إشكالية التواصل وأركان العملية التواصلية

The problem of communication and the pillars of the communicative process

عبد الله الحتوك *

مختبر المغرب: التاريخ والعلوم الشرعية واللغات كلية الآداب و العلوم الإنسانية سايس – فاس

جامعة سيدي محمد بن عبد الله (فاس. المغرب)

Abdullah Al Hatouk

Morocco Lab: History, Sharia Sciences, and Languages Faculty of Letters and Human Sciences, Sais - Fez

University of Sidi Mohamed Ben Abdallah (Fez – Morocco)

abdellah8787@gmail.com

تاريخ استلام المقال:2021/05/05	تاريخ القبول: 2022/01/04	تاريخ النشر:2022/06/15

ملخص

يهدف هذا البحث أساسا والذي اخترنا له العنوان أعلاه إلى تسليط بعض الضوء على مفهوم التواصل الذي يعتبر من المفاهيم الأكثر تعقيدا وذلك لكونه يتخد أشكالا وتمظهرات متعددة بحيث أن كل علم يتناوله حسب آليات التحليل التي يتبناها. ومن جهة أخرى حاولنا كذلك تحديد العناصر الأساسية المشكلة للعملية التواصلية، (المرسل، المرسل إليه، الرسالة، السنن ...).

الكلمات المفاتيح: التواصل؛ المرسل؛ المرسل إليه؛ العملية التواصلية؛ الرسالة.

Abstract

This research mainly aims, for which we chose the title above, to shed some light on the concept of communication, which is considered one of the most complex concepts, because it takes multiple forms and manifestations so that every science deals with it according to the analysis mechanisms that it adopts. On the other hand, we also tried to identify the basic elements of the communicative process (sender, addressee, message, code, context...).

Keywords: Communication, Sender, Addressee, Communicative Process, Message.

* **المؤلف المرسل:** عبد الله الحتوك **البريد الإلكتروني:** abdellah8787@gmail.com

1.مقدمة

يعد التواصل من أهم وسائل تحقيق التكامل الإنساني على مستوى تبادل الأفكار والمعلومات لتصحيح السلوك ، وهو حاضر في جميع المجالات وجميع الظروف فلا تستقيم حياة الإنسان إلا به،أو كما عبر عنه الأستاذ "محند الركيك":أنه ذلك العلم الجوكيري/الزئبقي، الذي يتمظهر في كل العلوم على اختلاف مجالاتها وتخصصاتها. قال ابن خلدون " إن الاجتماع الإنساني ضروري" (الركيك، 2006). (بمعنى أن حياة الإنسان لا تستقيم إلا بالتعاون مع أبناء جنسه لتوفير الغذاء والملبس والمأوى... ومن هنا تتجلى أهمية التواصل بين الأفراد في المجتمع سواء أكانوا تابعين أو متبوعين ، رؤساء أو مرؤوسين ، وذلك من أجل حفظ النوع وتأمين البقاء...) وقد أصبح التواصل اليوم علما مستقلا بذاته ومن أهم العلوم التي تدرس في المدارس والجامعات و المعاهد، لضبط قواعده، و اكتساب مهاراته، وإشاعة ثقافة التواصل، قصد تحقيق البناء المتكامل في كل مجال من مجالات الحياة.

إن عملية التواصل ظاهرة إنسانية شمولية، عملية طبيعية ولدت مع بدء خلق الإنسان حين استخلفه الله في أرضه، ومن ثم شكل التواصل - باعتباره نشاطا إنسانيا - مرتعا خصبا للبحث وإثارة إشكالات وقضايا فكرية متعددة المشارب، ومختلفة الرؤى والتوجهات، فكانت تمظهراته بؤرة للنقاش والدراسة، تناولها العلماء والباحثون... وأسسوا لها نظريات عديدة ومناهج متنوعة، وتجاذبته حقول معرفية مختلفة (علم النفس وعلم الاجتماع واللسانيات والسيميائيات وعلم الإعلام...)، معتبرة التواصل قواما للحياة الإنسانية، وخيطا مطاطيا لا تستقيم حياة الأفراد إلا عبره وبواسطته، ولا يتحقق مراد الإنسان إلا من خلال تحقيق التواصل مع الكون الذي يحيط به.

