الباب الأول

الفصل الأول : التواصل.

الفصل الثاني : اضطرابات التواصل.

الفصل الثالث : اضطرابات التخاطب.

الفصل الأول

التواصل

من المتوقع بعد قراءة هذا الفصل يمكن تحقيق النتائج الآتية:

1- **مفاهيم التواصل.**

2- **أهمية التواصل : أ - بالنسبة للفرد ب- بالنسبة للمجتمع.**

3- **عناصر التواصل:**

أ -المرسل ب -المستقبل ج -الرسالة

د -قنوات التواصل :- * لفظية *غير التواصل

ه – التغذية الراجعة.

4 - **نماذج تفسير التواصل :**

نموذج أرسطو -نموذج هارولد لاسويل – نموذج شانون وويفر -نموذج شرام– نموذج كولن -نموذج بيرلو -نموذج دانس الحلزوني -نموذج أسفيروس – نموذج روجرز وكنكيد -نموذج وود – نموذج ويندلي روجرز.

5- **مبادئ التواصل.**

6- **مراحل التواصل.**

7- **نمو وتطور مهارات التواصل.**

8- **أبعاد التواصل النفسية.**

9- **شروط التواصل الفعال.**

10- **صعوبات التواصل الفعال.**

تمهيد:

التواصل هو لُحمة الحياة وسُداها..أو إن شئت فقل إن التواصل هو الحياة .. نعم التواصل هو الحياة ، فالتواصل بالمعنى الواسع للكلمة هو المعيار الدال على تقدم الأمم والمجتمعات، كما أن التواصل بين الجماعات هو المعيار الأكيد لسويتها وثرائها ، وقس على ذلك التواصل الضمنشخصي (بين الفرد ونفسه) والبينشخصي (بين الفرد والآخر) ، فكلما كان التواصل ثريًا وعميقًا ينطوي على قيمة ، كانت السوية في أوضح معانيها وصورها ، والعكس بالعكس .

فالإنسان مخلوق اجتماعي ، ويدعم المجتمع الإنساني ذلك لأنه يقوم على شبكة من العلاقات الإنسانية سواء بشكلها السلبي أو الإيجابي ، وتنمو هذه العلاقات لأنه يكون لها أهداف ومبادئ وقيم تدفع بالفرد باستمرار للتقدم من أجل حياة أفضل ، وعندما يُحسن الإنسان من تفاعلاته الاجتماعية الناجحة يجد للحياة معنى، عن أبي هريرة رضي الله عنه قال رسول الله - صلى الله عليه وسلم - (ما من مولود إلا ويولد على الفطرة فأبواه يهودانه أو ينصرانه أو يمجسانه) أخرجه البخاري ومسلم.

ولكل كائن من الكائنات أسلوبه الفريد في التواصل مع العالم المحيط به ، وأيضًا له لغته الخاصة به ، التي تساعده على تنظيم علاقاته المتغيرة مع أفراد نوعه ، و يستخدم عدة وسائل للتواصل مع الآخرين ، ومهما تعددت الوسائل فهى لا تخرج عن مجرد كلمات أو إشارات تشير إلى أشياء أخرى أو تحل محلها.

وعلى المستوى الفردي فإن الفرد يتواصل مع الآخرين عن طريق الأعضاء والحواس ، فإذا كان هناك قصور في عضو أو حاسة ما ، فلا شك أن التواصل سوف يتأثر سلبيًا ويكون معوقًا للفرد كى يتواصل بكفاءة ، الأمر الذي يدعوا بالضرورة إلى تدخلًا تربويًا أو سيكولوجيًا للبحث عن وسائل معينة لتنمية التواصل لدى هذه الفئات.

