الفصل الأول؛ مفهوم الاتصال وأهميته :

أدرك الإنسان مذ خلقه الله تعالى، أهمية الاتصال بالكون الذي هو فيه، وبما يحيط به من الأجناس والأشياء، وبنفسه التي بين جنبيه، وفي كل مرة تتأكد له أهمية الاتصال والتواصل إلى درجة أنها تغدو ضرورة في كثير من المواقف، ولاسيما تواصله مع أخيه الإنسان وإن اختلف معه شكلا أو فكرا ومنهجا في الحياة.

إن الاتصال بين أفراد المجتمع الواحد، أو بين مختلف الدول والجماعات، ضروري جدا في تحقيق متطلبات الاجتماع الإنساني، وتنظيم النشاط البشري، وتطوير نمط الحياة وفق متطلبات العصر، ثم إن الاتصال الإنساني هو عصب الحياة وأساس استمرار البشرية وازدهار المجتمع العالمي.

ولا يمكن لأي إنسان أن يستغني عن التواصل مع غيره، بدءا بالمنزل مع أفراد أسرته، أو مع أصدقائه وأحبابه، إلى مكان العمل مع الرؤساء وزملاء العمل، إلى التواصل الافتراضي عبر الدردشة أو البريد الالكتروني، ومختلف شبكات التواصل الاجتماعي، أو عبر الأثير والتواصل الهاتفي، لأجل هذا فإن كل فرد مهما كانت رتبته عالية أو وضيعة فهو في حاجة إلى تعلم مهارات الاتصال الفعال في حياته الشخصية أو العملية، ليفرض قيمته في هذا الوجود، فلم يخلقه الله عبثا، قال الله عز وجل في سورة (المؤمنون، آية 115: {**أَفَحَسِبْتُمْ أَنَّمَا خَلَقْنَاكُمْ عَبَثًا وَأَنَّكُمْ إِلَيْنَا لَا تُرْجَعُونَ**}.

ولا ينبغي للإنسان أن يقطع أي علاقة مع غيره، إلا علاقة أنشأت من أجل تدميره وتحطيمه، ومع ذلك ففي كل الأحوال ، فإنه يحتاج إلى مهارة الاتصال لمعرفة ما يصلح له وما لا يصلح، فكم من انخداع سقطنا فيه، وكم من ثغرة وقعنا فيها، لأننا لم نحسن قراءة الآخر.

- **أولا؛ مفهوم التواصل :**

1) - **تعريف الاتصال لغةً :**

الاتصال في المعاجم اللغوية العربية يعني الربط والتوصيل بين شيئين سواءٌ أكانا من جنس بعضهما، أم كانا من جنسين مختلفين، وتعني الإبلاغ والبلاغ، نقول أوصل الشيء بالشيء أي أبلغه إياه، أوربطه به.

وللاتصال أدوات تشير إلى معناه، ومنها الموصّل، نحو الموصّل الكهربائي، فهو يعني الأداة التي يتم بها الوصل والربط والتلاحم.

وتشتق كلمة (اتصال) في اللغة العربية من الفعل الثلاثي (وَصَلَ)، ومضارعه (يَصِلُ)، ويقال: وصل الشيء، أو وصل إلى الشيء وصولا؛ أي بلغه وانتهى إليه.

وجاء في لسان العرب لابن منظور أن الاتصال هو ما اتصل بالشيء، ووصلت الشيء وصلا وصلة والوصل ضد الهجران، والوصل خلاف الفصل، قال الله عز وجل: {ولقد وصلنا لهم القول}

وورد في الصحاح للرازي أن (وصل) تعني بلغ وانتهى، ويقال وصل يصل وصولا أي بلغ،

وجاء في أساس البلاغة للزمخشري؛ وصل الشيء بغيره فاتصل، ووصل الحبال وغيره توصيلا؛ وصل بعضها ببعض، ووصلت شعرها بشعر غيرها. ووصل بمعنى انتمى، يقال: وصل إلى بني فلان واتصل؛ أي انتمى، قال الأعشى :

إذا اتصلت قال أبكر بن وائل وبكر سبتها والأنواف رواغم

ووصل أيضا بمعنى علم، وتلطف، وهذا بحسب السياق الذي ترد فيه.