ونظرا لما تعرفه العلوم من تكامل في معالجة الظواهر الإنسانية، لم يعد البحث اللساني مقتصرا على معرفة ودراسة اللغة في قوالبها النحوية أو الصرفية أو الدلالية أو التداولية... وإنما تجاوز ذلك ليتسع مجال اهتماماته وتتنوع موضوعاته، ومن بين هذه الموضوعات على سبيل المثال- لا الحصر- البحث في موضوع الكيفية التي يشتغل بها الذهن البشري أثناء فهم اللغة وإنتاجها وطريقة اكتسابها وتعلمها والعوامل المؤثرة في ذلك، وعلى هذا الأساس فإن" البحث في عمق إشكال التواصل يستلزم تنويع طرائق النظر في تفاصيله من زوايا متعددة وبمقاربات مختلفة: متقابلة أو متكاملة سواء من حيث استكشاف

E-ISSN - 2773-2886 / ISSN - 2773-2894

ظواهره ومناهج اشتغالها عليه، أو من حيث تحديد أشكال تجليها واستقراء منطلقاتها ووظائفها في الذهن والنفس، والمجتمع والمؤسسات التربوية والتعليمية..."(بوعناني، 2011، ص08).

2. في مفهوم التواصل

1.2. إشكالية التعريف

1.1.2.الدلالة الاشتقاقية

تعود كلمة "تواصل" في المعاجم العربية القديمة إلى (و ص ل)، وهي تعني ضم شيء إلى شيء آخر، أو ارتباط شخص بشخص آخر، أو بلوغه أو الانتهاء إليه، وهي ضد الوصل والقطع و الصرم. قال ابن فارس:"الواو والصاد واللام":أصل واحد يدل على ضم الشيء حتى يعلقه". وقال الفيروزآبادي: وصل الشيء بالشيء وصلا وصلة،ووصَله :لآمه وبلغه وانتهى إليه. وقال ابن دريد: والوصل وصلك بالشيء نحو الحبل وغيره والوصل ضد القطع " وقال ابن منظور:" وصل الشيء الى الشيء :انتهى إليه وبلغه، وصله إليه و أوصله: أنهاه إليه و ابلغه إياه.....والتواصل ضد التصارم."(ابن منظور، مادة: وصل).

قد بقيت كلمة "وصل" في المعاجم العربية الحديثة مرتبطة بمعاني الضم والجمع والربط والإبلاغ والالتقاء والاجتماع، فقد ورد في المعجم الوسيط ما يلي:اتصل فلان: دعا دعوة الجاهلية، وهو ان يقول: يا فلان. واتصل إلى بني : ثم انتمى وانتسب. واتصل الشيء بالشيء:مطاع وصل به. تواصلا: خلاف تصارما.توصل إليه: انتهى إليه وبلغه. واتصل تلطف حتى وصل إليه. واتصل: توسل وتقرب. يقال:توصل إليه بوصل أو سبب. استوصلت المرأة سالت أن يوصل شعرها بشعر غيرها". لقد تفرع عن الجذر الثنائي "ص ل"بعد انتقال العربية من مرحلة الثنائية إلى مرحلة الثلاثية إلى "وصل الذي انقرض من العربية والساميات):المشتقات الآتية: وصل،إيصال،اتصال،توصيل،صلة،وصلة،تواصل. ونشير إلى أن هدا الأخير (تواصلا باعتباره بيت القصيد في هدا البحث) أتى على صيغة تفاعل التي تحيل مورفولوجيا على وصرفيا ودلاليا على صفات: تشارك، تفاعل، تبادل تفاهم تعاون توافق تراضي تناغم تلاقح....تدل هده الصيغة اللغوية على وجود شخصين أو أكثر يتواصلان ويتعاونان ويتبادلان معلومات أو أخبارا، أو يناقشان قضية ما أي أنهما يقومان بأعمال وأمور مشتركة بينهما وفق نظام تواصلي متفق عليه مسبقا من قبل عشيرة ما، أو ممن طرف مجموعة أفراد"(الركيك، 2006، ص9).

أما في المعاجم الغربية فقد ورد كلمة تواصل فقد تعدد التعريفات التي قدمت للتواصل فمنها من عرفه باعتباره { فعلا لإيصال شيء ما: رأي، رسالة، معلومة ،ويضيف على أن المصطلح في علم النفس يشير الى نقل خبر داخل مجموعة من ما والنظر إليه في علاقاته مع بنية هده المجموعة}

.(La rousse, 1974, P232)

ويتصور معجم (**le litré**) التواصل من خلال مظاهره المختلفة نستخلص منها ما هو أساسي / فعل الإخبار أي نتيجة هدا الفعل .....تبادل المستندات عن معرفة الخصم معلومة .....

