

## اللغة والتواصل

أولاً: ماهية اللغة

1-تعريف اللغة

2-خصائصها وأشكالها

4-وظائفها

ثانياً: ماهية التواصل

1- نماذج التواصل

2- مظاهر التواصل

مقدمة

تعد اللغة من المظاهر الاجتماعية والنفسية في حياة الكائن الإنساني إذ لا يخلو أي مجتمع من المجتمعات من هذا المظهر، فاللغة هي الوسيلة الأساسية في تفاهم أبناء البشر مع بعضهم، فمن خلالها يعبرون عن أنفسهم وأمانهم وطموحاتهم وعن مشاعرهم وعن أدبهم وثقافتهم

ومن الجدير بالذكر بأن هناك أكثر من ثلاث آلاف نظام للأصوات والرموز يستخدمها الإنسان كوسائل للتفاهم والتواصل الاجتماعي، وهذا بدوره يؤدي إلى الاهتمام والتشكيل لمستوى التفاهم، لهذا جاء الاهتمام باللغة، حيث استرعت هذه الظاهرة اهتمام الباحثين في هذا المجال خاصة العاملين في مجالات علم النفس والتربية وعلم الاجتماع.

وتعد اللغة أداة اتصال بين الناس وتشير الدراسات السيكولوجية والتربوية بأن للغة أهمية في التأثير على نشاط الإنسان في العمل والجد واللهو، كما أن لها أهمية كبيرة في نقل المعارف والأفكار، سواء أكان بطريقة منظمة أو غير منظمة والمقصود بذلك التعليم الرسمي أو غير الرسمي أي الخبرة التي يكتسبها الفرد بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

كما أن اللغة نتاج لتطور الفكر الإنساني حيث يرى بعض الباحثين في هذا المجال بأنها أداة من أدوات التفكير فهي تمده بالرموز وتحد له المفاهيم والمعاني، وتمكنه من أداء الأحكام وفقاً لعمليات التحليل والتعليل. والسؤال المطروح علينا: كيف نشأت

اللغة؟ وهذا السؤال الذي اشتد الجدل حوله لذلك ظهرت نظريتان حاولتا تفسير ذلك، الأولى اللغة وحي والهيام من الله تعالى وقد نادى بهذه النظرية \* ابن فارس \* أما الثانية فتذهب إلى أن اللغة من اصطلاح الناس وتواضعهم وأشهر من أخذ بهذا \* ابن جني <sup>1\*</sup>.

### أولاً: ماهية اللغة

لو طلب منا تعريف اللغة فمن المحتمل أن يتفق معظمنا على أنها وسيلة للتفاهم دون أن نحدد ذلك بدقة أو دون أن نخوض بالتفاصيل، والبعض يرى بأنها مجموعة الأصوات التي يطلقها الناس ويرى بأنها ضرورية لدى الإنسان بصفة خاصة فنجد أن الإنسان يختلف عن الحيوان من حيث لغته لكونها متطورة

كما للغة الإنسانية أشكالاً عديدة ممثلة في الأحرف والمفردات والجمل التي تشكلها ولهذا ظهر لها وجهان المقروء والمكتوب، حيث كل واحد يكمل الآخر ولكن يبقى أن نؤكد على أن اللغة التي يكتسبها الطفل من المجتمع أو الجماعة التي تنتمي إليها بصورة مباشرة تتم عن طريق العمليات الاجتماعية من خلال عملية التنشئة الاجتماعية، التي لها دور فعال في بناء اللغة وتشكيلها .

