الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العـــالي والبحث العلـــمي
جامعة الشاذلي بن جديد-الـطارف
كـلـــية الآداب واللـــــغات
والأدب العربي قسم اللغة

مطبوعة من أجل ملف الأستاذية

مرسومـــة بـــــــ :

محاضرات في مقياس اللسانيات ومهارات التواصل

مقدمة لطلبة السنة الثانية ماستر
لسانيات تطبيقية

إعداد الدكتورة :
فريدة لعبيدي

السنة الجامعية : 2022م-2023م

بسم الله الرحمن الرحيم

- مقدمة :

التواصل عملية تفاعل و احتكاك بين طرفين أو أكثر و هو أيضا نقل للمعلومات والخبرات و الأفكار و الأحاسيس و العادات ة التقاليد و اللغات من جيل إلى آخر .

إن التواصل ضرورة حتمية و يومية لا يستطيع الإنسان المعروف بطبيعته الاجتماعية أن يتخلى أو يتنازل عنه أو يتجاهله مهما كانت الأحوال كونه أساس قضاء حاجاته المعرفية و الدينية والمعيشية ،التربوية و العلمية ، يتيح الفرصة للتفكير و الإطلاع و الحوار و تبادل المعلومات في شتى المجلات فهو يبعد الإنسان على العزلة و يساعد الأفراد و المجتمع على نقل الحضارات من مجتمع إلى آخر ، حتى يستطيع الإنسان أن يعرف قيمة و مقدار العادات والتقاليد والأعراف والعلوم والتطورات وفضل الاحتكاك بالآخرين.

إن مسألة الاتصال و التواصل شغلت العديد من الدراسات على اختلاف مشاربها ،لأنها ذات أهمية كبيرة لا تستطيع حصر قيمتها الحياتية و المعيشية سواء عند الفرد أو المجتمع فهو وسيلة للتعليم و التعلم و الدعاية و الإعلام و الترفيه ، كما أنه يحقق التنظيم والنظام و التفاهم ،فهو نشاط جماعي و ليس نشاطا فرديا ، فهو يحكم العلاقات الفردية والدولية و الخارجية للشعوب ،إن مسألة هامة مثل هذه تستوجب الدراسة و البحث الدائمين و المعمقين في شتى العلوم و هذه أقسام اللغة العربية و آدابها تسطر برنامجا أكاديميا يضم هذا النسق المعرفي و تليه أهمية كبرى خاصة على مستوى الماستر بمقياس عنوانه : اللسانيات و مهارات التواصل .

مقياس لسانيات و مهارات التواصل موجه للسنة الثانية ماستر و المحاضرات الموجهة لهم ذات صلة كبيرة لما يحتاجونه في حياتهم الشخصية و التعليمية و المهنية و هي أربعة عشر محاضرة وهي على النحو التالي :

1. عناصر الاتصال .
2. وظائف الاتصال .
3. وسائل الاتصال .

4. تقنيات التعبير الكتابي (المقال ،الرسالة ،التلخيص ،التقرير ، علامات الترقيم)
5. تقنيات التعبير الشفوي .
6. معنى المهارات .
7. أهمية مهارات الاتصال في الحياة الشخصية و الاجتماعية .
8. المهارات الجسدية في التواصل .
9. الشخصية و الاتصال .
10. فن الالقاء (الخطبة ،المحاضرة ،الندوة ،الشعر)
11. فن الحوار و الجدل .
12. فن إدارة الأزمات .
13. فن الكتابة و الخط .
14. فن الاستماع

لقد لقى الاتصال اهتماما كبيرا من طرف الدراسات اللسانية بعد أن كان في بداياتها مغفلا عنه ،و بتطور اللسانيات و خاصة مجال التداولية أعتمد هذا الأخير في تثمين العديد من آليات المنهج التداولي و قضايا التداولية و مازال محل دراسة و تحليل في هذا المجال خاصة مع ظهور التداولية العرفانية .

نحمد الله -عز وجل- على نعمة العلم و البحث و نتمنى أن نكون قد موفقينا في إعداد هذه المحاضرات الخاصة بمقياس اللسانيات و مهارات التواصل و نسأل الله أن يستفيد منها الطلبة في مسيرة حياتهم لأن فيها الكثير من المسائل و القضايا القريبة من حياتهم الشخصية و المهنية و أشكر كل من أعانني ولو بفكرة لإتمام هذا العمل الأكاديمي.

المحاضرة الأولى :

عناصر الإتصال

- تمهيد:

يجمع الدارسون على أن اللغة هي أداة الاتصال اللغوي ،تعتمد على الألفاظ المكتوبة والمنطوقة،والمعاني التي تحملها هذه الألفاظ التي تعتبر المثير في العملية الاتصالية اللغوية مع ردة فعل المتلقي التي تمثل الاستجابة وذلك كله هو نتاج عمليات عقلية،وأدائية بين طرفي العملية الاتصالية. والاتصال في معناه هو نقل أو تبادل المعلومات من مكان إلى مكان ،أو من شخص إلى آخر عن طريق التحدث أو الكتابة أو استخدام وسائل أخرى لنقل الأفكار ،والمشاعر،ويتضمن كل اتصال مرسلا ،ورسالة إلا أن التواصل موضوع معقد في الواقع ،فهو أكثر من مجرد نقل المعلومات فحسب لما يتطلبه من عنصر نجاح في نقل،أو إيصال الرسالة،سواء كانت معلومات أم أفكار أم عواطف،بالإضافة إلى وجود مجموعة من العوامل التي تساهم في إنجاح أو فشل تلك الرسالة،من بينها **(العواطف،الوضع الثقافي ،الوسيلة المستخدمة للتواصل و مكان تواجد الطرفين الاتصاليين وغيرها)**،والاتصال نوعان : [1]

- **الاتصال المباشر:**

وهو ما يقع بين المرسل و المستقبل مباشرة و قد تكون الرسالة فيه منطوقة فيستقبلها المستقبل بإذنه سماعا وقد تكون مكتوبة فيستقبلها المستقبل قراءة،فيستجيب لها موافقا أو رافضا أو متحفظا.

- **الاتصال غير المباشر:**

وهو ما يقع بين المرسل والمستقبل من دون أن يجمعهما مكان واحد و قد تكون الرسالة فيه منطوقة،أو مكتوبة يستقبلها المستقبل سماعا أو قراءة من دون تفاعل بين المرسل و المستقبل و عليه فالاتصال أكثر ما شكل قمته الاتصال اللفظي المنطوق،و منه اللفظي المكتوب،ولكل منهما موضوعاته و أهدافه وشروطه ،فالإرسال اللفظي يقتضي وضوح الصوت ،و تنويع نبراته،و تدعيمه بالوسائل المصاحبة ،كتقاسيم الوجه ،و حركة اليدين ،أو غير ذلك مما يقتضيه سياق الخطاب ،كذلك لإرسال المكتوب شروط يجب توافرها فيه كصحة الرسم،وتنظيم الفقرات وعلامات الترقيم

[1] محسن علي عطية،مهارات الاتصال اللغوي وتعليمها ،دار المناهج للنشر والتوزيع ،المملكة الأردنية الهاشمية،ط 1 ،2007 ،ص 69 .

التي تدل على أساليب التعبير الصوتي عن المعاني المقصودة ،وعليه يجب أن ينظر إلى تعليم اللغة العربية من هذا المنطلق ،فقد دعا المعنيون يتعلم العربية إلى تعليمها في ضوء مفهوم نظرية الاتصال ،و أطرافها ووجوب النظر إلى عملية الاتصال على أنها نظام متكامل تتداخل فيه عناصر متعددة تتفاعل فيما بينها ،و يؤثر أحدها في الأخر في إطار أهداف عملية الاتصال.*

وهذا يعني أن عملية الاتصال يجب أن تكون هادفة ذات أغراض محددة مقصودة ومن بين أهداف عملية الاتصال : [1]

- التفاهم و المشاركة في أمرها .
- تعديل سلوك الفرد أو الأفراد .
- خلق القناعات و الميول و الاتجاهات .
- نقل المعارف و الخبرات
- الأخبار بالأحداث الجارية .
- تبادل المشاعر و الأحاسيس .
- التوعية الثقافية و السياسية و الصحية .
- التعبئة بالقيم الوطنية و الاجتماعية و غيرها .

- **عناصر الاتصال :**

يتكون الاتصال من عناصر تتكامل فيها بينها لتحقيق أهداف الاتصال وهي :المرسل ،المرسل إليه، الرسالة ،القناة ،التغذية الراجعة ،السياق .

1) المرسل (الباث) :

وهو مصدر الرسالة اللغوية ،وهو صاحب المبادءة بالكلام **''وهذا ما يحدث عادة في الاتصال الشخصي و الاتصال الوسطي التفاعلي ،وقد لا يكون المرسل هو مصدر الرسالة بل ناقلا لها ،و هذا ما يحدث عادة في الاتصال الجماهيري،و في حالات أخرى يكون المرسل المباشر مجرد**

*لمزيد من التوضيح ينظر :محسن عطية، المرجع السابق،ص69 ومابعدها.

([1]) المرجع نفسه، ص 70 .

وسيط ينقل الرسالة كما جاءته من مصادر أخرى،وهذا يحدث كثيرا في وسائل الإعلام الرسمية ''[1]

وقد تمر الرسالة عبر عدد أشخاص مما يساهمون هم أيضا في تكوينها مثل (حراس بوابة)

2) المرسل إليه (المتلقي) :

و هو الركن الثاني في العملية التواصلية **''و هو أهم حلقة في عملية الاتصال ،فالقارئ هو الشخص المهم عندما تكتب و المستمع هو الشخص المهم عندما نتحدث ،ويجب أن يضع المصدر في اعتباره طبيعة المتلقي ويتفهمها حتى يضمن تحقيق الهدف من الرسالة''**[2]

'' والمتلقي لا يستقبل الرسالة ويتأثر بها مباشرة و إنما يقوم بعمليات تنقيع وتنقية حسب سماته النفسية والاجتماعية ومستوى تعليمه و اتجاهاته '' كما يتأثر المتلقي بما يطلق عليه عوامل الانتقائية و تشمل : التعرض الانتقائي ،الإدراك الانتقائي ،و الاحتفاظ بالمعلومات بشكل انتقائي أيضا .

فالمستقبل هو الشخص أو الطرف المتلقي للرسالة ،فيقوم بتحليل محتواها وفك رموزها و التفاعل مع مرسلها ،بينما المرسل هو الشخص أو الطرف الذي يقوم بإرسال الرسالة ليؤثر في المستقبل مما يتوقع منه أن يتصف بمهارات اتصالية عالية ،كصياغة عباراته ،و انتقاء الكلمات المناسبة ،و الانتباه لنبرة الصوت مع التعبيرات غير اللفظية المصاحبة في حال كانت الرسالة لفظية.[3]

والمستقل هو الطرف الآخر المقصود بعملية الاتصال الذي يستقبل الرسالة . [4]

3) الرسالة :

الرسالة هي الفكرة أو المعلومة أو الطلب الذي يريد المرسل إيصاله للمتلقي ،و هي مضمون العملية الاتصالية ،و الإنسان يرسل و يستقبل

([1]) ليلى حنين ،مقدمة في وسائل الاتصال ،ص 01 .

([2]) المرجع نفسه ، ص 01 .

([3]) ليلى حنين ،المرجع السابق ، ص 01 -

([4]) (إهداء من شبكة ألوكة -www.alwa.h.net

كميات ضخمة و متنوعة من الرسائل ،بعض الرسائل يتم نقلها بقصد ورسائل أخرى يتم التعرض لها بالمصادفة ،و كلما كان هناك تفاعل و فهم مشترك بين المرسل و المتلقي ،كلما استطاع المتلقي أن يستوقف المرسل لمزيد من الفهم فتكتسب الرسالة فعالية أكثر " [1]

فالرسالة هي المحتوى الذي يريد المرسل توصيله إلى المستقبل .[2]

على حد ما ذهب إليه**"محسن علي عطية "** [3] للمتلقي الحرية في اتخاذ قرار التعرف أو عدم التعرض للرسالة ،فهو الذي يقرر هل ينصت إلى الخطيب أو يتجاهله وهل يستمع إلى المذياع أو يغلقه ،أو يدير مؤشر التلفزيون نحو قناة أخرى ،أو يقرأ هذا المقال و ذاك ،أو يتجنب كل ذلك و يدير محادثة شخصية أو ينفرد مع ذاته و هناك عوامل كثيرة تؤثر في قرار لمتلقي و في مدى و كيفية تعرضه لرسائل الاتصالية ،بعضها نابع من المتلقي نفسه،و بعضها الأخر ناتج عن مؤشرات خارجية مرتبطة بالمرسل أو الرسالة أو بيئة الاتصال نفسها **(الاتساق)**[4]

والرسالة هي الفكرة أو المعلومة المراد إيصالها من المستقبل إلى المرسل ومن أن تكون الرسالة مكتوبة ،مصورة،لفظية أو غير لفظية **(حركات إشارات ،رموز)** ولكي تكون الرسالة واضحة و مفهومة على المرسل انتقاء العبارات التي تتناسب و ثقافة المستقبل و خبراته ،و أن تكون بعيدة عن الغموض و التشكيك أو التضليل و أن تكون واضحة الأهداف بعيدة عن السلبية و تتضمن منفعة للمستقبل" [5]

4) القناة : ولها تعريفات كثيرة منها:

"وهي اللغة أو الألفاظ المستعملة لنقل المحتوى من المرسل إلى المستقبل و قد تكون مكتوبة أو منطوقة[6] " وهي الوسيلة التي تتم

---

[1] محسن علي عطية ،المرجع السابق ، ص 71 .
[2] ليلى حنين ،المرجع نفسه ، ص 02 .
[3] محسن علي عطية ، المرجع السابق ، ص 71 .
[4] ليلى حنين ،المرجع السابق ، ص 02 .
[5]إبراهيم علي ربابعة www.alwa.h.net (إهداء من شبكة ألوكة)
[6]محسن علي عطية ،المرجع السابق ،ص71 .

من خلالها إرسال الرسالة و قد تكون قنوات سمعية أو بصرية أو سمعية بصرية "[1]

"هي الوسيلة أو الواسطة المادية التي تستخدم في إيصال الرموز الحاملة للمعاني التي تشكل الرسالة وتعدد الوسائل المستخدمة في تنفيذ العملية التواصلية منها :القناة اللفظية،القناة التصويرية والقناة الكتابية ،القناة الحركية"[2]

5) التغذية الراجعة:

"وهي ردة فعل المستقبل و استجابته للرسالة و يمكن أن تكون ردود سمعية أو مكتوبة أو حركات غير لفظية كتعبيرات الوجه أو الإشارات والايماءات،و تبين مدى نجاح عملية الاتصال و الهدف منها" [3]

وقد أشار **الطيب(1999)** أنه لا تحقق عملية الاتصال الغرض منها إلا إذا نوفذت لها الشروط الآتية:الوضوح ،البساطة،عدم التعارض،الملائمة.[4]

"فالتغذية الراجعة في الاتصال اللغوي هي عملية رصد التعبيرات اللغوية وغير اللغوية التي يبديها المستقبل عند تلقيه الرسالة والحكم على تأثير الرسالة فيه،ومدى فعالية اللغة المستخدمة في توصيل المحتوى"[5]

وهي تعد من عناصر الاتصال المهمة،وأن التعبير أو الفعل الذي يبديه المستقبل يمثل رسالة جديدة مصدرها المستقبل ومرسلها المستقبل الأصلي ،وقد تتخذ التغذية المراجعة أشكالا عديدة منها :

- الرغبة في التعامل مع الموقف من خلال التعليق و الاستفسارات أو الانكفاء.
- ظهور علامات التقبل والرضا،أو الرفض والضجر.[6]

---

[1] المرجع نفسه ، ص 71 .

[2] -https://cre.unin-setifs.dzmoodle/mod/book/vew.php
Id :5012 end chapoterai :928.

[3] شبكة الألوكة ،مرجع سابق ،(دص)

[4] مزيد من التوضيح ينظر :شبكة الألوكة ،المرجع السابق

[5] محسن علي عطية ،المرجع السابق ،ص 77 .

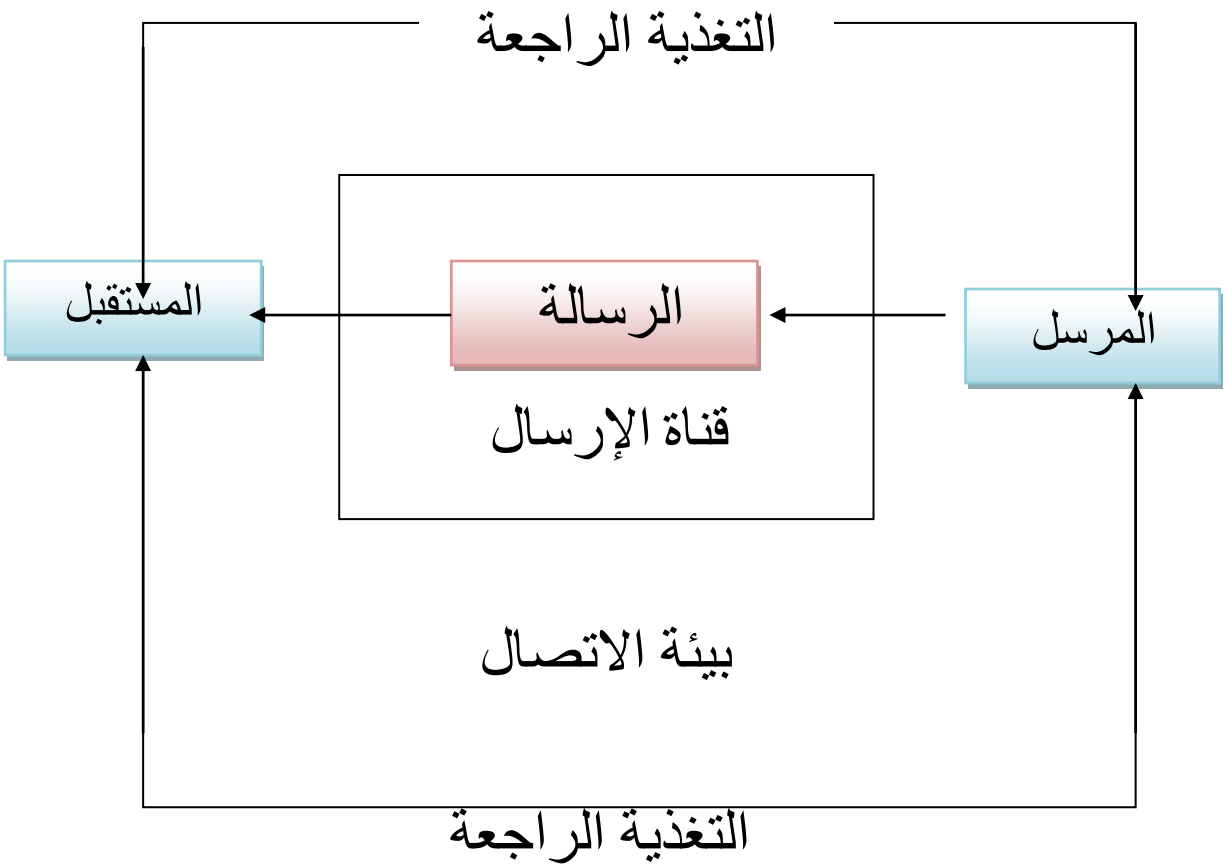
[6] المرجع نفسه ،ص 78.

6) السياق:

أو ما يصطلح عليه بيئة الاتصال ،و يعني به الوضع السياقي للكلام و الحالة التي يتواجد فيها طرفا الكلام ،و كل المتغيرات المؤثرة في عملية الاتصال.

وتعد بيئة الاتصال من العناصر المهمة و المؤثرة في عملية الاتصال اللغوي ما تتضمنه بيئة الاتصال من متغيرات ومشوشات تؤثر في عملية الاتصال ،و قد تكون هذه المتغيرات نفسية أو ميكانيكية كالأصوات والضجيج،التي تحدثه عوامل خارجية أو عوامل الإنارة أو التهوية أو البرودة أو الحرارة مثل هذه العوامل تشكل بيئة الاتصال و تؤثر في نتائجه .

- **و الشكل الآتي يمثل عناصر العملية الاتصالية اللغوية :**



تمهيد :

لا يستطيع الإنسان بحال من الأحوال العيش في وحدة و بدون اتصال بشري ييسر له الحياة وكل متعلقاتها وأحوالها وقضاياها **''ومما لاشك فيه أن الإنسان قد اهتدى بفطرته و سجيته إلى الاتصال من أجل التفاهم والتعاون وبناء العلاقات مع أقرانه ونقل المعلومات والخبرات والتجارب وتلبية حاجياته البشرية،ومن ثم فهو ضرورة فرضتها الطبيعة الاجتماعية التي تميزه عن سائر المخلوقات وهو الأمر الذي ساعده على التقارب كضمان تماسكه مع غيره،وتحقيق التكامل والانسجام الاجتماعيين ''**[1]

يعد الاتصال سلوك إنساني ونشاط أساسي في حياته **''لقد رافق الاتصال الإنسان للتعبير به عن مشاعره وأفكاره واستخدمه لتسيير مصالحه،وأسهم في ترقية أفكاره وتنميتها''**[2]

كما أنه نشاط أساسي في الحياة لتكوين المجمع وبنائه ،ويوصف بأنه فعال حينما يصل المعنى أو المضمون الذي يقصده المرسل تاما وواضحا إلى المتلقي،وليس هناك أي مجتمع بشري يمكن أن يعيش بدونه،فهو ركيزة ونواة كل تفاعل اجتماعي ويسر التفاهم بين الأفراد **'' لأن المجتمع ليس أفرادا منعزلين عن بعضهم البعض،و إنما هو مجموعة من العناصر يتعاملون و يتعاونون و يتفاعلون فيما بينهم''**[3]

- **وظائف الاتصال :**

اختلفت نظرة حول وظائف الاتصال فمنه من يحددها كالآتي :

1. الأخبار و الإعلام .
2. الترفيه و التسلية.
3. إشباع الرغبات و الاحتياجات النفسية والجسدية.
4. وظائف فكرية ،تعليمية .

---

(1) أحمد عزوز ،الإتصال و مهاراته مدخل إلى تقنيات في التبليغ و الحوار و الكتابة ،منشورات مخبر اللغة العربية و الاتصال الجزائر،2016 ،ط01 .

(2) عاطف عبدلي العبد ،مدخل إلى الاتصال والرأي العام ،دار الفكر العربي ،القاهرة، ط03 ،1983 ،ص 71 .

(3) عبد العزيز شرف ،المدخل إلى وسائل الإعلام،دار الكتاب المصري،القاهرة،دار الكتاب اللبناني،بيروت،ط 02 ،1989 ،ص 06 .

5. وظائف سياسية أبيولوجية (التوعية بأشكالها ،الدعاية السياسية .

و منهم من يقسمها إلى أقسام :

1. وظائف وسائل الإعلام للمجتمع.
2. وظائف وسائل الإعلام للفرد .
3. طرق التفكير في وظائف وسائل الاتصال الجماهيرية .

1) وظائف وسائل الإعلام للمجتمع :

- **أ) حدد "لازويل" (*) للوظائف المجتمعية :**

- مراقبة البيئة من خلال تجميع الأخبار والمعلومات من خارج وداخل المجتمع وتوزيعه.
- ترابط أجزاء المجتمع في الاستجابة من خلال الاتصال.
- نقل التراث الاجتماعي عبر الأجيال.

- **ب) مفهوم (لازر سفليد و (ميرتون) للوظائف:**

- التشاور و تبادل الآراء.
- تدعيم المعايير الاجتماعية.
- التخدير (الخلل الوظيفي).

2) مفهوم (شرام) للوظائف :حدد هو بدوره ثلاث وظائف للاتصال .

- وظائف المراقبة: من خلال إكتشاف الآفاق و أعداد التقارير عن الأخطاء التي تواجه المجتمع .
- الوظائف السياسية: المعلومات التي تقدم من وسائل الإعلام تتيح أخذ القرارات الصائبة.
- التنشئة : يعلم أفراد المجتمع الحدد المهارات التي تنفع المجتمع و تساعد في تطوره.

2)وظائف وسائل الإعلام للفرد :

يمكن تحديد وظائف الاتصال للفرد في سبع وظائف :

- مراقبة البيئة و ألتماس المعلومات.
- تطوير مفاهيمنا عن الذات.

(*) عالم سياسة مثير من أوائل العلماء الذين اهتموا بالوظائف المجتمعية للاتصال و قد حدد ثلاثة وظائف.

- تسهيل التفاعل الاجتماعي .
- بديل للتفاعل الاجتماعي .
- التحذير العاطفي .
- الهروب من التوتر و الاغتراب.
- تكوين طقوس يومية تمنحنا الشعور بالنظام و الأمن .

3) طرق التفكير في وظائف وسائل الاتصال الجماهيرية :

- وظائف وردية مقابل الوظائف المجتمعية .
- وظائف ظاهرة قابل وظائف كامنة .

- وظيفة إقامة الاتصال :

عرف العرب ظاهرة أسموها **"الاستعانة"** ومعناها أن يدخل المتكلم في حديثه مالا حاجة للمستمتع إليه **"ليتذكر به ما بعده ،حيث ورد البيان و التبيين "**ما يلي حدثني من أفهمك حاجته من غير إعادة و لا حبسة واستعانة ،فهو بليغ ...،قال فقلت له :قد عرفت الإعادة والحبسة ،فما الاستعانة؟ قال : أما تراه إذا تحدث قال مقاطع كلامه:ها هناه ،و يا هذا ،وياهيه،واسمع مني و استمع إلي،أو لست تفهم،أو لست تعقل ،فهذا كله وما أشبهه عي و فساد"[1]

وربما تشاغل العي بفتل أصبعه ،ومسّ لحيته وغير ذلك من بدنه ،وقد قال الشاعر يعيب بعض الخطباء [2] في شعره :

مليء ببهر و التفات وسعلة ومسحة عثنون وفتل الأصابع

ولعل هذا يماثل ما أشار إليه **"باكوبسون"** في وظيفة إقامة الاتصال التي تهدف إلى توكيد الاتصال وتثبيته،أو إيقافهو كان **"جاكبسون "**-بناء على هذا الأساس –يصنف كل العلامات التي تنشيء بالضرورة الاتصال،وتسعى إلى إطالته أو إيقافه ، كما تعهد إلى التأكيد من فاعليته نحو **(الو أتسمعني)** أو إلى لفت انتباه المتحدث أو التثبيت من عدم

[1] الجاحظ ،البيان و التبيين ، ج 01 ، ص 113 .
[2] المبرد ،الكامل ،ج01 ، ص 30 .

إهماله الخط (**قل ،أتسمعني)** و هو ما يندرج ضمن ما يطلق عليه وظيفة إقامة الاتصال "[1]

ويعد السكوت الدال على الجواب من ضمن مقال الاتصال و هو إجابة بالقبول أو الرفض فإذا كان الموقف الاتصالي المباشر يقوم على التفاعل اللفظي بين المشاركين بمبادلة المنطوقات فإننا قد نستخدم فيه وسيلة مضادة تماما ،وهي السكوت ،و نعني بها السكوت الذي يحمل معنى إيجابي الذي يتخذه المشاركين ردا أو إستجابة لمنطوق بعينه "[2]

وقد عرف العرب ذلك ،و دلوا عليه في أمثالهم حيث يقولون ربما كان السكوت جوابا قال **''الميداني''**: "هذا كقولهم : **''ترك الجواب جواب''**[3]

2.وظائف الاتصال : وقد وضحها رومان جاكبسون وأفاض في شرحها في كتابه قضايا الشعرية كمايلي:

1-الوظيفة التعبيرية :

و تسمى أيضا الوظيفة الانفعالية فهي تحدد العلاقة بين المرسل و المرسلة و موقفه منها فالمرسلة في صدورها تدل على طابع مرسلها ،و تكشف عن حالته و عما تحمله من أفكار تتعلق بشيء ما **(المرجع)** ،يعبر المرسل عن مشاعره حياله ،و بإمكان المرسلة أن تقدم انطباعا عن انفعال معين صادق أو كاذب .

فتحدد هذه الوظيفة العلاقة بين الرسالة و المرسل ، مركز على المرسل و تشير بصورة مباشرة إلى موقفه من مختلف القضايا التي يتكلم عنه **''جاكبسون ''** و تهدف إلى أن تعبر بصفة مباشرة عن موقفه المتكلم تجاه ما يتحدث عنه و هي تنزع إلى تقديم انطباع عن انفعال معين صادق أو كاذب .

