قراءة نقدية لكتاب (مهارات الاتصال في اللغة العربية)

د. كيان أحمد حازم

قسم اللغة العربية / كلية الآداب / جامعة بغداد

- ملخص البحث -

كتابُ (مهارات الاتِّصالِ في اللغةِ العربيّة) للدكتورَيْن محمّد جهاد جميل وسمر روحي الفيصل حلقةٌ في سلسلةِ مؤلَّفاتٍ أخذَتْ على عاتقها مهمَّةَ التعريفِ بما غدا يُعرَفُ بفنِّ (مهارات الاتِّصال)، وقد تخصَّصَ هذا الكتابُ بمهاراتِ الاتِّصال في اللغةِ العربيّةِ.

والكتابُ مقسَّمٌ على ثلاثةِ فصولٍ مسبوقةٍ بمقدِّمةٍ. وقد شدَّ انتباهي في المقدِّمةِ قولُ المؤلِّفَيْنِ إنّ نظريّةَ الاتِّصال نظريّةٌ لغويّةٌ، لكنّهما، على الرغم من ذلك، لم يُشيرا أدنى إشارةٍ إلى ماهيّةِ تلكم النظريّةِ اللغويّةِ التي تحكمُ الممارساتِ الاتِّصاليّةَ.

ونَصَّ المؤلِّفانِ في المقدّمةِ أيضًا على شعورِهما بعجزِ التراث العربيّ عن تلبية حاجتهما إلى النصوص النظريّة والتطبيقيّة في مجال مهارات الاتِّصال اللغويّة. وأرى أنّ اللومَ إنّما يقعُ على من لا يُحسِنُ استنطاقَ التُّراثِ واستخراجَ الدُّررِ الكامنةِ فيه.

وفي فصل الكتابِ الأوّل الذي عنوانُه (نظريّة الاتِّصال) ارتبكَ الكاتبانِ في موضوع (مهارات المُرسِل)؛ إذ لم يُبيِّنا الحدودَ الفاصلةَ بينَ ما أسمياهُ (المهارات العامّة للمُرسِل)، و(المهارات الخاصّة) له.

وفي الفصل الثاني الذي عنوانُه (مهارات الاتِّصال الشَّفويّ) اقتصرَ الكاتبانِ على الاهتمام بتقنيّاتِ السُّؤال في مبحثِ (مهارة السُّؤال)، وأهملا تقنيّاتِ صِنوِه الجوابِ الذي لا يقلُّ أهمِّيّةً عنه.

بسم الله الرحمن الرحيم

عُرفَ الاتِّصالُ منذ بدءِ الخليقةِ، وغدا مفهومُ الحياة منظومةً من الصِّلات والروابط والعلاقاتِ المشتركةِ بين الإنسان والإنسان. وتدرَّجَتْ أساليبُ الاتِّصال، فبدأتْ بالإشارة والإيماءة، إلى النقش على الحجارة والصخور والكتابة عليها وعلى ورق البرديِّ والعظام، إلى أن عرفَ الإنسانُ الكتابةَ بالحروف وقد كانَتْ أُصولُها رموزًا صوتيّةً تعبِّرُ عن مقصوده، فكانت اللغةُ المشتركةُ أبرزَ وسيلةٍ من وسائلِ التفاهمِ بين الناس.

لقد أصبحَ التكلّمُ رسالةً، والمتكلِّمُ مُرسِلاً، والمستمعُ مستقبِلاً. ثمّ انبثقَتْ من أساليبِ التكلُّمِ أشكالٌ ومفاهيمُ فرضَتْها ضرورةُ الاتِّصال وطبيعتُهُ، فنشأ الحوارُ والمحادثةُ والمناظرةُ والمحاضرةُ والندوةُ والجدلُ والنقاشُ وغيرُ ذلك من الوسائل الاتِّصاليّة، غيرَ أنّ التكلُّمَ ظلَّ عمادَ هذه المفاهيم، وبمقدارِ التمكُّنِ من فنون اللغة يستطيعُ الإنسانُ أن يصلَ بمستوى تعبيره الكلاميِّ والكتابيِّ إلى أفضلِ درجاتِ الفصاحةِ والإبانةِ والتأثير (١).