ولكن لكل لغة نظامها اللفظي الذي يميزها عن غيرها ولها إيماءات الحركية والصوتية الخاصة بها، كما أن العلماء والباحثين في هذا المجال قد احتاروا في إيجاد تعريف شامل واف للغة، وبالرغم أن بعضهم يرى اليوم بأن مجموعة الإشارات بشكلها التنظيمي تشكل لغة، ويمكن القول بأن اللغة يجب أن تكون شائعة بين الجماعات أو الشعوب أو الأمم ولها أنظمة صوتية التي تمنحها عن باقي اللغات ولهذا يمكن الوصول إلى تعريفين للغة الأول بأنها نظام صوتي يتفق عليه مجتمع ما بهدف التفاهم والتواصل حتى يحققوا ما يريدون، أما التعريف الثاني يعرف اللغة بأنها مؤسسة جماعية ذات قواعد تفرض نفسها على الأفراد وتتناقل بطريقة جبرية من جيل لآخر منذ كان الناس يستكشفون أشكالها الخاصة من أشكال سابقة، وتنحدر نفسها من أشكالها أكثر بدائية، دون توقف من أصل وحيد وأصول أولية متعددة <sup>2</sup>

<sup>1</sup> نبيل عبد الهادي: مهارات في اللغة و التفكير، دار المسيرة، ط1، عمان، الأردن، 2003، ص17

<sup>2</sup> المرجع السابق، ص17

من التعريف الأول نجد أن اللغة نظام صوتي يتفق عليه أفراد المجتمع فيما بينهم بحيث يصبح مشترك للوصول إلى التفاهم حيث يتميز هذا النظام الصوتي ممثلاً باللهجة عن بقية المجتمعات الأخرى، مما يؤدي في المحصلة النهائية إلى إيجاد صفات مميزة للغة، بينما التعريف الثاني يشير إلى أن اللغة تؤسسها الجماعة حسب قواعد وأصول تتفق عليها، حيث تنتقل من جيل لآخر ولهذا يمكن أن يكون لها خصائصها التي تميزها عن اللغات الأخرى.

### 1- خصائصها وأشكالها

#### أ- الخصائص

\* للغة قواعد تفرض نفسها على الأفراد وهذا ما يطلق عليه النظام الصوتي بمعنى أن لكل لغة نظامها الذي يميزها عن اللغات الأخرى  
\* لكل أمة وشعب لغته الخاصة به التي تشكل هويته.

\* اللغة وسيلة من الوسائل التي لا نستغني عنها في عملية التفاهم والتواصل و الاستمرارية في الحياة

\* اللغة متطورة: بمعنى أنه يوجد هناك علاقة بين اللغات القديمة والحديثة  
\* للغة وجهان كل واحد يكمل الآخر، فالأول مقروء أما الثاني فالمكتوب حيث يختلف ذلك من لغة لأخرى

#### ب- أشكالها

يشير كتاب "التخطيط واللغة" لمؤلفه كارول إلى أن أي لغة من اللغات لها أشكال منها المقروء والمكتوب ولكن يتفرغ عن ذلك أشكال عديدة، ويكون حسب الموضوع التي تختص به اللغة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية، وهناك اللغات المحلية واللغات العالمية حيث أن لطبيعة المجال أهمية في تحديد الشكل الشفهي والمقروء للغة . وكثير من الدراسات أمثال دراسة لامبرت عام 1967 تشير بأن هناك ارتباط بين الشكل اللفظي التعبيري للغة والناحية السيكلولوجية الانفعالية التي يعاني منها الفرد، فعلى سبيل المثال نجد أن الشكل اللغوي التعبيري للفرد يختلف في حالة الفرح عن حالة الحزن.

ويمكن تقسيم أشكال اللغة حسب النقطتين التاليتين:

الأولى: أشكالها من ناحية المهارات

حيث يتضمن المهارات اللغوية ممثلاً بمهارة التحدث التي تتطور من الحرف إلى الكلمة وشبه الجملة والجملة المفيدة ، ومهارة القراءة التي تبدأ بلفظ الحروف و المقاطع الكلمات والجمل والموضوع المتكامل والاستيعاب والفهم وهذه المهارة بخاصة تعد شكلاً من أشكال اللغة

الثانية: أشكالها من حيث الموضوعات.