في المجال التعليمي تتضح هذه الوظيفة في الكثير من الأساليب و الصور،منها :**الاستفهام ،و التعجب،أسلوب الشرط ،الافتخار و الاعتزاز**

---

(1) أحمد عزوز ،مرجع سابق ،ص 50 .

(2) المرجع نفسه ، ص 50 .

(3) الميداني ،أبو الفضل أحمد بن محمد ،مجمع الأمثال ،ج 1 ،ص 202 .

،و التحـــذير ،الســـخرية ،و الـــتهكم ،الدهشـــة و الاســـتغراب ،و النصـــح و الإرشاد .

2-الوظيفة الانتباهية :

للمـتكلم أسـاليب لغويـة مهامهـا تزويـد المتلقـي قيمـا اخباريـة مـن جهـة ،و المحافظـة علـى سـلامة جهـاز الاتصـال ،و التأكـد مـن مـرور سلسـلة الرسـائل الموجهـة إليـه ،علـى الوجـه الـذي أرسـلت إليـه مـن جهـة أخـرى ، لـذا يقـر **"جاكبسـون " أن معظـم الرسـائل توظـف فـي الجـوهر لإقامـة التواصـل ،و تمديـده أو فصـمه (قطعـه) و توظـف لإثـارة المخاطـب و التأكـد مـن انتباهه لم يرتخ " .**

و بهـذا فـإن وظيفـة قيـام الاتصـال تهـدف إلـى تأكيـد و تثبيـت أن توقيـف لنواصـل ، فهـي تحـافظ علـى سـلامة جهـاز الاتصـال و التأكـد مـن اسـتمرار سلسـلة الرسـائل الموجهـة للمتلقـي علـى الوجـه الـذي أرسـلت بـه ،و تتمحـور هـذه الوظيفـة حـول الآخـر الـذي يتلقـى الخطـاب و بواسـطتها تأخـذ الرسـالة قيمتهـا التداوليـة كمـا يتجلـى ذلـك فـي الاسـتفهام و النـداء ،و النهـي و غيرهـا مـن الأسـاليب الإنشـائية ، كمـا توحـد هـذه الوظيفـة فـي الجمـل التـي ينـادى بهـا المرسل المتلقي لإثارة انتباهه .

3-الوظيفة المرجعية :

وتسـمى أيضـا المعرفيـة ،و تقـوم بتحديـد العلاقـات بـين المرسـلة أو الشـيء أو الغـرض الـذي يرجـع إليـه ،لـذا عـدت أكثـر وظـائف اللغـة أهميـة فـي عمليـة التواصـل ذاتهـا بالمقارنـة مـع الوظـائف الأخـرى ،و تتعلـق هـذه الوظيفـة بالسـياق الـذي تنجـز خلالـه الرسـالة أو الخطـاب و هـي قاعـدة كـل تواصـل ،فنظـر فـي الرسـائل ذات المحتـوى و نتنـاول موضـوعات أو أحـداث معينـة ،و تشكل هذه الوظيفة التبرير الأساسي لعملية التواصل.

إذ تقـوم بتحديـد العلاقـة القائمـة بـين الرسـالة و الموضـوع الـذي ترجـع إليـه ،فـنفهم مـن ذلـك أن الوظيفـة المرجعيـة مؤديـة للإخبـار باعتبـار اللغـة فيهـا تحيلنـا علـى أشـياء و موجـودات تتحـدث عنهـا و تقـوم اللغـة بوظيفـة الرمـز إلـى تلك الموجودات و الأحداث المبلغة . و تتجلى في السياق بكل أنواعه .

4-الوظيفة الشعرية :

و تسـمى أيضـا الجماليـة و يحـددها **"جاكبسـون"** بأنهـا إحـدى الوظـائف الأساسـية للغـة و موجـودة فـي كـل أنـواع الكـلام ،فمـن دون الوظيفـة الشـعرية يصـبح اللغـة ميتـة أو سـكونية تمامـا فالوظيفـة الشـعرية تـدخل ديناميـة فـي حيـاة اللغة وهي لا تميز الشعر فقط بل كل الفنون التي تهيمن فيها .

الوظيفة الجمالية كالرسم و الموسيقى ،و تتمحور هذه الوظيفة على المرسلة من حيث هي نظام قائم بذاته و هي وظيفة أساسية للغة لما تضفيه من ديناميكية و حيوية على اللغة نفسها ،و بدونها تصبح المرسلة اللغوية جسم ميت لا حراك له ،و من أدوات البيان التي تقيم الوظيفة الشعرية في النصوص : **التشبيه ،الكناية ،الوصف ...وغيرها.**

حسب المعنى المتفق عليه بين أصحاب الاختصاص في الإعلام الاتصال و اللسانيات فالاتصال هو حدث إرسال معلومة من نقطة إلى أخرى (مكان أو شخص) ،و يحدث تبادل هذه المعلومة على مستوى الرسالة التي استقبلت بعض الأشكال الموضوعة في نفس .[1]

و بين الإتصال و التواصل فرق قد أرجعه الدارسون إلى أن الاتصال لا يدل على التفاعل و المشاركة فهو يعني إرسال الرسالة إلى المتلقي دون أي استجابة منتظرة أما التواصل فهو يستدعي رجعا و استجابة ،و نطلق عليه كلمة التواصل لأن الكلمة تحمل في طياتها وجود رجع من المتلقي ،أي تحمل معنى المشاركة و التفاعل و الاستمرارية ،و هما من سمات عملية الاتصال الناجحة .[2]

و تتجلى أهمية اللغة في الوظائف التي تؤديها ،و قد حظى هذا الجانب باهتمام العلماء فمنهم من نظرية إليها من زاوية فلسفية ،و منهم من رآها من زاوية اجتماعية ،و آخرون جمعوا بين الاثنين ،و الأصل في اللغة أن تكون مسموعة لكن عندما عرفت الكتابة بالرسم أو الحرف منقوشة على الحجر و مكتوبة على الورق أصبحت هناك لغة مقروءة ،و بذلك صارت هناك لغتان إحداهما سمعية و الأخرى بصرية.

---

(1) Jean dubois .dietionnaire de linguistique ,libaire larous ,p97.

(2) خليل أحمد أبو أصبع ،العلاقات العامة و الاتصال اللساني ،دار الشروق ،(ط1) ،1984 ، ص 44 .

المحاضرة الثالثة:
وسائل الإتصال

تمهيد :

إنّ الاتصال هو عملية تفاعل بين طرفين مرسل و مستقبل و تتم هذه الأخيرة في ظروف اجتماعية معينة،و في هذا الصدد يعرف علماء الاجتماع الاتصال على أنه عملية تفاعلية رمزية وهو ذلك الفعل الذي يتم من خلاله تبادل المعاني والمعلومات بين الأفراد عن العالم،أو المحيط الذي يعيش فيه بهدف تغيير السلوك والتأثير في المحيط،و تتم عملية الأفكار والمعاني بين المرسل والمستقبل بطريقة مباشرة حيث يتواجد أن في مكان واحد،وما يحدث بينهما من ردود أفعال قد يولد تأثير كما يحدث التفاعل بطريقة غير مباشرة لعدم تواجدهم في مكان واحد،وبالتالي فإن الاتصال هو عملية أخذ وعطاء وتبادل المعاني لا يتم إلا بوجود شخصين أو أكثر . [1]

فالاتصال عملية ديناميكية يقوم شخص ما أو مجموعة ما الأشخاص بنقل رسالة تحمل المعلومات أو الآراء أو الاتجاهات أو المشاعر إلى الآخرين لتحقيق هدف ما عن طريق الرموز التحقيق استجابة ما في ظرف ما **(أو سياق بيئة الاتصال)** بغض النظر عما قد تعرضها من تشويش.[2]

من خلال التعريفات السابقة فالاتصال له ركائز ثابتة لاغنا عنها كطرفا الاتصال والرسالة المتنوعة المعاني والمواضيع والآراء والسياق أو البيئة التي انتج فيها .

1) ماهية وسائل الاتصال :

إن وسائل الاتصال هي كافة الوسائل التي يعتمد فيها الإنسان على استخدام اللغة ولا تعني هنا الكلمات والعبارات فقط بل يمكننا استخدام

---

(1) علي مليكة:التكنولوجيا الحديثة لوسائل الإعلام و الاتصال و مظاهر التغير في المجتمع ،دراسة ميدانية ،معينة من الأسر بمدينة مسنغانم ـأنموذجا ،أطروحة دكتوراه ،جامعة وهران 02 ،كلية العلوم الاجتماعية ،قسم علم الاجتماع ،السنة الجامعية ،2018 ،2019 .

(2) صالح خليل أبو أصبع الاتصال و الإعلام في المجتماعات المعاصر،دار مجدلاوي للنشر و التوزيع ،الأردن ،ط 05 ،2006 ،ص 14 .

الإشارات والموسيقى أيضا،ويعد الرسم نوع من أنواع **وسائل الإتصال** وكذلك التصوير و كل ما يعتمد عليه من تقنيات توصل الأفكار و الآراء و المشاعر و المواقف من شخص إلى آخر أو من شخص إلى عامة الناس،و غيرها و يمكن أخذ هذا التعريف الشامل لوسائل الإتصال **''هي مجموعة الوسائل التقنية و المادية و الإخبارية و الفنية و الأدبية و العلمية المؤدية للاتصال الجماعي بين الناس بشكل مباشر أو غير مباشر ضمن إطار العملية التقنية والإرشادية للمجتمع''**[1]

"وسواء كانت **الوسائل الإعلامية** مقروءة أو مسموعة أو مرئية فإن الغاية الاتصالية تتمثل في المضمون الذي تقدمه الوسائل و مدى مسايرته لروح العصر والفاعلية الموضوعية و الأبعاد التقنية و الشكل الفني الجميل و الملائم فيه،و يتم نقد الجهاز الإعلامي تقويمه عموما إيجابا و سلبا في الأساس على ضوء هذا المفهوم" [2]

وتعرف **وسائل الاتصال** على أنها مجموعة من المواد الأدبية والفنية المؤدية للاتصال الجماعي بالناس بشكل مباشر أو غير مباشر من خلال الأدوات التي تنقلها أو تعبر مثل الصحافة والإذاعة والتلفزيون ووكالات الأنباء والمعارض و المؤتمرات والزيارات الرسمية والمعارض الدولية والوطنية .[3]

- **خصائص وسائل الاتصال :**

تحمل على وسيلة إعلامية مجموعة من الخصائص تميزها عن غيرها و هذا ما يجعلها تحقق عدة إشباعات لدى الجمهور تتوفر في هذه الوسيلة دون غيرها من الوسائل الاتصالية الأخرى،و تتعدد خصائص وسائل الاتصال وتختلف حسب كل وسيلة مثل الوسائل المقروءة،الوسائل المسموعة و المرئية والوسائل التفاعلية الرقمية و سوف تأخذ خصائص

(1) علي مليكة ،المرجع السابق ، ص 29 .
(2) إبراهيم إمام ،بحوث تحليل المضمون و تطبيقاتها في الإعلام ، ص 09 .
(3) بن علي مليكة ،مرجع سابق ، ص 30 .

كل نوع على حدى من خلال ما سجله **''عبد الرزاق الديلمي''** في كتابه **''مدخل إلى وسائل الإعلام الجديدة ''** [1]

- **أ)خصائص الوسائل المقروءة:**

وتضم هذه الوسائل كل من الكتب و القصص،والروايات و الصحف،والمجالات والدوريات ،وأيضا اللافتات و المطويات وهذه الوسائل هي الوسائل المقروءة يكون جمهور الوسائل المقروءة غير معروف للمتصل و هو جمهور متباعد،ويعتمد المتلقي على حاسة البصر،كما تمتاز الوسائل المقروءة بإمكانية حفظها و نقلها بسهولة ،كما توفر للقارئ فرصة السيطرة على العمليات الانتقالية و السيطرة على عمليات التعرض للرسالة من خلال اختياره المواضيع التي يريد قراءتها مثلا قراءة مقال أو عمود ...الخ

وله أيضا إمكانية إعادة قراءة الصحيفة عدة مرات و في أزمنة مختلفة.

تبقى الاستجابة للرسالة المقروءة بطيئة لأن التفاعل مع المتصل ،أو ردة فعل القراء تبقى مجهولة للقائم بالاتصال إلا عن طريق البريد أو الاتصالات الهاتفية و التي عادة ما تكون بعد مرور فترة وجيزة من الزمن.

- **ب) خصائص الوسائل المسموعة (الإذاعة) :**

تخاطب الإذاعة حاسة السمع لدى الجمهور المتلقي و تلعب الإذاعة دورا أساسيا كوسيلة للترفيه خاصة بعد المنافسة التي تواجهها من طرف التلفزيون .

- أصبحت الإذاعة يعتمد في مجمل برامجها على البرامج الترفيهية ،الغنائية و بنسبة كبيرة.
- تملك الإذاعة جمهورا واسعا و من مختلف المستويات الاجتماعية والثقافية وهو جمهور قادر على السيطرة على عملية التعرض الانتقائي.

---

[1] عبد الرزاق الديلمي،مدخل إلى وسائل الإعلام الجديدة دار المسيرة للنشر والتوزيع ،الأردن ،ط1 ،2012 ،ص 17 .

- **ج) خصائص الوسائل المسموعة والمرئية:**

وتتمثل في السينما و التلفزيون والانترنت والإذاعة إذ تنقل تعبئة الصورة و الصوت للمتلقي،و من ثم فهي تخاطب حاسة السمع و لبصر معا ،و أيضا يمكن للمتلقي أن يتحكم في التعرض للوسيلة من خلال إقفاله جهاز التلفزيون أو الانسحاب من مشاهدة الفيلم أو إطفاء الهاتف أو الحاسوب.

- يمكن للمتلقي إعادة مشاهدة الرسائل التي تبث عن طريق هذه الوسائل في أي وقت من خلال عملية التسجيل .
- حدوث عملية الرجع أو الاستجابة في هذه الوسائل هنا هي الأخرى تبقى منخفضة بالنسبة للتلفزيون وواضحة و معروفة بالنسبة للسينما من خلال شباك التذاكر من خلال الإقبال على الفيلم أو العزوف عنه.
- تحتاج الوسائل السمعية البصرية إلى مؤسسات كبيرة لإدارتها والإنفاق عليها،و هي مؤسسات باهضة التكاليف وفي الغالب ما تختص بالوظائف الترفيهية.

- **د) خصائص الوسائل التفاعلية الرقمية:**

تمتلك وسائل التفاعلية الرقمية القدرة على التواصل عبر أكثر من حاسة مع إمكانية التفاعل وتوصيل رجع الصدى الفوري و أيضا توفر مجموعة أو كم هائل من المعلومات وفي جميع التخصصات .

- تعرف هذه الوسائل بتكاليف الباهضة من جراء استخدامها مع ضرورة تعلم كيفية استخدام وسائلها كالحاسوب و الأنترنات ،ناهيك عن تعلم اللغات العالمية مثل الإنجليزية.
- يتم من خلال هذه الوسائل الحصول على خدمات وسائل سابقة كالتلفزيون والأفلام السينمائية ،الإذاعة ،والصحافة الإلكترونية والتفاعل عبر مواقع التفاعل الاجتماعي ،وعبر المحادثات الإلكترونية .

- **3) تأثيرات وسائل الإتصال :**

اقترح (chafee) **"شافي"** في جدولا يشمل ثماني عشر تأثير خلية تشكل كل واحدة منها تأثير نوعا ومستوى من التأثيرات المتوقعة وقد عبر عنها بأنها تمثل نوعين من التأثيرات هي التأثير المرتبط بمضمون ومحتوى الرسالة الإعلامية والتأثير المرتبط بالجانب المادي للرسالة الإعلامية.

وأما المستويات فتمثل ثلاث أنواع من التأثيرات :

1) تأثيرات على الفرد.
2) تأثيرات على العلاقة بين الأفراد (الجماعة).
3) تأثيرات على النظام الاجتماعي للمجتمع.

و منها نستخلص ثلاث أنواع من التأثيرات وهي :

1) لنتائج المتوقعة على المعرفة.
2) النتائج المتوقعة على السلوك.
3) النتائج المتوقعة على الاتجاهات.

- **الجدول رقم 01 : يوضح و يجمع هذه التأثيرات :** [1]

تأثيرات مضمون الوسيلة الاتصالية الإعلامية			تأثيرات الجانب المادي للوسيلة الاتصالية الإعلامية		
معرفة الفرد	معرفة الجماعة	معرفة المجتمع	معرفة الفرد	معرفة الجماعة	معرفة المجتمع
سلوك الفرد	سلوك الجماعة	سلوك المجتمع	سلوك الفرد	سلوك الجماعة	سلوك المجتمع
إتجاه الفرد	اتجاه الجماعة	اتجاه المجتمع	إتجاه الفرد	اتجاه الجماعة	اتجاه المجتمع

[1] خليل أبو أصبع ،الاتصال و الإعلام في المجتمعات المعاصرة ،مرجع سابق ،ص 220 ،221 .

"ويكون للوسيلة الاتصالية الإعلامية ثلاث من التأثيرات والنتائج بحيث تشمل المعرفة والسلوك والاتجاه لكل من الفرد والجماعة والمجتمع" [1]

- **تأثيرات الجانب المادي للوسيلة الإعلامية :** تمس عدة مستويات نذكر منها :
  - تأثيرات على الجانب النفسي.
  - تأثيرات الاجتماعية .
  - تأثيرات الإقتصادية .
  - تأثيرات على أسلوب استهلاك الوقت .

1) تأثيرات على الجانب النفسي:

تخلق الوسيلة الاتصالية مجموعة من المشاعر لدى الأفراد مثل شعور بالغضب أو الوحدة فمثلا التلفزيون تنوعت المشاعر حوله بين مؤيد و معارض لوجوده كجليس للطفل وهناك من ترى أنه إيجابي و يولد مشاعر إيجابية،وهناك من يعارض و يصر على وجود مشاعر عدائية لدى الأطفال و تحرمهم من اللعب والتفاعل الاجتماعي مع أقرانهم ومع أسرهم. [2]

2) تأثيرات اجتماعية :

أثرت **وسائل الإعلام** على الجانب الاجتماعي للمجتمع والأفراد والجماعة ،إذ أصبح إمتلاك **وسائل الإعلام** يعكس صورة اجتماعية عن من يملكها،وقد ساهم امتلاك **الوسائل الإعلامية** في التقليل من التفاعل الاجتماعي،والقضاء على عدة تقاليد وعادات كالتفاعل بين الجيران والأصدقاء والأقرباء.[3]

3) تأثيرات اقتصادية :

---

[1] صالح أبو أصبع ،الاتصال الجماهيري ،دار البركة للنشر و التوزيع ،الأردن ،عمان ،2010، ط 03 ،ص 182 .

[2] Patricia marks Greenfield .mind and media the effects ef télénsion .videogame and computer .Cambridge

[3] بن علي مليكة ،المرجع السابق ، ص 35 .

تنتج عن استخدام **وسائل الإعلام و الإتصال** عدة تأثيرات مثل :استهلاك الكبير للطاقة المتمثلة في أجهزة الاستقبال والإذاعة والتلفزيون والمطابع ،وأيضا تفرز عملية تصنيع هذه الوسائل مثل تأثير على نسبة الهواء وتلوثها،والتأثير الاقتصادي و الصحي بالإضافة إلى التكاليف الباهضة التي تكلفتها إمتلاك هذه الوسائل . [1]

4) تأثيرات على أسلوب استهلاك الوقت :

بوجود التلفزيون أصبح الأفراد يقضون أكبر وقت ممكن في مشاهدته خاصة الأطفال ،فالتلفزيون أخذ مكانة كبيرة مقارنة بالإذاعة ووسائل الاتصال الأخرى كالسينما،وأيضا قللت وسائل الإعلام والاتصال من التفاعل الاجتماعي،وتخصيص وقت أقل لذلك مقارنة مع الإقبال على مختلف وسائل الإعلام الأخرى.[2]

- **4) معالم ظهور وسائل اتصال حديثة :**

تعود الانطلاقة الفعلية للتطور في مجال الاتصال ووسائله ،و بالضبط في القرن التاسع عشر بظهور عدد كبير من وسائل الاتصال وتزامنا مع التطور مع الثورة الصناعية التي كان من الضروري لها إيجاد مجموعة من الوسائل لاستغلال الكهرباء مثلا وعلاج بعض المشاكل الناجمة عن المصانع و الإنتاج ...الخ .

فتوالت الاختراعات إلى غاية القرن العشرين و خاصة مع ظهور وسائل الاتصال عبر التقليدية المعروفة كالصحافة ،الراديو،التلفزيون ،الهاتف،بل وسائل الاتصال الإلكترونية باعتبارها قنوات أساسية للمعلومات والأخبار والترفيه ، شهد النصف الثاني من القرن العشرين تتطورا كبيرا تكنولوجيا يتمثل في المزج أو الاندماج ظاهرتي تفجير المعلومات وثورة الاتصال .

و يعتبر المظهر البارز الحاسوب أو الحاسب الإلكتروني و أيضا عرف ما يسمى بتجاوز التكنولوجيا للمكان و الزمان و أصبح العمل

---

(1) المرجع نفسه ،الصفحة نفسها.

(2) بن علي مليمة ، المرجع نفسه ، ص 36 .

بالمعلومات بفضل التكنولوجيا يعبر الدول و القارات و حدثت كل هذه التطورات نتيجة لعدة عوامل أبرزها : [1]

- الرغبة المتزايدة لدى الأفراد في الحصول على خدمات سريعة و معاملات مع المؤسسات مثل البنوك و دفع الفواتير وحجز التذاكر .
- محالة التحكم في الجوانب الأمنية و معرفة كل ما تعلق بالبيئة و مراقبة تغيراتها .
- الانتشار الهائل للقنوات التلفزيونية و تعدد أشكال التلفزيونات وحتى البرامج التلفزيونية في حد ذاتها أصبحت تشكل رغبة كبيرة في الحصول على الخدمات التكنولوجية من أجل الحصول عليها.
- الحاجة الملحة في الحصول على أكبر كم هائل من المعلومات بشكل فوري والحاجة الماسة لأصحاب الإدارات إلى الوسائل من أجل ضبط الميزانيات والحسابات المالية من أجل الإدارة الجيدة للمشاريع .[2]

---

[1] بن علي مليكة ، المرجع السابق ، ص 40 ، 41 .

[2] حسن عماد مكاوي ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة ،عصر المعلومات ،الدار المصرية ،اللبنانية ، القاهرة ،2003 ، ط 01 ، ص 47 .

المحاضرة الرابعة:
تقنيات التعبير الكتابي
(المقال، الرسالة، التلخيص، التقرير،
علامات الترقيم...)

تمهيد :

تعد الكتابة إحدى مهارتي الإرسال في الاتصال اللغوي فهي تشكل أحد مستويات اللغة الرئيسية،إذ أنّ المرسل في اللغة لابد أن يكون متحدثا و كاتبا وللكتابة خصائصها وتقنياتها،فلها مستويان :الأول التعبير،وهو الكلام المكتوب الذي يعبر به الفرد عن حاجاته ومشاعره وانطباعاته،وردود فعله ،أما الثاني فهو الرسم الكتابي وقواعد الإملاء.

فالتعبير يتضمن اللفظ و المعنى،و الرسم يتضمن الرموز ،أو الشكل المكتوب للألفاظ التي تحمل المعاني،وهذا يعني أن هناك تداخلا بين التعبير الكتابي أو التحريري والرسم في التعبير عن المعاني،وذلك لأن دلالة الكلمة مقترنة بصوتها في التعبير الشفهي أما في التعبير الكتابي فهي مقترنة برمزها المكتوب وتأسيسا على هذا التلازم بين التعبير المكتوب والرسم الكتابي .[1]

1) الكتابة :

"يرى كثير من الدارسين أن السومريين هم أول من خلف لنا تراثا مهما مكتوبا ،بل ذهب معظم الباحثين إلى ظهور و الكتابة أرتبط بالحضارة السومرية ،فقد **"عرضت الحضارة العراقية الوركاء و قبل أية**

[1] محسن علي عطية ،المرجع السابق ،ص 159 .

منطقة في العالم أصول التدوين ،وذلك قبل أكثر من خمسة آلاف سنة [1]"

وقد بدأت الكتابة عند السومريين باستخدام الإشارات التصويرية .[2]

ففي ذلك الوقت كان السومريون يستعملون نحو **2000** إشارة تصويرية ،إلا أن هذا العدد أخذ يقل تدريجيا نتيجة لتزايد ارتباط الإشارات بالأصوات حتى وصل عددها إلى **500 -600** إشارة خلال الألف الثانية قبل الميلاد "[3]

ثم ازدهرت الكتابة و تطورت إلى الكتابة المسمارية،حيث ظلت الكتابة المسمارية مستعملة في التدوين حتى بعد انتهاء الأدوار الحضارية في العراق و سقوط بابل في عام **539 ق م** وقد وصلت إلينا رقم طبينية من الفترات المتأخرة.

....و يظهر أن الخط بقي مستخدما من قبل الكهنة في تدوين ملاحظاتهم حول الفلك إلى سنة **50 ميلادية** ،إذ حصلنا على نص فلكي من هذا التاريخ معروض حاليا في المتحف العراقي،و بهذا فإن الكتابة المسمارية بقيت مستعملة في التدوين عبر مسيرة من الزمن تنوف على ثلاثة ألاف سنة .[4]

- **فنون التعبير الكتابي :**

يعد **التعبير الكتابي** من الحاجات الملحة و الضرورية للفرد والمجتمع،وإذا نتصور مسيرة الحياة الفردية أو الجماعية دون هذه التقنية في العملية التواصلية التفاعلية على حياة البشر فكل مشارب اللغة تصب

---

(1) مخلوفي زكرياء ،مطبوعة التأهيل الجامعي في مقياس تقنيات التعبير الكتابي ،جامعة الشاذلي بن جديد ،الطارف،السنة الجامعية،2016، 2017 ،ص 91 .

(2) عبد الجبار الرفاعي ،في ظهور الكتابة و الورقو الطباعة،مجلة تراثنا،العدد 33 ،شبكة رافد للتنمية الثقافية ،بيروت ،لبنان، 1997،ص 116 .

(3) اسكندر ،تاريخ الكتابة،ترجمة محمد الأرناؤوط ،المجلس الوطني للثقافة و الفنون و الآداب ،الكويت ،1993،ص 13 .

(4) إسماعيل بهيجة خليل،الكتابة في حضارة العراق،بغداد ،1985 ،ص 228 .

فيه،وهو من التقنيات و الآليات والأساليب التي لا يمكن للإنسان بحال من الأحوال الاستغناء عليه،و له فنون كثيرة نذكر منها :

- **المقالة:** لقد وجدنا تعريفات متنوعة وهامة لهذا النسق المعرفي منها:

" قطعة إنشائية ذات طول معتدل تكتب نثرا و تلم بالمظاهر الخارجية للموضوع بطريقة سهلة سريعة ولا تفي إلا بالناحية التي تمس الكاتب عن قرب. [1]

أو هي "تأليف متوسط الطول حول موضوع خاص أو فرع من فروع الموضوع،أو قطعة منه غير منتظمة و محدودة المدى"[2]

وهي أيضا **" فكرة أو خاطرة تخطر بالبال استوحاها المؤلف من أي مصدر كان:تجاربه و ابتكاراته ،و اختراعاته ،أو أوحى بها شيء قرأه أو شاهده أو مارسه أو توهمه،فينتج موضوعا محددا طريقا أحس به الكاتب إحساسا ملك عليه قلبه وعقله فأخذ بقلبه على وجوهه و يبنى حوله الصور و الأشكال ،حتى يجعل منه كائنا متكاملا هو المقالة بمعناها الحديث"** [3]

وفي تعريف أخر نجد **"هي قطعة نثرية موجزة في موضوع يستوفيه الكاتب أو يوزعه في مقالات تستوعب كل مقالة منها جانبا منه،في أسلوب حسن،وبعبارات بليغة، وألفاظ منتقاة،تعبر عن وجهة نظره"**[4]

و يعرفها آخر **"قطعة نثرية ،تتمحور حول فكرة واحدة تعبر عن رأي المؤلف،تعتمد على منهج (مقدمة،عرض،خاتمة)بلغة مركزة واضحة وفكرة عميقة مدعمة بالحجة، والشواهد و الأمثلة دينية** ،[5] مقالات سياسية ،مقالات اجتماعية،مقالات أدبية ،مقالات فكرية ،مقالات علمية [6]،المقالة الأدبية تتبع الأسلوب الأدبي والعلمية تتبع الأسلوب العلمي،و

---

(1) إبراهيم خليل و امتنان الصمادي ،فن الكتابة و التعبير ،ص 133 .
(2)المرجع نفسه ، ص 133 .
(3) نفس المرجع ،ص 133 .
(4)نفس المرجع ،ص 134 .
(5) زكرياء مخلوفي ،المرجع السابق، ص 101 .
(6) إبراهيم خليل و امتنان الصمادي ،المرجع السابق، ص 135 .

