والقواعد السليمة زادت القدرة على التخاطب والتفاعل بين المتعلمين داخل الفصل الدراسي وخارجه[14].

إن كثيراً من المداخل التقليدية في تعليم اللغة تركز على التكرار الآلي للعبارات وعلى الجمل الجافة البعيدة كل البعد عن الواقع النفسي والاجتماعي للمتعلم، مما أدى إلى افتقاد المتعلم القدرة على التواصل الحقيقي لعدم قدرته على توظيف اللغة التوظيف الأمثل.

إن الإنسان لا يمكن له أن يتواصل بدون لغة - إلا في حالات استثنائية-، فالعملية في مختلف مظاهرها ليست عملية شكلية تتم في ظرف هادئ ومثالي، وبسيط، وتجريدي، ولكنها عمل إنجازي يتم في وضعية أو موقف معين له اقتضاءاته وتعقيداته، ولذلك، يجب أخذ الموقف التواصلي بعين الاعتبار من خلال الاهتمام بالاستعمالات اللغوية، معجماً وتركيباً. فالمرسل يختار وينتقي مادته اللفظية من المعجم الذي يمتلكه، ويفهمه المتلقي مع مراعاة القواعد والأعراف والمواضعات، والنواميس الاجتماعية والثقافية الضابطة لاستعمال اللغة واستخدامها في مواقف تواصلية معينة. فنظام التواصل اللغوي لا يقتصر فقط على معرفة القواعد اللغوية واحترامها نطقا وكتابة، وهو ما سمّاه شومسكي بالكفاية اللغوية، بل يتجاوزها إلى معرفة القواعد الاجتماعية والسيكولوجية والثقافية التي تتحكم في استعمال اللغة، وتوجه العمل بها "فالذات المتكلمة، قادرة ليس فقد على إنتاج وتأويل جمل نحوية، بل قادرة أيضاً على إنتاج ملفوظات énoncés مرتبطة فيما بينها بشكل منسجم ومتلاحم، محترمة لبعض المواضعات والأعراف والنواميس، وخاضعة

14- المرجع السابق، ص 6

لمواقف تلفظية"[15]. فلا ينبغي أن نفصل في أي فعل تواصلي لفظي بين معرفة اللغة (القواعد وشفرات نقل الحديث)، ومعرفة استعمال اللغة savoir faire (المواضعات والأعراف والسياقات والمقامات التواصلية)[16]. فالمتكلم أو المرسل لا يؤسس كلامه أو رسالته على جمل معزولة ومستقلّة دلاليا بعضها عن بعض، وإنما ينشئ خطابا تواصليا يراعي فيه مقام التداول بالدرجة الأولى. "لقد أكدت أبحاث سورل وأوستين (Searle-Austin)، أن الوحدة الأساسية في التواصل الإنساني ليست هي المقطع أو الجملة، بل إنها فعل الكلام Acte de parole، فعندما يتكلم شخص فإنه يوظف اللغة لأمر ما، للطلب أو للبرهنة أو النداء أو التهديد، وهي مظاهر فعلية للكلام، فأن تقول إن شيئاً حسن، حسب سورل، يعني أن تفعل Dire c'est faire، وهذا الفعل لا يقوم على شكل اللغة وحده، ولا على المظاهر الدلالية والسيكولوجية للغة، وإنما على المكونات التالية:

- إنه نشاط فيزيقي ونحوي يستهدف توليد الملفوظات: (كلامي Locutoire).
- إنه نشاط يتوخى تحقيق هدف معين (طلب، تحذير، أمر) (تكلمي illocutoire).
- إنه فعل يحدث لدى المتلقي رد فعل معين (رفض، قبول) (تكليمي Perlocutoire)"[17].

7- **المجال السياسي:** يعتبر التواصل أداة الفاعل السياسي ووسيلته الأساس في أداء عمله، فرجل السياسة يقضي الجزء الأكبر من وقته في التواصل مع الآخرين – كتابياً أو شفهياً-، وقد أظهرت بعض الدراسات أن رجال السياسة يقضون ما بين 70% و80% من وقتهم في شكل من أشكال الاتصال، لأن كل جانب من جوانب العمل السياسي يرتبط بطريقة عملية بالاتصال، وهو بدوره مؤثر في نجاح الأداء في هذه الجزئية أو فشلها. ولذلك يعتبر التواصل الفعال من الأدوار المهمة التي يضطلع بها رجل السياسة، ومن خلاله يتمكن من تحقيق العديد من الأهداف المشتركة مع جميع الأطراف. وتعتبر اللغة الأداة الأساس في إنجاز عمله، فهي الوسيط الأساسي للحوار والأداة الناقلة للأفكار والمعلومات والقرارات، والوسيلة الأساسية للتعبير عن الرغبات. ولقد أثبتت التجارب، أن اللغة الواحدة لها أكثر من مزية، إذ يتحقق بواسطتها التواصل بكيفية أكثر، لارتباطها الوثيق بالمجتمع الذي تؤثر فيه، ويؤثر فيها، وتجعل المرء بالتالي يحس

15-T.C. Jupp et autre: Apprentissage linguistique et communication C.L.E. international. Paris 1978. P.170.