أولًا : مفاهيم التواصل : ـ

أ ـ مفهوم التواصل في اللغة :

فى اللغة الإنجليزية نجد لفظ التواصل Communication ، وهومشتق من الأصل اللاتيني من الفعل Communicate الذي يعنى تبادل الأفكار .ويرى البعض أن هذا اللفظ يرجع إلى الكلمة اللاتينية Communis ومعناها عام أومشترك .Common

وأصل الكلمة اللاتيني" هو Commonisبمعنى الشيء المشترك ؛ والفعل اللاتيني هو Communicareبمعنى يذيع أو يشيع كما ورد في قاموس اكسفورد(Murray et al, 1970) ".

ويعني التواصل في اللغة الإنجليزية كلمة communication فهى تعني إقامة علاقة وتراسل وترابط وإرسال وتبادل وإخبار وإعلام .

ورد في لسان العرب (1990) اتصل الشيءُ بالشيءِ أي لم ينقطع ؛ ووصَّله إليه وأوْصَلَهُ أي أنهاه إليه وأبلغه إياه.

كما جاء في مختار الصحاح (1992) توصّل إليه أي تلطف في الوصول إليه ، والتواصل ضد التصارم ؛ ووصله توصيلاً إذا أكثر من الوصل.

في المعجم الوجيز (1998) تواصلا أى لم يتقاطعا .ولذا يقال اتصل الشيء بالشيء أي التأم وصار موصولاً به ؛ ووصل الشيء بالشيء يصله وصْلًا وصِلَةً أي ضمه إليه وجمعه ولأمه ؛ ووصل فلانًا وصلًا وصلة أي اتصل به ولم يهجره .

يؤكد حمدان فضه (1999) على أن التواصل في اللغة العربية ضد التصارم أوالتقاطع، والتواصل على وزن التفاعل بما يشير إلى تبادل الوصل والصلـة بين الطرفين.والتواصل أدق في اللغة من لفظ إتصال الذي هوعلى وزن إفتعال ، والذى يدل أيضًا على أن الصلة تتم من طرف إلى طرف آخر، وأنها ليست متبادلة بين الطرفين ، كما فى التواصل.

يفيد التواصل في اللغة العربية الاقتران والاتصال والصلة والترابط والالتئام والجمع والإبلاغ والانتهاء والإعلام.

مما سبق يتضح أن التواصل في اللغة العربية يعنى الإلتئام والضم والإكثار من الوصل الذى يكون متبادلًا بين الطرفين ؛ بما يوحي بتوافر علاقة وجدانية ومشاركة اجتماعيه بين هذين الطرفين ، كذلك يعنى التواصل في اللغة العربية المهارة والتلطف في تلك العلاقة المتبادلة كما جاء في لسان العرب ومختار الصحاح .

هذا يعني أن هناك تشابهًا في الدلالة والمعنى بين مفهوم التواصل في اللغة العربية واللغة الإنجليزية.

ب ـ مفهوم التواصل في علم النفس :- بيَّن كمال دسوقى (1988)أن التواصل يعنى : إرسال الانفعالات والاتجاهات والأفكار والأفعال من شخص إلى آخر، وعن طريق التواصل تنتقل عادات الفعل والتفكير والشعور من الكبار إلى الصغار.

عرف وولمان (1989)Wolman التواصل بأنه انتقال أو استقبال الإشارات أو الرسائل بين الأشخاص.

يشير شارل كولي Charles Cooley إلى أن التواصل هو الميكانيزم الذي بواسطته توجد العلاقات الإنسانية وتتطور، وهو يتضمن اللغة ووسائل تبليغها عبر المجال وتعزيزها في الزمان والمكان المناسب لها ، ويتضمن أيضًا تعابير الوجه وهيئات الجسم والحركات ونبرة الصوت والكلمات والكتابات والمطبوعات والقطارات والتليغراف والتليفون ، وكل ما تشمله الاكتشافات من وسائل حديثة.
التواصل من هذا المنطلق هو العملية التي يتم من خلالها نقل رسالة المرسل إلى المستقبل في سياقات اجتماعية معينه.

يعتبر التواصل العملية المركزية في التفاعلات الاجتماعية ، فالتواصل مع العالم المحيط بإيجابية وفاعلية يُعد معيارًا من معايير الصحة النفسية والسوية.