المقالــة الدينيــة تتبــع الأســلوب الــديني،و المقالــة الفكريــة تتبــع الأســلوب الفكري"[1]

- **مراحل كتابة المقالة :**

عنـد كتابـة أي مقالـة غـض النظـر عـن نوعهـا وجـب إتبـاع المراحـل الآتيـة : [2]

1) مرحلة الإعداد و التخضير.
2) مرحلة التنفيذ.
3) مرحلة التنقيح و التحرير.

- **بنية المقال :**

لكل مقال بنية تتألف منها تتكون من : [3]

1) مقدمة .
2) عرض.
3) خاتمة.

والكاتـب الحـذف المـتمكن هـو الـذي يعطـي لكـل عنصـر مـن عناصـر بنيـة المقال وشكلا ومضمونا.

- **الرسالة :**

تعتبـر الرسـالة مـن الفنـون الكتابيـة المهمـة التـي تحظـى بـدور هـام فـي تحقيـق التواصـل بـين الناس،وقـد **"ازدهـر فـن الرسـائل و تحـددت ملامحـه و ثبتـت خصائصـه باسـتقرار دعـائم الدولـة الإسـلامية فـي العصـر العباسـي ،فمنـذ القـرن الثـاني الهجـري كثـرت المرسـلات كثـرة بالغـة و اشـتهرت عـدد مـن أعـلام النثـر برسـائلهم ذات المضـامين الفكريـة والعلاقـات الاجتماعيـة،و العواطـف الإنسـانية ،و تميـزت بمسـتواها الفنـي الرفيع،الـذي يحتـذي فيمـا بعد"** [4]

- **أنواعها :**

---

[1] مخلوفي زكرياء ، المرجع السابق، ص 102 .
[2] إبراهيم خليل و اتمنان الصمادي ،المرجع نفسه ،ص 135 .
[3] المرجع نفسه ، ص 138 .
[4] المرجع السابق ، ص 183 .

عرفت الرسائل قديما بالمكاتبات أو المراسلات و تنقسم إلى قسمين هما:**''الكتابة الإخوانية التي يتم تداولها بين الإخوان والأصدقاء والمعارف،والكتابة الديوانية التي يتم تداولها بين ديوان الرسائل (الإنشاء)،وبقية دواوين الدولة،كالخراج و الجند التي أسسها ''عمر ابن الخطاب''وغيرها،وكذلك بين ولايات الدولة الإسلامية،والدول المجاورة أما الكتابة الإخوانية فهي عرفت حديثا بالرسائل الشخصية''**[1]

ويجب في الرسائل الرسمية أن تكون ناقلة لأفكار المرسل وآرائه و أوامره بوضوح ودقة واختصار،ومن أهم مميزاتها ما يلي:[2]

- ✓ الموضوعية و الابتعاد عن الذاتية .
- ✓ تحري الدقة في الأرقام و التواريخ.
- ✓ الصدق والأمانة في نقل المعلومات.
- ✓ التأدب في الطلب،و عدم استخدام صيغ الأمر،أو النهي بطريقة مباشرة.
- ✓ مراعاة حال و مقام المخاطب،فمخاطبة الناس تكون على قدر منازلهم .
- ✓ وضوح الكلمات و المعاني.
- ✓ عدم تكرار الفكرة.
- ✓ خلو الرسالة من الأخطاء الإملائية و المطباعية،و العناية بعلامات الترقيم.

- **عناصر الرسالة الرسمية :**

تتكون الرسالة الرسمية من عشرة عناصر نذكرها باختصار : [3]

- ✓ العنوان:وز يقصد به عنوان المرسل.
- ✓ الرقم :أو المرجع يوضح تسلسل الرسالة بين باقي المراسلات .
- ✓ التاريخ :يكتب التاريخ المحررة فيه الرسالة .

---

[1] المرجع نفسه ، ص 184 .
[2] المرجع نفسه ،ص 189، 190 .
[3] زكرياء مخلوفي ،المرجع السابق ، ص 105 ،106 .

- ✓ وجهة الرسالة (المرسل إليه) يشمل على لقب المرسل إليه و منصبه إن كان معروف ،و لفظة تدل على صفة حسنة فيه أو دعاء .
- ✓ التصنيف :يشتمل على الموضوع الذي تنطوي عليه ،و يكتب وسط الصفحة يكون مختصرا ودالا على من متن الرسالة .
- ✓ التحية : تكون في بداية السطر الذي يلي التصنيف .
- ✓ الموضوع : يتوزع موضوع الرسالة في فقرتين أساسيتين ،يطلق على الأولى فقرة التمهيد ،و الثانية فقرة الطلب .
- ✓ العبارة الختامية .
- ✓ اسم المرسل و توقيعه و منصبه .
- ✓ الملحق أو المرفقات .

- **التلخيص :**

يعرف التلخيص بأنه **"إعادة كتابة موضوع بعد قراءته قراءة دقيقة وشاملة،مع إيجازه واختصاره باستبعاد الثانوي والتفصيلي،التخلص من الأمثلة الزائدة والاستطراد والمحسنات الأسلوبية التي تؤدي إلى الإطناب"**[1]

فيتم فيه التركيز على جوهر الموضوع و ذلك يحذف الأفكار الثانوية ،و إهمال الحشو،و الابتعاد عن التكرار و الزيادة ،دون المساس بالمعنى الرئيسي للموضوع ،و إعادة الصياغة بالأسلوب الخاص.

- **أهداف التلخيص :**

للتلخيص أهداف و فوائد جمة و خاصة لطلب العلم نوجزها في الآتي :

- ✓ تثبيت المعلومات في الذهن .
- ✓ توفير الوقت للقارئ عند الرجوع إلى الكتاب أو المقال الذي لخص.
- ✓ الإفادة من التلخيص في كتابة التقارير و البحوث . [2]

- **مراحل التلخيص** : يمر التلخيص بعد مراحل : [1]

---

[1] إبراهيم خليل و امتنان الصمادي ، المرجع السابق ،ص 95 .
[2] ينظر المرجع بنفسه ، ص 96 .

1) مرحلة الإعداد و التحضير :

وذلك بقراءة النص المراد تلخيصه قراءة كاملة و دقيقة ،قصد فهمه و استيعاب معانيه ،مع تدوين بعض الملحوظات للاستعانة لها في المرحلة الثانية،و هو ما يعبر عنه بالقراءة الاستكشافية القبلية .

2) مرحلة التنفيذ :

يوضع النص جانبا ،و يستعان بالملحوظات التي دونت حوله ،مع حذف التكرارات والأمثلة الزائدة .

- 3) **مرحلة التحرير و التنقيح :**

وتسمى أيضا بإعادة القراءة ،فلا نكتفي بإعادة القراءة فحسب،بل نشذب و نستبدل كلمة بأخرى أكثر دقة و إيجادا،مع استخدام علامات الوقف والترقيم المناسبة .

- **شروط التلخيص الجيد :**

لكي يكون التلخيص جيدا يجب أن تتوفر فيه شروط منها :

- ✓ أن لا يتضمن التلخيص أي تعليقات أو انتقادات أو أي آراء شخصية .
- ✓ أن يكون التلخيص بأسلوب الطالب،و ألا يتضمن الكلمات التي اعتمدها المؤلف.[2]
- ✓ دقة الأسلوب و وضوح اللغة
- ✓ ألا يبتعد عن مقاصد و فحوى النص .
- ✓ تجنب المترادفات أو تكرار الكلمات.
- ✓ الحفاظ على ترتيب الأفكار ،و تسلسل الفقرات .

- 4) **التقرير :**

---

[1] المرجع نفسه ، ص 98 .

[2] المرجع السابق ، ص 106 .

هـو " عـرض كتـابي ،أو تحليـل للبيانـات والظـروف القائمـة ،والأنشـطة والحقـائق والدراسـات ،ونتـائج البحـث وتسـجيل الأداء والتوصيات المتعلقة بموضوع معين،أو بمشكلة معينة" [1]

ويمكـن تعريفـه أيضـا بأنـه وسـيلة مـن وسـائل الاتصـال،وأداة فعالـة مـن أدوات الرقابـة والتحقـق مـن سـلامة التنفيذ،والمتابعـة والتقويم،والمطبقـة بـين الخطة المرسومة،والسياسة العامة لتحقيق الهدف المنشود " [2]

- أهدافه : يهدف التقرير إلى :
  - ✓ نقل الأفكار و المعلومات.
  - ✓ التأثير في عملية اتخاذ القرارات .
  - ✓ إحداث التغيير للأفضل .
  - ✓ إقناع القارئ بما جاء في التقرير .
  - ✓ تبادل المعلومات و البيانات و النتائج .
  - ✓ تحويل المواضيع من هيئة لأخرى .
  - ✓ تدوين الحقائق و المعلومات وتسجيل المقترحات والتوصيات. [3]
- **مكوناته :**

للتقرير مكونات أساسية لا يمكن الاستغناء عنها تتمثل في :

- **المـادة** : يعتبـر مضـمون التقريـر مـن الأمـور المهمـة فـي كتابـة أي تقريـر **" فـالتقرير أساسـا يعتمـد علـى تـوفر لمعلومـات ذات الصـلة الوثيقـة بأهـداف البحـث و التقريـر،و المعلومـات هـي القلـب النـابض للتقرير الجيد "** [4]

و يـتم جمـع مـادة التقريـر مـن مصـدرين أساسـيين ،إمـا مـن مصـادر داخليـة ،أي مصـادر الكاتـب ،و نمـا مصـادر خارجيـة ،أي مصـادر خـارج مؤسسـة الكاتـب و ممـا يجـب ألا يغفـل عنهـا كاتـب التقريـر "إلا لمـا بعمليـة جمـع و اختصـار و ترتيـب المعلومـات قيـد الدراسـة ،ذلـك أن

---

[1] بشير عباس العلاق ،دليل كتابة التقارير،الدار العربية للموسوعات ،ط 01 ، بيروت ،لبنان ، 1986 ، ص 14 .

[2] بشير عباس العلاق ،المرجع السابق ، ص 14 .

[3] المرجع نفسه ، ص 12 ،13 .

[4] المرجع نفسه ، ص 23 .

مجرد جمع أي معلومات دون الإلمام بأهميتها لا يخدم الباحث ،و لا كاتب التقرير في تسهيل مهمة الكتابة "[1] فيجب أتتم عملية الجمع للمادة أولا تليها عملية الاختيار،لنخلص بعملية الترتب .

- **الكاتب :** و نعني به كاتب التقرير.
- **القارئ:** و نعني به المكتوب له التقرير **(التقرير أصلا موجة لقارئ) .**

- **الهدف :**

لكل تقرير هدف معين من ورائه فيجب على كاتب التقرير " أن يكون ملما بالهدف الذي يسعى التقرير إلى تحقيقه و أن يكون هو شخصيا مقتنعا بهذا الهدف (...) إن معرفة الهدف ستسهم بلا شك في مهمة إيصال المعلومات المطلوبة إلى الجهة المستفيدة و سيؤدي التقرير دوره الفعال في التأثير في الآخرين ،و إقناعهم بجدوى أحداث التغييرات التي جاء بها التقرير " [2]

- **5) علامات الترقيم :**

''تعتبر علامات الترقيم من الموضوعات المهمة التي لا يمكن لأي باحث الاستغناء عنها أو إهمالها في كتابة مقال أو بحث أو رسالة،وحتى في الإجابة في الامتحانات و كتابة الإنشاء '' [3]

من أشهر علامات الترقيم نذكر الآتي :

- ✓ الفاصلة(،).
- ✓ الفاصلة المنطوقة(؛).
- ✓ النقطة(.).
- ✓ علامة الاستفهام (؟).
- ✓ علامة التعجب(!).
- ✓ النقطتان (:).

---

[1] المرجع السابق ، ص 25 .
[2] المرجع نفسه ، ص 22 .
[3] زكرياء مخلوفي ،المرجع السابق ، ص 110 .

المحاضرة الخامسة :

تقنيات التعبير الشفوي

- **مفهوم الكلام :**

يمثل الكلام إحدى مهارات الاتصال اللغوي ،و الكلام حيث طبيعة اكتساب اللغة يأتي بعد الاستماع الذي يعد مفتاح الاكتساب اللغوي ،فالطفل يسمع أولا ثم يحاكي ما يسمع،أما من حيث تعليم اللغة فإن الكلام يعد مفتاح تعليمها لأنك تتكلم ،فيستمع إليك المتعلم ،فيتعلم و على هذا الأساس يمكن القول إن تعليم اللغة يبدأ بالكلام أما تعلمها فيبدأ بالاستماع " [1]

والكلام وسيلة التعبير عما في النفس،و ترجمة اللسان لما يدور في خلد الإنسان من الحاجات والأفكار وصور البيان،به تميز الإنسان من سائر المخلوقات على وجه الأرض ،به تدار الحياة وتنقاد لهذا المخلوق الذي خلقه الله فأتم خلقه بهبة العقل واللغة . [2]

والكلام قد يكون منطوق فيطلق عليه التعبير الشفوي ،و قد يكون مكتوبا ،فيطلق عليه التعبير الكتابي أو التحريري ،و لما كان الكلام المكتوب يخضع لأسس الكتابة و قواعدها و أساليبها ،زيادة على آليات الكلام .

وقد حدد العلماء المختصون للاتصال اللغوي أربع مهارات هي: الكلام و الكتابة للإرسال،الاستماع و القراءة للاستقبال .

- **التعبير الشفوي :**

إن الكلام هو ما يصدر عن الإنسان ليعبر به عن شيء لد دلالة في ذهن المتكلم والسامع ، فهو عبارة عن لفظ [3] ومعنى،واللفظ يتكون من رموز صوتية لها دلالة اصطلاحية متعارف عليها متعارف عليها بين المتكلم و السامع ،بالدلالة تتم الفائدة فالكلام هو الحديث والحديث مهارة من مهارات الاتصال اللغوي التي تنمو بالاستعمال وتتطور بالممارسة الدربة .[4]

والكلام المنطوق هو ما يصدره المرسل مشافهة ،ويستقبله المستقبل استماعا ويستعمل في مواقف المشافهة،أو من خلال وسائل الاتصال

---

(1) محسن علي عطية ،مرجع سابق، ص 113 .
(2) المرجع نفسه ، ص113 .
(3) المرجع نفسه ، ص 114 .
(4) المرجع السابق ، ص 113 .

التقنيــة كالهــاتف والإذاعــة،والتلفاز والأنترنــت وعمليــة الكــلام عمليــة معقــدة تتم من خلال تتابع العمليات الآتية : [1]

1. استثارة المتكلم .
2. تفكير المتكلم وصوغ أفكاره .
3. مرحلة النطق .

وتأسيسا على ما سبق فإن المتحدث الجيد هو الذي لا يتحدث إلا لداع و الذي يفكر فيما سيتحدث به قبل الحديث ،و يرتب أفكاره بطريقة منظمة ثم يضع أفكاره في قوالب لفظية سليمة جذابة قبل النطق بها ،ثم ينطق بها نطقا واضحا حاليا من الأخطاء اللفظية ،و على الرغم من هذه المراحل التي يمر لها الكلام فإن عملية الكلام تحدث بسرعة والجدير بالذكر أن المتحدث الجيد هو الذي يتحدث عن شيء يعرفه تمام المعرفة ويهتم به ويرغب في الحديث عنه،ولما كان الكلام يتطلب الخلو من الأخطاء فيتوجب على المتكلم أن يكون عارفا قواعد النحو واللغة وأصولها متمرسا عليها لأن واقع الاتصال اللغوي يؤكد أن مهارة الحديث نمو أولا من الاتصال بالغة و ممارستها.[2]

- **أهداف تعليم التعبير الشفهي (الكلام) :**

إن أهداف تعليم التعبير الشفهي أو الحديث متعددة ،متطورة تبعا لتطور المتعلم و تقدم المرحلة الدراسية،و الأهداف العامة لتعليم اللغة العربية في كل مرحلة دراسية،علما بأن هناك أهدافا عامة مشتركة فيها جميع دروس التعبير الشفهي،وأهداف خاصة تختلف بين درس وآخر،ويمكن توزيع الأهداف العامة لتعليم التعبير الشفوي بين مرحتين الأولى مرحلة التعليم الأساسي،والثانية المرحلة المتوسطة والثانوية [3]،و ذلك كما يأتي:[4]

- **أهداف تعليم التعبير الشفهي في مرحلة التعليم الابتدائي** : نذكر البعض منها :

---

[1] المرجع نفسه ، ص 114 ، 115 .
[2] المرجع نفسه ، ص 115 .
[3] محسن علي عطية ،المرجع السابق ، ص 117 ،118 .
[4] المرجع نفسه ، ص 119 .

- ✓ أن يعبر التلميذ عن حاجاته بالكلام .
- ✓ معرفة الألفاظ المقبولة عند الجميع .
- ✓ أن يجيب التلميذ عن الأسئلة البسيطة بجمل صحيحة .
- ✓ أن يستعمل الصيغ الزمانية في حديثة .
- ✓ التمكن من أسلوب السرد.
- ✓ وصف المناظر كما يراها .
- ✓ التعبير عن الإحساس و المشاعر بجمل تامة .
- ✓ التمكن من ترتيب الأفكار .
- ✓ مواجهة الآخرين في الحديث .
- ✓ التمكن من إمتلاك ثروة .

- **أ) هداف تعليم التعبير الشفهي في المرحلة المتوسطة والثانوية:**

نذكر منها : [1]

- ✓ أن يتحدث الطالب مع الآخرين بطلاقة .
- ✓ أن يتمكن الطالب من التخيل و الابتكار و يعبر عن ذلك بجمل واضحة .
- ✓ التزام الطالب بآداب المناقشة .
- ✓ أن يشترك الطالب مع الآخرين في مناقشة موضوع لهم الجميع .
- ✓ أن يتمكن الطالب من رواية الحوادث و الأخبار بكلام سليم .
- ✓ أن يقدر الطالب على عرض تقارير عن أعمال قام بها .
- ✓ أن يقدر الطالب عن الاسترسال في الحديث .
- ✓ أن يتمكن الطالب من أساليب التعبير الوظيفي .
- ✓ أن يستخدم الطالب الكلمات في السياق الصحيح في الكلام.
- ✓ أن يتعود الطالب على الدقة و الأمانة في نقل الشواهد .
- ✓ أن يتمكن الطالب من تقديم الإرشادات و النصائح للغير .
- ✓ أن يتمكن الطالب من مراعاة القواعد النحوية و الإلزام بها .
- ✓ أن يتمكن الطالب من إبداء رأيه و الدفاع عنه .
- ✓ أن يتمكن الطالب من امتلاك الفصاحة .

---

[1] المرجع نفسه ، ص 119 .

- ✓ أن يتمكن الطالب من استخدام أسلوب مخاطبة الآخر و مراعاة سياق الكلام .

- **أنواع التعبير الشفهي :**

ينقسم التعبير الشفهي من حيث أغراضه إلى نوعين هما :

1) التعبير الوظيفي .
2) التعبير الإبداعي .

- **التعبير الوظيفي :**

هو كل كلام منطوق يؤدي وظيفة أو غرضا وظيفيا في الحياة و يلبي حاجة تقتضيها حياة المتكلم في المدرسة و خارجها و من المواقف الحياتية التي تقتضي التعبير الشفهي .

- **و من صوره و مظاهره :** [1]

- ✓ استقبال الآخرين .
- ✓ التعريف بالآخرين .
- ✓ وداع الآخرين .
- ✓ تهنئة الآخرين .
- ✓ التعزية .
- ✓ قديم التوجيهات و التعليمات.
- ✓ التعقيب و التعليق .
- ✓ الحوار و المناقشة .
- ✓ مواقف البيع و الشراء.
- ✓ المواقف التعليمية و التعلمية .
- ✓ نقل الأخبار إلى الآخرين .

- **التعبير الشفهي الإبداعي :**

"هو ذلك الكلام المنطوق الذي يرمي فيه المتحدث إلى إظهار أحاسيسه و عواطفه المنطوق الذي يرمي فيه المتحدث إلى إظهار أحاسيسه و عواطفه بعبارات مختارة بدقة وعناية يتوخى منها المتحدث إحداث أكبر الأثر في نفس المخاطب ،لذلك فإن التراكيب اللغوية التي

[1] المرجع السابق ، ص 120 .

تستخدم لمثل هذا الغرض يجب أن تتسم بالسلاسة والعذوبة ،وحسن التركيب وأن تشمل على عناصر الجمال وجزالة المعاني التي تستثير المخاطب ،و تضمن تفاعله مع محتوى الخطاب" [1]

فالتعبير الإبداعي يقتضي الصنعة و الجمال و الإنارة ،و نقاش جودته بمستوى ما يحقق من أثر في نفس السامع " [2]

في الحياة الاجتماعية الكثير من المواقف التي تتطلب التعبير الإبداعي منها:[3]

1. المواقف الشخصية دوات الأغراض الوجدانية .
2. إستشارة المخاطب نحو قيمة معينة .
3. شحذ الهمم للذود عن الوطن .
4. تعبئة الرأي العام ضد ظاهرة سيئة .
5. عرض سير الصالحين .
6. ممارسة ظاهرة متفتشة بين الناس و تبيان كيفية مكافحتها .
7. التعبير عن الأحداث المؤلمة .
8. مدح الأشخاص .
9. دم الأشخاص .

- **مجالات التعبير الشفوي :**

هناك مجالات كثيرة يستخدم فيها التعبير الشفهي و يجب أن يتم التدريب عليها في تعليم التعبير: [4]

1. المناقشة و الحوار (المحادثة) .
2. الخطب .
3. الأحاديث .
4. الموضوعات المقيدة .
5. سرد القصص و الحكايات .

- **أسس التعبير الشفهي :**

---

[1] المرجع السابق ، ص 120 .
[2] المرجع نفسه ، ص 122 .
[3] حسن علي عطية ،المرجع السابق، ص 124 .
[4] لمزيد من الاطلاع ينظر : محسن علي عطية ،ص 125 و ما يليها .

مهما يكن نوع النشاط الذي يمارسه فيه التعبير الشفوي فإنه يجب أن يخضع إلى مجموعة من الأسس منها: [1]

- ✓ إن عملية التعبير الشفهي عملية معقدة أساسها عقلي يقوم على تحليل و التركيب واستحضار المحصول اللفظي و توظيفه لخدمة الأفكار .
- ✓ إن اللغة تؤخذ بالاكتساب و هو يقتضي أن تؤخذ من بيئة سليمة .
- ✓ إن الارتباك الناجم عن الخجل و القلق النفسي يعيق التعبير .
- ✓ إن الكلام هو استجابة و الإستجابة لا تحصل بمعزل عن المثير لذا يستوجب على المعلم إثارة دافعية الطلبة نحو الكلام .
- ✓ أهمية زيادة المحصول اللغوي للمتكلم .
- ✓ إن مزاحمة العامية للفصحى في الاستعمال اللغوي تؤثر في التعبير الشفهي.
- ✓ إن الرغبة في الموضوع تعد من الأسس المهمة للتعبير ،للتعبير مبادئ يجب مراعاتها مثل : حسن البدء ،و حسن الختام،وترابط الأفكار،وقوة الحجة ،و حسن الاستشهاد .
- ✓ أن تعليم الكلام في مواقف طبيعية أفضل منه في مواقف مصطنعة .
- ✓ إن المعاني تتكامل مع الألفاظ في التأثير و تحقيق المقاصد .
- ✓ إن مجال تعليم التعبير الشفهي لا يقتصر على درس التعبير وحده ،إنما يمكن أن يشمل جميع فروع اللغة العربية و المواد المدرسة الأخرى أيضا .
- ✓ إن من أسس التعبير أن يعبر الفرد عن أفكاره هو لا عن أفكار الآخرين .
- ✓ إن من أسس التعبير الشفهي الاسترسال في الحديث لذلك يجب عدم مقاطعة المتحدث .
- ✓ إن عملية التعبير لكي تؤدي أغراضها لابد من أن تنتهي بعملية تقويم تستند إلى متناقشة تتأسس على مبادئ خاصة و صحيحة .

---

[1] المرجع السابق ، ص 132 .

- **أسس التعبير الجيد :**

يمكن تحديد أسس التعبير الجيد فيما يلي : [1]

- ✓ صدق التجربة و الإحساس .
- ✓ أن يكون ما يراد التحدث فيه واضحا في ذهن الطالب .
- ✓ أن يكون التعبير مفعم بعناصر الجمال و قوة البيان .
- ✓ أن يتحلله ما يدعم أفكار المتحدث من نصوص قرآنية و نصوص أدبية .
- ✓ أن يخلو من التكلف .
- ✓ أن يجزأ الموضوع إلى أفكار متسلسلة و مترابطة .
- ✓ خلو الحديث من الأخطاء اللغوية و النحوية .
- ✓ طلاقة المتحدث ،و قدرته على الاسترسال في الحديث.

[1] المرجع السابق ، ص 135 ، 136 .

المحاضرة السادسة:

معنى المهارات

تمهيد :

تمثل المهارات اللغوية الأربع **(الاستماع،الكلام ،و الكتابة والقراءة)**،أساسا للتعليم والتعلم،وركيزة هامة لإكتساب آليات اللغة و استعمالها تواصليا ،و لا يقف الأمر عند تعلم اللغات،بل يتعداه إلى تنمية القدرات المعرفية و العقلية للمتعلم،والاتجاهات الوجدانية والمهارات النفس،حركية ،وكل هذا يساهم في تحقيق تكامل في نمو جوانب شخصية المتعلم.[1]

ولكن قبل أن نقف على كنه وماهية هذه المهارات الأربع يجدر بنا معرفة مفهوم المهارة وبالتحديد ماهية المهارة اللغوية .

1) مفهوم المهارة اللغوية :

تعرف بأنها **''أداة يقوم بها الفرد بإتقان وفعالية في فترة زمنية قصيرة ''**[2]،إذ تتطلب المهارة وجود دقة والسرعة والكفاءة في إنجاز أي فعل كان حركيا أم عقليا ،فهي **''نشاط عقلي و بدني يؤديه الفرد،حيث يتم**

(1) نجوى فيران ،محاضرات اللسانيات التطبيقية، السنة الجامعية:2018 ،2019 ، ص 25 .

(2) نبيل عبد الهادي و آخرون ،مهارات في اللغة و الفكر،دار المسيرة،عمان ،الأردن ،ط 02 ،2005 ،ص 24 .

هـذا الأداء بالسـرعة والدقـة والسـهولة وتحقيـق الأمـان،والتكيف مـع ظـروف المتغيـرات بحيـث يـؤدي هـذا النشـاط فـي النهايـة إلـى مسـتوى عـال من الإتقان و الجودة في الأداء"[1]

وتـؤدي المهـارات اللغويـة دورا فعـالا فـي تعلـيم اللغـة العربيـة و فنونهـا ومـن ثـم قـي العمليـة التعليميـة القائمـة أساسـا علـى اللغـة،و المهـارة نشـاط عضـوي مـرتبط باليـد أو اللسـان،العين أو الأذن ،لـذلك فاللغـة تتكـون مـن أربـع مهارات رئيسية .

2) **المبادئ التي يجب مراعاتها في تعليم مهارات اللغة العربية :** [2]

- **إنّ وظيفـة اللغـة فـي الحيـاة هـي التواصـل و التفـاهم بـين الأفـراد و الجماعات** :

وهـذا يعنـي أن اللغـة وظـائف فـي الحيـاة و تأسيسـا علـى هـذا المبـدأ يجـب أن يكـون تعلـيم اللغـة العربيـة وظيفيـا ،بمعنـى أن توظيـف اللغـة لخدمـة الفرد والمجتمع في عملية التفاهم والتواصل في مجالات الحياة المختلفة .

- **الموازنة في التعليم بين مهارات التواصل :**

لأن مهـارات التواصـل متلازمـة متكاملـة و لا تقـوم الواحـدة منهـا مـن دون الأخريـات ،فـلا اسـتماع مـن دون كـلام أو قـراءة ،ولا قـراءة مـن دون كتابـة ،ولا مرسـل مـن دون كـلام أو كتابـة و لا مسـتقبل مـن دون اسـتماع أو قراءة .