16- المرجع السابق 170

17- عبد اللطيف الفارابي، البعد التواصلي للعلاقة، ضمن كتاب: المدرس والتلاميذ، أية علاقة، جماعة من الباحثين، مطبعة نجم الجديدة، الجديدة، ط1 1989، ص47

بانتمائه الاجتماعي والسياسي، ومن ثَم يطور ويقوّي روابطه وعلاقاته الاجتماعية والسياسية. إذ بواسطتها يتمكن من تحقيق التفاعل الاجتماعي مع الآخر، "فعندما يتصل شخص بشخص آخر، ويتعامل معه، فإن سلوك كل منهما يتأثر ويتغيّر بسلوك الآخر، وينظر كل منهما إلى الآخر كشخص له اتجاهاته وقيمته وتوقعاته وأحكامه، وأن تصرف كل شخص يتوقف إلى حد ما على اتجاهاته نحو الآخرين، وتوقعاته عن استجابة الآخرين المحتملة نحوه"[18].

ويزداد الأمر أهمية عندما يرتبط بالتدبير السياسي، فالمسيّر الناجح والفعال، هو الذي تتوفر فيه جملة من المهارات الاتصالية، وخاصة المهارة اللغوية، فهو يمثل حلقة الوصل بين مختلف الفرقاء السياسيين، لذلك فهو مطالب بخلق نوع من التفاعل بين جميع مكوناتها من جهة، وبينها وبين الفاعلين الخارجيين من جهة ثانية. وعليه، فاختيار اللغة المناسبة في التواصل يعد من أهم الركائز الأساسية لتحقيق ذلك ، لأن فهم سلوك الآخرين لا يتم إلا من خلال النظر إلى الأفراد الذين يشكلون الجماعة التي ينتمي إليها الشخص، والتعرف إلى الكيفية التي يتفاعلون بها مع بعضهم البعض بما يحقق في النهاية شخصية مميزة لكل جماعة من الجماعات الموجودة داخل البناء الاجتماعي، ويساعد في التعرف على علاقات الأفراد ببعضهم البعض وعلاقتهم بالمؤسسات التي ينتمون إليها، أو يتعاملون معها، ويجعل منها نتاجاً للتفاعل الإنساني، فالأفراد الذين يعملون في مجال ما، يختارون أنماط السلوك التنظيمي والأهداف والرموز بما يوجه التفاعل التنظيمي بين المؤسسة و المؤسسات الأخرى، ويتحدد البناء التنظيمي للمؤسسة بناءاً على الدور الذي تقوم به في المجتمع، وبهذا يكون الاتصال التنظيمي هو دراسة العلاقات العامة، مما يسهم في تقديم تفسير وشرح كل ما يتعلق بالظاهرة التنظيمية، كما يساعد على اختيار إدارة العلاقات العامة ومسؤوليها بأفضل الاستراتيجيات والقواعد التنظيمية التي تنظم علاقات المؤسسة سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي.

إن أفضل طريقة للنظر إلى المجتمع هي اعتباره نظاما للمعاني، وبالنسبة للأفراد فإن المساهمة في المعاني المشتركة والمرتبطة برموز اللغة تعد نشاطاً مرتبطاً بالعلاقات بين الأشخاص، تنبثق منه توقعات ثابتة ومفهومة لدى الجميع.

كما أن الروابط التي توحد الناس والأفكار التي لديهم عن الآخرين، ومعتقداتهم حول أنفسهم، تعد كلها أبنية شخصية من المعاني الناشئة عن التفاعل، وهكذا فإن المعتقدات الذاتية لدى الناس عن أنفسهم وعن الآخرين هي أهم حقائق الحياة الاجتماعية، مما يجعل من السلوك الفردي في موقف ما، يتوقف على

18. الشعيب أخضر، العلاقات الاجتماعية وعلم النفس دار الميزان للنشر، لبنان، 2000، ص45.

المضامين والمعاني التي تربط الناس بهذا الموقف، فالسلوك ليس رد فعل أوتوماتيكي، أو استجابة آلية لمؤثر خارجي، ولكنه ثمرة أبنية ذاتية حول النفس والآخرين، والمتطلبات الاجتماعية للموقف.

التوصيات

هذه بعض العناصر المكونة لفعل التواصل وآليات اشتغاله ووظائفه، وهي تبرز أهميته في الحياة في أبعادها المختلفة النفسية والاجتماعية والثقافية والتربوية والسياسية ودوره في تحقيق الوجود الإنساني وبناء قنوات وجسور الحوار بين الأمم والشعوب، لكن العصر يفرض تطوير أدوات التواصل وتكييف نظرياته وفق مستجدات الحياة المتسارعة، ومراعات الخصوصيات الثقافية والمجتمعية في عملية التواصل حفاظاً على الخصوصيات القيمية والحضارية.

البيبليوغرافيا

- أحمد فريقي، التواصل التربوي واللغوي (دراسة تحليلية)، ط.2011.
- سعيد بنكراد، الصورة الإشهارية: آلية الإقناع والدلالة، المركز الثقافي العربي. الدار البيضاء ط2009/1.
- سمير شريف استيتية، ثلاثية اللسانيات والتواصل، عالم الفكر. ع. 3.م. 34. س. 2006.
- الشعيب أخضر، العلاقات الاجتماعية وعلم النفس دار الميزان للنشر، لبنان، 2000.
- عبد اللطيف الفارابي، البعد التواصلي للعلاقة، ضمن كتاب: المدرس والتلاميذ، أية علاقة، جماعة من الباحثين، مطبعة نجم الجديدة، الجديدة، ط1 1989.
- محمد نور الدين أفاية، الحداثة والتواصل. أفريقيا الشرق. ط.2. 1998.
- ميشال زكريا، الألسنية، المبادئ والأعلام، نشر المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، لبنان، بيروت، الطبعة الثانية. 1983.
- Ferdinand de Saussure, Cours de linguistique générale. Ed Payot, Paris 1968.
- Roman Jakobson essais de linguistique générale. Tome.1. Paris 1963.
- T.C. Jupp et autre, Apprentissage linguistique et communication C.L.E. international. Paris 1978.