(Le littré, 1974, P1036-1037)

مما لا شك فيه أن هناك مصطلحات في العربية تقارب أو توازي ما يقصد بمصطلح"**communication**" الفرنسي أو الانجليزي ومنها البيان والتبليغ والإخبار والبلاغ والاتصال والتواصل.....لكن برجوعنا إلى ما ورد في كتب اللغة وجدنا ان ما يطغى كمقابل للمصطلح أي "**Communication**" هي المصطلحات الأربع الأخيرة المذكورة آنفا فهل ترجم المصطلح انطلاقا من الجذر { و ص ل) أو من (ب ل غ) وقد ذيل "الأستاذ "الرايص" في كتابه سؤالا حول المسألة مفاده كالآتي:

ما وجهة نظر اللسانيين العرب تجاه وظيفة التواصل انطلاقا من تعريفاتهم للغة؟

ومن المعلوم أن جل اللسانيين اتفقوا على تعريف اللغة انطلاقا من الوظيفة التي تؤديها خدمة للبشرية جمعاء وهذا صنف من أصناف التعريف يمكن أن نركن له طبعا"(الرايص، 2007، ص30).

ولعل أول الآراء التي أوردها نجد إبراهيم أنيس الذي يقول < أنه من الغباء أن ننساق مع بعض الفلاسفة الذين تصوروا أن الهدف من الكلام كان التفاهم وإيصال المعاني إلى السامع) (الرايص، 2007، ص29).

ويعني هذا أن الهدف هو التفاهم والإيصال حسب اصطلاحه وقد أضاف قائلا "فلم يكن الإنسان الأول معنيا بالأفكار عناية هؤلاء الفلاسفة، لكن كانت عنايته مقصورة على الغرائز والعاطفة ولعل الحب والغريزة الجنسية أقوى هذه العواطف فهو ينطق أو يصوت ليسترعي انتباه الأليف ويثبت وجوده واستقلاله "(الرايص، 2007، ص32).

E-ISSN - 2773-2886 / ISSN - 2773-2894

ونلاحظ هنا أن إبراهيم أنيس قد تبنى وجهة نظر مخالفة لتعريف فلاسفة اللغة، الذين عرفوا اللغة بان لها هدف وغاية هي التفاهم والإيصال في حين انه لم يراع أن تنبيه الأليف بالكلام تواصل.كيف يحصل هذا والحقيقة بخلاف ذلك، وهي أن الإنسان اجتماعي بطبعه كما ذكر ذلك ابن خلدون في مقدمته.

وأكد أحمد المتوكل أنه لا يمكن في نظر الوظيفيين وصف خصائص العبارات اللغوية وصفا ملائما، إلا إذا روعي في هذا الوصف الطبقات السياقية الممكن أن تستعمل فيها في حين أن رأيَ غير الوظيفيين يقول أنه من السائغ أن يتم وصف خصائص العبارات اللغوية بمعزل عن السياق على أساس أنها مجموعة من المبادئ العامة المتعلقة بالخصائص الصورية. "فاللسان الطبيعي يفطر عليه الطفل في حين أن اللغويين الوظيفيين يتصورون هذه المبادئ على أساس أنها مبادئ بين الخصائص الصورية للسان الطبيعي ووظيفة التواصل"(الرايص، 2007، ص31).

2.1.2.الدلالة الاصطلاحية

يراد بالتواصل في الاصطلاح على أنه عملية نقل الأفكار والتجارب وتبادل المعارف والمشاعر بين الذوات والأفراد والجماعات، وقد يكون هذا التواصل ذاتيا شخصيا أو تواصلا غيريا، وقد ينبني على الموافقة أو على المعارضة والاختلاف. ويفترض التواصل أيضا - 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"(الرايص، 2007). يتبين لنا عبر هذا التعريف أن التواصل هو جوهر العلاقات الإنسانية ومحقق تطورها. لذا، فالتواصل له وظيفتان من خلال هذا التعريف:

وظيفة معرفية: تتمثل في نقل الرموز الذهنية وتبليغها زمكانيا بوسائل لغوية وغير لغوية، ووظيفة تأثيرية وجدانية: تقوم على توطيد وإرساء العلاقات الإنسانية وتفعيلها على مستوى اللفظي وغير اللفظي.