ذكر هشام الخولي (1991) التواصل بأنه هو العملية المركزية في ظاهرة التفاعل الاجتماعي فيها تنصب كل العمليات النفسية عند الفرد ، ومنها تخرج كل التأثيرات الاجتماعية في حياته ، ومنها ينشأ التجاذب أو التنافر ، وفيها يتم التجانس أو يظهر التباين.

أشار هوسير ((Houser,1996) إلي التواصل الإنساني بأنه جوهر حياة الإنسان ، إذ لابد أن يكسب صفته الإنسانية عن طريق التنشئة الاجتماعية وهى أساسها عملية تواصل.

عرَّف كورسينى (1999) Corisini التواصل بأنه العملية التي ينقل فيها الفرد فكرة لفرد آخر عن طريق التحدث أوالكلمات المكتوبة أوالصور أوالإيماءات ، والتواصلات غير اللفظية .

أشار علاء الدين كفافى (1999) إلى أن" مصطلح Communication في علم النفس يستخدم كثيرًا كمرادف لمصطلح العلاقاتRelationships ، فإذا قلنا التواصلات البينية في الأسرة فكأننا نشير إلى العلاقات البينية داخل الأسرة ، وإن كان مصطلح العلاقة أكثر تشبعًا بعوامل المعنى والعاطفة والتوجه العقلي أكثر من مصطلح التواصل ، ويكون الإنسان في كل حالاته تقريبًا في حاجه إلى أن يتصل.

عرفت منى قاسم (2000) التواصل بأنه استعمال رموز مشتركة لنقل الأفكار والعواطف.

قد عرّفت جوليا وود (2001) Wood التواصل بأنه عملية منظمة وهادفة ، وتعتمد على اللغة والرموز معًا، وتهدف إلى المعنى الذي يُعَد لُب هذه العملية .

ذكرت زينب شقير (2001) أربعة معانٍ في ترجمة مصطلح Communication وهى : تبادل الآراء والأفكار أو المعلومات ، ورسالة شفوية أوخطية ، ومعلومات مُبلغة ، وشبكه تليفونية أو وسائل التواصل عمومًا.

عرف محمد أبوحلاوة (2001) التواصل الاجتماعي بأنه الاستخدام الوظيفي الفعال للغة في المواقف الاجتماعية لتحقيق وظائف وأهداف التواصل مثل : تحيه الآخرين ، والتعليق على حدث أوفعل ، وطلب التفاعل مع الآخرين والتساؤل أو الإستفسار، والتعبير عن الشكر والامتنان والرد على الأسئلة.

فالتواصل كما تراه آمال باظه (2003) هو تفاعل وتأثير من طرف لآخر، أومن فرد لآخر , أو من جماعة لأخرى ، بوسائط محددةٍ كاللغةٍ أو الإشاره أو غيرها ، بما يتضمن معه وعي الفرد بذاته ، وتعلمه لمهارات الحياة ، ونمو قدرته على التواصل مع الآخرين .

فقد اهتم معجم المصطلحات التربوية والنفسية (2003) بالتواصل بين المعلم والطالب إذ يعني ما يفعله المعلم بشكل لفظي Verbal أوغير لفظي Non-Verbal حتى يتواصل مع طلابه. عرف حسن شحاته وآخرون (2003) التواصل بأنه عملية نقل الأفكار والتجارب وتبادل المعارف والمشاعر بين الذوات والأفراد والجماعات ، وقد يكون هذا التواصل ذاتيًا شخصيًا أو تواصلًا غيريًا، وقد ينشأ على الموافقة أو على المعارضة والاختلاف ، ويفترض التواصل أيضًا - باعتباره نقلًا وإعلامًا -مرسلًا ورسالة ومتقبلًا وشفرة ، يتفق في تسميتها كل من المتكلم والمستقبل (المستمع) ، وسياقًا مرجعيًا ومقصدية الرسالة .