- **اللغة وضع و استعمال** :

إنّ مـن خصـائص اللغـة أنهـا وضـع و اسـتعمال بمعنـى أن اللغـة تحكمهـا أصـول و قواعـد لا يمكـن الخـروج عنهـا و لكـن هـذه الأصـول و القواعـد ليسـت كافيـة لخلـق مـتكلم ،أو كاتـب جيـدا إنمـا بهـا حاجـة إلـى الممارسـة و الاسـتعمال ،فقواعـد اللغـة و أحكامهـا تترسـخ فـي الأذهـان مـن خـلال الممارسـة العمليـة،و علـى هـذا الأسـاس يجـب أن لا ينصـرف جهـد المعلـم نحـو قواعـد

---

[1] محمد فرحان ،القصاة،محمد عوض ،تنمية مهارات اللغة و الاستعداد القرائي عند الطفل ،دار حامد للنشر ،الأردن ،ط 01 ،2006 ،ص 76 .

[2] محسن علي عطية ، المرجع السابق ،ص 96 و ما يليها .

اللغة و أحكامها و التسديد على حفظها من دون وضعها موضع التطبيق بالممارسة الفعلية فقواعد اللغة و تعليمها يجب أن يتكامل من بالاستعمال الدربة و التمدرس.

- **إن اللغة استعملت منطوقة قبل استعمالها مكتوبة:**

دأب المعلمون على الاهتمام باللغة المكتوبة أكثر من اهتمامهم باللغة المنطوقة فراحوا يقتمون بالكتابة و القراءة أكثر من المحادثة والاستماع،وهذا يخالف طبيعة نشأة اللغة،فالإنسان استخدم اللغة منطوقة لمدة طويلة قبل أن يعرف الكتابة.

- **استعمال اللغة مشافهة أكثر من استعمالها كتابة :**

لو تحرينا المواقف التي تستعمل فيها اللغة في حياتنا نجد أن استمالها مشافهة يتقدم كثير على استعمالها مكتوبة و هذا يعني أن تعليم اللغة يجب أن يستجيب لهذه الحقيقة فيعطي مهارات الكلام و الاستماع أولوية في التعليم،أو على أقل حال يتعامل مع جميع المهارات اللغوية بدرجة واحدة من الأهمية ،و ذلك على غير ما يجري عليه تعليم اللغة العربية حاليا إذ تعطي الأولوية و الرجحان إلى تعليم القراءة و الكتابة.

- **التعبير هو الغاية في تعليم اللغة العربية:**

إن الغرض الأساسي من تعليم اللغة العربية ،هو تمكين الفرد من التعبير عنة حاجاته وأفكاره وأحاسيسه،و نقل خبراته إلى الآخرين كما ذكرنا و هذا ما يطلق عليه التعبير ،فالتعبير هو الأصل الذي تسعى إليه جميع فروع اللغة العربية .

- **الأثر المعنوي للعامل يتقدم على الأثر النحوي :**

إن هذا المبدأ يخالف ما جرت عليه العادة عند الكثير من المدرسين الذين يشددون على الأثر النحوي ،فيجعلون النحو هو الغاية ،بينما النحو وسيلة لخدمة المعنى .

- **على قدر المحفوظ تكون جودة المقول :**

من المعروف أن اللغة محصول و على قدر هذا المحصول تكون جودة المعقول،وهذا مبدأ أكده **''ابن خلدون ''منذ** زمن بعيد إذ أن الحافظة

تهذب اللسان و تمكن الفرد من المقايسة والمحاكاة،وهذا يملي على المدرس اتخاذ كل سبيل يؤدي بالمتعلم إلى حفظ الكثير من النصوص العربية الفصيحة ،لاسيما نصوص القرآن الكريم ،و الأدب العربي شعرا و نثرا وحكم و أمثال.

- **اللغة مهارات :**

إن هذا المبدأ يعني أن اللغة عندما تكون مهارات فإن هذه المهارات تكتسب بكثرة المران والدربة وكلما زادت الدربة و اشتد المران تمكن الفرد من اللغة،وقد تكون الكتب المدرسية غير كافية لاكتساب مهارات اللغة،لذا يجب أن يصار إلى وضع برنامج مخطط لحث الطالب على الاطلاع على الكتب ومصادر خارجية تتضمن أساليب أدبية مختلفة لتزيد من الثروة اللغوية و الأدبية للمتعلمين وتأخذ بأيديهم نحو محاكاته .[1]

- **فاقد الشيء لا يعطيه :**

من المعروف أن الطلبة ينظرون إلى المدرس بوصفه المثل الذي يقتدي به لذلك يجب أن يكون قدوة صالحة من حيث سلامة اللغة،و صحة النطق زيادة على انشراح النفس ولسعة الصدر وحسن الخلق،وأن يعتمد كل ما يمكن أن يؤدي إلى تحبيب اللغة العربية إلى نفس الطلبة ،و هذا يعني أنه يجب أن يكون محبا للغة العربية،وهو محبا لها ،مذكرا بأسرار جمالها،ملتزما بقواعدها لكي يحذو الطلبة حذوه ،و بخلاف ذلك سيكون غير منتج لأن فاقد الشيء لا يعطيه،لذا فعلى المدرس التنبيه على هذا المبدأ فيكون قائدا ناجحا لدرس العربية .

المهارات اللغوية إذن هي القدرات اللازمة لاستخدام لغة ما وهي الفهم و التحدث والقراءة والكتابة،بمهارة براعة ويحذف مهارة فردية :قدرة لاعب الكرة على المحاورة والتموين والمرور من المدافعين لإحراز الهدف،وتنبيه الطالب على كيفية القراءة الصحيحة والتحدث السليم والموازنة .[2]

---

[1] محسن علي عطية ،الكافي في أساليب تدريس اللغة العربية ، دار الشروق ،2006 ،ص 167 .

(2) Https : //uomustanstansini -yoh ,edu ,iqdoc.

وفي تعريف آخر نجد :" المهارة اللغوية هي أداء لغوي صوتي يتميز بالسرعة والدقة والكفاءة و مراعاة القواعد اللغوية المنطوقة و المكتوبة و المقصود هنا (**قراءة تحدث ،أستماع ،كتابة ،.تعبير)** [1]

- **تعريف المهارة لغة :**

هي إحكام الشيء وإجادته والحذف فيه [2] ،وهي أيضا الحذف والإجادة بكل عمل ،فالماهر هو الحاذف بكل عمل يقال مهر في العلم و في الصناعة بمعنى أنه أجاد وأحكم فيها .

أما المهارات في اللغة فهي جمع مهارة و المهارة تعني إحكام الشيء و إجادته والحذف فيه و الأداء المتقن له،يقال مهر الشيء مهارة أي أحكمه وصار به حاذقا،فهو ما هو (...) فالمهارة الإحاطة بالشيء من كل جوانبه والإجادة التامة " [3]

- **أهمية المهارات اللغوية :** [4]

1. إن المهارات اللغوية ضرورة لكل فرد في موقع عمل .
2. يحتاج إليها المثقف و المتخصص في أي فرع من فروع المعرفة .
3. إذا تعلم الأديب أو المثقف أفادته المهارة العامة في اختيار التعبير .
4. لها أهمية بالغة في تنشئة المتعلمين بنحو صحيح .
5. المهارات اللغوية تكون أو تؤلف أو تؤلف أدوات التعليم .
6. المهارات اللغوية تمثل حسرا يربط المعرفة بالسلوك و إن إهمالها في الدراسة يؤدي إلى ضعف عام في فهم مجالات المعرفة و استيعابها عند المتعلمين.

---

[1] ضلال أبو ألبن ،المهارات اللغوية ،منتديات زعران ، 27/ 09/ 2007 ،الجامعة المستنصرة ، ص 01 .
http :www.zahran.ord

[2] المرجع نفسه ، ص 01 .

[3] محمد محمود ياسر ،مفهوم المهارات اللغوية في سياقها العربي ، 02 مارس 2011 ، الجامعة المتنصرة .
Tad ween.wordpress.com

[4] محمد محمود ياسر ، المرجع نفسه ، ص 01 ،02 .
Tad ween.wordpress.com

- **أهداف المهارات :** [1]
- **أولا : الهدف العام :**

نعني به مجموعة التغييرات السلوكية اللغوية التي يتوقع حصولها بعد الانتهاء من دراسة المقرر،إذ المطلوب رفع مستوى الطالب في المهارات اللغوية ،فيتقن الاستماع التحليلي والقراءة الواعية والتحدث السليم و الكتابة الصحيحة وفق قواعد اللغة .

- **ثانيا : الأهداف الخاصة :**

1. أن يكون قادرا على الاستماع التحليلي النقدي .
2. المشاركة في الحوارات لحديث جيد من حيث الصحة وتناسق الأفكار وإتقان الأداء
3. قراءة أي نص لأجل الفهم و الاستيعاب،والربط والموازنة والنقد و التحليل .
4. كتابة رسالة أو مقال مستوف شروطه من حيث تسلسل الأفكار،وترابطها وتكاملها.
5. إجادة أداء المهارات اللغوية الرئيسية (**الاستماع،القراءة،التحدث،الكتابة)** ومهاراتها الفرعية بالتدريب على أمثلة مطابقة .

وبهذا نكون قد استوفينا ل متعلقات و مقتضيات المهارات اللغوية من ماهية و تحديد لهم المبادئ الخاصة والأهداف المنشودة و تجدر الإشارة إلى أن الاتصال اللغوي الناجح لا يتحقق إلا بامتلاك المهارة اللغوية من مهارات الإرسال ومهارات الاستقبال .

[1] محمد محمود ياسر ،المرجع السابق ، ص 01 .

المحاضرة السابعة :
أهمية الاتصال في
حياتنا الشخصية و الاجتماعية

تمهيد :

الإنسان كائن اجتماعي بطبعه ،خلق وهو لا يقوى على العيش دون جماعة و بيئة أو مجتمع،سيحتاجهم و يحتاجونه،وهو في هذه البيئة و الاجتماع له حقوق و حاجات و عليه واجبات ،و تتطلب الحياة منه في جميع حالاتها التفاعل و التواصل مع من حوله ،ومن هنا برزت أهمية الاتصال بين الناس بمختلف علاقاتهم مع بعضهم البعض،بين الزوج وزوجته ،و الوالدين وأطفالهم ،و بين المدير وموظفيه،والموظفين و زملائهم،وغير ذلك ،وهي طريقة التعبير عن المشاعر والحاجات والخواطر كما برزت المشاكل الناتجة عن سوء الاتصال على جميع المستويات .[1]

1) الاتصال في حياتنا الشخصية و أهميته :

يشعل الاتصال الشخصي مكانة أساسية في دينامية العلاقات الاجتماعية وقد ،شكل ومازال قاعدة أساسية لاستمرار الحياة وتخطي شدائدها،وأزمانها محفزا لتطورها ودافعا للنشاط الاجتماعي والإنساني،حيث ينتقل بالأفراد والجماعات من ذلك التعبير الغريزي عن

[1] https://mawdoo3.com /D8/A3/D9/85/D9/8AA9.

الحاجات إلى الوعي بأهمية الذات والآخر في التعاون والاتفاق والتبادل في الأفكار والخبرات والوسائل التي تمكنهم معا من تحقيق التكافل في الحاجات و المنافع و المصالح ،والتعبير عن العواطف والميول والاتجاهات والقبول بالاختلافات والعيش معا على أساس التشارك والتضامن والمساواة الاجتماعية. [1]

يضطلع التواصل في شتى مناحي الحياة ،بما ذكرناه في فعل التواصل التواصل **(التفاعلي،الناقل للمعلومات والخبرات والأفكار والسلوكات)** و أنه ضرورة حتمية ويومية لا يستطيع الإنسان تجاهلها،لأنها أساس قضاء حاجاته المعيشية التربوية ،العلمية ،الدينية ،المعرفية ،و ما إلى ذلك من ممارسات يومية . [2]

إن التواصل يفتح مجال الاحتكاك البشري ويتيح الفرصة للتفكير و الإضلاع والحوار و تبادل المعلومات في شتى المجالات و الميادين،كما أنه يؤكد الإحساس بأن البشر يعيشون مع بعضهم البعض فالتواصل يبعد الإنسان عن العزلة ،و يتيح له الفرصة للتعرف على آراء الآخرين و الأفكار هم عن طريق الحركة التي يحدثها على شكل جدال و حوار بين طرفين من الناس أو مجموعة مع مجموعة أخرى و بين فرد و فرد . [3]

و لعل معناه هيلين كيلير hern keller [4]و محاولة فلاد عزلتها بابتكار وسائل بديلة للتواصل تنهض دليلا على مدينة الإنسان و اجتماعية و طبيعة التواصل الضرورية .

فلقد وضحت (**helen keller) في كتابها (قصة حياتها)** معاناتها وخيمة أهلها و عدم الشعور بالانتقاء بعد فقدانها للسمع والبصر منذ نعومة

---

(1) دحمان خلاص ،أهمية الاتصال الشخصي و التعايش الاجتماعي ،مجلة الجزائرية للاتصال ،العدد 25 ،جامعة الجزائر 02 ،عالي إبراهيم ،كلية العلوم الإعلام و الاتصال ، ص 168 .

(2) طول آمال ،التواصل اللغوي في حياتنا اليومية،مجلة الأداب و اللغات ،العدد 24 ، 2017 ، ص 180 .

(3) المرجع نفسه ، ص 180

(4) hellem –keller sourde ,mcuette ,aveugle ,histoire de mavie trad de l'anglouis Par a hugard ,payot and rivages ,2001 (ISBN).

أضافرها،وكافحت كفاحا مستميتا من أجل إبتكار وسائل بديلة للتواصل [1]

يقول يسبرسن **" jespersen"** [2]

بالخبز وحده لا يعيش الإنسان " [3] والتواصل حاجة ملحة و ضرورية جدا وسيلة من وسائل الراحة،و تقليل الاضطراب،وكسر حواجز الغربة بين الفرد وشاركونه الحديث وإقامة علاقات بينهم .

إن التواصل يساعد الأفراد والمجتمعات على نقل الحضارات و التقاليد و اللغات والعادات و التقاليد إلى مجتمع آخر،وحتى يستطيع الإنسان أن يعرف مقدار قيمة عاداته وبيئته ،عليه أن يرى ويحتك بالآخرين يستعمل التواصل لترقية المجتمعات،وذلك بتوفير تكنولوجيا الاتصال من الهاتف والتلفزة و الأنترنت . [4]

ساهم التواصل في تنمية النشاط الاقتصادي و المحلي و العالمي ،وذلك بالاستعانة بتقنيات التواصل و البيع و التسويق واستثمار وسائل الاتصال المتنوعة . [5]

التواصل وسيلة للتعليم و التعلم و الدعاية و الإعلام و الترفيه ،يتفق التواصل التنظيم و النظام والتفاهم ،و يجنب الفوضى ،فهو نشاط جماعي و ليس نشاط فرديا ،إنه يحكم علاقة الفرد ،بقريبه و بزوجه أو أخيه ...و القريب بالغريب عنه **(تاجر ،عالم ،طبيب)** بل يحك العلاقات الدولية،و الخارجية للشعوب و الأمم . [6]

للتواصل أهمية فعالة في نشوء المجتمعات،وترقيتها وتفعيل العلاقات بين أبناء الشعب الواحد،و الشعوب المختلفة،محليا ودوليا هو ربط متين بين الناس،ووسيلة سلسلة و مرنة لجميع الأعمار والطبقات واللغات والديانات. [7]

---

[1] المرجع نفسه ، ص

[2] عالم لغات و صوتيات دنماركي .

[3] العبارة مستمدة من قول المسيح عليه السلام (أنجيل القديس متى)

ينظر : https://ar .aletcia .org/2014 /03/08

[4] طول آمال ،المرجع السابق ، ص181 .

[5] المرجع نفسه ، ص 182 .

[6] المرجع السابق ، ص 182 .

[7] المرجع نفسه ، ص 183 .

فمن خلال التواصل يتبادل العالم ثقافته وعلومه وعاداته وتقاليده وتجاربه و اقتصاده ،فيحدث التطور و تقضي الحاجات،ويزدهر الاقتصاد،وترويج البضائع،وتكبر المؤسسات ،و تنشط المصانع و تتطور العلوم وتتحسن السلوكات،وتتحاكي الثقافات .

فاللغة وعاء الثقافات ،وهي تركيب دال العكس كمية من المعاني العميقة،عورية وأخيلة و ظلال معنوية متنوعة،وعندما تستبدل بترجمة و عبارات لغة أخرى فإنها لا تعكس نفسا المعاني العميقة ولو كان المقابل اللفظي صحيحا،ومما سبق فإن للغة وظائف متعددة ،اجتماعية فكرية،ونفسية،وهي بهذا تمثل،الأداة الأساسية لتواصل البشر سواء في المجتمع الواحد أو في المجتمعات المختلفة يقول

" الجاحظ":" القلم أبقى أثرا،واللسان أكثر هذرا " [1]

إن من خلال التواصل يحدث ما يعرف بالتفاعل الاجتماعي فما هو التفاعل الاجتماعي.

- **التفاعل الاجتماعي :**

يدل التفاعل على سلسلة من المؤشرات و الاستجابات ينتج عنها تغيير في سلوك الأفراد عما كانوا عليه نمن قبل ،و التفاعل لا يؤثر في الأفراد فقط بل قد يعدل أو يطور سلوك كل الأطراف الذين يدخلون فيه،أفراد أو جماعات و كذا قادة الجماعات والمشرفون على البرامج ،حيث يؤدي ذلك إلى تعديل طريقة عملهم مع تحسين سلوكهم تبعا للاستجابات التي يستجيب لها الأفراد.[2]

والتفاعل سلوك ظاهر لأنه يتضمن التعبير اللفظي والحركات والايماءات،وهو سلوك باطن لأنه يتضمن العمليات العقلية الأساسية من

---

[1] البيان و التبيين ،الجاحظ ،تحقيق و شرح ،عبد السلام محمد هارون ،دار جيل ،بيروت ،لبنان ، (د.ت) ،ص 79 .

[2] الشتاوي أحمد و آخرون ،التنشئة الاجتماعية،دار الصفا للنشر و التوزيع ،عمان ،2001 ، ص 65 .

الإدراك،والتذكر،والتفكير والتخيل،كما يؤدي إلى مجموعة من التوقعات لدى المشتركين فيه. [1]

الاتصال يشكل لنا أيضا ما يعرف بالتعايش الاجتماعي ماذا نعني بالتعايش الاجتماعي.

- **التعايش الاجتماعي :**

تحمل الدلالة اللغوية للتعايش معاني الألفة والمودة و قبول العيش مع الآخر ،و العيش معناه الحياة" **مجتمع طائفي يعيش أهله في تعايش ووئام ،يعيشون في تساكن وتوافق داخل المجتمع على الرغم من اختلافهم الديني و المذهبي** " [2]

كما ورد في معجم الوسيط أن كلمة تعايش مشتقة من فعل **"تعايش"** ،فنقول تعايشوا على المودة و منه التعايش السلمي،و العيش معناه الحياة و ما تكون به الحياة من المطعم و المشرب .[3]

- **وظائف الاتصال الشخصي في العلاقات الاجتماعية :**

يعتبر الاتصال الشخصي عملية حيوية في الحياة الاجتماعية فقد عمل عبر مسيرة الإنسانية على جمع شمل الناس و تقاربهم و تعاظدهم واتحادهم من أجل التعايش مع الطبيعة أولا ،و من ثم من أجل الاستمرار و البقاء ،و لعل أول وظيفة هي التفاعل الاجتماعي كأول خطوة ناجحة لاحتكاك بالآخرين ،و محاولة فهمه عبر التردد أحيانا والرفض أخرى،و الاستجابة كنتيجة حتمية قررتها الحاجة الاجتماعية و النفسية و البيولوجية للبشر كمخلوقات تجتمع بطبعها .[4]

ويدل هذا المعنى على أن التفاعل سلوك إنساني قبل كل شيء ،فهو يتحقق بفضل الاتصال والاحتكاك المباشر فهو محصلة تبادل الأفراد والاتجاهات والمعاني والخبرات عبر الرموز بغرض إنجاز أهداف

---

(1) غنيم سيد أحمد ، سيكولوجية ،الشخص ،دار النهضة العربية ، مصر ، ط 01 ، 1973 ، ص 26 .

(2) معجم المعاني الجمع ،الرابط :

https://www.abbmaany.com /ar /diet/ar-ar

(3) مجمع اللغة العربية ،المعجم الوسيط ،دار المعارف ،ج 02، ط 02 ، القاهرة، 197 ، ص 639 ،640 .

(4) طول آمال ،المرجع السابق ،ص 10 .

اجتماعيـــــة معينـــــة ،كالتعارف،التقارب،الانتماء،التقـــدير ،النجـــاح،الزواج ،وبناء الأسرة وغيرها .[1]

يمكـن أن نلخـص أهـم الوظـائف التـي يؤديهـا هـذا الـنمط الإنسـاني الحيـوي كمـا يلي : [2]

1) الجمع بين الأفراد و تشكيل الجماعة.
2) الوظيفة التربوية و التوجيهية.
3) الوظيفة التعليمية و المعرفية.
4) الوظيفة الاجتماعية .
5) الاتصال الشخصي بوابة للاتصال الاجتماعي :

- التقارب النفسي و الروحي .
- التعاون في تسيير شؤون الحياة.
- تحقيق الأهداف المشتركة .
- التعـــــــــــايش بـــــــــــين الافـــــــــــراد .

[1] المرجع نفسه ، ص 177 .
[2] نفس المرجع ، ص 178 ، 179.

المحاضرة الثامنة:

المهارات الجسدية في التواصل

1) التواصل بالجسد :

تـؤدي أوضـاع الجسـد أثنـاء الحـديث دورا مهمـا للغايـة مهمـا للغايـة فـي عمليـة التواصـل ،فلقـد كـان الرسـول –صـلي الله عليـه و سـلم –يعطـي ك واحـد جلسـائه حقـه مـن الالتفـات إليـه و الإقبـال عليـه ،و فـي ذلـك يـروي البخـاري عـن "أبـي بكـر الصـديق "-رضـي الله عنـه –قـال : **" قـال رسـول الله صـلي الله عليـه و سـلم :ألا أنبـئكم بـأكبر الكبـائر ؟ ألا أنبـئكم بـأكبر الكبـائر ؟قلنـا : بلـي يـا رسـول الله قـال :الإشـراك بـالله و عقـوق الوالـدين ،و كـان متكئـا فجلـس ،فقـال ألا و قـول الـزور و شـهادة الـزور (...) فمـا زال يكررهـا حتـى قلنـا :ليته سكت "** [1]

فجلـوس بعـد الاتكـاء دليـل علـى خطـوة مـا يتحـدث بـه أو يحـذر منـه ،و يخمـل فـي الوقـت بقيـة ،مخاطبيـه علـى التفاعـل المتبـادل بمـا يثيـره مـن أفعـال أثناء الحديث .

و هكـذا يمكننـا القـول : إن الآليـات غيـر اللفظيـة التـي لهـا وظيفـة تواصـلية تتكون مما يلي :

- ✓ حركـات الأجسـام ،و أوضـاع الجسـد:مثل التواصـل بالإشـارات وتعـابير الوجه،وتعابير أخرى ،و أوضاع الجسد (...).
- ✓ الإشـارات الدالـة علـى القـرب :يتعلـق باسـتعمال الإنسـان للمجـال المكاني .
- ✓ التواصـل اللمسـي و الشـمي و الـذوقي و البصـري و السـمعي إلـى درجـة نستطيع فيهـا أبعـاد أنسـاق دلاليـة غيـر لفظيـة أخـرى قائمـة أيضـا على السمع و البصر. [2]

2) التواصل بأعضاء الجسم :

إن السـيرة النبويـة اشـتملت علـى كثيـر مـن الإشـارات الدالـة بسـمات الجسم ،حيث جـاء الحـديث عـن التعبيـر بالوجـه لمـا ورد فـي هـذا الحـديث مـثلا :عـن عبـد الله بـن سـلام " قـال: " أول مـا قـدم رسـول الله –صـلي الله عليـه و سـلم – المدينـة أنجفـل النـاس إليـه ،فكنـت فـيمن جـاءه ،فلمـا تأملـت وجهـه و اسـتنبته علمـت أن وجهـه لـيس بوجـه كـذاب ،قـال و كـان أول مـا سـمعت مـن

[1] رواه بخاري في صحيحه ،في كتاب الرقائق ،باب كن في الدنيا كأنك غريب أو عابر سبيل .
[2] طول آمال ،المرجع السابق ، ص 08 ..

كلامه أن قال :" **يا أيها الناس ،أفشوا السلام ،و أطعموا الطعام،و صلوا بالليل والناس نيام ،فتدخلوا الجنة بسلام** " [1]

وهكذا يتأكد لنا أن التواصل يتم بغير اللغة،فمثلا ،تقرأ الأسادير على الوجه وتنضح دواخل الباطن على الوجه ،إذ بالوجه يتم التصوير الحقيقي لباطن الإنسان ،فما يدور في خلد المرء و في باطنه ،ترى آثاره على ملامح الوجه ،فتقرأ هناك بوضوح و جلاء ويتفهمها أكل من أهل الفراسة [2].

أي أن الإنسان يتأثر ظاهره بباطنه ،فإذا كان القلب شفافا ظهر أثر ذلك على الوجه ،و على البدن كله ،و قد كان وجه رسول الله –صلي الله عليه و سلم-كلما تغير لشيء طارئ سجل ذلك التغيير على الوجه،فقرأه الصحابة الذين كانوا يلاحظون ذلك جيدا . [3]

ففي حديث "**هند أبي هالة " الذي يصف فيه النبي صلي الله عليه و سلم ،قال :...وة إذا غضب أعرض و أشاح ،و إذا فرح غض طرفه ،جل ضحكه التبسم ،يفتر عن مثل حب الغمام** " [4]

فالابتسامة مثلا هي تواصل ملفوظ وغير مكتوب،إذ من خلالها تمر الانفعالات والمشاعر ،ومن خلالها يتم التعبير عن المودة و المحبة ،و الابتسامة موضعها الوجه ،وهو المحيا ولذا قال **الرسول –صلي الله عليه و سلم –" تبسيمة في وجه أخيك صدقة** " [5]

- **التواصل باليد :**

كان الرسول صلي الله عليه و سلم –يرفق علامة بالإشارات ببيديه الشريفتين ،فيزداد المعنى وضوحا و تثبيتا و من ذلك مثلا ما روي عن "**سهل بن سعد الساعدي " رضي الله عنه قال : قال رسول الله صلي الله**

---

[1] رواه الترمذي في سننه،في كتاب صفة القيامة و الرقائق و الورع عن رسول الله

[2] عبد الهادي دحاني ،منهج الرسول صلي الله عليه و سلم في لغة التواصل ،مجلة الأحياء مجلة الرابطة المحدمية للعلماء ،المغرب

[3] طول آمال ،المرجع السابق ، ص 178 .

[4] رواه الطبراني في المعجم الكبير :22/ 156 ،رقم 414 .

[5] رواه الترمدي في سننه في كتاب البرو الصلة عن رسول الله ،باتب ما جاء في صنائع المعروف .

عليه و سلم :أنا و كافل اليتيم في الجنة كهاتين ،و أشار بأصبعه السبابة و الوسطى ،و فرج بينهما شيئا " [1]

وقد كان استعمال الرسول لليد في التعبير واضحا في العديد من الأقوال و أفعال الصادرة عن النبي صلي الله عليه و سام –و يحمل **"ابن أبي هالة " في حديثه عند وصفه المشهور حيث يقول : ...إذا أشار أشار بكفة كلها ،و إذا تعجب قلبها ،و إذا تحدث اتصل بها و ضرب براحته اليمنى بطن ابهامه اليسرى "**[2]

إن الإشارة باليد تعين المتلقي من خلال تتابع حركات المتحدث وسكناته على التركيز والتتبع،وتزيد في بيان الكلام وإيضاحه وتأكيده ويمكننا القول إن **" العيون والآذان والبشرة شاعرية بصورة فعالة و ليست مجرد مسجلات للمعلومات الحسية"** .[3]

- **وظيفة الحاسة اللمسية :**

تعد حاسة اللمس أول وسيط تواصلي أعتمده الإنسان في عملية التمييز بين مختلف المثيرات الحسية،إذ عبر الملامسة يتم إدراك الإشارة الخارجية بشكل مباشر إنه الوسيط الذي حول الإنسان من كائن بيولوجي إلى كائن سيميولوجي ،يميز بين اللمسة الباردة والحارقة،الناعمة و الخشنة ،الحميمة ...الخ " [4]

ومن دلائل على ذلك من سيرة الرسول – صلي الله عليه و سلم – وضعه بيده على يد مخاطبه أو منكبه ليثير انتباهه بذلك الفعل ،و ليشعر المخاطب بالاهتمام الذي يوليه إياه ،و بما يعلمه و يلقنه ،و من ذلك ما يرويه البخاري عن **"عبد الله بن مسعود " رضي الله عنه قال : " علمني رسول الله –صلي الله عليه و سلم –و كفى بين كفيه ،التشهد كما يعلمني ،السورة من القرآن ...."** [5]

---

[1] رواه البخاري في صحيحه ،في كتاب الطلاق ،باب العان .