E-ISSN - 2773-2886 / ISSN - 2773-2894

وهناك من يعرف التواصل بأنه:" هو العملية التي بها يتفاعل المراسلون والمستقبلون للرسائل في سياقات اجتماعية معينة وللتواصل ثلاث وظائف بارزة يمكن إجمالها في:

- التبادل:**Echange**
- التبليغ:**Transfert**
- التأثير: **Impact**

ويعرف التواصل أيضا بأنه هو: " تبادل المعلومات والرسائل اللغوية وغير اللغوية، سواء أكان هذا التبادل قصديا أم غير قصدي، بين الأفراد والجماعات". (حمداوي، 2007)

لا يقتصر التواصل بالتالي على ما هو ذهني معرفي ، بل يتعداه إلى ما هو وجداني وما هو حسي حركي وآلي. أي أن التواصل: ليس مجرد تبليغ المعلومات بطريقة خطية أحادية الاتجاه، ولكنه تبادل للأفكار والأحاسيس والرسائل التي قد تفهم وقد لا تفهم بنفس الطريقة من طرف كل الأفراد المتواجدين في وضعية تواصلية. ومن هنا، فالتواصل هو عبارة عن تفاعل بين مجموعة من الأفراد والجماعات يتم بينها تبادل المعارف الذهنية والمشاعر الوجدانية بطريقة لفظية وغير لفظية.ويضيف الأستاذ "محند الركيك" معرفا التواصل بقوله:"التواصل نظام إخباري اجتماعي وتربوي يستلزم عناصر مشاركة ومتفاعلة فيما بينها، ويشترط في هذه الأطراف المشاركة في السيرورة التواصلية توافرها على نية وقدرة إرسال الرسائل واستقبالها وتأويلها وفهمها عبر استعمال شفرة وقناة تستعمل رموزا وعلامات وقوانين متفق عليها سلفا مستندين في ذلك إلى مرجع ثقافي و سوسيو-سيكولوجي مشترك"(الركيك، 2006، ص17).

ويحدد صاحب "قاموس اللسانيات" جون دبوا مفهوم التواصل"في الآتي: "التواصل هو تبادل لفظي بين ذات متكلمة ومنتجة للقول(**énoncé**)موجه إلى ذات أخرى متكلمة، والى مخاطب (محاور) يلتمس إجابة ضمنية أو معلنة. وعليه، فالتواصل هو بين ذاتي .....لم يكتفي جون دبوا بتعريفه اللساني هذا،بل أورد تعريف علم النفس اللغوي لهذا المفهوم على الشكل التالي:

سيرورة التواصل هو قيام المتكلم وإشراك العلامة-المعنى مع الأصوات،وفي مقابل ذلك يقوم المستمع بربطها(أي العلامة-المعنى)بهذه الأصوات ذاتها"(الركيك، 2006، ص16).

E-ISSN - 2773-2886 / ISSN - 2773-2894

ويبقى مفهوم التواصل يكتنفه الغموض نظرا لتعدد اهتماماته وتداخله مع مختلف العلوم، ولدخوله كذلك لدخوله في علاقة ترادف واشتراك مع مجموعة من المصطلحات التي تشاركه الدلالة سواء من حيث الجذر أو من حيث الحقل الدلالي، مثل: التواصل الإيصال والتبليغ والإخبار والتخاطب والمخاطبة والإبلاغ والتحاور أو المحاورة وهلم جرا.

وقد حاول طه عبد الرحمان التمييز بين الفئة الأولى ذات الجدر المشترك من حيث جعل التواصل مقولة كبرى تشمل الوصل الذي هو نقل الخبر والإيصال الذي هو نقل الخبر مع إخبار المخبر والاتصال هو نقل الخبر مع اعتبار المخبر والمخبر إليه معا ويضيف صاحب المقال من جهته التوصيل الذي هو نقل الخبر مع اعتبار الخبر والمخبر إليه والمخبر عبره.(عبد الرحمن، 1993-1994، ص50).

-أما فيما يخص مفهوم التواصل عند الأصوليين و المفسرين المسلمين قدماء كانوا أم محدثين فلا شك أنهم انطلقوا في شرحه وتفسيره انطلاقا من الآيات التي ورد فيها الجذر "و ص ل" في القرآن الكريم ولا شك أن كل مفسر أعطى لمفهوم التواصل تعريفا بحسب الخلفية العقدية التي يتبناها سواء كان مذهبا أو فرقة كلامية (سنة، معتزلة خوارج وغيرهم...).