ويشير إيهاب الببلاوي (2013) إلى أن التواصل هو عملية تتضمن تبادل المعلومات والمشاعر والأفكار والمعتقدات بين البشر ، وتتضمن كلًا من الوسائل اللفظية و(اللغة المنطوقة والمسموعة والمكتوبة) والوسائل غير اللفظية كلغة الإشارة وتهجئة الأصابع ةقراءة الشفاه التي يسنخدمها الصم ، ولغة برايل التي يستخدمها المكفوفون ، وكذلك الإيماءات ، وتعبيرات الوجه ، ولغة العيون و، وحركات اليدين والرجلين .

ويرى أسامه فاروق (2013) أن التواصل هو عملية تفاعلية ما بين شخصين أو أكثر يتم عن طريقها إرسال رسالة معينة إما عن طريق التواصل اللفظي الذي يعتمد على الكلام ويتضمن تبادل الآراء ةالأفكار والمشاعر ، أو التواصل غير اللفظي ويتضمن تعبيرات الوجه ولغة الجسد والإشارات والإيماءات وتنغيم الصوت وحركات اليدين والتعبيرات الانفعالية.

وهذا ما أكدته اللغة بأن التواصل يعنى التبادل ، الذى يستلزم طرفين أوعدة أطراف تتواصل معًا باللغة (لفظًا أو إشارة) إلا أنه يلاحظ ذكر مصطلح التواصل الذاتي أو التواصل الضمنشخصى Communication Communication OR Intrapersonal Self فى كتابات علم النفس ، والذي يعنى أن يتواصل الفرد مع نفسه، بما يحدث من عمليات نفسية داخلية وذلك فى مقابل مصطلح التواصل البينشخصي Interpersonal Communicationوالذى يعنى أن يتواصل الفرد مع آخر.

لذا أشار حمدان فضه (1999) أنه ما من خلاف أو تناقض بين اللغة وعلم النفس فى هذا الأمر ، إذا ما تم فهم المدلول العميق لتلك المصطلحات فى علم النفس ، فمعلوم أن التكوين النفسى للفرد يتضمن جوانب ثلاثة هى الجانب الغريزى ، والجانب الواقعى ، والجانب الأخلاقى، فإذا كانت هذه الجوانب الثلاثة متناغمة فى العمل مع بعضها، أى متواصلة داخل الفرد بشكل جيد كانت السوية ، وعلى النقيض عندما تحيد هذه الجوانب عن التناغم مع بعضها، وتستبدله بالصراع أى بالتصارم أو التقاطع الذى هو نقيض التواصل تكون اللاسوية.

لذا ماذكره علم النفس من وجود تواصل ذاتى أو تواصل ضمنشخصى أى داخل الفرد ذاته ، إنما يشير فى الحقيقة إلى تواصل بين ثلاثة أطراف أو مكونات موجودة داخل الفرد ذاته ، فإذا كانت اللغة قد اشترطت وجود طرفين أو عدة أطراف لكى يتحقق التواصل ، فإن هذه الأطراف تارة تكون أطرافًا مستقلة أى أشخاصًا، وهذا هو التواصل البينشخصى ، وتارة تكون هذه الأطراف أطرافاً داخلية أى ضمن الفرد نفسه ، وضمن تكوينه النفسى ، وهذا هو التواصل الذاتى أو الضمنشخصى .

بذلك تتحقق المصالحة بين ماذهب إليه علم النفس وما ذهبت إليه اللغة ، كما ينظر إلى التواصل بوصفه علاقات ليست ميكانيكية آلية ، وإلا صارت إتصالًا وليس تواصلًا متشبعًا بالقيم والمبادئ والوجدانيات المتبادلة .