[2] رواه الطيراني في المعجم الكبير ،156/22،رقم 414 .

[3] تشارلز فيدلون ،الابن –الرمزية و الأدب الأمريكي ،ترجمة هاني الراهب ،دمشق ،وزارة الثقافة و الارشاد القومي ،1976 ،ص 25 .

[4] edward .t.hall ,la dimension cachée op.cit,p85.

[5] رواه البخاري في صحيحه ،في كتاب الاستئذان ،باب الأخذ باليمين .

و منه أيضا ما رواه عن **"عبد الله بن عمر "** رضي الله عنه قال : **" أخذ رسول الله صلي الله عليه وسلم ،يمكني فقال :كن في الدنيا كأنك غريب أو عابر سبيل وعد نفسك من أهل القبور "** [1]

- **التواصل بحاسة البصر :**

حاسة البصر أداتها العين و تشكل دعامة أساسية في التواصل الإنسان مع محيطه وتقوم بمهمة أساسية في عملية إدراك المحيط ،بحيث تسنج للناظر بتكوين علاقات و نسج روابط و إدراك رسالات.

نظرة هادئة و حاكمة قد تكون مبعث جذب و إثارة ،و عين دامعة قد تكون رسالة ألم افتقاء حبيب أو قريب كما قد تعبر عن الفرح و الحنين ،و عين متسعة حدقتها تشي بتملك الخوف لكائن بشري ما . [2]

قال الإمام **" أبو عبد الله القرطبي " رحمه الله في "تفسيره"** البصر هو الباب الأكبر إلى القلب ،و أعمر طرق الحواس إليه ،و بحسب ذلك كثر السقوط من جهته ،ووجب التحذي منه ،و غضه واجب عن جميع المحرمات، و كل ما يحشي الفتنة من أجله .[3]

و لقد سجل القرآن الكريم أثر عملية التواصل العينية على المستقبل فقال : **﴿ طَافُ عَلَيْهِمْ بِصِحَافٍ مِنْ ذَهَبٍ وَأَكْوَابٍ ۖ وَفِيهَا مَا تَشْتَهِيهِ الْأَنْفُسُ وَتَلَذُّ الْأَعْيُنُ ۖ وَأَنْتُمْ فِيهَا خَالِدُونَ﴾ " [4] أي في الجنة ما تلذه الأعين ،و تقر بمشاهدته .**

وقد بنى التواصل عل الإستعارة المكنية **(تلذّ)** حيث شبه المشاهد بشيء مطعوم أو مشروب ثم حذفه و أبقى لازمة من لوازمه هو اللذة **(تلذ)** وهكذا نجد أن من صفات الألفاظ المستعارة أنها تجعل القارئ يحس بالمعنى أكمل إحساس و أوفاه ،و تصورر المنظر للعين مثلما تنقل الصوت للأذن وتجعل الأمر المعنوي ملموسا و من هنا جاءت أهمية هذه

---

[1] رواه البخاري في صحيحه ،في كتاب لرقائق ،باب كن في الدنيا كأنك غريب أو عابر سبيل .
[2] طول آمال ،المرجع السابق ، ص 176 .
[3] القرطبي ،الجامع لأحكام القرآن ،بيروت ،دار الكتب ، 1935 ، ج 12 ، ص 222 .
[4] سورة الزخرف ، الآية 71 .

الحاسة لاسيما وهي بوابة جهاز النقد الحسية ،حيث مجال متعة الأطعمة و الأشربة .[1]

و إن كانت هذه المتع تتفاوت جماليا و لذة ،إذا إرواه الظمأ ألطف من لذة إشباع الجوع ،و أدنى منها إلى المشاعر الجمالية،و لعل سبب ذلك هو إرواء أسرع فعلا في إنعاش الجسم " [2]

[1] طول آمال ،المرجع السابق ، ص 177 .

[2] جو بورجان ماري ،مسائل فلسفة الفن المعاصرة ،ترجمة سامي الدروبي ،بيروت ،دار اليقظة العربية،ط 02 ،1965 ،ص 74 .

المحاضرة التاسعة :

الشخصية و الاتصال

- تمهيد :

سنقف في هذه المحاضرة على شخصية المعلم التواصلية و ما يجب أن تكون عليه حتى يحقق التواصل أهدافه مراميه و تكون العملية التواصلية التعليمية سارية المفعول و ناجحة بكل المقاييس والمعايير ،و سوف نقف على شخصية المعلم في الجامعة .

- **شخصية الأستاذ :**

تمثل العلاقة الجيدة بين الطالب الجامعي و أستاذ محجز الزاوية في مسيرته العلمية و العملية ،و نقطة انطلاقته الحقيقية نحو مستقبل واعد بؤهله لأن يكون عضوا فاعلا و منتجا بعد تخرجه ،و هذا بدوره يضع على عاتق الجامعات و أعضاء هيئة التدريس فيها مسؤولية كبيرة لإيجاد

بيئة جامعية خلاقة تمكن الطالب من التعبير عن رأيه فيما يتعلق بدراسته وفق قنوات أكاديمية واضحة . [1]

إن نجاح الأستاذ الجامعي في مهامه التدريسية مرهون بمده جسور الود و الاحترام بينه و بين طلابه ،و التأثير فيهم و إكسابهم القيم الإيجابية في الجوانب المعرفية و المهارية و الوجدانية ، خاصة في هذا العصر الذي يسم بالمتغيرات المتلاحقة الذي أصبح فيه الطالب الجامعي بحاجة إلى التأكيد على غرس الكثير من القيم " [2]

إن علاقة الأستاذ بطلابه علاقة متينة تقوم على مبدأ الحوار و الاعتراف بوجود الطالب .

لا كمتلقي للمعرفة فقط ، و إنما كذات مفكرة لها الحق في إبداء الرأي فيما يقدم لها و حق النقاش و الرفض لما لا يقبله العقل،و علاقة مبنية على مبدأ السلطة بحث يظن الأستاذ أن له كامل الحق في ممارستها دون النظر إلى الطالب ،كذات مفكرة و إنما عليه قبول ما يقدم له كحقيقة مطلقة غير قابلة للنقاش و هنا تقع الفجوة بين الطالب و الأستاذ مما يجعل كليهما بعيد عن الآخر و لا هو للاتصال بينهما.[3]

- **طبيعة الاتصال بين الطالب و الأستاذ داخل الجامعة :**

من الضروري أن تكون علاقة الطالب بأستاذه الجامعي تكاملية و تواصلية ،كونها ستؤثر مستقبلا في مسيرة الطالب العملية ،و يمكن الحكم على شكل تلك العلاقة و اتجاهاتها من خلال التعامل التربوي أو الأكاديمي بين الطالب و أستاذه فقد تكون سلبية و قد تكون إيجابية ،فحيما يتقمص الأستاذ شخصية الأب و الموجه، و المواطن الصالح الحريص على أمن

---

[1] نورة بن وهيبة ،مالكي مريم ،جدلية العلاقة بين الطالب و الأستاذ بين أزمة الاتصال و حتمية التواصل ،مقال منشور بمجلة بحوث و دراسات في الميديا الجديدة ، المجلد 02 ، العدد 02 ، 2021/06/15 ، ص 02 .

[2] نورة بن وهيبة ،مالكي مريم ،المرجع نفسه ، ص 02 .

[3] نورة بن وهيبة ، مالكي مريم ،المرجع نفسه ، ص 03 .

الـوطن و أبنائــه مــن النــواحي الفكريــة و الســلوكية ،و الثقافيــة فإنــه بــذلك سـيتمكن مـن العبـور بطلابـه نحـو مسـتقبل آمـن و حينمـا يـؤدي دوره علـى أسـاس الموظـف الـذي يـؤدي عملـه فقـط فـإن ذلـك سيكسـب الطالـب خيـرة سـيئة تتمثل في عدم الاهتمام ،و ضعف المسؤولية الوطنية " [1]

و من الأمور المسهلة لتسهيل التوصل بين الطالب و الأستاذ :

1. فتح قنوات الحوار و النقاش بينهما .
2. فهم نفسيتهم و سير أعوار ظروفهم الاجتماعية .
3. مساعدتهم على تجاوز ما يعترضهم من عقبات.
4. مخاطبتهم على قدر عقولهم خاصة مع تطور التكنولوجيا .
5. التركيز على تنمية الجوانب الوجدانية لدى الطلاب.
6. إكسـاب الطلبـة اتجاهـات إيجابيـة سـليمة نحـو التعامـل مـع متغيـرات العصر و الإفادة منها فيما بعود عليهم بالفائدة .
7. تنمية الجوانب الفكرية و الإبداعية لطلابهم .
8. اسـتخدام أسـاليب و طـرق متنوعـة تتناسـب و قـدرات كـل طالـب و ميولـه .
9. قـدرة الأسـتاذ علـى إقنـاع الطلبـة بأهميـة حسـن تقـدير الأمـور و الحكـم عليها .
10. تكوين علاقات إيجابية مع طلابهم و بناء جسور قوية بينهم .
11. محاولــة التقــرب للطلبــة لمعرفــة ميــولاتهم و الجوانــب الشخصــية الخاصة و الهوايات المفضلة .
12. توضيح أهم المبادئ و القواعد التي تحكم علاقة الأستاذ بطلابه .
13. تعريـف الطلبـة بأهميـة المقـرر و اختيـار الطـرق الجيـدة للتلقـين و تقديم المعلومة .
14. تشجيع الطلبة بالزيارات أثناء السلطات المكتبية مثلا .
15. تقــديم الحــوافز (فــي التقيــيم العلمــي أو المشــاركة العلميــة فــي النشاطات الجامعية للجامعة .
16. تعزيز الثقة بين الطالب و الأستاذ .

[1] المرجع السابق ، ص 03 .

- **مقومات و سبل قيام حلقة ربط بين الطالب و الأستاذ في الجامعة :** [1]

1. الأستاذ قدرة للطالب دون منازع .
2. على الطالب الاتصاف بخلق الطالب النجيب .
3. اعتماد الحوار و حل النزاعات بينهما بعفلانية .
4. نبذ العنف في الأوساط الاجتماعية .
5. التعامل الجيد من الجهات التدريسية للطلبة و محالة احتوائهم .
6. اللين و الرفق أسلوبا في التواصل بين الأستاذ و طلابه .
7. الإصلاح الجامعي من شأنه إصلاح العلاقة بين الأستاذ و الطالب .

نحن اليوم في أمس الحاجة إلى جيل من الطلبة قادرا على أن يشارك في الحياة العامة بكل ثقة ،قادر على أن يناقش و يعمل فكرة فيما يقدم له ،و لا أحد يمكن أن يكرس في نفسه الإيمان بالحق في الاختلاف و جدوى الحوار الثقافي و قيمة التواصل الحضاري والتبادل المعرفي المجرد من كل غلو أو تعصب ،إلا الأستاذ ، هذا الشخص الذي عليه أن يؤمن قبل غيره بهذه القيم و أن يبنى علاقة ودية ديمقراطية و إنسانية بينه و بين الطالب .

[1] المرجع السابق ، ص 6 و7 .

المحاضرة العاشرة :

فن الإلقاء

- تمهيد :

للاتصال مهارات و فنون متعددة يكتسبها الإنسان طيلة حياته و في مختلف الميادين التي يعمل أو يدرس فيها و من أهم الفنون التي يعتمدها الفرد في العملية التواصلية التفاعلية في مختلف أوجه الحياة و مواقفها نذكر :فن الإلقاء و فن الحوار و الجدل و فن إدارة الأزمات و فن الكتابة و فن الاستماع و في هذه المحاضرة سنأخذ أحد هذه الفنون بالدراسة و التحليل و البحث على الجذور المعرفية الخاصة به و هو فن الإلقاء و باقي الفنون سنعترض لها الواحد تلوى الآخر في المحاضرات القادمة إن شاء الله .

1) فن الإلقاء :

إنّ المقصود بفن الإلقاء هو القدرة على استخدام الكلمات و التراكيب اللفظية استخداما مؤثرا في عملية الاتصال اللغوي وهو يشمل على التغييرات،والتنغمات الصوتية ،و ما يرفقها من حركات تسهم في

التعبير عن المشاعر و الأحاسيس و الإيضاح عن المعاني التي تحملها الألفاظ و التراكيب " [1]

وقد عرف فن الإلقاء بأنه تطوير الصوت و التلفظ [2] و عرف أيضا بأنه فن تجميل الصوت. [3]

يعد فن الإلقاء من أبرز المهارات الأساسية للتواصل الشفوي ،هذا الأخير مثل المهارة الثانية من مهارات اللغة العربية ، الاستماع ،الكلام ،القراءة و الكتابة ،فعدم إتقان فن الإلقاء قد يؤدي إلى فشل التواصل اللغوي الشفوي .[4]

فالإلقاء ما هو لا مزج بين الصوت الكلام بالتدريب المستمر لإتقان استعمال الصوت حتى يصير مسموعا بكل درجاته ،و في الوقت تنفسه تحسين الكلام حتى يصير واضحا ،في أول الكلمة و أخرها و خاليا من عيوب النطق.[5]

فالإلقاء الناجح عبارة عن قيام الملقي بنقل بعض معلوماته و مشاعره و أحاسيسه عن طريق الكلام إلى المتلقي إليه مستخدما في ذلك ما يمكن استخدامه من أجزاء جسده و نبرات صوته " [6] و يمكن إكتساب هذه المهارة كبقية المهارات مثل الخط و قيادة السيارة و غير ذلك مهما كان جنس الملقي و مهما بلغ سنه ،إلا إذا كانت عنده إعاقة عضوية ،أو عرض من أعراض النطق و اكتساب هذه المهارة يحتاج إلى بعض المعلومات مع بعض الدربة الممارسة التطبيقية .

فاكتساب هذه المهارة لا يتأتى بمجرد التلفظ بالكلمات بصوت مسموع ،و إنما يحتاج إلى عناصر مهمة أهمها : [7]

---

(1) محسن علي عطية ، المرجع السابق ، ص 189 .

(2) سامي عبد الحميد ،بدري حسون فريد ، فن الإلقاء ،ج 01 ،جامعة الموصل ،1984 ، ص 70 .

(3) عبد الحميد الخريسة ،تطور الأساليب الكتابية في العربية ، دار المناهج ، ط 01 ، 2007 ، ص 238 .

(4) مخلوفي زكرياء ،مرجع سابق ، ص 62 .

(5) نجاة علي ،فن الإلقاء بين النظرية و التطبيق ،الدار المصرية اللبنانية ،1997 ، ص 78 .

(6) نفس المرجع ، ص 78 .

(7) ينظر :دورة فن الإلقاء ،جمع و ترتيب مدرسة تحفيظ القرآن الكريم ،بمسجد الحزم بالسويدي العربي ، ص 03 .

- الإخلاص لله عز وجل و القدوة الصالحة .
- وجود مشاعر و أحاسيس و معلومات لدى الملقي .
- الكلام .
- استخدام لغة الجسد في الإلقاء.
- نبرات الصوت .

- **أهمية الإلقاء :**

إنّ أهمية فن الإلقاء في عملية الاتصال اللغوي و توصيل المعاني تتأسس على دور التنغيم الصوتي،والنبرات الصوتية في الدلالة ،زيادة على ما يرافق الصوت من حركات وإشارات تسهم في تحقيق الفهم و الإفهام .

فالإلقاء أهمية كبرى تتعدى في فهم مضمون الرسالة،و التأثر بها ،فهو الوسيلة الأولى التي يمكن للملقي أن يستخدمها لإيصال ما يريد تبليغه للآخرين،و لا تعتبر الوسائل الحديثة و المبتكرة للتواصل مع الغير مغنية عنه ،و إنما هي وسائل مساعدة ينبغي الاستفادة منها و استغلالها،كما تظهر أهميته أيضا عند مقارنة شخصية الملقي البارع بشخصية الإنسان العادي ،و نوجز أهمية الإلقاء فيما يلي : [1]

- إن قدرة الإنسان على الإلقاء هي الميزة الحاسمة التي ينفرد بها عن سائر المخلوقات الحية الأخرى ،أيا كانت صورتها .
- إن الإلقاء هو أبرز وسائل الإقناع بالفكرة الاستمالة إليها أو الإلزام بمضمون الكلام،و تحقيق أهدافه .
- يعتبر الإلقاء أولى وسائل التعليم قديما،وذلك بإلقاء الحكم والأمثال و الأخبار و لا يزال كذلك .
- يعد الإلقاء أداة الخطباء في المساجد و أسلوبهم الأوحد .
- إن الإلقاء من أبرز أدوات القص و الحكاية و الوصف و الرواية و التمثيل والإذاعة.
- إن التدريب على الإلقاء تدريب لأعضاء النطق و تمرين للجهاز الصوتي .

[1] ينظر نجاة علي ، فن الإلقاء بين النظرية و التطبيق ، ص 07 .

- الإلقاء يبرز شخصية الملقي .
- يعطي الإلقاء الجيد كثيرا من عيوب أو نقص الثراء الفكري .
- يعد الإلقاء نفع للأمة و الفرد على حرماتها باللسان .
- يساهم إتقان مهارات الإلقاء في اكتساب المهارات اللغوية الأخرى.

- **العوامل المؤثرة في الإلقاء :** [1]

- نطق الكلمات كاملة، و إخراج الحروف من مخارجها الصحيحة .
- الوصل و القطع في الكلام .
- طبيعة النبر الصوتي .
- درجة التشديد على اللفظ و إبرازه .
- نوع المقروء .

- **أساليب الإلقاء الخطاب في المحاضرة و الندوة و الخطبة و الشعر :**

- **1) فنيات إعداد المحاضرة :**

ترتبط كتابة موضوع من المواضيع أو إلقاؤه بالخطة أو التصميم أو التصور الذي يعتبر البناء أو الهيكل أو الركيزة الأساسية و البنة الضرورية لكل بحث علمي ،بل لكل فكرة نسعى تقديمها أو عرضها على متلق ،و من يفترض تعريف الخطة أو التصور للطالب أو المرسل إليه حتى يتبيّنها . [2]

وينقسم أي موضوع أو درس إلى مقدمة وتوسيع وخاتمة،والحقيقة إن كثيرا من الأساتذة أو المتكلمين يعتقدون أن التوسيع هو المهم،ولكن في الظاهرة إن جميع العناصر مهمة،فبقدر ما نولي الأهمية للتوسيع،تكون أيضا للمقدمة وللخاتمة،بل أحيانا إن المقدمة هي التي تكون العنصر

[1] محسن علي عطية ، المرجع السابق ، ص 192 .
[2] أحمد عزوز ،المرجع السابق ، ص 51 .

المشوق لما سيأتي،وهو المحفز للناس على سماع ما سيقوله المرسل . [1] ،وتوجد للناس على سماع تتعلق بإعداد المحاضرة أو الموضوع و لكن قبل ذلك هناك عناصر مساهمة في تهيئة محيطها و مناخها وهي :

- توفر المعلومات .
- توفر الجمهور .
- حسن تدبير الوقت .
- تحديد الأهداف و المراد الوصول إليها.
- مراجعة للمعلومات .

- **فنيات كتابة و تدوين المحاضرة :**
- **القواعد العامة للتحديد :**

مهما أكتسب الأستاذ من معلومات فإنه سيأتي عليها زمن و تتبخو ،إذا لم تجد الإطار اللائق للمحافظة عليها،وذلك من خلال القراءة المستمرة **(المطالعة)** التي تزوده بالأفكار و تجدد رؤاه وخياله ومعارفه،وإلا يموت كموت السمك الذي يخرج من الماء،و لكن الشيء الأساسي الذي يبقى هو المنهج و منهجية تقديم تلك الأفكار إلى القارئ أو المستمع ،و تظهر فتيات الإعداد فيما يلي :

- أ) اختيار موضوع المحاضرة .
- ب) كتابة المحاضرة .
  - المقدمة .
  - الأفكار الجزئية.
  - الخاتمة .

- **نجاح تقديم المحاضرة :**

لضمان نجاح المحاضرة نتقيد بما يلي :

---

[1] ينظر حمام محمد زهير ،المحاضرة ،فن و أسلوب ،دراسة في طرق إعداد استيعاب ،المحاضرات دار الغرب للنشر و التوزيع ،الجزائر، وهران ، ط01 ، 2004 ، ص 39 .

- تقديم المعلومات بشكل يتفق و رغبات المستقبل .
- تقديم المعلومات بشكل واضح و بسيط قبل المعلومات المركبة و المعقدة .
- إتاحة الفرصة للمرسل إليه بشرح وجهة نظره .
- التمكن منها بقوله أو يكتبه ولديه المعرفة المطلوبة والواضحة للحديث والمناقشة. القدرة اللغوية و البلاغية.
- القدرة على الإقناع والتأثير وحسن ترتيب الحجم .

- **الخطابة :**
- **لغة :**

جاء لسان العرب في مصدر خطب يخطب ،أي باشر الخطبة ([1])، أما اصطلاحا فقد عرفت في تعريفات كثيرة منها تعريف "ابن رشد " بأنها : " قوة تتكلف الإقناع الممكن في كل واحد من الأشياء المفردة " [(2)]

و عرفها بعض المحدثين بأنها :نوع من فنون الكلام غايته إقناع السامعين و استمالهم و التأثير فيهم بصواب قضية أو بخطأ أخرى [(3)]و هي أيضا " علم يقتدر بقواعده على مشافهة الجماهير بفنون القول المختلفة لإقناعهم و استمالتهم . [(4)]

إن الخطابة تتنوع تبعا لتنوع موضوعها ،فقد يكون موضوعها دينيا،أو سياسيا أو علميا ،و لكل نوع حاجاته ،فالخطابة الدينية تقتضي توافر عوامل الإقناع ،و تعبير القناعات أما السياسية ،فتحتاج إلى الإثارة و تحريك العواطف أكثر من حاجته إلى التعامل مع العقل بينما الخطابة العلمية فتحتاج إلى سوق الحقائق العلمية أكثر من حاجتها إلى مخاطبة

---

[1] () ابن منظور ، لسان العرب ، ج 01 ، مادة (خ ط ب) .

[2] () ابن رشد ،تلخيص الخطابة ،المجلس الأعلى للشؤون الإسلامية ،تحقيق :محمد سليم سالم ،الجمهورية العربية المتحدة ،1967 ، ص 15 .

([3]) أسرف محمد موسى ،الخطابة و فن الإلقاء ،مطبعة الخانجي ،القاهرة ، 1978 ، ص 07 .

([4]) يوسف محمد يوسف عبد ،الخطابة ، مطبعة الفجر الجديد ، ط 101 ، 1992 ، ص 21 .

العواطف و هذا ما يجب أن يتأسس عليه فن إلقاء الخطبة و لا يكون أسلوب الإلقاء فعالا ما لم تتوافر له العناصر الآتية :

1) ملائمة الصوت للمعنى و الهدف المقصود من الخطاب .
2) نوع المتلقي للمتلقي أثر في أسلوب الإلقاء لأن البلاغة كما يقال / مطابقة الكلام لمقتضى الحال .
3) عدد المتلقين و مساحة المكان .
4) **القدرات الصوتية للملقي .**

- **شروط الخطيب :**

- أن يحسن الوقوف أما المستمعين .
- أن يكون صوته واضحا قادرا على إيصال المعنى إلى المتلقي .
- أن يراعي تجسيد المعاني من خلال تجليل المقروء إلى فقرات و جمل .
- الموهبة و رياض الجأش.
- سلامة الصوت من العيوب .
- طول النفس .
- حسن استخدام الإشارة في موضعها المناسب .
- علم بثقافة واسعة ،و غنية (في شتى المجالات).

- **شروط الخطبة :**

- براعة الاستهلال .
- وفرة المحصول من مختلف أساليب البيان .
- وضوح المعاني (لا أطناب و لا جزل) .[1]

- **الندوة :**

هي لقاء علمي حول موضوع محدد يشارك فيه جميع الحاضرين في المناقشة و التجارب (أو التفاعل) عنصر أساسي فيها /و حدد فيها موضوع واحد يتم تناوله من زوايا مختلفة أو بتوسع . [2]

---

[1] مخلوفي زكرياء ، المرجع السابق ، ص 79 .
[2] إبراهيم خليل و امتنان الهمادي ، فن الكتابة و التعبير ، مرجع سابق ، ص 211 ،212 .

- **صورة الندوة :** تكون الندوة على صورتين هما :
  - ندوة عامة .
  - ندوة محددة .
- **الندوة في صورتها العامة :** [1]
  - و هي الصورة التقليدية لها يحضرها عدد كبير يختار عدد من المختصين في هذا الموضوع و توزع عليهم جوانبه و للندوة مقرر يدير الحوار سواء بين المختصين أو الحاضرين ،و في النهاية يلخص و يعلق .
  - يحدد زمن الندوة **(وهي في الغالب من 03 إلى 04 ساعات)** يراعي فيها توزيع الوقت للمتحدثين ووجود فترة كافية للمناقشة ثم تلخيص ما تم في الندوة .
  - من الممكن وجود فترة راحة خلال الندوة إذا طالت مدتها أو امتدادها عدة أيام .
  - من الضروري معهرفة الحاضرين قبلها لموضوع الندوة و مراجعه .
  - يرتفع مستوى الندوة حسب فعالية مشاركة الحاضرين و كفاءة المتخصصين الذين يتولون عرض الموضوع .
  - تراعي آداب الندوة العامة مثل : الجدال أو الحذف أو رفع الصوت،والاحترام الرأي الأخر ،عدم المقاطعة ،الاستئذان من مقرر الندوة ،قيام المقرر بتنظيم الوقت .
- **الندوة المحددة :**

و هي تنفذ على عدد محدود (حلقتين أو أكثر و المحاضرين أو المتحدثين من داخلها و تعتبر حوار فكري بين الأفراد .

و من أهدافها :

- تحقيق الفائدة العلمية .
- تنمية قدرة الأفراد على الاستيعاب و المناقشة .

---

[1] مخلوفي زكرياء ،المرجع السابق ، ص 79 ،80 .

- تحقيق التعارف و الاحتكاك بين الأفراد .

- **الشعر :**

من خصائص الشعر الوزن و الموسيقية والإيقاع وهذا ما يتطلب من ملقي النص الشعري التشديد على الالتزام بالوزن و الإيقاع وهذا يتطلب أن يكون على دراية في الأوزان الشعرية ،و مراعاتها في الإلقاء [1]، ومما يجب مراعاته في إلقاء الشعر و ما يأتي : [2]

- السيطرة على التنفس في أثناء الإلقاء ، بحيث يتمكن المتلقي من إلقاء البيت الشعري أو الوحدة المعنوية و الموسيقية بزفير واحد و الوقوف عند انتهاء المعنى .
- تنغيم الصوت : إذ يجب أن يكون الصوت موائما بطبيعته النص ،و ما يقتضي من إظهار الأحاسيس التي يعبر عنها ،و إيصال المعاني إلى المستمع من خلال النبرات الصوتية و التشديد على الكلمات و الجمل .
- القوة الصوتية : يجب أن تتوافر لصوت الملقي قوة صوتية تمكنه نمن إيصال المعاني إلى جميع المستمعين بوضوح .
- الابتعاد عن الرتابة الصوتية في الإلقاء .

---

[1] محسن علي عطية ، المرجع السابق ، ص 194 .

[2] المرجع نفسه ، ص 194 .

المحاضرة الحادية عشر:

فنّ الحوار و الجدل

1) مفهوم الحوار في اللغة و الاصطلاح :

- لغة :

ورد في المعجم العربي في مادة (ح و ر)" **تحمل دلالة التجارب و مراجعة المنطق و الكلام في المخاطبة** " [1]

و هو بلا شك المعنى الذي ذهب إليه باختين في قوله : " الحوار، تبادل الكلمات و هو الشكل الأكثر طبيعيا للغة " [2]

و معنى هذا أن الحوار يتضمن في طبيعته مخاطبين ،و تبادل الكلمات عنصر الإقناع عند المشاركين [3]

و قد احتوى كثير من الشعر العربي قواعد للحوار و أدابه و طرائق المحافظة عليه ، كما في قول الشاعر العباسي " **عبد الله بن معاوية بن حعفر بن أبي طالب** "

إذا كنت في حاجة مرسلا فأرسل حكيما و توصيه

و إن باب أمر عليك إلتوى فشاور بيبيا و لا تعصيه

و لا تنطق الدهر في مجلس حديثا إذا نت لم تحصيه

و نص الحديث إل أهله فإن الوثيقة في نصه [4]

و الحوار و المحاورة من أرقى آليات التواصل بين أفراد المجتمع في شتى مجالات الحياة وهما عنصران أوليان في تأسيس الحضارة الإنسانية ، كونهما أسلوبين تم التعويل عليهما في بناء أنشطتهما و إيصالها و انتشارها و ترسيم معالمها .