- ورد تفسير التواصل في ماهيته اللغوية موحدا بين المفسرين حيث جعلوه نقيض القطع.

- ورد في القرآن الكريم الفعل "وصل" في قوله تعالى [الذين ينقضون عهد الله من بعد ميثاقه ويقطعون ما أمر الله به أن يوصل ويفسدون في الأرض أولئك هم الخاسرون](البقرة، 26)

كما جاء في نفس السياق قوله تعالى: [والذين ينقضون عهد الله من بعد ميثاقه ويقطعون ما أمر الله به أن يوصل ويفسدون في الأرض أولئك لهم اللعنة ولهم سوء الدار].

يقول **الزمخشري** في تفسير قوله تعالى [الخاسرون] لأنهم استبدلوا النقض بالوفاء،والقطع بالوصل والفساد بالصلاح"(الرعد، 26) ويأتي في نفس السياق قوله تعالى [والذين يصلون ما أمر الله ب

E-ISSN - 2773-2886 / ISSN - 2773-2894

هان يوصل ويخشون ربهم ويخافون سوء الحساب]"(الزمخشري، 2009)1ففسر الوصل أيضا بعدم القطع. (الطبري، 2001)2

ومن الآيات التي ذكر فيها لفظ الوصل قوله تعالى: [**إلاَّ الذِينَ يصلُون إلى قَوْم بَيْنكُم وَبَيْنَهُم مِيثَاقُ أو جُاءوكُم حَصرتْ صُدُورُهمْ، إن يُقاتِلُوكُم أوْ يَقْتُلُوا قَوْمَهُم**](النساء، 90)

"يقول القرطبي في تفسيره للآية: "فقال إلا الذين يصلون أي يتصلون بهم ويدخلون فيما بينهم في الجوار والحلف...وقال أبو عبيد يصلون ينتسبون ,' ...وأنكره العلماء، لان النسب لا يمنع من قتال الكفار وقتلهم...قلت: حمل بعض العلماء منى ينتسبون إلى أهل الإيمان، أي أن المنتسب إلى أهل الإيمان آمن إذا أمن الكل منهم، لا على معنى النسب الذي هو بمعنى القرابة"(القرطبي، 2013)3

3.العناصر المشكلة للعملية التواصلية

تُعرّف سيرورة التواصل بوصفها عملية نقل الرسائل من باعث إلى مستقبل عبر قناة (أداة تواصلية) "مستفيدة في هذا الشأن من تداخلات فرعية لرسالة التغذية الراجعة، الأمر الذي يؤدي إلى إشراك الفعل-الحدث مع الرسالة-الخبر، وكذا وساطة مترابطة ومتبادلة. وفي هذه الحالة يتدخل الساق لإعطاء معنى لهذا التبادل. بيد أن ثمة من يعتبر سيرورات التواصل هي نفسها سيرورات السياق أو التسييق على اعتبار أنها الموجهة والمغيرة لأبعاد متعددة أساسية في العملية التواصلية كالبعد المكاني، والبعد الزمني، والبعد العلائقي، والبعد المعياري، والبعد الذاتي، ويمثل كل بعد من هذه الأبعاد واحد من أبعاد كل "**سياق عام**" تدرج في إطار ظاهرة تواصلية. نظرا للدور الحيوي الذي تضطلع عليه السيرورة التواصلية، ونظرا للأهمية التي تكتسيها، حيث تعمل على إنتاج الرسالة ونقلها إلى المتلقي، وبحكم ارتباطا الوثيق علوم كالإخبار والسيكولوجيا والاتصال السلكي واللاسلكي واللسانيات والسيميولوجيا ... نظرا لهذا كله، فقد حظيت باهتمام الغ من قبل مختلف الباحثين، ذلك لأن الحديث عن هذا المفهوم سيقودنا إلى

---

[1]-محمد بن عمر الزمخشري، الكشاف عن حقائق غوامض التنزيل وعيوب الأقاويل في وجوه التأويل، دار المعرفة، بيروت، لبنان، ط3، 2009.

[2]- ابن جرير الطبري، جامع البيان عن تأويل القرآن، تح: عبد الله بن عبد المحسن التركي، دار هجر للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، ط1، 2001.

[3]- أبي بكر القرطبي، الجامع لأحكام القرآن والمبين لما تضمنه من السنة وآي القرآن، تح: عبد الله بن عبد المحسن التركي، مؤسسة الرسالة، بيروت، لبنان، ط1، 2013.