والتواصل من تواصل على وزن تفاعل الذي يدل على :

- المشاركة بين اثنين فأكثر، نحو قولنا تجادل أخي مع صديقه.
- التظاهر؛ وعناه الادعاء بالاتصاف بالفعل مع انتفائه عنه، نحو : تجاهل، تكاسل
- الدلالة على التدرج في حدوث الفعل ، نحو قولنا: تزايد سقوط المطر، وتوالت الأحداث.
- المطاوعة؛ أي الفعل الذي يكون للاستجابة له، ويكون على وزن (فَاعَلَ)، نحو قولنا : واليته فتوالى.

ويتميز الاتصال بعملية ديناميكية تتم باللغة اللفظية وغير اللفظية بين المرسل والمستقبل لنقل رسالة معينة مضمونا وشكلا، من خلال القنوات المناسبة بغرض تحقيق أهداف معينة .

ومن ثمَّ فإن الدلالة اللغوية للاتصال ترتبط أساسا بوجود طرفين، مُرسِل ومُرسَل إليه، تحدث بينهما عملية الاتصال من خلال وسيلة ما.

أما تعريف الاتصال في معجم غير لغة العرب، فقد وردت بمعنى المشاركة والاشتراك في الشيء، وهي تعني في اللغة الانجليزية نقل المعلومات، وتبادل الأراء والمعلومات، والصلة، والرسالة الشفوية، والشبكة التلفزيونية، وشبكة الطرق، ووسائل الاتصال عموما.

وفي اللغتين الإنجليزية والفرنسية، ترجع كلمة (اتصال) إلى الكلمة اللاتينية Communis بمعنى المشاركة والاشتراك.

ويعرف الاتصالَ قاموسُ Dictionnaire de Didactique des Langues لمؤلفيه ;.Galisson, R Coste, D بأنه نقل المعلومات بين مرسل ومستقبل بواسطة رسالة ما والتي تنقل بينهما من خلال قناة اتصال.

ويعرف علماء الاجتماع الاتصال بأنه تبادل المعلومات.

وتشير كلمة (اتصال) في اللغة الفرنسية Communication إلى وقوع عملية الاتصال :

« Action de communiqué, d'être en liaison » ، وإلى طرق الاتصال (طرق، قنوات، أنهار)، وإلى الرابطة أو الوسيلة التي من خلالها يتم الاتصال...

2)- تعريف الاتصال اصطلاحاً :

يمكننا أن نضع تصورا للاتصال وفق عناصرَ ثلاثة ينبني عليها، هي: الفكرة، الشعور، التنظيم الإداري، فعلى مستوى الفكرة نعرف الاتصال على أنه العملية الهادفة إلى نقل وتبادل المعلومات، والتي على أساسها تتوحد الأفكار والمخططات، وتتفق المفاهيم، وتُتّخذ القرارات.

وأما على مستوى الشعور فنعرفه بأنه العملية التي تجعل أفكار الشخص ومشاعره معروفة لدى الآخرين.

وعلى مستوى التنظيم الإداري، فنعرفه على أنه تبادل الأفكار والبيانات بغرض تحقيق أهداف العمل الإداري.

وجاء في قاموس المصطلحات الإعلامية أن الاتصال هو انتقال المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات أو العواطف من شخص أو جماعة أخرى من خلال الرموز والاتصال هو أساس كل تفاعل اجتماعي فهل يمكننا من نقل معارفنا ويسر التفاهم بين الأفراد

عرف شانون (SCHANON) 1949م الاتصال بأنه عبارة عن مرسل Expéditeur، يرسل رسالة Message ، إلى مستقبل Récepteur / (R) في شكل رموز Symboles، وبواسطة قناة Canal

وعرفه **بيرون** (PIERON) 1968م، الاتصال هو نقل المعلومة معينة.

وأما **موسكوفيسي** (MOSCOVICI) 1984م فيعرفه على أنه يتمثل في ظواهر الاتصال الاجتماعي؛ وهي تلك الرسائل اللغوية وغير اللغوية المتبادلة بين الأفراد والجماعات، كما أنه وسيلة لنقل المعلومات والتأثير على الآخرين.