و الحوار لغة هو الرجوه من الشيء إلى الشيء ،حار إلى الشيء و عنه حورا و محارا و محارة و حوورا ،و أحار عليه جوابه : رده و أحرت له جوابا و ما أحار بكلمة ،و الاسم من المحاورة و الحوير ،سمعت حويرهما و حوارهما . [5]

---

[1] لسان العرب لابن منظور ، (مادة ح و ر)

([2])dale comegie .comment parler en public .ha chctte 1990 –parise .2002.

([3]) katherine kerbat –orrecchions la cinversetio, edution le seuil ,1986 ,p05.

[4] أمين أسير ،الحوار و الحضارة العربية الإسلامية ، ط 01 ، دار الأهالي ،سوريا ، 2000.

[5] ابن منظور ، لسان العرب ، مادة (ح ور) ،دار الكتاب العلمية، بيروت ، لبنان ، د ت ، مج 04 ، ص 163 .

نلاحظ أن معنى الحوار من خلال معجم لسان العرب يرتكز على النقاط التالية : [1]

- ✓ الرجوع من الشيء إلى الشيء بمعنى الأخذ و الرد .
- ✓ وجود طرفين في العملية الكلامية .
- ✓ قد يكون جواب لنما قيل .
- ✓ قد يكون الجواب هو الصمت .

- **أما إصطلاحا :**

هو عملية تفاهم و تشاور بين طرفين تسعى إلى تحقيق الوقوف على رأي موحد في قضية أو موضوع ما عن طرفين حسن تطبيق آداب الحوار و التي من أبرزها الاستماع الفعال والدقيق و ذلك من أجل تحديد نقاط التشابه و نقاط الاختلاف أو التمايز يعرفه **" محمد العمري"قائلا : الحوار خطاب أو تخاطب من أجل إقناع يقضيه أو فعل ،و بعبارة أدق الحوار هو كل خطاب يتوخى تجاوب متلق معين و يأخذ رده بعين الاعتبار من أجل تكوين موقف ونقطة غير معينة سلفا بين المتحاورين (...) صورته ،المثلى مناقشة بين طرفين أو أكثر،و قد يكون تعقبا بعدة حين على صفحات الجرائد أو غيرها من وسائط الاتصال ،و بهذا تعتبر استعمال كلمة حوار لمعنى استجواب استعمالا جزئيا يراعي الشكل** .[2]

يرتكز قول العمري في تعريفه للحوار على وجود خاب بين طرفين له قصد أو هدف مع وجود قضية مع مناقشة .

أما **" محمد ضيف " فيؤكد على أن التفاعل التواصلي يشكل ماهية الحوار ومكونه الأساسي أو لا يخلوا أي حوار فعال من التفاعل التواصلي بين أطرافه "**. [3]

- **الحوار البيداغوجي :**

---

[1] فريدة لعبيدي ،التشكيل المفاهيمي لمقدرات فعلي التواصل و الحوار و المشاورة ،دراسة في البناء المعرفي ، تشابه و تمايزا ،مقال نشور بمجلة القارئ للدراسات الأدبية و النقدية و اللغوية ،المجلد 05 ، العدد 03 ،سبتمبر 2022 ، ص 395 .

[2] محمد العمري ،دائرة الحوار ، مزالق العنف ،كشف أساليب الأعنات و النغالطة ،مساهمة في تخليف الخطاب ،إفريقيا الشرق ،المغرب ، 2002 ، ص 09 .

[3] محمد ضيف ،الحوار ،و خصائص التفاعل التواصلي ،دراسة تطبيقية و اللسانية التداولية، افريقيا الشرق ،المغرب ، ط01 ، 2010 ، ص 15 .

و نعني بالحوار البيداغوجي تلك العملية التي تندرج تبعا للمرسل و المرسل إليه ووضع الرسالة البيداغوجية في بيئة تربوية خاضعة لشروط موضوعية و قواعد و سنن سطرها المجتمع و رضي بها للتكوين أجيال لها كفاءة بنائه ،و يطمئن من خلالها على وجوده وذاته وكيانه حضاريا و تاريخيا و عمرانيا و تراثيا و تأسيس لنفسه مكانة و شأنا كبيرين بين المجتمعات الإنسانية و تحت ظل الشمس . [1]

- **خصائص الحوار البيداغوجي و ملامحه :**

يستعمل المحاورون مختلف التقنيات و الآليات اللسانية و المنطقية من أجل فعالية الكفاية التواصلية ،و يحرصون على أن تتجاوب مع اهتمامات و مشاعر الأطراف المشاركة في الحوار ،فحقل التواصل اللساني ميدان تلتقي فيه تخصصات و اهتمامات كثيرة و تجتمع فيه أفكار و مشاعر حول الإنسان و الواقع و العالم .[2]

إن الأصل في الحوار أن يكون بين شخصين أو أكثر ،و مع ذلك أن يراجع أحد المتحاورين الأخر في كلامه بقصد تحقيق التجاوب و التكامل الثقافي و النفسي و المعرفي فيبلغ بذلك هدفه و يحقق مراده سواء حين يتعلق الأمر بحل مشكلة أو إيداع طريقة أو المناء موضوع و إثرائه ، مما يجعله يكتسب فاعليته الإنسانية الاجتماعية الفريدة نظرا لما يتيح من إمكانيات ضرورية في تقريب المسافة النفسية و المعرفية و الثقافية بين المتحاورين بحثا عن أقصر السبل للوصول إلى صواب الرأي . [3]

ويتميز الحوار بخصوصيات التحضير الجيد و الجدي للموضوع لكل من المرسل و المرسل إليه ،حتى تكون مساهمتهما و مشاركتهما إيجابية وبناءة ،و تدفع به إلى أهدافه المنشودة ،فيكون بذلك ينوع حركية الدرس و المحاضرة فيسمو بها نحو تجلية ما في المعارف من كنوز وفي المناهج من آليات التداول و التحليل و تعطي للإنسان تفاصيل الفعل التربوي . [4]

---

[1] أحمد عزوز ، المرجع السابق ، ص 118 .

[2] عبد السلام عشير ،الكفاية التواصلية ،اللغة و تقنيات التعبير و التواصل ، منشورات الدار البيضاء ، ط 01 ،2007 ،المغرب

[3] عبد السلام عشير ، المرجع السابق ، ص 42 ، 43 .

[4] أحمد عزوز ،المرجع السابق ، ص 119 .

و يكون الدرس ناجحا إذا تخلله الحوار، إذ يعرض الأستاذ فكرته ليتدخل الطلاب الواحد بعد الآخر مع احترام آداب الحوار و مما سبق نسجل أنه بالحوار تبليغ المعارف فحسب ، و إنما تبلغ روح المعارف التي نعتبرها أجل ما في الفكر و العلم و ليس كل الناس يمتلكون ناصية توصيل تلك الروح التي تغرس في المتلقي عناصر الإبداع و الاجتهاد والاكتشاف و الاستنتاج . [1]

- **أهداف الحوار البيداغوجي :**
  - الغاية النفسية.
  - الغاية التعليمية .
  - الغاية الاجتماعية .
- **الغاية النفسية :**

وهي اطمئنان المتعلم و إحساسه بالراحة النفسية بمشاركته في موضوع،وذلك حسين يلمح التجاوب مع من يدرسه ،و التقييم الذي يوليه له ،و لا يشعر بوجوده الفيزيقي داخل فضاء محدود مكانيا فقط ،و إنما بالوجود النفسي والروحي والتعايش الذي له بعد فلسفي في الحياة العامة و ضمن هيكل أو سلم اجتماعي مترابط العناصر ،و متفاعل معه ، كفرد فهو متأكد بوجود من يصغي إليه بإمعان وأن هناك من يعير الاهتمام لمداخلته . [2]

- **الغاية التعليمية :**

وهي غاية يتمكن من خلالها الأستاذ الكفء و العارف بخبايا البيداغوجيا أن يصحح كثير من الأخطاء المعرفية و اللغوية و الأسلوبية حين يتحدث المتعلم ،و بالتالي الشعور بضرورة الإلتزام بالقواعد العلمية أثناء تبليغ و توصيل العلوم لتصحيح معارفه و تمييزها عن سواها ،و ينمي هذا التصحيح الإحساس لدى الطلاب بأن القواعد العلوم المتعلمة هذا لابد من بلوغه و الوصول إليه .[3]

---

[1] المرجع نفسه ، ص 120.
[2] أحمد عزوز ، المرجع السابق ، ص 121 .
[3] المرجع نفسه ، ص 122 .

و يجعل الحوار الطلاب يساهمون في التحصيل العلمي الذي يرفع من بهجتهم و سرورهم و ما يكون انطباع حسن حول أستاذتهم لما يبديه من معرفة صعوبة تعلمهم فيتجاوز العقبات و يسير لهم الفهم .

و من فإن أولى مكونات الحوار و التبادل هو بناء الأدوار التي تمثل البنية الثنائية من خلالها يتكلم واحد فقط في دوره ،واحد الكلمة يعين و يحدد آلية التبادل التي تصنع تناوب اتلواحد بعد الآخر (...)

ويكون **(تبادل الأدوار)** هو الوحدة التبادلية التي تحتوي على وسائل لسانية متعددة تبدأ من البنى الإفرادية المستقلة إلى الجمل المعقدة ،مرورا بالضحك و الإيماءات و الأصوات والتراكيب المختلفة . [1]

و من خلال الحوار تتشكل منطقية و صحية الخطاب و علميته يحمل الخصائص التالية :

1) اللاتناقض الأفكار فيما بينها أو ضمن الفكرة الواحدة.
2) أن توافق موضوع الحوار المطروق .
3) أن تتسم بالوضوح و العقلانية . [2]

- **الغاية الاجتماعية :**

قد يستفيد المتعلم و يفيد المعلم من يدرسهم متن الحوار في علاقاتهم الاجتماعية ،إذ يعرفون بوجود الأفراد و يكون التجاوب و التواصل بينهم بتبادل أطراف الحديث ، فواحد يتكلم و الأخر يجيب ،و هذا يطرح الفكرة و ذلك يعقب أو يناقش أو يطرح الأخرى أو يعارضها ،و هو أمر من قبيل التعاون في المجتمع الذي يؤدي إلى البناء و التطور ،و الحوار في القسم بين شخصين و همالا المتعلم و المعلم و هو في الحقيقة بين المعلم و مجموعة من العقول و بين المتعلمين أتنفسهم . [3]

---

[1] المرجع نفسه ، ص 122 .

[2] voir roigh muchielli :commication et reseausc de commubication 6 edietion 1984 e.s .f.s.paris .p 79.

[3] voir bachmann et autres pangare et commucation sociales hatier –crediff-paris .1981.p142.

أولا : مفهوم الأزمة و إدارة الأزمات :

- **1) مفهوم الأزمة :**

تعرف على أنها : **" حالة تضيف درجة عالية من الخطورة على الحالة العادية للطارئ"**[1]

و ترجع أصول كلمة أزمة crisis إلى الكلمة اللاتينية krinein و معناها أن تقرر decideto ، لذلك فإن الأزمة تعني لحظة قرار décisive moment أي وقت صعوبة و شدة يهدد تاريخ الشخص أو المنظمة .[2]

و يعرفها معجم **"ويبستر" بأنها : " نقطة تحول إلى الأفضل أو الأسوأ ،و أنها لحظة حاسمة أو وقت حرج ، كما يعرفها أيضا بأنها : "وضع أو موقف بلغ مرحلة حرجة فالأزمة حالة من عدم الاستقرار تنبني بحدوث تغيير حاسم وشيك ،قد تكون نتائجه غير مرغوبة بدرجة عالية "** [3]

و عليه فالأزمة عبارة عن موقف طارئ يحدث تذبذبا في تسلسل الأحداث داخل المؤسسة،مما يؤدي إلى سلسلة من التفاعلات ينجم عنها مخاطر مادية و معنوية ،مما يستدع اتخاذ قرارات سريعة يسودها التوتر نتيجة نقص المعلومات .

- **2) إدارة الأزمات :**
- **تقليديا** : يمكن النظر إلى إدارة الأزمة بأنها : مجموعة الاستعدادات و الجهود الإدارية التي تبذل لمواجهة أو الحد من الدمار المترتب عن الأزمة [4]،و إذا توقفنا في هذا المفهوم نلاحظ أن عملية الأزمة ينظر إليها بشكل سلبي ،حيث أن الجهود يتم توجيهها بعد حدوث الأزمة و ليس قبلها .

---

(1) Patrick lagadec ;cellule de crise piége de base ,editions d'organisation ,paris ,1996 ,p 112.

(2) حسن عماد مكاوي ،الإعلام و معالجة الأزمات ، ط 01 ،الدار المصرية اللبنانية ،القاهرة ،2005 ،ص 48 .

(3) عبد الرحمان توفيق ،إدارة الأزمات (التخطيط لما قد يحدث) ،ط 02 ،مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك) ،القاهرة،2004 ، ص 17 .

(4) عيشوشفريد ،الاتصال في إدارة الأزمات ، د .ط ،دار الخلدونية ،الجزائر،2011 ، ص 93 .

- **حديثا** : فإن إدارة الأزمة يتوجب على متخذ القرار و من المسؤول ضرورة التفكير و توقع مالا يمكن توقعه ،فإدارة الأزمة بهذا المنظور،تعني " عملية الإعداد و التقدير المنظم و المنتظم للمشكلات الداخلية و الخارجية التي تهدد بدرجة خطيرة سمعة المنظمة و ربحيتها أو بقاءها في السوق . [1]

و كما أوردت الموسوعة الإدارية تعريفا لإدارة الأزمات بأنها : " المحافظة على أصول و ممتلكات المنظمة ،و على قدرتها في تحقيق الإيرادات ،و كذلك المحافظة على الأفراد و العاملين بها ضد المخاطر المختلفة .

و تشمل مهمة المديرين المسؤولين على هذا النشاط البحث عن المخاطر المحتملة و محاولة تجنيبها أو تخفيف أثرها على المنظمة في حال عدم تمكنهم من تجنيبها بالكامل . [2]

فإدارة الأزمات إذا ،هي جزء من نظام أكبر لإدارة المخاطر التنظيمية ، فمن الناحية المثالية تبدأ قبل حدوث الأزمة في الواقع في الواقع ،مع تدقيق شامل لتحديد المشكلات الرئيسية و تحديد أولويات المخاطر حول هذه الأزمة و الاعتراف بوجودها ، ثم محاولة احتواء هذه المشكلة . [3]

و منه فإن إدارة الأزمات هي مجموع التدابير و المنهجيات المستخدمة في التعرف على أضرار الأزمة و السيطرة عليها و الحد منها ،و آثارها الجسمية فهي تساعد في تجنب الأزمات أو إدارة تلك التي تحدث بشكل مفاجأ بأكثر فعالية .

- **ثانيا : أسباب نشوء الأزمة و إدارتها استراتيجيا :**
- **1) أسباب نشوء الأزمات :**

من الواضح أن أنواعا معينة من متخذي القرار في المؤسسات يفشلون في الاعتراف بحدود قاعدة معارفهم في اتخاذ القرارات ،حتى

---

(1) عبد لرزاق الدليمي ، العلاقات العامة و إدارة الأزمات ،ط 02 ، دار اليازوري العلمية ، 2015 ، ص 165 .

(2) جواهر القناديلي ،قضايا في الإدارة التربوية المعاصرة ،ط01 ،مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك) ،القاهرة،2015 ،ص 140 .

(3)Luecke and barton :crisis management :master the skills to preventdisaters ,harvard business schoolpress ,boston ,mass ,2004 ,p07.

عندما يتم لفت انتباههم في المشاكل ،فإنهم يدخلون في حالة الإنكار ،و عدم مواجهة الأزمات المحتملة [1]،و غياب الانسجام والاتصال بين مستويات الإدارة للمؤسسة يحول بشكل كبير إلى حدوث أزمة تسبب أثارا جسيمة للمؤسسة .

و من بين أسباب نشوء الأزمة نذكر منها :

1. **سوء الفهم و سوء الإدراك :** يعتبر من بين أحد أهم أسباب نشوء الأزمات ،و يحدث عادة سوء الفهم من خلال نقص المعلومات ،و التسرع في إصدار القرارات و الحكم على الأمور قبل أن تتضح حقيقتها . [2]

2. **تعارض المصالح و الأهداف :**

يعتبر تعارض الأهداف بين الأطراف المختلفة سببا وجيها في حدوث الأزمة ونشوئها ،حيث يسعى كل طرف من أصحاب المصالح المتعارضة على إيجاد وسيلة ضغط تقوي مصالحه ،و من هنا يقوي تيار الأزمة .[3]

3. **سوء التقدير و التقييم :**

يعد سوء التقدير و التقييم من أكثر أسباب حدوث الأزمات في جميع المجالات ،و ينشأ سوء التقدير و التقييم من خلال الإفراط في الثقة في النفس أو في القدرة الذاتية على مواجهة الطرف الآخر و التغلب عليه ،و سوء تقدير قوة الطرف الآخر و الاستخفاف به و استصغاره و التقليل من شأنه . [4]

4. **اليأس و الإحباط :**

يعتبر اليأس في حد ذاته أحد الأزمات النفسية و السلوكية و التي تشكل خطرا على متخذ القرارات ،و اليأس يسبب الإحباط لما يترتب عليه من

---

[1] johnbasinger ;what causes organizations to suffer crises tciistrategic and management consultants ,2015 ,pp 3.4 (available at :www tcii .co.uk) ()

[2] العامري عباس :إدارة الأزمات في عالم متغير ، ط 01 ، مركز الأهرام للترجمة و النشر، القاهرة ،1993 ، ص 22 .

[3] الخضيري محسن ،إدارة الأزمات ، ط 01 ،مجموعة النيل العربية ، القاهرة ، 2002 ،ص 92 .

[4] عبد العال رائد ،أساليب إدارة الأزمات لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة غزة و علاقتها بالتخطيط الاستراتيجي ،رسالة ماجستير ،الجامعة الإسلامية ، غزة ، 2009 ، ص 19 .

فقدان هذا الأخير الرغبة في التطوير و بالتالي الاستسلام ، مما يؤدي إلى انفصام العلاقة بين الفرد و الكيان الإداري الذي يعم فيه . [1]

5. الأخطاء البشرية :

تتمثل تلك الأخطاء في عدم كفاءة العاملين ،و اختفاء الدافعية للعمل ،و يتراخى بعض المشرفين ،و إهمال الرؤساء ،و غياب المتابعة و الرقابة و إهمال التدريب و تراكم النتائج . [2]

6. الإدارة العشوائية :

هي تلك الإدارة التي يمارسها متخذ القرار وفقا لما يمليه الموقف ،و تبعا لرؤيته الشخصية و دون أي تخطيط ،و ينشأ هذا النوع من الإدارة العديد من الأزمات العنيفة التي تهدد الكيان الإداري بأكمله . [3]

- **ثانيا:الاستراتيجيات الاتصالية لإدارة الأزمة (استراتيجيات الاتصال الأزموي)**

تعتبر القيم و المبادي و الرؤية و الرسالة من أهم ركائز أي مؤسسة و تجدر الإشارة إلى أن رؤية المؤسسة و رسالتها لا ينبغي تدوينهما كالشعار و الرموز ،و إنما يجب أن تكون قابلة للتطبيق لتحقيق أهدافها ، فالرؤية في إدارة الأزمات مهمة لرسم إستراتيجية فعالة لمواجهتها.

و قد أكد علماء الاتصال أن إستراتيجية إدارة الأزمات تختلف دائما باختلاف الأزمات و هذا ما يوضح بأن لكل أزمة إستراتيجية خاصة تصلح للتطبيق فيها أكثر من غيرها ، و كما أنه يمكن استخدام أكثر من استراتيجية في إدارة الأزمة الواحدة تبعا لتطورات الموقف ،أي أنهم يؤكدون على أن استراتيجية مواجهة الأزمة هي إستراتيجية .

- **الإستراتيجية الموقفية :**

---

(1) المهدي سوزان ،وهيبة حسام ،الممارسات السلوكية لمديري المدارس للتعامل مع الأزمات داخل المدرسة، مجلة كلية التربية و علم النفس ، العدد 26 ، الجزء 04 ، جامعة عين شمس ،2002 ،القاهرة ،ص 43 .

(2) ماهر أحمد ،إدارة الأزمات ، ط 01 ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2006 ، ص 30 .

(3) السيد عليوة ،إدارة الأزمات في المستشفيات ، ط 01 ، إيتراك للطباعة و النشر و التوزيع ، 2001 ، ص 16 .

أي إستراتيجية التحقيق الظرفية و التي تبحث عن المعلومات المنهجية التي تم توحيدها لتكون دائما هي نفسها لجميع تحليلات الحالة [1]،فما يصلح لموقف لا يصلح لموقف آخر ،و أنه من الضروري أن تعكس الإستراتيجية فلسفة الإدارة ،و بما لا يتعارض مع متطلبات الموقف . [2]

ومن أهم الاستراتيجيات الاتصالية الأكثر استخداما في إدارة الأزمات نذكر الأنواع التالية :

- **استراتيجيه الصمت :** الهدف من هذه الإستراتيجية هو غلق المجال أمام وسائل الإعلام و عدم تقديم المعلومات ، مع الإشارة إلى أنها استراتيجيه غير معتمدة كثيرا لأنها تتأثر بشكل عام بتحقيقات هيئات الرقابة و كذا تحقيقات وسائل الإعلام المختلفة . [3]
- و يرى جون بيار : أن موقعها من عدم الاتصال بالمحيط يعتبر موقفا سلبيا ،حتى تفصح المؤسسة عن حيثيات الأزمة . [4]
- كما تتأثر بسرعة إنتشار الإشاعات عبر مواقع التواصل الاجتماعي ، لأن المؤسسة إذا فضلت الصمت سيتم نشر خبر الأزمة عن طريقها ،حيث أن بعض المؤسسات تعتقد أن بإمكانها الحفاظ على سيرتها من خلال التقييم على أحداثها ، و هذا ما يؤدي إلى الإضرار بسمعة المؤسسة .
- إستراتيجية حائط الصد :هنا ترفض الإدارة الاستجابة لضغوط القوى الخارجية و تحاول صدها لعدم الحصول على معلومات عن الموضوع ، فهي لا تعترف بالخطأ و بذلك تزداد انتقادات الجماهير

([1])michaeld.skipton a situationalstrategic management approach to case anaiysis ,memorialuniversiti of newfoundland ,journal of highereducationtheory and practice ,vol ,17,2017 ,p 83 .

[2] علي عجوة ، كريمان فريد ،إدارة العلاقات العامة بين الاستراتيجية و إدارة الأزمات ، ط 01 ، دار عالم الكتاب ، مصر ، 2005 ، ص 204 .

[3] jean –philipedanglade :l' art délicat de la communication de crise ,avril 2019 ,paris , the conversation .com .

(1) jean pier :communication de crise ,quelle stratégie ,économico ,paris ,1997 ,p 252 .

ووسائل الإعلام السلبية ،و هذا ما يسمح بتأزم الوضع و دخول المؤسسة إلى أزمة كانت في غنا عنها . [1]

- الإستراتيجية القانونية : تسعى المؤسسة من خلال هذه الاستراتيجي أن تضع حدا للاشاعات و تتحمل مسؤولية الأزمة ، كما تقدم بيانات و إحصائيات حول خسائر و مخلفات الأزمة و هو أسلوب يعكس صارمة المؤسسة في التعامل مع الأزمة . [2]

4.إستراتيجية التبرير و الاعتذار :

في هذه الحالة تلجأ المنظمة للاعتراف بالأزمة و تعترف بالخطأ باستخدام أساليب راقية يقدمها المتحدث من خلالها عن تبريراتها و دفاعها عن أسباب وقوع الأزمة ،فتقدم معلومات حقيقية يقدمها المتحدث الرسمي للمنظمة و هي من الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة و الناجحة في إدارة الأزمات .

5.إستراتيجيات التملص من المسؤولية :

تحاول المنظمة تحويل أسباب الأزمة لأطراف أخرى و إظهار أنها مجرد ضحية ،مما يدفعها لنشر معلومات تؤكد على ذلك حتى تظهر في مظهر الضحية ،و أن الأزمة مجرد حادث مؤسف .

6.إستراتيجية التبرير و الاعتذار :

و فيها تعترف المنظمة بالخطأ و تعتذر عنه بأكثر الطرق ملائمة و لباقه ،و تعلن تبريراتها و تفسيراتها له من خلال إعداد دفاع يتضمن معلومات حقيقية يقدمها المتحدث الرسمي للمنظمة وهي من التكتيكات الناجحة و الفعالة في إدارة الأزمة ([3]

- **ثالثا : دور الاتصال الاستراتيجي في مختلف مراحل الأزمة :**

يعتبر الاتصال أساسي لإدارة الأزمات ،فهو يوفر الوضوح و التوجيه للموظفين و العملاء و الشركاء في وقت غير مؤكد و مربك ،فيتمثل الدور الرئيسي للاتصال الاستراتيجي في إدارة الأزمات في استقرار المنظمة و دفعها إلى الأمام من خلال إلهام الثقة و كسب الثقة و

---

[1] علي عجوة ،كريمان فريد ،إدارة العلاقات العامة بين الاستراتيجية و إدارة الأزمات ،مرجع سابق ، ص 205 .

[2] Alain milon ,lucmarcenan , serge –henri saint –michel : commmnication des entreprises .hachette .paris .1996 .p 237 .disponible sur eyrolles .com .

[3] علي عجوة ،كريمان فريد ،مرجع سابق ، ص ص 208 ، 209

إشراك أصحاب المصلحة ،إذ يعد الاتصال الواضح و المتسق أمرا حيويا للحفاظ على استمرارية العمل و التعافي بنجاح .

1- دور الاتصال الاستراتيجي قبل الأزمة :

في الواقع الفعلي يرتبط الاتصال الاستراتيجي بالأزمات باستخدام كافة المعلومات لتحديد المخاطر ،و في تحفيز السلوكيات المخففة التي يمكن أن تقلل من هذه المخاطر وتنسيق الدعم و التعافي في الحالات التي تحدث فيها الأزمة .[1]

إن عدم التركيز على عملية الاتصال لمنع حدوث الأزمة ،ينعكس بالسلب على ردود أفعال الجماهير و الرأي العام عند وقوع الأزمات ، و على المؤسسة أن تعتمد على أسس اتصالية فعالة يمكن حصرها فيما يلي :

- إعداد إستراتيجية إعلامية بدقة .
- تحديد الجماهير المستهدفة .
- تحديد خطة إعلامية تتسم بالدقة و الشمول ووضوح الوسائل و الأهداف .
- التعامل مع وسائل الإعلام بصدق موضوعية .
- الاستعانة بالخبراء و المتخصصين في تصميم و تنفيذ و متابعة الخطط الإعلامية لمواجهة الأزمات .
- التزويد بكافة التجهيزات و التقنيات الحديثة للاتصال لإدارة الأزمة .

ففي هذه المرحلة يجب على المؤسسة أن تحدد النقاط الكبرى الواجب التقيد بها في مرحلة ما قبل حدوث الأزمة و المتمثلة في :

- **رصد بيئة عمل المؤسسة :**

وذلك عن طريق وضع تصور شامل عن تاريخ المنظمة و نشاطها و مركزها المالي ،و المشكلات التي تعرضت لها في السابق و المشكلات المتوقعة و الأهداف التي تسعى لتحقيقها،وعلاقات العمل في الداخل و الخارج،وظروف الإنتاج والعمالة والتسويق .[2]

Ayme zemkerole of strategic communication in crisis management abd business continuity ,13 /07/2020 ,available at :
() https:// beehivepr .biz.viewed :14/07/2021.[1]

[2] عيشوش فريد ،الاتصال في إدارة الأزمات ،مرجع سابق ، ص ص 128 -131 .

و على الأخص جوانب طبيعة نشاط المؤسسة و خلفيتها التاريخية و نوعية الخدمات و المنتجات التي تقدمها بالإضافة إلى علاقتها مع مندوبي وسائل الإعلام في جوانبها الإيجابية و السلبية [1] ، مع مراجعة النشرات و التقارير التي تصدر عنها مدعومة بمعلومات موثقة ،و رصد جوانب دعم العلاقات مع الأطراف ذات الصلة ،و كسب العديد من المؤدين لها و لسياستها ،و محاولة التعرف على الخصوم و كيفية التصدي لهم .

- **تحديد الجماهير المستهدفة للاتصال :**

والتي لها علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالأزمة تعمل المؤسسة على مخاطبتهم في كل المراحل المختلفة للأزمة و تشمل الجماهير الداخلية و الخارجية . [2]

و الهدف من تحديده هو سرعة الوصول و التعامل مع قطاعات المجتمع ذات الصلة بنشاط المؤسسة إلى جانب توفير الإمكانات اللازمة لبناء الرسائل الاقناعية لكل فئة من الجمهور .