E-ISSN - 2773-2886 / ISSN - 2773-2894

الحديث عن العلامات والمسارات التي تقطعها، وعن معانيها وتأويلاتها، وسياقاتها وأبعادها النفسية و الاجتماعية، وغيرا من الشروط الذاتية والموضوعية المساهمة، بشكل أو بآخر، في إنتاج العلامات والرسائل، حيث تبدو كأكسيسوارات أساسية وضرورية في العملية التواصلية، والتي بدونها لا يمكن أن تستقيم، وتؤدي الأدوار التواصلية الموكولة إليها. "(الركيك، 2006، ص21-22)

إذن ما هي أركان السيرورة التواصلية ؟

ترى جادي برسن وآخرون "أن عناصر العملية التواصلية يمكن حرصها في ما يلي:

- المرسل Sender وهو الذي يبذأ العملية التواصلية بإرساله رسالة نحو المستقبل.
- المرسل إليه reciver وهو الذي يتلقى الرسالة ويعمل على فهما لمعرفة قصد المرسل وهدفه من التواصل.
- الرسالة message وهي الشكل اللفظي أو غير اللفظي، أو هما معا، الحل للمعنى أو للأفكار أو الأحاسيس المراد إبلاغها لشخص آخر.
- القناة Channel وهي الوسيط التي يتم عبره تمرير الرسالة من المرسل إلى المرسل إليه. وقد تكون وقد تكون هذه الرسالة عبارة ن موجات صوتية أو موجات هوائية...
- التغذية الراجعة (رد الفعل) feedback وهو كل ما يصدر عن المستقبل للرسالة من ردود أفعال تعبر عن تفاعله مع المرسل. وقد تكون هذه الردود لفظية(كلمات وجمل ونصوص). وقد تكون غير لفظية (حركات إشارات ...)أو هما معا."(إسماعيلي، 2013، ص22)

وحدد الأزهري ثلاثة لحالات رد الفعل هي:

الحالة الأولى: رد الفعل الآني: يكون في الحوارات الثنائية(تاجر/زبون-زوج/زوجة-أستاذ/تلميذ). وفي الاستجوابات والاستمارات (مستجوب/الشخص المستهدف).وفي المساءلة قاضي/متهم.ونضيف إلى هذا النوع، التواصل الجماهيري (مرسل(خطيب)/جمهور.

الحالة الثانية: رد الفعل المتأخر: ويكون في التسجيلات الصوتية على الهاتف."

E-ISSN - 2773-2886 / ISSN - 2773-2894

الحالة الثالثة: رد فعل المباشر: ويكون وتكون في التواصل الإعلامي (مرسل/التلفزة فيديو/راديو) مستقبل/متفرج)." (إسماعيلي، 2013)

- الشفرة code: وهي ترتيبات تنظيمية للرموز المستعملة في خلق المعاني في ذهن شخص أو عدة أشخاص. ويقصد بها القواعد التركيبة والنحوية التي يمكن بها تكوين كلمات وجمل حاملة للمعاني والأفكار المراد إبلاغها.
- التشفير وفك التشفير: يشير العملية التي يتمكن المتكلم من خلالها من تجسيد المعاني في رموز محددة، وهذا لا يكون إلا بالكتابة (الرسالة المكتوبة) أو بالتحدث والكلام (الرسالة الشفوية). وهذه العملية خاصة بالمرسل. أما فك التشفير فيشير إلى عملية تحليل الرسالة لفهم المعنى الذي تحمله. ولا يكون ذلك إلا بالقراءة (مع الرسالة المكتوبة) أو الاستماع (مع الرسالة الشفوية).
- الضجيج: وهو "أي تداخل في عمليات التشفير وفك التشفير يجعل الرسالة غير واضحة"، أو يؤثر عليها فتكون غير مفهومة، مثل الأصوات المرتفعة أو الأحكام القبلية عن الموضوع أو عن الشخص المتواصل معه.

وقد أضاف ديفيتو devitto بعض المكونات الأخرى هي:

- الرسائل الموجهة feedforward: وهي الرسائل التي تستهل وتفتتح رسائل أخرى يمكنها أن تستعمل لفتح قنوات التواصل أو تمديده. فهي إذن المعلومات التي تسبق إرسال الرسائل الرئيسية للمجلات أو التصدير أو المقدمات في الكتب والتقديم في الخطابات العامة والافتتاحية أو الاستهلال.
- التأثير(الأثر) وهو الأثر أو الهدف الذي يتحقق أثنا التواصل أو بعده.وقد يكون إيجابيا كالحصول على المعلومات المطلوبة أو تعلم شيء أو تحقيق اتفاق أو صفقة...وقد يكون الأثر سلبيا، وهو ما نعبر بفشل التواصل (سوء فهم-حدوث صراع)." (إسماعيلي، 2013، ص23)
- سياق التواصل: يقصد اسكاربيت escarpit بسياق التواصل الظروف التاريخية والمقامية التي تحيط بالفعل التواصلي والتي تؤثر حتما في العملية التواصلية.