ويتمثل الاتصال في العلاقة بين الأفراد. فهو قبل كل شيء إدراك، ويستلزم نقلا مقصودا لمعلومات هدف نقلها هو إخبار المتلقين والتأثير فيهم، والتأثر برد فعلهم.

ويمكن تعريف الاتصال على أنه العملية الاجتماعية التي يستخدمها الإنسان لتنظيم الحياة لبشرية واستقرارها أو تطويرها، ونقل أشكالها ومعناها من جيل إلى جيل عن طريق التعبير والتسجيل والتعليم، وانتقال المعلومة أو الأفكار أو الاتجاهات أو العواطف من شخص أو جماعة إلى شخص أو جماعة أخرى من خلال اللغة والرموز والإشارات باختلاف أنواعها.

الفرق بين الاتصال والتواصل:

يشترك اللفظان (اتصال) و(تواصل) في الجذر اللغوي (وَصَلَ)، وهما مصدران، فالمصدر (اتصال) من الفعل المزيد (اتَّصل)، على وزن (افْتَعَلَ)، والثاني من الفعل المزيد (تواصَلَ) على وزن (تَفَاعَلَ)،

والأكثر من الفعلين دلالة على المشاركة في القيام بالحديث بين اثنين في وقت واحد، هو الفعل (تَوَاصَلَ)، ويكون الاتصال مرحلة سابقة عن التواصل، فلا تواصل من دون اتصال، وربما يكون الاتصال من دون التواصل، لغياب الملتقي أو المرسل، أو الرسالة، فمثلا حين يقوم شخص بالاتصال هاتفيا بصديقه، فتكون الشبكة ضعيفة، فلا يكادان يسمعان بعضهما البعض، أو يتكلم المتصل بينما يظل المتصل به صامتا يستمع فحسب، فهنا نسمي الحدث اتصالا وليس تواصلا، لأن الاستجابة والتفاعل لا يحدثان فيه.

ومن ثمَّ فالاتصال حين يجد استجابة ينتقل إلى مرحلة التواصل، والاتصال يكون من طرف واحد، أما التواصل فيكون من الطرفين في آن واحد، والتواصل يكون غالبا بين الأطراف المتقاربة في الأفكار والمشاعر، والخطط التنظيمية، أو تسعى إلى هذا التقارب، بينما يكون الاتصال من طرف نحو آخر ، أو من أطراف نحو أطراف أخرى، قد تكون مختلفة معها في الفكر والشعور والتخطيط، أو تكون قريبة منها.

ويقوم التواصل على حدثين رئيسين مهمين هما الكلام والاستماع، ويعكس كل مهما طبيعة العقل البشري وقدرته في التعبير عن ما يجول في الخاطر، ويدعمهما كل من القراءة لما كتب، والنظر لما رُسِم في ذلك التعبير.

جاء في معجم علوم التربية؛ مصطلحات البيداغوجيا والديداكتيك، لمجموعة من المؤلفين، أن الاتصال هو نقل خبر ما من شخص إلى آخر، وإخباره به، واطلاعه عليه، ويعني التواصل وحدتي التواصل والتوصيل؛ أي إقامة علاقة مع شخص ما أو شيء ما، كما يشير إلى فعل التوصيل، كما أنه يعني التبليغ؛ أي توصيل شيء ما إلى شخص ما وإلى نتيجة ذلك الفعل، كما يدل على الشيء؛ أي يتم تبليغه والوسائل التي يتم التواصل بفضلها.

ويقتصر مفهوم التواصل على الممارسة الفعلية للغة، سواء المنطوقة أم المكتوبة، في حين أن الاتصال يقتصر مفهومه على الوسائل التي تساعد على لك الممارسة، ومنها الألفاظ، والرموز والإشارات، والعلامات والرسوم .. كل حسب الحاجة والضرورة، ففي استعمال الهاتف نحتاج إلى الكلام والاستماع وكذلك إلى الصورة المرئية، وفي استعمال الفاكس والتلغراف والتواصل عن طريق الدردشة.