- **بناء الرسائل الاتصالية :**

يعتبر إعداد رسالة مفيدة و فعالة خطوة بالغة الأهمية في مواجهة الأزمات و الكوارث إعلاميا ،إذ أن ما تقوله أثناء الأزمة قد يعد أكثر أهمية عما تفعله ،خاصة في الساعات الأولى لوقوع الأزمة [3]،و بشكل عام يمكن التمييز بين نوعين من الرسائل الاتصالية :

- أ) الرسائل الآنية :وهي ترد في الساعات الأولى من الحادث.
- ب) الرسائل المضافة : وهي التي تدمج و تضاف للمخطط الاتصالي بعد ساعات أو أيام من الحادث مكملة للرسائل الأولى . [4]

- **التدريب على محاكاة الأزمة :**

---

[1] كموش مراد ، العلاقات العامة و إدارة الأزمة ،دراسة تجربة شركة الخطوط الجوية الجزائرية كنموذج ، مذكره مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام و الاتصال ، كلية العلوم السياسية و الاعلام ،جامعة الجزائر بن يوسف بن خده ، 2007 / 2008 ، ص 131 .

[2] حسن عماد مكاوي ، الإعلام و معالجة الأزمات ، مرجع سابق ، ص 130 .

[3] محمد شومان ،الاعلام و الأزمات مدخل نظري و ممارسات عملية ، د ط ، دار الكتب العلمية للنشر و التوزيع ،القاهرة،2002 ، ص 87 .

[4] Thierry libaert ;lentrprise en etat de choe .edition de lenvironement paris ,1998 ,p 163

إن نصف النجاح في إدارة الأزمات يعتمد على التدريب ،فلا يوجد أي قيمة للاتصال بدونه ،و القاعدة التي يقترحها خبراء إعلام الأزمات هي بذل جهد متساوي على التخطيط و التجريب ،فالتدريب لا يهدف فقط إلى التعلم و اكتساب مهارات و خبرات جديدة ،بل يهدف أيضا إلى اختيار خطة التعلم و اكتساب الجديد و تجريب خطة إدارة الأزمة إعلاميا ،و قد ثبت أن كثيرا من عمليات التدريب كشفت عن أوجه تصور في الخطط المتفق عليها ،و بالتالي تم مراجعتها و تعديلها . [1]

- **ثانيا : دور الاتصال الاستراتيجي أثناء الأزمة :**

تؤكد العديد من الدراسات و الأبحاث أن الأمر الذي يكون قيد الاهتمام أثناء الأزمة يتمثل في المعلومات ،حيث أن قلتها تؤثر سلبا على مختلف الأطراف ،و بالتالي فإن قدرة أخصائيين العلاقات العامة في المؤسسة على وضع نظام اتصالي استراتيجي وقت الأزمة لتزويد وسائل الإعلام بالمعلومة الفورية و جمع كافة المعلومات الخاصة بالأزمة وقت الأزمة يعطي مؤشرا مهما على فعالية المؤسسة في إدارة الأزمة ...، و يطرح العديد من المتخصصين في هذه المرحلة العديد من الإجراءات الهامة ، على النحو التالي :

1. **الاستحواذ على الحدث** : تعتمد المؤسسة أحيانا على بعض الإجراءات المفتعلة لإيهام الجماهير بأنها غير مستسلمة للأزمة بل تسعى للقاء عليها ببساطة تامة ،فمثلا حين تلوث في الهواء قد تقوم المنظمة بإيقاف تشغيل أحد المصانع حتى تبدي الجماهير أنها مهتمة بهم و حريصة على صحتهم ،و بذلك تكون المؤسسة قد ألمت بالأحداث و خاصة عندما تقوم وسائل الإعلام بإيداع أفعالها .
2. **إصدار البيان** : يجب أن تكون المنظمة متحمسة لإصدار بيان بالحدث خلال دقائق معدودة و يتم تمرير هذا البيان عبر قنوات وسائل الإعلام التي يتم اختيارها مسبقا [2] ،و ينطوي البيان على بعض العناصر المهمة متمثلة في :تقديما أكبر قدرا ممكن من المعلومات المرتبطة بالحدث ،كما تقوم بإظهار تعاطف إنساني و ذلك باستخدام عبارات مثل **" نحن نهتم " ،" نحن قلقون مما حدث**

[1] محمد شومان ، مرجع سابق ، ص ص 93 ،94 .
[2] عيشوشفريد ، الاتصال في إدارة الأزمات ،مرجع سابق ، ص 138 .

" ،"نحن نعتني " "نحن نتعاطف " ،" نحن ناسف " ،" نحن ننـدم " ...الكشف عما تقم به المؤسسة لمواجهة الحدث مثل : اتخاذ إجراءات وقائية ،إيقاف التشغيل ،إغاثة المتضررين. [1]

3. **اجتماع فريق الأزمة :** ليس من الواجب أو المتوقع إلزاما تواجد جميع أعضاء الفريق و استعدادهم النفسي لمواجهة الحدث ،و مهما كان هيكل الفريق فلابد أن يجتمع بالسرعة اللازمة ،و يكون هذا الاجتماع بعيدا عن بؤرة الحدث بقدر الإمكان ،حتى يلقي الفريق نظرة فاحصة من بعيد لما يحدث ،قصد تطوير استراتيجية المواجهة.
4. إقرار إستراتيجية التعامل مع الحدث :عند هذه النقطة و بينما يقوم فريق إدارة الأزمة باختيار الإستراتيجية المناسبة لمواجهة ما حدث ،يظهر في الصورة أشخاص من كل مكان يطلبون الحصول على رسائل عاجلة و معلومات ،و تتلقى المنظمة اتصالات عديدة من مندوبي وسائل الإعلام الذين يرغبون في الحوار مع المتحدث الرسمي بشكل عاجل ،و يكون رئيس المنظمة في أمس الحاجة إلى معرفة ما انتهى إليه فريق إدارة الأزمة من قرارات و توصيات . [2]

- **ثالثا : دور الاتصال الاستراتيجي بعد الأزمة :**

تمثل هذه المرحلة المحطة النهائية للسيطرة على الأزمة ،و في هذه المرحلة يحدث نوع من المعالجة لآثار الأزمة و تداعياتها ،و كما تشمل أيضا على العملية التقويمية اللازمة ومراحل التعامل معها و ذلك بهدف الاستفادة قدرا الإمكان من تلك الدروس و معالجتها في الأحداث التي قد تليها و هنا نرى ضرورة إنجاز المهام المتمثلة في : عدم التوقف فجأة عن الاهتمام بالأزمة و ترك الجمهور في فراغ و ضرورة التركيز في هذه المرحلة من إدارة الأزمة إعلاميا على استخلاص العبر و الدروس و

(1) كموش مراد ،العلاقات العامة و إدارة الأزمة ، مرجع سابق ، ص 133 .
(2) حسن عماد مكاوي ،الاعلام و معالجة الأزمات ،مرجع سابق ، ص ص 151 ،153 .

النتائج منها ،مع ضرورة إجراء عملية تقييم شاملة لدور الاتصال في إدارة الأزمة إعلاميا . [1]

و يعتمد في هذه المرحلة على إعادة التوازن و العودة إلى الوضع الطبيعي للمؤسسة وعلى إدارة الاتصال أن تعتمد على مجموعة من الأنشطة لتستعيد السيطرة ،متمثلة في : [2]

1. بيئة عامل المؤسسة : و تشمل مايلي :

- ✓ النظر في إعادة هياكل التنظيم و الإدارة بالمؤسسة ،و إعادة تحليل صلاتها نع مكوناتها المختلفة .
- ✓ العمل على استكشاف مصادر التهديد ،التنبؤ بالأخطار و اتخاذ الإجراءات الوقائية لتعامل معها.
- ✓ تمكين الإدارة من السيطرة على المشكلات و اتخاذ الإجراءات لمواجهة الطوارئ .
- ✓ التعامل الفوري مع الأحداث الطارئة لموقف تصاعدها ،و تحليل نقاط و الضعف في المنظمة و الاستعداد المستمر للتصدي للثغرات المحتملة .
- ✓ استخدام نظام الاتصال الشبكي فيما بين مكونات المنظمة كبديل عن الاتصال الهابط .

2. دعم العلاقات بجماهير المؤسس :

- ✓ التعرف المستمر على فئات الجمهور المستهدف و خصائصه ،مع تحليل احتياجاته ووضع خطط اتصالية كفيلة بتلبيتها .
- ✓ التفهم الكامل لمدركات الجمهور و تبني قضاياه لاكتساب المصداقية .
- ✓ التعامل مع شكاوي الجماهير بجدية و السعي للوصول إلى حلول مقبولة وواقعية لما يلي رغباتهم و احتياجاتهم .

- **3)دعم العلاقات مع وسائل الإعلام :**

---

[1] أديب خضور ،الاعلام و الأزمات ، ط 01 ،دار الأيام للطباعة و النشر و التوزيع ،الجزائر ،1999، ص 74 .

[2] عيشوشفريد ،الاتصال في إدارة الأزمات ، مرجع سابق ، ص ص 142 ،145 .

- ✓ إقامة روابط اجتماعية و صلات قوية مع الإعلاميين تستند إلى تبادل المصالح واقتناص فرص التعاون و اكتساب الثقة ،و إقناعهم بتبني مواقف المؤسسة و دورها في خدمة المجتمع و الجماهير .
- ✓ المتابعة المستمرة لما تنشره وسائل الإعلام ،و تقييم ما يتم نشره فيما يتعلق بأنشطة المؤسسة و الجهات ذات الصلة .
- ✓ الاهتمام المستمر بإبراز الجانب الإنساني ففي نشاط المنظمة .
- ✓ الالتزام بالوضوح و الصراحة و دقة المعلومات عند التعامل مع مندوبي وسائل الإعلام .

- 4) مواجهة جماعات الضغط :

- ✓ تحديد جماعات الضغط المحتملة و رصد أساليبها في التعامل و بناء خطط التعامل معها و رفض أدعاءاتها .
- ✓ رصد الفئات التي تحفظ بمشاعر عدائية اتجاه المنظمة و مراقبة تصرفاتهم ،و فضح أساليبهم في الحد من قدرات المنظمة و محاولة القضاء عليها .
- ✓ رصد مواطن الخلل لدى العاملين بالمنظمة الناتجة عم بعض الصراعات أو التنافس
- ✓ محاولة حصرها و تضيق نطاقها .
- ✓ معرفة جوانب القصور الإداري و محاولة التغلب عليها من خلال الإدارة الإستراتيجية
- ✓ الحفاظ على المعايير الأخلاقية و آداب المهنة و معايير الجودة و الأمان الدولية .
- ✓ السعي إلى كسب حلفاء استراتجيين من الممولين و المنافسين .

- **خلاصة :**

يمكن أن نستخلص من خلال ما سبق أن توفر الاتصال الاستراتيجي أصبح ضرورة ملحة و حتمية و مهمة ،فقد فرض نفسه في جميع

المؤسسات والميادين مهما تعددت أنواعها ونشاطاتها ،كونه الوسيلة المثلى التي يمكن أن تساهم بشكل كبير في إدارة الأزمات بفعالية ،خاصة مع تعدد الأزمات المفاجئة المهددة لكيانها و صورتها ،فإن عملية إدارة الأزمة في جوهرها كما أكد ذلك العديد من العلماء ؛ تستند إلى اتصال استراتيجي،باعتباره المفتاح الرئيسي لتحقيق الاتصال بين أطراف المؤسسة داخليا وخارجيا ،مما يسمح بتوفير ثقافة اتصالية فعالة لإدارة الأزمات .

المحاضرة الثالثة عشرة :

فنّ الكتابة و الخط

- تمهيد :

تشكل الكتابة أحد مستويات اللغة الرئيسية ،التي تحدثنا عنها في المحاضرات السابقة وهي الوسيلة لنقل التجارب و المعارف و حفظها على مر الزمان و التي تحفظ و تسهل الرجوع إليها في كل زمان و مكان و هذه ميزة الكتابة و أهميتها .

1) ظهور الكتابة و المكتبات :

- **أولا الكتابة :**

إن أو خط و أو كتابة حملت لنا إرثا مهما هي الكتابة السومارية و الخط السومري ولقد استعمل هذا الأخير حتى في تدوين اللغات الأخرى مثل اللغة الأكادية ،و التي تفرعت إلى لهجتين هما اللهجة البابلية التي تفرعت بدورها إلى لهجات ،و اللهجة الأشورية التي تفرعت إلى لهجات أيضا "[1]

- **ثانيا :المكتبات :**

يعد ظهور الكتابة و ازدهارها سببا رئيسا في ظهور المكتبات في وادي الرافدين القديم " فلم يوحل عام 2700 ق م حتى كان عدد كبير من دور الكتب العظيمة قد أنشئ في المدن السومرية ،لفقد كشف **(ده شرزاك)** في مدينة (تلو) مثلا و في القاض عمائر معاصرة لعهد جوديا مجموعة مؤلفة من ثلاثين ألف لوح ،موضوعة بعضها فوق بعضها فوق بعض في نظام أنيق منطقى دقيق " [2]

- **نشأة الكتابة و مميزاتها :**

ليست الكتابة شيئا طبيعيا أو فطريا ،فهي فعل حضاري ،و تعد الكتابات الأولى التي نشأت في آسيا الصغرى موطن العراق الحالي ،بين بغداد و البصرة سنة 3000 قبل الميلاد ،و كان الذين اخترعوها في حاجة إلى الحضارة التي كانت تعتمد على الزراعة و تربية

(1) إسماعيل بهيجة خليل ،الكتابة في حضارة العراق ،المرجع السابق ، ص 229 .
(2) عبد الجبار الرافعي ،في تاريخ ظهور الكتابة و الطباعة و الورق ،ص 118 .

المواشي،و كان يتطلب أن يكون كل شيء محسوبا ،و هكذا نشأت الكتابة لضرورة الاحتفاظ ،و تذكر البقرات التي بيعت مثلا ،و كم كيس من القمح تم توزيعه ،و بالموازاة كان هؤلاء الأقوام يحسنون التعبير عن فكرهم ،وعن حالتهم الشعورية والرسم على الخزف،و النحت فاخترعوا العلامات و الرموز و أسست هذه النماذج في الظاهر علامات النظام الخطي الأبجدي ،و كانت الكتابة أو تكوين النص ،و القراءة وفقا على طبقة النساخ و المثقفين " [1]

و منذ (**غتنبرغ**) كانت للإنسان –دائما-ذلك الاحترام و التعظيم والإجلال والكتابة التي تعد تعبيرا عن الوجود المستقل الذي يشبه السحر و الجاذبية " وحسب'' **دي سوسير ''تثبت الكتابة علامات الكلام و تحققها ،فهي الشكل الملموس للصور السمعية للكلام المتلفظ به ،و تظهر المرحلة المتقدمة للغة ولا نلغيها إلا في المجتمعات المتحضرة ،و أصلها هو أن البشر أو الأفراد تأكدوا من أنها تحتفظ و تنقل رسائل الكلام الملفوظ ''** [2]

و رغم التقدم الحضاري و تطور وسائل الكتابة كاختراع آلات الطباعة و الناسخات ،إلا أنه ما تزال للكتابة بخط اليد الدور الكبير في الحياة الاجتماعية و الحضارية وتشرح عدة أسباب أهمية الاتصال الكتابي في المؤسسات المختلفة،إذ نلاحظ ذلك في بعض الإدارات الحكومية و الخاصة التي تطلب من المترشحين كتابة طلباتهم الخطية وسيرهم الذاتية،و يبرز كل ذلك قيمة المخطوط الذي يؤكد شخصية الكاتب التي يمكن دراستها من خلال خطة [3].

بل يعبر عن حالته السيكلوجية و النفسية و هو مجال بحوث متعددة و تحفظ الكتابة الرسائل لمدة طويلة ،و يبقى التواصل قائما بين قارئ هذا الزمان و نص المتنبي أو الطبري مثلا (...) ،و حول احتفاظ الكتابة تأسست الإنسانية التي عوضت نسبيا الاتصال الشفوي في بعض المواقف و ضبطته و قننته و يمكن القول إن الحضارة بدأت في التطور منذ اختراع الكتابة و الطباعة . [4]

---

[1] أحمد عزوز ،المرجع السابق ، ص 77 .

[2] Voir ,frncisvonoye ,escpression et communication ,arnand colin ,paris ,1973,p 67 .

[3] tbiq.p69.

[4] أحمد عزو ز، المرجع السابق ، ص 77 .

و لقد دخلت الكتابة في حضارتنا و في حياتنا اليومية ،حتى أننا لم نعد سأل حول هذا الفعل الذي كثيرا ما يقترن بالطابع الإلزامي خاصة في المدرسة ليصبح لدى البعض غير مرغوب فيه .

و لم نلح في أسئلتنا عن معناها على الرغم من أهميتها أو لماذا نريد أن نكتب ؟ أو أيضا لماذا نتمنى أن نكتب ؟ و لم يطرح علينا هذا السؤال عندما أمرنا المعلم في بداية علاقتنا بالكتابة أن نكتب أول إنشاء أو تعبير في المدرسة الابتدائية . (1)

ثم ورث البابليون عن السمريين في أزمان لاحقة ظاهرة الكتابة و الاهتمام بالتدوين ،حيث حلفوا إنتاجا كتابيا مبهرا. (2)

و قد أكد بعض الباحثين " أن عدد الرقم الطينية البابلية التي تم اكتشافها حتى الآن يتجاوز 600 ألف رقم يتضمن مختلف الموضوعات " (3)

إن المتأمل في الاكتشافات الأثرية في بلاد فارس ،و بلاد الشام ووادي النيل والجزيرة العربية ،يجد أن الحضارات التي استوطنت هذه البلدان في الفترة الموازية لازدهار الكتابة و انتشارها في وادي الرافدين ، كان لديها اهتمام بالكتابة عن طريق محاولتها تدوين أدابها و فنونها و معتقداتها الدينية . (4)

- 3)**أصل الخط العربي :**

إن اللغة العربية هي فرع من فروع اللغات السامية " **وهي الجذر و فروعه هي :العربية و العبرية و الفارسية** " ،قطن أهلها شبه الجزيرة العربية ثم تشتت الساميون وأنتشروا في أنحاء مختلفة ،الأمر الذي أدى إلى انحلال لغتهم السامية إلى عدة لغات. (5)

و قال علماء اللغة العربية إلى تقسم العربية إلى عربية بائدة ،و عربية باقية ،فأما البائدة فلم يبقى منها إلا بعض نقوش الصفوبية ،و الثمودية و اللحيانية "(6)

(1) المرجع نفسه ، ص 78 .
(2) مخلوفي زكرياء ،محاضرات في تقنيات التعبير الكتابي ،مرجع سابق ، ص 93 .
(3) عبد الجبار الرفاعي ،المرجع السابق ، ص 119 .
(4) مخلوفي زكرياء ،المرجع السابق ، ص 91 .
(5) جرجي زيدان ،الفلسفة اللغوية ،دار جيل ،بيروت ، ط01 ، 1982 ، ص 27 .
(6) علي جواد ،تاريخ العرب قبل الإسلام ، مطبعة التفيض ،بغداد ،1950 ، ج 01 ،ص 199 .

نفهم مما سبق أن تلك الأمم كانت تتكلم العربية ،و أما الباقية فهي التي يتكلم بها العرب في العصر الحالي ،و التي اختلف العلماء في أصلها و مكان نشأتها و تعددت الأداء في ذلك نذكر منها :

- أن الخط العربي وقف من الله تعالى ،علمه لآدم –عليه السلام –
- أنه مشتق من الخط الحميري (**المسند**) ،و هو خط أهل اليمن [1]أنتقل إلى العراق ،حيث تعلمه أهل الحيرة ثم تعلمه أهل الأنبار ،فنقلته جماعة إلى الحجاز ،عن طريق القوافل التجارية الأدبية [2]،و قال **"إبراهيم جمعة "** بطلان هذا الرأي ،إذ أنه لا يستند إلى دليل مادي ،و لست هناك علاقة ظاهرة بين خطوط **"حمير"** في اليمن و الخط العربي . [3] غير أن نقوش العربية البائدة ،و التي كتبت بخط مسند تخالف هذا الرأي .
- أن من وضع الخط العربي ،رجل من بني يخلد يدعى النضر بن كنانة ،فكتبت به العرب . [4]
- و كان "ابن **عباس " بقول : " إن أول من وضع الكتاب العربي إسماعيل عليه السلام وصفه على نقطة و منطقه"** .[5]
- و قيل أن أول من وضعه نقيسا و نصرا وتيما و دومه " بني إسماعيل ،وضعوا كتابا واحدا و جعلوه سطرا واحدا موصول الحروف . [6]

و قيل أن الكلام العربي بلغة حمير و طسم ،و جديس و أرم و حويل ،فهؤلاء هم العرب العاربة و أن إسماعيل لما حصل في الكرم نشأ و كبر ، تزوج في جرهم إلى معاوية بن .

- 4) اختراع الطباعة و انتشارها :

(1) إ براهيم جمعة ،قصة كتابة العربية ، دار المعارف ، (د.ط) ، مصر ،1947 ،ص 09 .
(2) ينظر :علي جواد ، تاريخ العرب قبل الإسلام ، ج 01 ،ص 185 .
(3) ابن نديم ،الفمرست ، ص 08 .
(4) ابن فارس أبو الحسين ،أحمد الصباحي في قفة اللغة و سنن ،العرب في كلامها ، تحقيق : مصطفى الشويمي ، مؤسسة ، بدر للطباعة و النشر ، بيروت ، لبنان ، 1963 ، و ما يليها .
(5) المرجع نفسه ، ص 08 .
(6) ينظر ،عبد الجبار الرفاعي ، المرجع السابق ، ص 130 .

هنـاك جـدل كبيـر حـول تحديـد أو مـن اكتشـف الطباعـة ،فبينمـا تؤكـد الكثيـر مـن البحـوث علـى أن الطباعـة فـن حـديث اكتشـف فـي القـرن الخـامس عشـر المـيلادي ، نـذهب مراجـع أخـرى إلـى أبعـد مـن ذلـك للتأكـد أن تـاريخ اكتشـاف الطباعـة يعـود إلـى عـدة قـرون تسـق هـذا التـاريخ ،و ربمـا أنهـا مـا بعـض البـاحثين إلـى القـرن السـادس عشـر قبـل المـيلاد –ولعـل الأهميـة المتميـزة لـدور الطباعـة ، فـي تـاريخ تطـور الفكـر و تقـدم المعـارف البشـرية ، هـي التـي جعلـت بعـض البـاحثين يسـعى جاهـدا النسـبة اكتشـافها إلـى البلـد الذي ينتمي إليه ،و إناطة هذا الإبداع به . [1]

بيـد أن المـتمعن جيـدا علـى البـدايات الأولـى لهـذا الاختـراع و مظـاهره يجـد أنهـا منبثقـة مـن الصـين القديمـة ،فقـد اسـتطاع الحكـام الصـينيون فـي ذلـك الوقـت تـأمين نقـش النصـوص الدينيـة المقدسـة علـى قوالـب خشـبية ، ثـم كانـت تتـرك فـي أمـاكن عامـة حتـى يمكـن أخـذ نسـخ منهـا علـى الـورق و هكـذا كـان بإمكـان كـل مـن يريـد أخـذ نسـخة يأخـذ نسـخة طبـق الأصـل مـن النصـوص المقدسة أن يفعل ذلك .

و عـن ظهـور الطباعـة فـي أوروبـا فتـرتبط قصـة اختـراع الطباعـة فـي أوروبـا بالألمـاني **"جوهـان غـوتنبرغ " (ولـد حـوالي 1400 م ،و تـوفي نحـو 1468 م) كمـا هـو مشـهور ، إذ يقـال أنـه هـو الـذي اختـرع الأخـرى المتنقلة في أوروبا .** [2]

- **إنتشار الطباعة :**

لقـد انتشـرت الطباعـة بسـرعة فائقـة فـي أوروبـا حيـث باشـر الايطـاليون باسـتخدام الطباعـة عـام 1464 م ،و 1465 م بعـد أن أقـام إثنـان مـن تلامـذة شـوفر همـا كونرادفاليهـايم وأرسـولديا بابـا رتـز مطبعـة بأحـد أديـرة مدينـة **سوبياكو subiaco** بالقرب من روما " [3]

و بعـد ذلـك بسـنتين تلقيـا دعـوة للتوجـه إلـى رومـا ،حيـث عكفـا علـى نشـر سلسـلة طويلـة مـن الكتـب ، خـلال السـبع سـنوات التاليـة ،ضـمن بحسـب

---

[1] زكرياء مخلوفي ، المرجع السابق ، ص 95 .
[2] المرجع نفسه ، ص 96 و ما يليها .
[3] ينظر عبد الجبار الرفاعي ، المرجع السابق ، ص 130 .

روايتهم الشخصية ستة و ثلاثون كتابا مكونة من 12475 مجلدا ،و كانت تلك المجاميع تحوي في أساسها نصوصا لاتينية قديمة . [1]

ثم دخلت الطباعة سوسيرا عام 1468 م و فرنسا عام 1470 م ،و هولندا سنة 1473 م،و بلجيكا و النمسا والمجد عام 1477 م،والدنمارك سنة 1482 م ،و السويد عام 1483 م والبرتغال عام 487 ،وخارج أوروبا فقد أنشئت أول مطبعة في المكسيك عام 1536 م كما ظهرت طبعة الثورة العربية بترجمة سعيد الفيومي العبرانية في الأستانة 1551 م من وصلتها الطباعة بعد المدن الأوروبية،وربما كانت الشام هي المحطة الثانية في الطباعة وأول مطبعة في مصر كانت تلك التي جلبها بونابرت سنة 1798 م . [2]

[1] زكرياءمخلوفي ،المرجع السابق ، ص 97 .
[2] المرجع نفسه ، ص 98 .

- تمهيد :

يحتل السمع مكانة خاصة بين الحواس الأخرى التي أنعم بها الله علينا ،حتى أن العلامة "ابن خلدون " اعتبره **(أبو الملكات اللسانية)** و قد أثبت العلم أن الإنسان أثناء **نومه تتعطل كل حواسه ما عدا حاسية السمع لذلك قال الله تعالى في سورة الكهف " ﴿ فضربنا على آذانهم في الكفه سنين عددا ﴾** [1]

أي الله تعالى عطل حاسة سمع الفتية حتى لا تنغص الأصوات الخارجية تومهم ،و نظرا لمكانة هذه النعمة فإن السمع قدمه الله على البصر في الآيات التي اقترنا فيها ، لأن الإنسان يسمع قبل أن يبصر ما عدا في سورة الكهف في قوله تعالى **﴿ الله أعلم بما لبثوا له غيب السموات و الأرض ،أبصر به و اسمع ما لهم من دونه من ولي و لا يشرك في حكمه أحدا﴾** [2]

و من الآيات قوله : **"﴿ إن السمع و البصر و الفؤاد أولئك كان عنه مسؤولا ﴾**[3]

و قوله تعالى : **﴿ و الله أخرجهم من بطون أمهاتهم لا تعلمون شيئا ،و جعل لكم السمع و الأبصار و الأفئدة لعلكم تشكرون﴾** [4]

و غيرها من الآيات التي تبين أهمية السمع ،فالإنسان عبر مسيرة حياته يسمع أولا و هو جنين في بطن أمه ثم يدرج فيتكلم ثم يترقى فيقرأ و تأتي الكتابة في آخر مرحلة . [5]

1) فن الاستماع :

وهو " فن يشتمل على عمليات معقدة فهو ليس مجرد عملية سماع لأنه عملية يعطي فيها المستمع اهتماما خاصا و انتباها مقصودا لما تتلقاه الأذن من أصوات و رموز لغوية و محاولة فهمداولها و إدراك الرسالة المتضمنة في هذه الرموز عن طريق تفاعلها مع خبرات المستمع و معارفه (...) فالاستماع إدراك سمعي و فهم و تحليل و تفسير و نقد و تقويم للمادة المسموعة " [6]

---

[1] سورة الكهف ، الآية 11 .
[2] سورة الكهف ، الآية 26 .
[3] سورة الإسراء ،الآية 36 .
[4] سورة النحل ،الآية 78 .
[5] فاطمة زايدي ،تعليمية مادة التعبير في ضوء بيداغوجية المقاربة بالكفاءات الشعبة الأدبية من التعليم الثانوي –أنموذجا–مذكرة ماجستير ، جامعة بسكرة ،العام الجامعي 2008 ، 2009 .
[6] محمود رشدي خاطر و آخرون ،طرق تدريس اللغة العربية ،ص 122 .