E-ISSN - 2773-2886 / ISSN - 2773-2894

ويمكن أن ندخل في هذا الصدد كل الظروف والعوامل النفسية والاجتماعية المرتبطة بذات الفرد(المرسل/المستقبل) مثل: (الشعور بالتعجب-إجهاد نفسي-توتر-النظرة الاجتماعية للعالم والآخر-الدوافع والخبرات النفسية الماضية) والتي تتدخل حتما فتؤثر في عملية التواصل، سواء أثناء إنتاج الرسالة اللغوية أو أثناء تلقيها وفهمها." (إسماعيلي، 2013، ص23)

"ويتأمل "موران" فيما بعد العناصر الخمس المكونة للتواصل:

- المرسِل L'émetteur: مصدر الرسالة التي غالبا ما يشير فيها إلى أنه يتمتع بامتياز في التحليلات،
- المتلقي Le récepteur: متلقي الرسالة. وهو كما يقول غالبا العنصر الرئيسي،
- الرسالة Le message: المحتوى المرسَل الذي يُصرّح بإهماله في التحاليل،
- الواسطة Le media: قناة الإرسال. وإذا كانت هناك قناة واحدة، التلفزيون مثلا، فإن الواسطة تستطيع أن تنوب عن الرسالة ذاتها بالرؤية،
- الوسطاء :Les intermédiaires من المحتمل أنهم يتناوبون كما يتجاورون ويتزعمون الرأي.

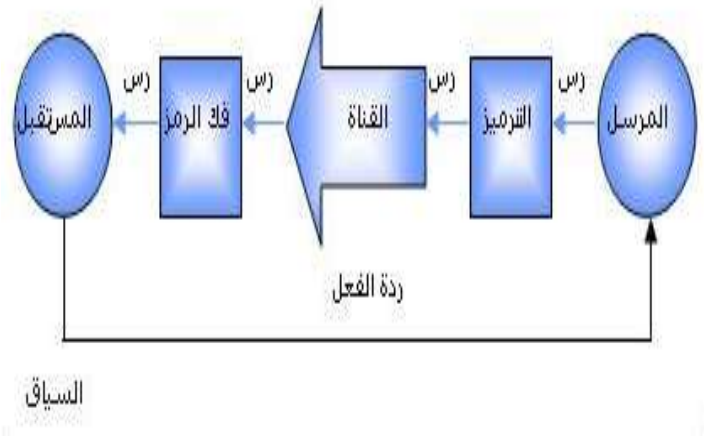
ويُشير إلى أن هذه العناصر الخمس تخلق تواصلا عبر موجات متتالية تتناوب وتتوطد، أو تلغي الأثر الحاسم l'impact للخبر (بحسب تأكيدها أو تناقضها معا). وبعد فحصه لمختلف أشكال التواصل الاجتماعي، فإنه [موران] يؤكد على المناقشة التي يحل محلها الحوار Le dialogue والحِجَاج L'argumentation اللذين يلزمهما مبدئيا –وحسب رؤية متفائلة لا يشاطرها "موران" علنا – ضمان الفهم المشترك.

ويركز هذا التعريف على المتلقي وعلى التناوب بين المرسِل والمتلقي خلافا للتعريفات المذكورة سلفا. فهو يتطابق كثيرا مع أبعاد التواصل الإنساني المنظور إليها باعتبارها أداة للاتصال والتأثير بين الأفراد و/أو الجماعات. إن تحديد الاتجاهات السائدة ونقائصها يفيد كثيرا في [وضع] مقاربة تكاملية لسيرورات التواصل. وينبغي لهذا التقديم الإيحائي أن يكون متناسقا مع فارق ضئيل: يبدو أن "موران" يعتبر فقد ما يربط بدعامة ما كقناة نقل للتواصل.