وكتابُ (مَهارات الاتِّصال في اللغة العربيّة) للدكتورَيْن محمّد جهاد جميل وسمر روحي الفيصل حلقةٌ في سلسلةِ مؤلَّفاتٍ أخَذَتْ على عاتقِها مهمَّةَ التعريفِ بما غدا يُعرَفُ بفنِّ (مَهارات الاتِّصال)، وقد تخصَّصَ كتابُنا هذا بمهاراتِ الاتِّصال في اللغةِ العربيّةِ.

مَآخِذُ على مقدِّمة الكتابِ:

الكتابُ مقسَّمٌ على ثلاثةِ فصولٍ مسبوقةٍ بمقدِّمةٍ. وقد لفتَ انتباهي في المقدِّمة قولُ المؤلِّفَيْنِ إنّ نظريّةَ الاتِّصالِ نظريّةٌ لغويّةٌ (٢)، وعلى الرغم من ذلك لم يُشيرا أدنى إشارةٍ إلى ماهيّةِ تلكم النظريّةِ اللغويّةِ التي تَحكمُ الممارساتِ الاتِّصاليّةَ. وغنيٌّ عن القول أنّ أيّةَ ممارساتٍ لا يُمكنُ الحكمُ عليها سلبًا أو إيجابًا ما لم يُتعرَّفْ غطاؤُها النظريُّ، أو إطارُها المعرفيُّ، لذا أجدُ من الضروريِّ الإشارة ولو بإيجازٍ إلى شيءٍ من ذلك.

الإطارُ المعرفيُّ لنظريّةِ الاتِّصالِ اللغويِّ:

يمثِّلُ اللقاءُ الذي حصلَ بينَ اللسانيّاتِ وحَقلِ الاتِّصالِ خطوةً رائدةً في التخصّصَيْنِ معًا. لقد أصبحَ موضوعُ الاتِّصالِ في اللسانيّاتِ من الموضوعاتِ المحوريّةِ التي تتأسّسُ عليها جملةٌ من الإشكالاتِ النظريّةِ والتطبيقيّةِ. فإذا كانَ المَجالانِ يشتركانِ في وحدة موضوع البحث الذي يتمثَّلُ في تبادل الرسائل، فإنّ اللسانيّاتِ التي تهتمُّ بقضايا البِنياتِ اللغويّة وأشكال الرسائل المتنوِّعة المستعمَلة في الكلام اليوميِّ أو المعتمدة على خصائصَ جماليّةٍ في التعبيراتِ الفنِّيّة، تَستمدُّ من حَقلِ الاتِّصالِ عدّةَ وسائلَ وإجراءاتٍ لتفكيكِ أنواع الرسائل وتعيينِ خصائص كلِّ نوعٍ، كما تُمِدُّهُ بأدواتٍ ناجعةٍ لإشكالاتٍ مختلفةٍ (٣).

ومن أهمِّ المنظوماتِ الفكريّةِ اللغويّةِ التي وجدتُّها ذاتَ تأثيرٍ كبيرٍ في ما باتَ يُعرَفُ بالاتِّصال اللغويِّ :

الرؤيةُ الوظيفيّة functionalism:

دخلَ مصطلحُ (الوظيفيّة) حيِّزَ الاستعمال أوّلَ مرَّةٍ على يد عالم الاجتماع مالينوفسكي، في بحثٍ كتَبَهُ في (عِلم الإنسان). وانتقلَ مفهومُ (الوظيفيّة) إلى الدراساتِ اللغويّة عن طريق لغويِّي (حلقة براغ اللغويّة) (٤)، ولا سيّما رومان جاكوبسن الذي جاءَ بنظريّةٍ شاملةٍ عن وظائفِ اللغةِ تمثلتْ في ستِّ وظائفَ هي (٥):

