

عنوان البرنامج: علم التواصل ودوره في تقريب العلوم الشرعية
الوحدة الأولى: مقدمات في تقريب علم التواصل
الدرس الأول: في مفهوم التواصل
اسم المحاضر: الدكتور عبد الرحيم السوني

في مفهوم التواصل

الحمد لله، والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

في اللغة:

التواصل في اللغة مشتق من المصدر الثلاثي «وصل» وهو خلاف الفصل والمجران. نقول: وصلتُ الشيء وصلّاً وصلّةً ووصلاً وصلّةً أي أقيمت به، أو بينه وبين شيء آخر، صلّةً، ويشهد لهذا المعنى ما جاء في القرآن الكريم: ﴿وَلَقَدْ وَصَّلْنَا لَهُمُ الْقَوْلَ﴾¹؛ أي وصلنا ذكر الأنبياء وأقاصيص من مضى بعضها ببعض لعلهم يعتبرون. واتصل الشيء بالشيء؛ لم ينقطع عنه، وما بينهما وصلّةً والجمع وُصلٌ. يقال: وصل فلان رَحْمَةً يصلها صلة. وبينهما وصلّةٌ أي اتصال وذريعة. وواصله مواصلة ووصالاً؛ أي مكنه من الاتصال به. ومنه التواصل وهو ضد التصارم والتقاطع²، والصيغتان معا أي «التواصل والتصارم» تدلان على الشدة والمبالغة في فعلي الوصل والفصل، وكذا تدلان على المشاركة. وتُقابل لفظة «تواصل» في اللغتين الفرنسية والأبجيزية لفظة communication التي تدل هي الأخرى على المشاركة والنقل والانتقال والتوحد³.

في الاصطلاح:

أما في الدلالة الاصطلاحية فيتسع مفهوم التواصل باتساع التخصصات المعرفية والميادين البحثية التي تناولته؛ لسانية، ونفسية، واجتماعية، واقتصادية، وتاريخية، وغير ذلك. وبشكل عام يمكن تقديم

1. سورة: القصص، آية: 51.

2. ينظر: لسان العرب، م. س، مادة «وصل».

3. ينظر: نظرية التواصل واللسانيات الحديثة، د. ريس نور الدين، مطبعة سايس. فاس، ط1؛ 2007، ص: 2422.

مفهوم التواصل على أنه عملية إبلاغ أو نقل الأفكار أو المعلومات أو التجارب أو المشاعر، بين طرفين أو أكثر، بحيث لا يتم التواصل إلا ضمن بنية اتصالية محددة يأخذ فيها كل طرف وضعية اتصالية معينة، إما وضعية الإرسال، أو وضعية الاستقبال، أو هما معا بحيث يكون التواصل بشكل تفاعلي. إما على جهة الموافقة أو على وجه الاختلاف والتعارض. وقد عُرّف هذا المفهوم بتعاريف كثيرة من قبل المشتغلين بهذا الفن على مستوى كل الحقول المعرفية التي تناولته، ويمكن أن نختار تعريفا جامعاً لكل معالم هذا المفهوم مثلما هو الحال في التعريف الذي يقدمه به علماء الاجتماع إذ هو شامل عندهم لكل معالم التواصل في أبعاده العملية والواقعية، وفي هذا الإطار يمكن أن نعتمد التعريف الذي وضعه عالم الاجتماع الأمريكي شارل كولي Charles Cooley (1864/1929) حيث يعرف التوصل بأنه: «الميكانيزم الذي بواسطته توجد العلاقات الإنسانية وتتطور. إنه يتضمن [حسب تعبيره] كل رموز الذهن مع وسائل تبليغها عبر المجال وتعزيزها في الزمان. ويتضمن أيضاً تعابير الوجه وهيئات الجسم والحركات ونبرة الصوت والكلمات والكتابات والمطبوعات والقطارات والتلغراف والتلفون وكل ما يشمله آخر ما تم في الاكتشافات في المكان والزمان». وهذا التعريف في حقيقته هو تعريف شامل إلى حد كبير للتواصل الإنساني بكل معالمه العملية والواقعية، وهو يمثل اتجاه علماء الاجتماع الذين يركز مفهوم التواصل عندهم في العلاقة الاجتماعية؛ فالتواصل بالنسبة إليهم هو «كل شكل من أشكال العلاقات الاجتماعية التي توجد فيها مشاركة واعية للأفراد والجماعات»⁴، وهو بهذا يرادف عندهم العلاقة الاجتماعية؛ بحيث «لا يمكن التفريق بينهما بحال من الأحوال إلا مجازاً في إطار الوجود والمعطيات الفعالة للكائن الحي بحيث يشكلان وحدة لا تتجزأ»⁵، فالإنسان يحيى داخل مجتمعه عبر أنظمة التواصل التي هي «من أهم مؤلفات أو مكونات الحياة الاجتماعية، لأنه بدون تواصل لن توجد أي فئة أو أي جماعة، وأفراد تلك الجماعة لن يكونوا سوى أشخاصاً منعزلين نفسياً، إذا لم يتوفروا على قسط ولو قليل من التبادل الدال»⁶، وهذه الأنظمة لا تنحصر في نظام اللغة بقدر ما تفتح في أديانها على كل ما من شأنه أن يُبرز هذه العلاقة من أشكال دلالية؛ سواء كانت لغوية أو غير لغوية، بمعنى أن التواصل كما يتم باللغة يتم بغيرها من الأنظمة الدلالية الأخرى.