و يتضمن علاقة اللغة بالموضوع المطروح ممثلاً بعدة أنواع من الموضوعات التي تتعلق في تواصل اللغة واعتبارها ذات أهمية في عملية التفاهم ، على أية حال أكدت بعض الدراسات بأن هناك تصنيفين لأشكال اللغة حيث جاء هذا التصنيف حسب وسائل الاتصال :

➤ وسائل الاتصال بواسطة الأصوات

فوسائل الاتصال بواسطة الأصوات يتم عن طريق التخاطب والمحادثة إما عن قرب أو بعد ويشترط في ذلك وجود مرسل ومستقبل ليتم الاتصال بشكل صحيح، وتحدث عملية التفاهم والاستيعاب وقد يحدث في بعض الأحيان سوء فهم أو عدم الاستيعاب مما يؤثر على مستوى العلاقة بين الاثنين ، وهذا ما يطلق عليه الاتصال الخاطئ ، كما يمكن التخاطب عن بعد بواسطة الرسائل قديماً ، أما اليوم فلدينا وسائل الاتصالات

➤ وسائل الاتصال غير اللغوي

فقد أشارت الدراسات وبالذات دراسة \*ثناء يوسف\* 2001 الى أن هناك عدة أشكال للتحدث أو التخاطب تكمن في الأشكال التالية:

● الإشارة ولغة الجسد:

إن الإشارات تعد وسيلة من وسائل الاتصال حيث يعدها بعضهم شكلاً من أشكال اللغة ، وهناك بعض الحركات والإيماءات الحركية تكون عبارة عن اللغة تؤدي في المحصلة النهائية إلى فهم موقف ما أو استيعابه ، وقد تناولت الكثير من الدراسات والأبحاث الكثير من هذا المجال وخلصت إلى أن اتصال الجسد في حركته عبارة عن لغة لها دلالاتها

• اتصال العيون (لغة العيون)

أن الثقافات تختلف في تفسير الجانب البصري وهذا يعد اتصالاً غير لغوي حيث أكدت بعض الثقافات أن لنظرات العيون أبعاداً مختلفة وقد تعبر عن الحيرة أو الملل أو الاهتمام أو التعاطف أو العدوانية أو الانجذاب أو الفهم أو سوء الفهم وهذا يرجع لطبيعة الثقافة والشخصية .

• التخاطب عن بعد:

بعد التخاطب عن بعد وسيلة من الوسائل غير اللغوية وتعني بها توارد الأفكار ولا تزال الدراسات في هذا المجال ضيقة لأنها لا تخضع للتجريب.

• الوسائل الصناعية:

تعد الملابس ووسائل الزينة جانباً من وسائل الاتصال غير اللفظي فهي عادة تدل على نظرة الفرد لنفسه وعلى طبقاته الاجتماعية وعلى شخصيته بشكل عام وهذا بدوره يشكل وسائل الاتصال غير اللغوي ويعد من أشكال اللغة.

1- وظائف اللغة:

- تصريف شؤون المجتمع الإنساني: تعتبر اللغة حقيقة اجتماعية ونتيجة للتواصل الاجتماعي، وهي في الوقت نفسه مدينة في تطورها ونموها إلى وجود الجماعات، والوظيفة الأساسية للغة تسير دقة الأمور، وتصريف شؤون المجتمع الإنساني ومن أنصار هذه المدرسة العالم الأنثروبولوجي \*ماليانوفسكي\* الذي يؤكد في كتاباته على العنصر الاجتماعي للغة، ويرى أنها وسيلة لتنفيذ الأعمال، وقضاء حاجات الإنسان ويتضح هذا من قوله في هذا المجال، إنما تستعمل الكلمة في أداء الأعمال وانجازها لوصف الأشياء، أو ترجمة الأفكار فالكلمة إذن لها قوتها الخاصة، وهي وسيلة لتنفيذ الأعمال، وقضاء الأشياء وليست تعريفاً لهذه الأشياء.<sup>3</sup>

- هي وسيلة من وسائل الراحة وتقليل الاضطراب وكسر حواجز الغربة بين الفرد ومن يشاركونه الحديث وإقامة علاقات بينهم

- اجتماعية وفكرية ونفسية وهي بهذا تمثل الأداء الأساسية لتواصل البشر في المجتمع الواحد أو في المجتمعات المختلفة.