أ. الوظيفةُ المرجعيّة referential function:

هي الوظيفةُ التي يؤدّيها الحدَثُ الكلاميُّ بنقل الأفكار إلى المتلقِّي. فجوهرُ العمل اللغويّ في هذا المستوى هو نقلُ الفكرة من غيرِ إحداثِ تأثيراتٍ في المتلقِّي، بل من غيرِ أن يكونَ الهدفُ من هذا النقل إبرازَ أثر الفكرة من الجانب الوجدانيّ في نفس الكاتب أو المتحدِّث. ويَصلحُ هذا المستوى في نقلِ الأخبارِ بحياديّةٍ، وفي المنظوماتِ، وفي نقلِ الحقائق العلميّةِ، وفي وصفِ الأشياءِ وصفًا مُجرَّدًا من الصبغة الوجدانيّة.

ويمكنُ توضيحُ هذا المستوى بالمثالِ الآتي: إذا قُلتَ لشخصٍ ما : تبعدُ مدينةُ كذا عن مدينةِ كذا بنحوِ ٤٠٠ كم تقريبًا، وكُنتَ تقصدُ من هذا الخبر مجرَّدَ إعلامِه بهذه الحقيقةِ لا غيرُ، فهذه الجملةُ لا تَبعدُ عن إطار هذا المستوى. وتأتي كلمة (تقريبًا) في سياق نقل الحقيقةِ، من غيرِ إبرازِ أثرها في السامع، ومن غيرِ إبرازِ أثرها عندَك. أمّا إذا كُنتَ تقصدُ بهذه الجملةِ أن تُبديَ تهوينَ شأن المسافةِ بينَ المدينتينِ فقد خرجْتَ بالفكرةِ من إطارها المعرفيِّ المجرَّدِ إلى مستوًى آخرَ من مستوياتِ وظيفيّة اللغة سنعرضُ له بعد قليلٍ. وتأتي كلمةُ (تقريبًا) عندئذٍ وهي تحملُ وظيفةً أخرى؛ فإذا كانت المسافةُ أكثرَ من ذلك بقليلٍ وأنت تقصدُ التهوينَ من شأن المسافة، انطوى قصدُك في هذه الكلمة على تهوين شأن الزيادة، وإذا كانت المسافةُ أقلَّ من ذلك بقليلٍ، انطوى قصدُك في هذه الكلمة على ما انطوى عليه قصدُك في التركيب من تهوين شأن المسافة. أمّا إذا قصدتَّ بهذه الجملة أن تبديَ تذمُّرًا من طول المسافة، فقد خرجْتَ بالفكرة أيضًا من إطارها المعرفيِّ المجرَّدِ إلى إطار المستوى الثاني. وتأتي كلمة (تقريبًا) خادمةً لهذا الغرض؛ فإذا كانت المسافةُ أقلَّ من ٤٠٠ كم، وكُنتَ تعرفُ مقدارَ ذلك لكنّك آثرْتَ أن تطويَهُ مستهينًا بأثرِهِ في إحداثِ عكس ما تقولُ، كان قصدُك واضحًا في هذه الكلمة.

وحاصِلُ القولِ في هذا المستوى أنّ الخبرَ فيه لا يَخرجُ إلى غير الخبر، وسرد الحقائق فيه لا يهدفُ إلى إحداثِ آثارٍ وجدانيّةٍ. ويمكنُ الاكتفاءُ بهذا المستوى في مورد الحقائق المجرَّدَة، لكنّ الاكتفاءَ به في الأعمال الفنِّيّة اللغويّةِ غيرُ واردٍ (٦).