ليس التواصل إذن سوى السلوك الإنساني، «فكل سلوك داخل الحياة الاجتماعية يُعتبر تواصلاً»⁷، كيفما كان هذا السلوك، باعتبار «أن كل سلوك ما هو إلا رسالة، وأعني بذلك وجود تواصل ما [...]»

4. نظرية التواصل، م. س، ص: 25.

5. م. ن، ص: 32.

6. نظرية التواصل، م. س، ص: ن.

7. م. ن، ص: 28.

كلام أم صمت فإن كل شيء سيكون له قيمة الرسالة كما في صراخ الطفل، فثمة سلوك يؤثر في الآخر، ولا يستطيع ذلك الآخر بدوره ألا يحرك ساكنا إزاء ذلك التواصل الحاصل، وأنداك ينصاع فيتواصل»⁸؛ فالطفل حين يصرخ مثلا «لا يصرخ عبثا وإنما ليعرب عما أحسّ به من بلل أو مرض أو جوع وكأنه يقول [بصرخته تلك] نظفوني أو عاجوني أو أطعموني»⁹؛ وبهذا فإن الإنسان ينخرط منذ الولادة في عملية كسب قواعد التواصل عبر سلوكيات مختلفة، تعتبر عمليا ترجمة واقعية للعلاقة الاجتماعية التي هي عينها العلاقة التواصلية.

ويظهر هذا الطرح أكثر عند علماء النفس الاجتماعيين الذين درسوا بواعث السلوك الإنساني في محيطه، ومن أهمها طلب المنافع القائم على التبادل كما يشير إلى ذلك علماء الأنثروبولوجيا، سواء عبر اللغة أم غيرها بين متبادلين على الأقل¹⁰. ولما كان السلوك أساس التواصل عند هذه الفئة [أي عند علماء الاجتماع] فقد ركّزوا فيه على «المقابلة وجهها لوجه، [مثلما هو الحال في] مقابلة آدم مع زوجته حواء، فأى سلوك منهما يحتاج إلى تأويل سواء أكان هذا السلوك صوتيا أم غير صوتي»¹¹.

على ضوء ما تقدّم، يمكن تعريف التواصل على أنه كل علاقة بين طرفين أو أكثر، تقوم على تمرير أو استقبال أو تبادل مضمون ما (خبرة، أو معلومة، أو شعور، أو رغبة...)، عبر وسيلة ما (لغة، صورة، إشارة، حركة...)، لغاية ما (توجيه، تعارف، إعلام، إقناع... [أو غير ذلك من الغايات التي نتواصل من أجلها])، وهو في كل ذلك يستند إلى مجموعة من العناصر تتشكل منها العملية التواصلية في شموليتها، فأى عملية تواصلية تلزمها العناصر الآتية:

1: المرسل: وهو الذي وقعت الرسالة «بحسب أحواله عن قصده وإرادته واعتقاده»¹².

2: المرسل إليه: وهو المتلقي المقصود بالرسالة، المعني بتحليلها وتفسيرها.

3: الرسالة: وهي مجموع المعاني المراد توصيلها.

4: القناة: وهي الوسيلة التي من خلالها تُمرّر الرسالة، لغة، صورة، إشارة، أو غير ذلك.

8. م. ن، ص: 2928.

9. م. ن، ص: 28.

10. ينظر بهذا الخصوص:

Une logique de la communication; P.Watzlawick et al; ed. Du Seuil; Paris; 1972; p: 45-46.

11. نظرية التواصل، م. س، ص: 26.

12. سر الفصاحة، م. س، ص: 68.

5: السنن: وهو القواعد التعبيرية التي تحكم المرسل في إنتاج رسالته التي يشتركها بالضرورة مع المرسل إليه، بحيث يعبر بنفس لغته.

6: الترميز: وهو تحويل المعاني النفسية إلى وحدات رمزية بإمكان المتلقي فكها انطلاقاً من التواضع الجامع بينه وبين المرسل، سواء كانت كلمات أو ما يصاحبها من أداء صوتي، أو حركات وإشارات وإيماءات... الخ.

7: حل الترميز: حيث يقوم المستقبل بحل العقد اللساني أو غير اللساني الذي يصدره المرسل على أساس نظام مشترك بينهما.

8: السياق: وهو جو الاتصال المتمثل في مناسبة الرسالة ومحدداتها النفسية والمادية.

9: التغذية الراجعة: وهي إشارات المتلقي التي تكشف عن مدى تمكنه من فهم الرسالة.

10: التشويش: وهو كل ما من شأنه أن يغير مسار الرسالة ويشوش على وضوحها.

فمن خلال هذه المكونات تتشكل لنا عملية التواصل وتبلور عملياً وواقعياً، ولا يمكن لأي عملية تواصلية إلا أن تتم في إطار هذه المكونات جميعها.