E-ISSN - 2773-2886 / ISSN - 2773-2894

والحال أن الدعوة بمكوناته [التعريف] اللفظية وغير اللفظية paralinguistiques هي في الآن نفسه دعامة وقناة ضمن مواجهة تواصلية. وبالتالي هناك دائما قناة ."(مريني)

الخطاطة توضح عناصر العملية التواصلية :



الشكل1: عناصر العملية التواصلية.

4.خاتمة

ختاما لا يسعنا إلا أن نقول بعد هذه الرحلة العلمية التي قمنا بها خلال هذا المقال العلمي والتي حاولنا من خلالها الغوص في الحديث عن مفهوم التواصل الذي يعتبر من المفاهيم التي شغلت بال المفكرين قديما وحديثا بشتى مشاربهم العلمية والتخصصية- أن الإحاطة العلمية الدقيقة بمفهوم التواصل هو ضرب من المغامرة الأكاديمية والتي يجب على الباحث أخذ الحيطة والحذر العلميين وهو يدرس هذا المفهوم،والسبب راجع بالأساس إلى كون التواصل مفهوما انسيابيا سلسا يصعب القبض على جهازه المفهومي بسهولة. وستكون لنا مع هذا المفهوم عودة أخرى بإذن الله من خلال سبر تجلياته مع مختلف العلوم المعرفية التي اقتحمها وأضحى رقما صعبا فيها نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر: علوم السميولوجيا والفلسفة واللسانيات وغيرها.

5.قائمة المصادروالمراجع

- القرآن الكريم برواية ورش.

- الطبري، ابن جرير . (2001). جامع البيان عن تأويل القرآن. تح: عبد الله بن عبد المحسن التركي. ط1. القاهرة، مصر: دار هجر للطباعة والنشر.

- القرطبي، أبي بكر. (2013). الجامع لأحكام القرآن والمبين لما تضمنه من السنة وآي القرآن، تح: عبد الله بن عبد المحسن التركي. ط1. بيروت، لبنان: مؤسسة الرسالة.

- ابن جني،عثمان. الخصائص. تح: محمد علي النجار. ط11. دار الهدى للطباعة والنشر.

- الركيك، محند. (2006). نظرية التواصل وتقنيات التعبير الكتابي والشفوي .ط1.

- بنعيسى، زغبوش. (2011). السيرورات التواصلية والكفاءة اللغوية بين علوم الأعصاب وعلم النفس المعرفي: نموذج اللغة المنطوقة ولغة الإشارة. ضمن كتاب: التواصل وأبعاده اللسانية والسيكولوجية والتربوية والتقنية.

- الركيك، محند. التواصل في اللسانيات الوظيفية و التداولية. مجلة فكر ونقد. (27). المغرب.

- الركيك،محند. نظرية التواصل في ضوء اللسانيات الحديثة.مجلة علامات.(26).

- اسماعيلي علوي، محمد. (2005). القدرة التواصلية وتعلم اللغة. بحث لنيل دبلوم الدراسات العليا المعمقة (مرقون). كلية الآداب. مكناس.

- إسماعيلي علوي، محمد. (2013). التواصل الإنساني . دراسة لسانية. ط1. عمان، الأردن: منشورات دار كنوز المعرفة العلمية.

- ابن منظور. لسان العرب. دار صادر .

- طه ،عبد الرحمن.(1993-1994). الحجاج والتواصل. أغادير : منشورات كلية الآداب والعلوم الإنسانية.

- الغزالي، عبد القادر. اللسانيات ونظرية التواصل. اللاذقية: دار الحوار.

- إسماعيلي علوي، محمد.(2009). التواصل الإنساني- مفاهيم ومبادئ وأساسيات. ط1. مكناس، المغرب: مطبعة وراقة سجلماسة الزيتون.

- ابن فارس. (1979). أحمد بن زكريا أبو الحسين. تح: عبد السلام محمد هارون. مصر: دار الفكر.

- مريني، عبدالعالي. (2012). نظرية التواصل. مجلة فكر ونقد. (37). المغرب.

- رايص، نور الدين. (2007). نظرية التواصل واللسانيات الحديثة. ط1. فاس، المغرب: مطبعة سايس.

- LA ROUSE.(1974). LE PETIT LA ROUSE. PARIS, FRANCE: ÉDITIONS LAROUSSE.

- LITTRE, ÉMILE.(1974). LE LITTRE DICTIONNAIRE DE LA LANGUE FRANÇAISE. FRANCE: CAP DE MONTÉ CARLO.

E-ISSN - 2773-2886 / ISSN - 2773-2894