ب. الوظيفةُ التعبيريّة emotive function:

هي المستوى الذي يتجاوزُ المتكلِّمُ فيه مستوى تقديم المعلومات وسردِ الحقائق المجرَّدَة، إلى التعبير عمّا يعانيه. وهذا لا يعني أنّه لا يَذكُرُ حقائقَ، ولكنَّ القصدَ أنّه إذ يفعلُ ذلك فإنّما يفعلُه لبيان موقفه منها وتعريفنا بتأثيرها في نفسه ووجدانه. فهذا المستوى هو الذي تتجلّى فيه ذاتُ الأديب ونظرتُهُ إلى الأشياءِ وحقيقةُ الفنِّ والجمالِ لديه.

ج. الوظيفةُ النزوعيّة conative function:

هو المستوى الذي يَصِلُ المرسِلَ بالمتلقِّي فتكونُ الرسالةُ موجَّهةً إليه، و يكونُ الهدفُ من الرسالة إحداثَ تأثيرٍ من نوعٍ ما في المستقبِل. ويوضحُ هوكس هذه الفكرةَ قائلاً: إنّ معظمَ الأحاديث البريطانيّة حولَ الطقسِ يؤدِّي وظائفَ نزوعيّةً أكثرَ من مجرَّد سرد معلوماتٍ رصديّةٍ حول الطقس. والمقصودُ أنّ النشرةَ الجوِّيّةَ في بريطانيا يُقصَدُ منها أن يلبسَ المواطنونَ الملابسَ المناسبةَ قبل خروجِهم حتّى لا يُفاجَؤُوا بتقلباتٍ جوِّيّةٍ معيَّنَةٍ (٧).

د. وظيفةُ تواترِ الاتِّصال phatio function:

أبسطُ صورةٍ من صورِ هذا المستوى أن يَطمئنَّ المتكلِّمُ، وهو يخاطبُ المتلقِّيَ، على تواتر الاتِّصال وسيرورتِه، فيلجأ إلى إحداث تعبيراتٍ وتراكيبَ تؤدّي هذا الغرض. ومن العباراتِ التي يستعملُها أبناءُ الثقافة العربيّة العباراتُ الاستفهاميّةُ الآتيةُ: أرأيْتَ، هل أنتَ معي ؟، هل هذا مفهومٌ ؟. وأحيانًا أخرى تُستعمَلُ عباراتٌ طلبيّةٌ كهذه: لاحِظْ أنّ، انتبِهْ، تابِعْني لُطفًا، تأمَّلْ. وقد تُستعمَلُ الجملُ الإخباريّةُ أحيانًا قليلةً، مثل : يُلاحَظُ هذا لطفًا، قد يكونُ من المفيدِ أن نتأمَّلَ هذا. وقديمًا كانوا يستعملونَ عباراتٍ أو حروفًا تشيرُ إلى انتهاءِ الرسالةِ، مثل: انتهى، أهـ (٨).

هـ. الوظيفةُ الشِّعريّة poetic function:

هي الوظيفةُ التي تمثِّلُ البُعدَ الجماليَّ للُّغة. وأهمُّ ما يُبرزُ الوظائفَ الجماليّةَ في العملِ الأدبيِّ تلك النسقيّةُ القائمةُ على مبدإ الثنائيّاتِ الفنيّةِ القائمةِ هي أيضًا على مبدإ التوازي، مثل التشابهِ الذي يوازيه الاختلافُ، والترادفِ الذي يوازيه التضادُّ. والوظيفةُ الشعريّةُ تقتضي أن تكونَ جماليّةُ العملِ الأدبيِّ جزءًا كامنًا فيه، فالعملُ الأدبيُّ يقومُ بنفسه ولا يحتاجُ إلى مرجعٍ من خارجه لإضفاءِ الشرعيّة عليه (٩).