" و الاستماع عملية ذهنية واعية مقصودة ترمي إلى تحقيق غرض معين يسعى إليه السامع تشترك فيها الأذن ،و الدماغ ،إذ تستقبل الأذن الأصوات و تنقل الإحساسات الناجمة عنها إلى الدماغ فيحللها و يترجمها إلى دلالاتها المعنوية في ضوء المعرفة السابقة لدى المستمع و سياقات الحديث و الموقف الذي يجرى فيه " فعن طريق الاستماع تتكون الصورة الذهنية في دماغ السامع **" و قد تكون هذه الصورة مسموعة ،أو مسموعة مرئية إذ اقترن الصوت بالصورة "** [1]

و في ضوء ما تقدم و الاستماع هو عملية تعرف الرموز الصوتية بالأذن و الدماغ و فهم المسموع بعد تحليله ،وتفسير رموزه ،و قد عرف السماع تعريفات عديدة منها :

1. هو عملية انصات إلى الرموز المنطوقة ثم تفسيرها .
2. هو فهم الكلام ،و الانتباه على شيء مسموع .
3. هو مهارة لغوية تمارس في أغلب الجوانب التعليمية ترمي إلى انتباه المتعلمين على شيء مسموع بقصد فهمه و التفاعل معه لتنمية الجوانب المعرفية والوجدانية والمهارية . [2]

فإذا ركز الإنسان الانتباه و دقق فيما يسمع كان إنصاتا ،و الإنصات " كالاستماع والفرق بينهما في الدرجة و ليس في طبيعة الأداء ،و لكن الإنصات استماع مستمر قال الله تعالى : ﴿**و إذا قرئ القرآن ،فاسمعوا له و انصتوا لعلكم ترحمون** ﴾ [3]

إذا فالسمع هو حاسة من الحواس الخمس ،و الاستماع هو عمل هذه الحاسة المصحوب بالفهم و التحليل ،أما الإنصات والاستماع المستمر مع التركيز و لكي تنجح عملية الاستماع لابد من توفر شروط في المتحدث و المستمع منها . [4]

- من يجب توفره في المتحدث :

1. وضوح الصوت بالقدر الذي يمكن من الاستماع جيد .

---

[1] حسن عسر ،قضايا في تعليم اللغة العربية و تدريسها ،المكتب العربي الحديث ،الإسكندرية ،1989 ، ص 123 .

[2] عبد الرحمان الهاشمي ،و فائزة العزاوي ،تدريس مهارة الاستماع من منظور واقعي ، دار المناهج ، عمان ، 2005 ، ص 22

[3] سورة الأعراق ، الآية 204 .

[4] فاطمة زايدي ،المرجع السابق ، ص 112 ، 113 .

2. التفاعل مع المادة المسموعة و احترام رأي المتحدث .
3. إبداء الرأي بلطف ،و تكوين الملاحظات التي تعين على الفهم و التذكر.
4. مناسبة المادة المسموعة لقدرات المستمع العقلية و الثقافية .

إذن فاستماع هو عملية تدريب التلاميذ على الانتباه و حسن الإصغاء والإحاطة بمحتوى المسموع ،و الكشف عن مضمونه و الاستماع هو أو فنون اللغة ،و أولويته تفرضها طبيعة اللغة لأن الإنسان لا يمكن أن يتعلم النطق سواء كان صغيرا أم كبيرا إلا إذا كان متمكنا من الاستماع متمتعا بحاسة سمع جيدة منذ ولادته و سمع كلاما يمكن أن يعير به عن معان.[1]

2) كيفية حدوث عملية استماع :

تجري عملية الاستماع بالعمليات التالية : [2]

- الإحساس بمثير صوتي ،أو رسالة صوتية .
- نقل الإحساس بوساطة الجهاز العصبي السمعي إلى الدماغ .
- إدراك التركيب اللغوي المسموع ذهنيا .
- تسجيل المسموع في ذاكرة السامع و استرجاع المادة المسموعة .

وفي ضوء ما تقدم فإن عملية السمع أو الاستماع لا تجري بمعزل عن الأنشطة اللغوية الأخرى ،فالتلميذ مثلا يمارس الاستماع و في الوقت نفسه يمارس عمليات أخرى كالتلخيص ،و تثبيت الملاحظات حول المسموع و استيعاب المسموع ،و غير ذلك من و تكاملها في التعليم و التعلم . [3]

3) أهداف الاستماع :

الاستماع بنشاط من الأنشطة الاتصالية البشرية ، فهو النافذة التي يطل من خلالها الإنسان على العالم من حوله ،و عليه تتخلص أهداف الاستماع في قدرة المستمع على استخلاص الفكرة العامة التي دار حولها الموضوع و كذلك العناصر أو الأفكار الجزئية التي تكون منها الحديث كما يمكنه

---

[1] محسن علي عطية ،مهارات الاتصال اللغوي و تعليمها ، المرجع السابق ، ص 218 .
[2] محسن علي عطية / المرجع السابق ، ص 219 .
[3] المرجع نفسه، ص 219 .

تصنيف المادة المسموعة حتى يتكون عنده الفكر الاستنتاجي ،و بالتالي الحكم على ما يسمعه و تقييم محتواه . [1]

و تتمثل أهداف الاستماع العامة في مجموعة المهارات و القدرات الرئيسية للاستماع و التي يمكن للتلاميذ اكتسابها خلال المراحل التعليمية المختلفة ابتداء من السهل إلى الصعب و على المراحل العمرية المتتابعة . [2]

لذا يجب تدريب التلاميذ ليس على السماع فحسب و إنما على الاستماع و الإنصات ،و قطع الطريق أمام الشرود الذي يعيق بل يقطع استمرار هذه العملية ،عن طريق شد الانتباه ،و جعلهم دائما في جو الموضوع بتوجيه الأسئلة المباشرة أو إحداث حركات معينة من المعلم ،و لكل طريقته في ذلك ، خاصة إذا علمنا أن الاستماع " يأخذ نصف الوقت المخصص للدراسة في المدارس الثانوية فالموقف التعليمي في المحاضرة أو المناقشة (...) يعتمد اعتمادا كبيرا على الاستماع الواعي الناقد و مهما علا أمر الوسائل التعليمية و مهما كثرت الوسائل التقنية في العملية التعليمية فإن الاستماع ما زال يلعب أهم الأدوار في أكثر البلدان تقدما ..." [3]

فإذا تتبعنا هذه المهارة وحدناها الركيزة التي تقوم عليها كل الفنون الأخرى ،و التلميذ في حياته يوظف هذه المهارة أكثر من غيرها ،حيث أنه يستعمل الاستماع في حياته اليومية ، فهو مهارة الاتصال . [4]

- **مكونات عملية الاستماع :** [5]

1. الانتباه و تلقي المسموع نقله بالأذن إلى الأذن الوسطى .
2. فهم المسموع و التفاعل معه من خلال استدعاء الخبرات السابقة .
3. التحليل .
4. التفسير .
5. الموازنة .
6. تقويم المسموع .

---

[1] فاطمة زايدي ، المرجع السابق ،ص 112 .
[2] أحمد مذكور ، طرق تدريس اللغة العربية ، ص 123 .
[3] راتب قاسم عاشور و محمد فؤاد الحوامدة ، أساليب تدريس اللغة العربية ، ص 97 .
[4] فاطمة زايدي ، مرجع سابق ، ص 114 .
[5] محسن علي عطية ،المرجع السابق ، ص 225 و ما يليها .

- **صفات المستمع الجيد :**

يتصف المستمع الجيد بما يأتي : [1]

1. رغبته في الاستماع .
2. شدة الانتباه على المسموع .
3. الاستمرار في الانتباه طوال مدة الاستماع .
4. إظهار تقديره و احترامه للمتحدث و التزامه بآداب الاستماع .
5. عدم مقاطعة المتحدث .
6. قدرته على فهم المسموع و تحليل محتواه .
7. تدوينه العناصر الرئيسية في المسموع.
8. إظهار اهتمامه بالموضوع المسموع .
9. تحديد الأمور التي تستدعي الاستفسار و الاستيضاح في المسموع .
10. قدرته على الربط و الموازنة بين محتوى المسموع و الخبرات السابقة .

- **أنواع الاستماع :**

هناك تقسيمات عديدة للاستماع تختلف بحسب الغرض منه و هي : [2]

1) من حيث الغرض :

- الاستماع الوظيفي .
- الاستماع التحصيلي .
- الاستماع من أجل التقدير (الاستمتاعي) .
- الاستماع الناقد .

2) من حيث المهارات التي يرمى إليها :

- الاستماع للاستنتاج .
- الاستماع للموازية و النقد .
- الاستماع للتذكير .
- الاستماع للتوقع .

3) من حيث موقف المستمع :

---

[1] محسن علي عطية ، المرجع السابق ، ص 229 .
[2] ينظر لمزيد من الاطلاع ، محسن علي عطية ، المرجع نفسه ، ص 230 .

- استماع من دون كلام .
- استماع و كلام .

- **خلاصة :**

إن السمع يحتل المكانة المرموقة بين الحواس ،فإن الوظيفة التي يؤديها تكون على رأس الوظائف و بالتالي يكون الاستماع أهم المهارات و قائد فنون اللغة ،إذ لا نتوقع من إنسان لا يسمع أن تكون مهاراته الأخرى جيدة إلا في الحالات النادرة . [1]

[1] فاطمة زايدي ،المرجع السابق ، ص 114 .

- خاتمة :

من خلال إنجاز و إعداد محاضرات مقياس اللسانيات و مهارات التواصل استخلصنا النتائج الآتية :

1. قضية التواصل مهمة جدا للفرد و المجتمع .
2. التواصل عملية دينامية و نشاط دائم الحركة .
3. بالتواصل يتحقق قضاء الحاجات و التبادل الفكري.
4. بالتواصل يتحقق التفاعل البشري و تيسير الحياة .
5. بالتواصل تنتظم تسير العملية التعليمية في المسار الأصح والأمثل .
6. للاتصال عناصر ووظائف ووسائل خاصة .
7. اللغة خلقت مشافهة ثم كتابة و تعلمت كذلك .
8. للتواصل مهارات أربع هم (الكتابة ،القراءة،السماع ،و الالقاء)
9. للاتصال أهمية كبيرة لحياة الفرد و المجتمع .
10. للمهارات الجسدية دورا في التواصل و نقل المعنى و بين الأشخاص .
11. يستطيع الطالب تعلم كيفية إعداد المقال و الرسالة و التلخيص و التقرير و علامات الترقيم في التعبير الكتابي و تقنياته .
12. يستطيع الطالب تعلم تقنيات الإلقاء في الخطبة،المحاضرة ،الندوة و الشعر.
13. الوقوف على أهم آداب و آليات الحوتار و الجدل .
14. كما يتيح للطالب معرفة أمور كثيرة حول الكتابة و الخط و مسارهم التاريخي .
15. يتعلم الطالب حسن الاستماع و ما ينتفع من اعتماد و تعلم هذا الفن
16. ترسم هذه المحاضرات رؤية مستقبلية لطلبة الذين يرغبون في امتنان التعليم في حياتهم المهنية .

الحمد لله حمدا كثيرا و الصلاة و السلام على خير **الآنام محمد – صلي الله عليه و سلم – الأمين الكريم و على آله و صحبه أجمعين** ، فإن الله عزوجل و علا خلق الإنسان اجتماعياي فرته و ميزه عن سائر المخلوقات و كرمه بنعم العقل و أخلفه في الأرض ،و قد قادته فطرته الاجتماعية إلى تكوين علاقات مختلفة يسعى من وراءها تسهيل حياته و

كل ذلك من خلال التواصل و التفاعل و التفاهل و التعايش مع الآخرين مستعملا في ذلك اللغة التي بفضلها بنقل ويستقبل يفهم و يفهم ،يعلم و يتعلم يؤثر ويتأثر و بها يفكر ، نتمنى من الله التوفيق و السداد فيما أنجزنا و الحمد لله ربي العالمين ، الله الفضل و له الحمد الكثير و أرجوا أن تكون لنا وقفات أخرى في موضوع التواصل إن شاء الله .

- قائمة المصادر و المراجع:
- أولا : المعاجم و القواميس

1. ابن رشد ،تلخيص الخطابة ،المجلس الأعلى للشؤون الإسلامية ،تحقيق :محمد سليم سالم ،الجمهورية العربية المتحدة ،1967 .
2. ابن منظور ، لسان العرب ، مادة (ح ور) ،دار الكتاب العلمية، بيروت ، لبنان ، د ت ، مج 04 .
3. الترمدي في سننه في كتاب البرو الصلة عن رسول الله ،باتب ما جاء في صنائع المعروف .
4. الجاحظ ،البيان و التبيين ، ج 01 .
5. الطبراني في المعجم الكبير :22/ 156 ،رقم 414 .
6. مجمع اللغة العربية ،المعجم الوسيط ،دار المعارف ،ج 02، ط 02 ، القاهرة، 1997 .
7. الميداني ،أبو الفضل أحمد بن محمد ،مجمع الأمثال ،ج 1 .

- **ثانيا : المراجع باللغة العربية :**

1. إسماعيل بهيجة خليل،الكتابة في حضارة العراق،بغداد ،1985 .
2. .البيان و التبيين ،الجاحظ ،تحقيق و شرح ،عبد السلام محمد هارون ،دار جيل ،بيروت ،لبنان ، (د.ت).
3. إ براهيم جمعة ،قصة كتابة العربية ، دار المعارف ، (د.ط) ، مصر ،1947 .
4. ابن فارس أبو الحسين ،أحمد الصباحي في قفة اللغة و سنن ،العرب في كلامها ، تحقيق : مصطفى الشويمي ، مؤسسة ، بدر للطباعة و النشر ، بيروت ، لبنان ، 1963 ، و ما يليها
5. أحمد عزوز ،الإتصال و مهاراته مدخل إلى تقنيات في التبليغ و الحوار و الكتابة ،منشورات مخبر اللغة العربية و الاتصال الجزائر،2016 ،ط01 .
6. أديب خضور ،الاعلام و الأزمات ، ط 01 ،دار الأيام للطباعة و النشر و التوزيع ،الجزائر ،1999.
7. أسرف محمد موسى ،الخطابة و فن الإلقاء ،مطبعة الخانجي ،القاهرة ، 1978 .
8. اسكندر ،تاريخ الكتابة،ترجمة محمد الأرناؤوط ،المجلس الوطني للثقافة و الفنون و الآداب ،الكويت ،1993.

9. أمين أسير ،الحوار و الحضارة العربية الإسلامية ، ط 01 ، دار الأهالي ،سوريا ، 2000.
10. بشير عباس العلاق ،دليل كتابة التقارير،الدار العربية للموسوعات ،ط 01 ، بيروت ،لبنان ، 1986 .
11. تشارلز فيدلون ،الابن –الرمزية و الأدب الأمريكي ،ترجمة هاني الراهب ،دمشق ،وزارة الثقافة و الارشاد القومي ،1976 ،.
12. جرجي زيدان ،الفلسفة اللغوية ،دار جيل ،بيروت ، ط01 ، 1982 .
13. جو بورجان ماري ،مسائل فلسفة الفن المعاصرة ،ترجمة سامي الدروبي ،بيروت ،دار اليقظة العربية،ط 02 ،1965 .
14. جواهر القناديلي ،قضايا في الإدارة التربوية المعاصرة ،ط01 ،مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك) ،القاهرة،2015 .
15. حسن عسر ،قضايا في تعليم اللغة العربية و تدريسها ،المكتب العربي الحديث ،الإسكندرية ،1989 .
16. حسن عماد مكاوي ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة ،عصر المعلومات ،الدار المصرية ،اللبنانية ، القاهرة ،2003 ، ط 01 .
17. حسن عماد مكاوي ،الإعلام و معالجة الأزمات ، ط 01 ،الدار المصرية اللبنانية ،القاهرة ،2005 .
18. حمام محمد زهير ،المحاضرة ،فن و أسلوب ،دراسة في طرق إعداد استيعاب ،المحاضرات دار الغرب للنشر و التوزيع ،الجزائر، وهران ، ط01 ، 2004 .
19. الخضيري محسن ،إدارة الأزمات ، ط 01 ،مجموعة النيل العربية ، القاهرة ، 2002 .
20. خليل أحمد أبو أصبع ،العلاقات العامة و الاتصال اللساني ،دار الشروق ،(ط1) ،1984 .
21. دحمان خلاص ،أهمية الاتصال الشخصي و التعايش الاجتماعي ،مجلة الجزائرية للاتصال ،العدد 25 ،جامعة الجزائر 02 ،عالي إبراهيم ،كلية العلوم الإعلام و الاتصال .
22. رواه البخاري في صحيحه ،في كتاب الاستئذان ،باب الأخذ باليمين .

23. رواه البخاري في صحيحه ،في كتاب لرقائق ،باب كن في الدنيا كأنك غريب أو عابر سبيل .
24. رواه الترمذي في سننه،في كتاب صفة القيامة و الرقائق و الورع عن رسول الله
25. رواه بخاري في صحيحه ،في كتاب الرقائق ،باب كن في الدنيا كأنك غريب أو عابر سبيل .
26. سامي عبد الحميد ،بدري حسون فريد ، فن الإلقاء ،ج 01 ،جامعة الموصل ،1984 .
27. السيد عليوة ،إدارة الأزمات في المستشفيات ، ط 01 ، إيتراك للطباعة و النشر و التوزيع ، 2001 .
28. الشتاوي أحمد و آخرون ،التنشئة الاجتماعية،دار الصفا للنشر و التوزيع ،عمان ،2001 .
29. صالح أبو أصبع ،الاتصال الجماهيري ،دار البركة للنشر و التوزيع ،الأردن ،عمان ،2010، ط 03 .
30. صالح خليل أبو أصبع الاتصال و الإعلام في المجتماعات المعاصر،دار مجدلاوي للنشر و التوزيع ،الأردن ،ط 05 ،2006 .
31. ضلال أبو ألبن ،المهارات اللغوية ،منتديات زعران ، 27/ 09/ 2007 ،الجامعة المستنصرة .
32. طول آمال ،التواصل اللغوي في حياتنا اليومية،مجلة الأداب و اللغات ،العدد 24 ، 2017.
33. عاطف عبدلي العبد ،مدخل إلى الاتصال والرأي العام ،دار الفكر العربي ،القاهرة، ط03 ،1983 .
34. العامري عباس :إدارة الأزمات في عالم متغير ، ط 01 ، مركز الأهرام للترجمة و النشر، القاهرة ،1993
35. العبارة مستمدة من قول المسيح عليه السلام (أنجيل القديس متى)
36. عبد الجبار الرفاعي ،في ظهور الكتابة و الورقو الطباعة،مجلة تراثنا،العدد 33 ،شبكة رافد للتنمية الثقافية ،بيروت ،لبنان، 1997.
37. عبد الحميد الخريسة ،تطور الأساليب الكتابية في العربية ، دار المناهج ، ط 01 ، 2007 .

38. عبد الرحمان الهاشمي ،و فائزة العزاوي ،تدريس مهارة الاستماع من منظور واقعي ، دار المناهج ، عمان ، 2005 .
39. عبد الرحمان توفيق ،إدارة الأزمات (التخطيط لما قد يحدث) ،ط 02 ،مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك) ،القاهرة،2004 .
40. عبد الرزاق الديلمي،مدخل إلى وسائل الإعلام الجديدة دار المسيرة للنشر والتوزيع ،الأردن ،ط1 ،2012 .
41. عبد السلام عشير ،الكفاية التواصلية ،اللغة و تقنيات التعبير و التواصل ، منشورات الدار البيضاء ، ط 01 ،2007 ،المغرب
42. عبد العال رائد ،أساليب إدارة الأزمات لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة غزة و علاقتها بالتخطيط الاستراتيجي ،رسالة ماجستير ،الجامعة الإسلامية ، غزة ، 2009 .
43. عبد العزيز شرف ،المدخل إلى وسائل الإعلام،دار الكتاب المصري،القاهرة،دار الكتاب اللبناني،بيروت،ط 02 ،1989 .
44. عبد الهادي دحاني ،منهج الرسول صلي الله عليه و سلم في لغة التواصل ،مجلة الأحياء مجلة الرابطة المحدمية للعلماء ،المغرب
45. عبد لرزاق الدليمي ، العلاقات العامة و إدارة الأزمات ،ط 02 ، دار اليازوري العلمية ، 2015 .
46. علي جواد ، تاريخ العرب قبل الإسلام ، ج 01 . .
47. علي جواد ،تاريخ العرب قبل الإسلام ، مطبعة التفيض ،بغداد ،1950 ، ج 01 .
48. علي عجوة ، كريمان فريد ،إدارة العلاقات العامة بين الاستراتيجية و إدارة الأزمات ، ط 01 ، دار عالم الكتاب ، مصر ، 2005 .
49. علي مليكة:التكنولوجيا الحديثة لوسائل الإعلام و الاتصال و مظاهر التغير في المجتمع ،دراسة ميدانية ،معينة من الأسر بمدينة مسنغانم ـأنموذجا ،أطروحة دكتوراه ،جامعة وهران 02 ،كلية العلوم الاجتماعية ،قسم علم الاجتماع ،السنة الجامعية ،2018 ،2019 .
50. عيشوشفريد ،الاتصال في إدارة الأزمات ، د .ط ،دار الخلدونية ،الجزائر،2011 .

51. غنيم سيد أحمد ، سيكولوجية ،الشخص،دار النهضة العربية، مصر، ط 01 ، 1973 .
52. فاطمة زايدي ،تعليمية مادة التعبير في ضوء بيداغوجية المقاربة بالكفاءات الشعبة الأدبية من التعليم الثانوي –أنموذجا–مذكرة ماجستير ، جامعة بسكرة ،العام الجامعي 2008 ، 2009 .
53. فريدة لعبيدي ،التشكيل المفاهيمي لمقدرات فعلي التواصل و الحوار و المشاورة ،دراسة في البناء المعرفي ، تشابه و تمايزا ،مقال نشور بمجلة القارئ للدراسات الأدبية و النقدية و اللغوية ،المجلد 05 ، العدد 03 ،سبتمبر 2022
54. القرطبي ،الجامع لأحكام القرآن ،بيروت ،دار الكتب ، 1935 ، ج 12 ، ص 222 .
55. ماهر أحمد ،إدارة الأزمات ، ط 01 ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2006 .
56. محسن علي عطية ،الكافي في أساليب تدريس اللغة العربية ، دار الشروق ،2006 .
57. محسن علي عطية،مهارات الاتصال اللغوي وتعليمها ،دار المناهج للنشر والتوزيع ،المملكة الأردنية الهاشمية،ط 1 ،2007 .
58. محمد العمري ،دائرة الحوار ، مزالق العنف ،كشف أساليب الأعنات و النغالطة ،مساهمة في تخليف الخطاب ،إفريقيا الشرق ،المغرب ، 2002 .
59. محمد ضيف ،الحوار ،و خصائص التفاعل التواصلي ،دراسة تطبيقية و اللسانية التداولية، افريقيا الشرق
60. محمد فرحان ،القصاة،محمد عوض ،تنمية مهارات اللغة و الاستعداد القرائي عند الطفل ،دار حامد للنشر ،الأردن ،ط 01 ،2006 .
61. محمد محمود ياسر ،مفهوم المهارات اللغوية في سياقها العربي ، 02 مارس 2011 ، الجامعة المتنصرة .
62. محمود رشدي خاطر و آخرون ،طرق تدريس اللغة العربية ،.
63. مخلوفي زكرياء ،مطبوعة التأهيل الجامعي في مقياس تقنيات التعبير الكتابي ،جامعة الشاذلي بن جديد ،الطارف،السنة الجامعية،2016، 2017 .

64. المهدي سوزان ،وهيبة حسام ،الممارسات السلوكية لمديري المدارس للتعامل مع الأزمات داخل المدرسة، مجلة كلية التربية و علم النفس ، العدد 26 ، الجزء 04 ، جامعة عين شمس ،2002 ،القاهرة .

65. نبيل عبد الهادي و آخرون ،مهارات في اللغة و الفكر،دار المسيرة،عمان ،الأردن ،ط 02 ،2005 .

66. نورة بن وهيبة ،مالكي مريم ،جدلية العلاقة بين الطالب و الأستاذ بين أزمة الاتصال و حتمية التواصل ،مقال منشور بمجلة بحوث و دراسات في الميديا الجديدة ، المجلد 02 ، العدد 02 ، 2021/06/15

67. يوسف محمد يوسف عبد ،الخطابة ، مطبعة الفجر الجديد ، ط 101 ، 1992 .

- **ثالثا : المراجع باللغة الأجنبية :**

- Jean dubois .dietionnaire de linguistique ,libaire larous ,p97.
- Patricia marks Greenfield .mind and media the effects ef télénsion .videogame and computer .Cambridge
- hellem –keller sourde ,mcuette ,aveugle ,histoire de mavie trad de l’anglouis
- Par a hugard ,payot and rivages ,2001 (ISBN).
- (1) edward .t.hall ,la dimension cachée op.cit,p85.
- (3) jean –philipedanglade :l’ art délicat de la communication de crise ,avril 2019 ,paris , the conversation .com .
- jean pier :communication de crise ,quelle stratégie ,économico ,paris ,1997 ,p 252 .
- Voir ,frncisvonoye ,escpression et communication (,arnand colin ,paris ,1973,p 67 .
- dale comegie .comment parler en public .ha chctte 1990 – parise .2002.

katherine kerbat –orrecchions la cinversetio, edution le - seuil ,1986 ,p05.

voir roigh muchielli :commication et reseausc de commubication 6 edietion 1984 e.s .f.s.paris .p 79.

voir bachmann et autres pangare et commucation sociales hatier –crediff-paris .1981.p142.

Patrick lagadec ;cellule de crise piége de base ,editions d'organisation ,paris ,1996 ,p 112.

Luecke and barton :crisis management :master the skills to . preventdisaters ,harvard business schoolpress ,boston ,mass (),2004 ,p07.[1]

() johnbasinger ;what causes organizations to suffer crises [1]tciistrategic and management consultants ,2015 ,pp 3.4 (available at :www tcii .co.uk)

([1])michaeld.skipton a situationalstrategic management approach to case anaiysis ,memorialuniversiti of newfoundland ,journal of highereducationtheory and practice ,vol ,17,2017 ,p 83 .

Alain milon ,lucmarcenan , serge –henri saint –michel : commmnication des entreprises .hachette .paris .1996 .p 237 .disponible sur eyrolles .com .

Ayme zemkerole of strategic communication in crisis management abd business continuity ,13 /07/2020 ,available at :

كموش مراد ، العلاقات العامة و إدارة الأزمة ،دراسة تجربة شركة الخطوط الجوية الجزائرية كنموذج ، مذكره مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام و الاتصال ، كلية العلوم السياسية و الاعلام ،جامعة الجزائر بن يوسف بن خده ، 2007 / 2008 .

محمد شومان ،الاعلام و الأزمات مدخل نظري و ممارسات عملية ، د ط ، دار الكتب العلمية للنشر و التوزيع ،القاهرة،2002 . .

)1(Thierry libaert ;lentrprise en etat de choe .edition de lenvironement paris ,1998 ,p 163

- **رابعا : المواقع الالكترونية :**

- www.alwa.h.net -إهداء من شبكة ألوكة)
https://cre.unin-setifs.dzmoodle/mod/book/vew.php
Id :5012 end chapoterai :928. -
Https : //uomustanstansini -yoh ,edu ,iqdoc. -
https://mawdoo3.com /D8/A3/D9/85/D9/8AA9. -
http :www.zahran.ord -
https://ar .aletcia .org/2014 /03/08 -
https://www.abbmaany.com /ar /diet/ar-ar -

فهرس الموضوعات

الموضوع	الصفحة
- **مقدمة**	**أ.ب**
1. عناصر الاتصال .	**05**
2. وظائف الاتصال .	**13**
3. وسائل الاتصال .	**21**
4. تقنيات التعبير الكتابي (المقال ،الرسالة ،التلخيص ،التقرير ، علامات الترقيم)	**31**
5. تقنيات التعبير الشفوي .	**43**
6. معنى المهارات .	**52**
7. أهمية مهارات الاتصال في الحياة الشخصية و الاجتماعية .	**60**
8. المهارات الجسدية في التواصل .	**68**
9. الشخصية و الاتصال .	**74**
10. فن الالقاء (الخطبة ،المحاضرة ،الندوة ،الشعر)	**79**
11. فن الحوار و الجدل .	**90**
12. فن إدارة الأزمات .	**97**
13. فن الكتابة و الخط .	**114**
14. فن الاستماع	**122**
- خاتمة	**131**
- قائمة المراجع	**133**
- فهرس الموضوعات	**144**