<sup>3</sup> فتحي علي يونس: التواصل اللغوي والتعليم، دار الفاروق للطباعة والنشر، مصر، 2009، ص 8

- التوثيق أي تسجيل الأحداث والتاريخ والحقائق والمعارف... التي مرت بالإنسان وتمر به أو سيواجهها في المستقبل.

وبقدر ما لدى الفرد من ثروة لغوية تكون قدرته على التواصل الشفوي أو الكتابي، بل إن هناك علاقة في كثير من المجتمعات الحديثة بين القدرة اللغوية للفرد والمركز الاجتماعي الذي يتبوؤه وتقاس الأمم حضاريا بقدرة أبنائها على استخدام اللغة، لا على المستوى الشفوي وحده، إنما على المستوى الكتابي بالدرجة الأولى<sup>4</sup>

ثانيا: ماهية التواصل

إن مفهوم التواصل قد أصبح ضروريا من أجل وصف البناء الاجتماعي وتشريحه وهذا يجعل من التواصل مصطلح يكتنفه بعض الغموض بسبب غناه المعجمي، نظرا لدخوله في علاقة ترادف واشتراك مع مجموعة من المصطلحات التي تشاركه في الدلالة سواء من حيث الحقل الدلالي، وذلك مثل: التواصل، الإيصال، الاتصال، الوصل، الإبلاغ، الإخبار، التخاطب أو (المخاطبة) التحوار أو (المحاور) ومن المنظور الاصطلاحي نجده: هو ذلك النوع من التفاعل الذي يتم عبر الألفاظ أو الرموز أو الإشارات والذي يؤدي إلى تخفيف التوتر ونجده أيضا أنه التفاعل بين طرفين أو أكثر الناتج عن استعمال حواس التواصل والذي يهدف إلى الوصول إلى معرفة الحق والتواصل كلفظ يدل على تداول الألسنة ووروده في قطاعات معرفية مختلفة.<sup>5</sup>

ومن التعاريف الجديدة نجد تعريف \*كرولي\* التواصل هو الميكانيزم الذي تتواجد بواسطته العلاقات الإنسانية وتتطور أو تتضمن جميع رموز الفكر ووسائل إرسالها عن طريق مكان وبتدعيم زمان انه يتضمن تعبيرات الوجه والاتجاهات والحركات ونبرات الصوت والكلمات والكتابات والمطبوعات وسكك الحديد والتلغراف والتلفون وكل ما يميز نحو إتمام اكتشافات الفضاء و الزمن<sup>6</sup>

وتكون اللغة هي الناقل المميز للاتصال الدقيق حيث يرتبط التواصل هنا بالتغير أي انتقال المضمون التعبيري بين فاعل قابل حيث يكون القابل فاعل آخر، وفي

<sup>4</sup> المرجع نفسه ص 10

<sup>5</sup> خليل أحمد خليل: معجم المصطلحات الاجتماعية، سلسلة المعاجم العلمية، بيروت، 1995، ص 10

<sup>6</sup> المرجع نفسه، ص 10

مستوى تخاطب الأنا مع الآخر تقوم علاقة مقبولة الطرفين فكلما كان التعبير جديداً، غنياً، عادياً، كان التواصل سهلاً.<sup>7</sup>

### 1- نماذج التواصل:

نتعرف على بعض النماذج التواصلية المعروفة كالآتي:

#### 1-1- النموذج السلوكي:

وضعه المحلل النفسي الأمريكي \*لازول\* سنة 1948 يتركز على خمسة عناصر وهي: المرسل، الرسالة، القناة، الملتقي، الأثر ويمكن إدراج هذا النموذج ضمن المنظور السلوكي ويقوم على ثنائية المثير والاستجابة.