و. وظيفةُ ما وراءَ اللغة metalingual function:

هو المستوى الذي لا تكونُ الرسالةُ فيه هدفًا، بل الهدفُ هو النظامُ الذي وُضِعَتْ فيه الرسالةُ. فهذا المستوى يمثِّلُ الفلسفةَ الكامنةَ وراءَ العملِ الأدبيِّ. ومن الأمثلة على ذلك في

الأدبِ العربيِّ: تشبيهُ الشاعرِ المحبوبةَ بالقمرِ؛ فهذا له بُعدانِ هما: البُعدُ اللغويُّ المتمثِّلُ في صورةٍ من صورِ التشبيهِ المعروفةِ، والبُعدُ الثاني هو ما وراءَ اللغةِ نفسِها، وهو الدافعُ الذي يدفعُ الشاعرَ إلى تشبيهِ حبيبتِهِ بالقمرِ، فقد يكونُ الدافعُ أنّ لكليهما صلةً بالسهَرِ، أو العلوّ، أو النور، أو صعوبة المنال (١٠).

افتقارُ الكتابِ إلى الأمثلةِ التراثيّة:

في ختام المقدّمةِ قال مؤلِّفا كتاب (مَهارات الاتِّصال في اللغة العربيّة): ((وعلى الرغم من أنّنا حرَصْنا على توضيح مفهومات المصطلحات وعلى أن نقرنَ كلَّ جزءٍ من أجزاء الكتاب بتدريباتٍ تُعينُ على ترسيخ المهارات، وتحفزُ الطالبَ إلى التدرُّبِ عليها، وتضعُه في مواجهةِ النصوصِ المعاصرةِ غالبًا، والتراثيّةِ نادرًا، فإنّنا واجَهْنا عقبتينِ علميّتينِ هما قلّةُ الجوانبِ النظريّةِ، والنصوصِ الملائمةِ للمهارات ...)) (١١).

وظاهرٌ من النصِّ السابق أنّ المؤلِّفَيْنِ الفاضليْنِ يشعرانِ بعجزٍ واضحٍ في التراثِ العربيِّ عن تلبيةِ حاجتِهما إلى النصوص النظريّة والتطبيقيّة في مجال مهارات الاتِّصال اللغويّة. وفي ظنّي أنّ التراثَ بريءٌ من هذه المَعَرَّةِ براءةَ الذئبِ من دمِ يوسفَ، وأنّ اللومَ إنّما يقعُ على من لا يُحسِنُ استنطاقَ التراثِ واستخراجَ الدررِ الكامنةِ فيه.

و للتدليلِ على ما أقولُ أجتزئُ بأمثلةٍ لنصوصٍ أعُدُّها في الذروةِ من التأصيلِ النظريِّ لجوانبَ من نظريّة مهاراتِ الاتِّصالِ اللغويّة:

١. الاتِّصالُ في القرآنِ الكريم:

نجدُ في القرآن الكريم فيضًا من الآياتِ الزاخرة بمناهج التكلُّم والحوار، منها : ﴿ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ﴾ (النحل : ١٢٥)، و﴿وَاغْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ إِنَّ أَنْكَرَ الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ﴾ (لقمان : ١٩).

ووردَ في مجال الاستماع آياتٌ كثيرةٌ يتبيَّنُ من استِقرائها أنّ هناك ثلاثةَ مستوياتٍ لتلقِّي المادّةِ الصوتيّةِ، هي (١٢):

أ. السَّماع:

تُتَلَقَّى في هذا المستوى المادّةُ اللغويّةُ الصوتيّةُ من غيرِ قصدٍ، عرَضًا بلا سابق تخطيطٍ أو تصميمٍ؛ فنحن نسمعُ أغاريدَ الطيور وأصواتَ الضوضاء في الشارع بلا قصدٍ منّا. ومِثالُ هذا

المُستوَى في كتابِ اللهِ قولُهُ تعالى: ﴿لَوْلَا إِذْ سَمِعْتُمُوهُ ظَنَّ الْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بِأَنْفُسِهِمْ خَيْرًا﴾ (النور : ١٢).