ولذا فالتواصل هو جوهر العلاقات الإنسانية ، فالتواصل له وظيفتان هما : وظيفة معرفية : تتمثل في نقل الرموز الذهنية وتبليغها بوسائل لفظية أو غير لفظية ، ووظيفة تأثيرية وجدانية : تقوم على تقوية العلاقات الإنسانية وتفعيلها على المستوى اللفظي أو غير اللفظي ، لأنه من خلال التواصل يتم التأثير والتأثر بالآخرين وتبادل الأفكار والمعلومات والمفاهيم والآراء والحقائق ، والتواصل الجيد يقوم على النزعة الإنسانية فهو حالة متبادلة بين المرسل والمستقبل حيث يدرك المرسل ما يقول ، وبالتالي يتفاعل معه ويستطيع أن يغير الصورة المدركة عنه ، ومن ثم بقدر ما يكون التواصل له معنى بقدر ما يكون التفاعل والتواصل جيد ، لأن التواصل عملية كلية لا نفهم الجزء إلا بالرجوع للكل(السياق) الذي ينتمي إليه وغالبًا فنحن نتواصل حتى نصل لما نريد، وأسمى غاية للإنسان من التواصل هى الوصول للتوافق النفسي والصحة النفسية .

فالتواصل هو عملية يتم من خلالها نقل الأفكار والرؤى والتصورات والأحاسيس وغيرها من الرسائل ، يقوم بنقلها مرسل إلى مستقبل عن طريق أداة تواصل سواء لفظية أو غير لفظية وصولًا لتحقيق الهدف المنشود من هذه العملية.

نستنبط من هذا التعريف عدة أمور منها :

- لابد من توافر عدة عناصر حتى تتم عملية التواصل هى: رسالة ومرسل ومستقبل وأداة تواصل وتغذية راجعة .
- التواصل يتضمن ثلاث مستويات رئيسة مرتبطة بالرسائل اللفظية وغير اللفظية هى : المستوى الفني : ويقصد به آلية تبادل الرموز بدقة ، ومستوى المعاني : ويقصد به آلية استخدام هذه الرموز في الموقف المناسب وتوصيل المعنى المطلوب، ومستوى التفاعل وتبادل التأثير : ويعني آلية استجابة المتلقي وفهمه لمعنى الرسالة.

وتضيف زينب شقير (2001) عدة جوانب يجب الاهتمام بها عند التحدث عن التواصل كما يأتي:

1- التواصل كنظام سلوكي يقدم إطارًا مرجعيًا ينظم مكونات العمل الاتصالي.

2 ـ التواصل قائم على ترجمة المعاني إلى رموز أو إشارات يتم نقلها للآخرين ثم ترجمة الرموز إلى الإشارات المنقولة في شكل رسالة .

3- يشير السياق الاجتماعي الذي يتم فيه التواصل إلى تلك القوى التي تؤثر في التواصل داخل موقف معين ، والتي تحكم تدفق المعلومات ، ونماذج التأثير من جماعة إلى أخرى أومن ثقافة إلى أخرى.

ولذا فإن مفهوم التواصل مفهوم متعدد الجوانب.

ثانيًا:أهمية التواصل:

للتواصل عدة أهداف وفوائد متعلقة بالفرد وأخرى متعلقة بالمجتمع كالآتي:

1- أهمية التواصل بالنسبة للفرد:

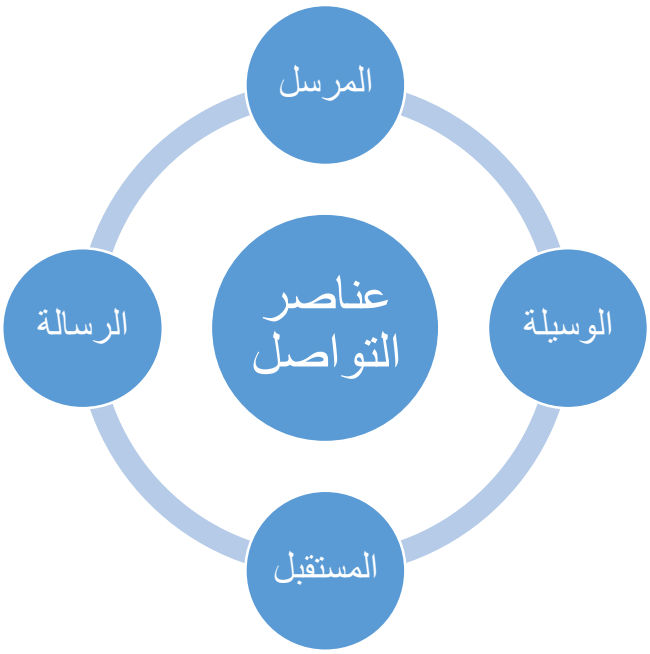
- يستطيع الفرد إشباع متطلباته الأساسية عن طريق التفاعل مع الآخرين.
- يمكن من خلال التواصل أن يدرك الفرد ذاته ويحققها.
- يساهم التواصل في تنمية الهوية النفسية والاجتماعية للفرد.
- يساعد الفرد على تعلم مهارات حياتية جديدة ومهارات اجتماعية متنوعة. .
- يساعد في تنمية القدرة على اتخاذ القرار عندما نفهم الموقف .
- يساعد في الوقاية من التأثيرات السلبية مثل : ضغط الدم والقرحة والقولون العصبي.
- ينمي التواصل العمليات العقلية للفرد.
- يساعد التواصل في تنمية القدرة اللغوية للإنسان.

2- أهمية التواصل بالنسبة للمجتمع:

- بالتواصل يتعلم الفرد ماهية الظواهر المحيطة به ويفهم ما يحيط به من ظواهر وأحداث ، ويوفر معلومات عن الحياة المحيطة.
- يساهم في نقل التراث الثقافي من جيل لآخر.
- عندما ينجح الانسان في التواصل مع العالم المحيط به يزول التوتر ويقوي التناغم مع العالم المحيط به ، ويشعر بأنه شخص مرغوب فيه مما يترتب عليه شعوره بالرضا والسعادة .

ثالثا: عناصر التواصل:

للتواصل عدة عناصر هى : المرسل ـ المستقبل ـ الرسالة ـ وسيلة التواصل ـ التغذية الراجعة.



1- **المرسل**:-

هو الشخص الذي يريد نقل رسالته إلى الآخرين ، ويود أن يؤثر فيهم بشكل معين كي يشاركوه أفكاره واتجاهاته ، أو لتوصيل معلومة ما ، ويستخدم في ذلك شكلًا أو أكثر من أشكال نقل الرسالة . ولكى يتم نقل الرسالة من المرسل إلى الآخرين بصورة فعالة ، لابد من مراعاة ما يأتي:

* يتمتع بنمو لغوي سليم.

*لديه القدرة على صياغة الرسالة بشكل مناسب يسهل فهم معناها و أبعادها.

* يستطيع تحديد الوسيلة المناسبة لنقل رسالتة.

* تحديد الوقت والمكان المناسبين لتوصيل الرسالة.

* أن يكون لدى المرسل فكرة واضحة عن الفئة المستهدفة (المستقبل) من حيث أعمارهم ، وقدراتهم ، وجوانب شخصيتهم .

* أن يراعي المرسل عوامل التشويش أو الضوضاء والمؤثرات الأخرى مثل وجود بعض الكلمات التي قد تؤثر في كفاءة وفاعلية وصول الرسالة إلى المستقبل .

2- **المستقبل** :-

هو الشخص المعني بنقل الرسالة إليه ، ويقوم بحل رموزها بهدف التوصل إلى تفسير محتواها وفهم معناها .

ويتوقف إدراك المستقبل لرسالة المرسل على عدة عوامل منها ما يأتي :

* الخبرات السابقة.

*- نوع الوسيلة التي تقدم له الخبرة الجديدة.

*- القدرة على إدراك العلاقة بين الرسالة الجديدة والخبرات السابقة.

* الحالة النفسية والاجتماعية والرغبة في التعلم.

فإذا لم تتوافر هذه العوامل لدى المستقبل قد لا يصل مضمون الرسالة ، فسلوك المستقبل هو الواجهة التي تعبر عن دائرة التواصل من عدمها.