#### 1-2- النموذج الاجتماعي:

هو نموذج ريلي وريلي\* الذي يعتمد على فهم طريقة انتماء الأفراد إلى الجماعات فالمرسل هو المعتمد والمستقبل هم من يودعون في جماعات أولية اجتماعية، مثل العائلات والتجمعات والجماعات الصغيرة وهؤلاء الأفراد يتأثرون ويفكرون ويحكمون ويرون الأشياء بمنظار الجماعات التي ينتمون إليها، والتي بدورها تتطور في حضان السياق الاجتماعي الذي أفرزها ويلاحظ أن هذا النموذج ينتمي إلى علم الاجتماع وخاصة علم النفس الاجتماعي، حيث يرصد مختلف العلاقات النفسية والاجتماعية بين المتواصلين، داخل السياق الاجتماعي، وهذا ما يجعل هذا النظام يساهم في تأسيس علم تواصل الجماعة .

#### 1-3- النموذج اللساني:

يعد \*رومان جاكسون واضع هذا النموذج إذا اعتبر أن اللغة وظيفتها الأساسية هي التواصل وأن لغة ستة عناصر وهي: المرسل والرسالة والمرسل إليه والقناة والمرجع واللغة ولكل عنصر وظيفة خاصة: فالمرسل والمرسل وظيفته انفعالية تعبيرية، والرسالة وظيفتها جمالية من خلال إسقاط محور الاستبدال على محور التركيب، والمرسل إليه وظيفته تأثيرية وانتباهية، والقناة وظيفتها لغوية أو حفاظية والمرجع وظيفته مرجعية أو موضوعية، واللغة وظيفتها لغوية أو وصفية.

#### 1-4- النموذج الإعلامي:

<sup>7</sup> مجموعة من المؤلفين: سلسلة نقد وفكر، الكتاب الثالث "التواصل نظريات وتطبيقات" الشبكة العربية للأبحاث و النشر، ط1، بيروت، 2010، ص 33

هذا النموذج الإعلامي قائم على توظيف التقنيات الإعلامية الجديدة كالحاسب والانترنت.

## 2- مظاهر التواصل:

### أ- التواصل الوجداني:

إن من بين وظائف التواصل التأثير على الملتقي سلبيًا أو إيجابيًا فهناك تواصل كلما أمكن لجهاز معين وبالأخص جهاز حي أن يؤثر على جهاز آخر بتغيير فعله انطلاقًا من تبليغ إرسالية وبهذا المفهوم يفيد التواصل كل التأثيرات التي يمارسها نظام على آخر مثل تلك العلاقة تنبني على تطبيق الأوامر وتعتبر السلوكية من أهم التيارات السيكو-لسانية التي ركزت على الوظيفة التأثيرية لأن التواصل حسب المنظور السلوكي يرتكز على مفهومي المثير والاستجابة لذلك يؤثر السلوك اللفظي أو غير اللفظي على الملتقي تأثيرات وجدانية تكون لها انعكاسات ايجابية مثل التعاون والتماثل والاندماج وانعكاسات سلبية مثل التعارض والصراع والتنافس.<sup>8</sup>

### ب- التواصل المعرفي:

التواصل المعرفي هو الذي يهدف إلى نقل واستقبال المعلومات، وهو تواصل يركز على الجوانب المعرفية ومراقبتها أو بتعبير آخر يركز على الإنتاجية والمردودية، ويهدف هذا التواصل إلى نقل الخبرات والتجارب إلى الملتقي وتعليمه طرائق التركيب والتطبيق والفهم والتحليل والتقويم، انه يهدف إلى تزويد الملتقي بصفة عامة بالمعرفة والمعلومات الهادفة ومن ثم يقوم هذا التواصل على تبادل الآراء ونقل المعارف وتجارب السلف إلى الخلف.

<sup>8</sup> مجموعة من المؤلفين: سلسلة نقد وفكر، الكتاب الثالث "التواصل نظريات وتطبيقات" الشبكة العربية للأبحاث و النشر، ط1، بيروت، 2010، ص 33