ب. الاستِماع:

يمثِّلُ هذا النوعُ من تلقِّي المادّةِ الصوتيّةِ القصدَ والتصميمَ لغرض الفهم والتحليل. ولا ينقطعُ الاستماعُ إلاّ بفعل أحد عوامل ثلاثةٍ؛ أوّلُها الشرودُ الذهنيُّ اللحظيُّ بسبب تداعياتٍ طارئةٍ تَصْرفُ المستمعَ؛ وثانيها عواملُ خارجيّةٌ كوصولِ أحدِ الأشخاص وحوارِه مع المستمع؛ وثالثُها الاستفسارُ عن المادّة المسموعة، وهو عاملٌ إيجابيٌّ في حينِ أنَّ السابقَين سلبيّانِ. ومِثالُ هذا المُستوَى في كتابِ اللهِ قولُهُ تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا النَّاسُ ضُرِبَ مَثَلٌ فَاسْتَمِعُوا لَهُ﴾ (الحجّ : ٧٣)، و﴿الَّذِينَ يَسْتَمِعُونَ الْقَوْلَ فَيَتَّبِعُونَ أَحْسَنَهُ﴾ (الزمر : ١٨).

ج. الإنصات:

هو الاستماعُ في أعلى مستوياته؛ إذ ينصرفُ متلقِّي المادّةِ الصوتيّةِ إليها ولا ينشغلُ بغيرها. ويختلفُ عن الاستماع في كونِه متَّصلاً غيرَ منفصلٍ، ولهذا يرى بعضُ الباحثينَ أنّ الإنصاتَ للأُذنينِ كالقراءةِ للعينين (١٣). وقد اجتَمَعَ مُستوَيا الاستِماعِ والإنصاتِ كِلاهُما في قولِهِ تعالى : ﴿وَإِذَا قُرِئَ الْقُرْآنُ فَاسْتَمِعُوا لَهُ وَأَنْصِتُوا لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ﴾ (الأعراف : ٢٠٤). وثَمَّةَ آيَتانِ اجتَمَعتْ فيهما مُستوَياتُ الاتِّصالِ الثَّلاثةُ، هما قولُهُ تعالى : ﴿وَإِذْ صَرَفْنَا إِلَيْكَ نَفَرًا مِّنَ الْجِنِّ يَسْتَمِعُونَ الْقُرْآنَ فَلَمَّا حَضَرُوهُ قَالُوا أَنْصِتُوا فَلَمَّا قُضِيَ وَلَّوْا إِلَى قَوْمِهِم مُّنْذِرِينَ . قَالُوا يَا قَوْمَنَا إِنَّا سَمِعْنَا كِتَابًا أُنْزِلَ مِنْ بَعْدِ مُوسَى مُصَدِّقًا لِّمَا بَيْنَ يَدَيْهِ يَهْدِي إِلَى الْحَقِّ وَإِلَى طَرِيقٍ مُّسْتَقِيمٍ﴾ (الأحقاف : ٢٩-٣٠).

٢. الاتِّصالُ عندَ الرسولِ عليه الصلاةُ والسلام:

نجدُ في سنّته عليه الصلاةُ والسلامُ ما يَصلحُ أن يكونَ مثلاً في إتقان مهارات الاتِّصال، فمن ذلك قولُه: ((أوَ لا أدُلُّكُم على شيءٍ إذا فعلتُموهُ تحابَبْتُم: أفشُوا السلامَ بينَكُم)) (١٤)، وقولُه: ((إنّ من البيانِ لَسِحرًا)) (١٥)، مشيرًا بذلك إلى فضل الكلام الجميل في إقناع الآخَرينَ والتأثير فيهم كما يؤثرُ السِّحرُ.

ولقد ضربَ الرسولُ عليه الصلاةُ والسلامُ أروعَ الأمثالِ في فنّ الاتِّصال، وذلك حينَما نهضَ بالدعوة إلى الإسلام. وكانت مهمّتُه مضاعفةَ الصعوبةِ؛ لأنّ من دَعاهُم إلى الإسلام أناسٌ

عريقون بدياناتهم الموروثة، وفيهم خصومٌ كثرٌ أشدّاءُ، فعلَّمَنا كيف ندعو الناسَ؛ إذ كانَ يتَّصلُ بهم في بداية الدعوة سرًّا، وفردًا فردًا، وبقي يدعو سرًّا ثلاثَ سنواتٍ حتّى نزولِ قولِه تعالى : ﴿وَأَنْذِرْ عَشِيرَتَكَ الْأَقْرَبِينَ﴾ (الشعراء : ٢١٤)، فأعادَ النظرَ في أسلوب اتِّصاله، فصَعِدَ الصَّفا ونادى الناسَ، فلمّا اجتمعوا ارادَ أن ينتزعَ منهم تصريحًا بصدقِهِ قبل أن يدعوَهم إلى الإسلام، فقال: ((أرأيْتَكُم لو أخبرْتُكُم أنّ خيلاً تخرُجُ بِسَفحِ هذا الجبلِ، أكُنْتُم مُصَدِّقِيَّ؟)). قالوا: ما جرَّبْنا عليك كَذِبًا. قال: ((فإنِّي نذيرٌ لكم بينَ يَدَي عذابٍ شديدٍ)). فقال أبو لهبٍ: تبًّا لك، أما جمَعْتَنا إلاّ لهذا؟ (١٦).

ثمّ جدَّدَ طريقةَ اتِّصاله بالناسِ مرَّةً ثالثةً، فطفقَ يدعو القبائلَ القاصدةَ الحجَّ، ويَدخلُ الأسواقَ المشهورةَ (١٧).

٣. نماذجُ من التربيةِ الاتِّصاليّةِ في التراث:

سأجتزئُ من النماذج التراثيّة الحافلة بالتوصيات المتعلِّقة بمهارات الاتِّصال بما كتَبَهُ ابنُ المقفَّع (١٤٢هـ) في كتابه (الأدب الصغير والأدب الكبير) الذي أعَدَّهُ في الأصل ليكونَ مُرشدًا لمن يُجالسُ السلطانَ، فيتفقَّه بآداب الحديث والاستماع والمناظرة والمجادلة والمجالسة (١٨)؛ إذ دعا فيه إلى إتقان مهارة الاستماع في نصِّهِ الآتي: ((تعلَّمْ حُسنَ الاستماع كما تتعلَّمُ حُسنَ الكلامِ. ومن حُسنِ الاستماعِ إمهالُ المتكلِّمِ حتّى ينقضيَ حديثُه، وقلّةُ التلفُّتِ إلى الجواب، والإقبالُ بالوجهِ والنظرِ إلى المتكلِّمِ، والوعيُ لما يقولُ. واعلَمْ، في ما تكلِّمُ به صاحبَك، أنّ ممّا يُهجِّنُ صوابَ ما يأتي به، ويَذهبُ بطعمِه وبهجتِه، ويُزري به في قَبولِه، عجلتَك بذلك، وقطعَك حديثَ الرجُل قبل أن يُفضِيَ إليك بذاتِ نفسِهِ)) (١٩). وقال فيه ايضًا: ((لا يكونَنَّ من خُلُقِك أن تبتدئَ حديثًا ثمّ تقطعَه وتقولَ: سوفَ، كأنّك روَّأْتَ فيه بعد ابتدائك إيّاه، وليكُنْ تروّيك فيه قبل التفوُّهِ به؛ فإنّ احتجانَ الحديث بعدَ افتتاحِه سُخفٌ وغمٌّ)) (٢٠). أفيَصحُّ معَ ما تقدَّمَ من الأمثلةِ، وغيرُها كثيرٌ، أن تُشتكَى قلَّةُ الشواهدِ التراثيّةِ التي يمكنُ من خلالها بلورةُ مفاهيمَ اصيلةٍ لنظريّةٍ اتِّصاليّةٍ نابعةٍ من عمق التراثِ وأصالةِ التأريخ ؟.

مَآخِذُ على الفصلِ الأوّلِ من الكتابِ:

بعدَ أن أنهى الكاتبانِ مقدّمةَ الكتاب شرعا يتناولانِ الفصلَ الأوّلَ الذي خصَّصاهُ للكلام على نظريّة الاتِّصال. وكانَ المتوقَّعُ من هذا الفصلِ أن يتعرَّضَ للأُطُر النظريّة للنظريّة الاتِّصاليّة،

غيرَ أنّ شيئًا من هذا لم يكُنْ، وإنّما عمدَ الكاتبانِ إلى عناصر العمليّة الاتِّصاليّة، وشروطِ كلٍّ منها.

وممّا رأيْتُ الكاتبَيْنِ مرتبكَيْنِ فيه هنا موضوعُ (مهارات المُرسِل)؛ إذ لم أتبيّن الحدودَ الفاصلة بينَ ما أسمياهُ (المهارات العامّة للمُرسِل)، و(المهارات الخاصّة) له، فالمجموعتانِ تشتركانِ في بعض النقاط، مثل (القدرة على التعبير)، التي وردَتْ في المهارات العامّة، و(مهارة التحدّث)، التي وردَتْ في المهارات الخاصّة (٢١).

وما قيلَ عن مهارات المُرسِل يُقالُ عن مهارات المُستقبِل؛ إذ ليسَ ثمّة فوارقُ واضحةٌ بينَ العامِّ منها والخاصِّ (٢٢).

الصِّلةُ بينَ المُرسِلِ والمُستقبِل:

ولمستُ تقصيرًا لدى المؤلِّفَيْنِ في موضوع الصلةِ بينَ المُرسِلِ والمُستقبِل؛ إذ لم يتحدَّثا عن مستويات الاتِّصال بينَهما:

وأوّلُها: كمالُ الاتِّصال. ويعني التفاهمَ التامَّ المتمثِّلَ في قدرة الطرفيْنِ على ترجمة الأفكار إلى رموزٍ مفهومةٍ. وهذا المستوى من الاتِّصال لا يتحقَّقُ إلاّ في الأمور النفعيّة الاعتياديّة، وحينَ يكونُ المتلقِّي والمُرسِلُ على درجةٍ واحدةٍ من الثقافة والفهم، وفي القضايا التي يكونُ الاصطلاحُ على عناصرها تامًّا.

وثانيها: الاتِّصالُ النسبيّ. ويغلبُ هذا المستوى من الاتِّصال اللغويّ في الأمور الفكريّة العميقة، وفي التأثيرات الوجدانيّة. ويُفترَضُ هنا أن يكونَ المستوى التعليميُّ متقاربًا بينَ المُرسل والمتلقِّي، وأن تكونَ الرسالةُ اللغويّةُ ذاتَ طابعٍ أدبيٍّ إبداعيٍّ.

وثالثُها: الانقطاعُ التامّ. وهذا يحدُث في موقفينِ، أحدُهما حينَ تكون الرسالةُ اللغويّةُ ذاتَ رموزٍ غيرِ متَّفَقٍ عليها بين طرفَي الموقفِ اللغويِّ، والآخَرُ حينَ يكون التفاوتُ تامًّا في المستوى العقليِّ، كأن يكونَ المُرسِلُ رجُلاً ناضجًا والمتلقِّي طفلاً رضيعًا، أو أن يكونَ المُرسِلُ مثقَّفًا يتحدَّثُ في قضيّةٍ تخصُّصيّةٍ والمتلقِّي أمِّيًّا (٢٣).

خصائصُ الرسالةِ الناجحة:

من الأمور الأخرى التي لمسْتُ فيها تقصيرًا لدى المؤلِّفَيْنِ موضوعُ صفات الرسالة التي يجبُ أن تتحلّى بها؛ إذ طوياها سريعًا في سطرَيْنِ بقولهما: ((إنّ هناك صفاتٍ لا بُدَّ للرسالة من

أن تتحلّى بها، هي: الدقَّةُ العلميّةُ، والوضوحُ، والتركيزُ، والقدرةُ على جذب المتلقِّي وإفادتــه، والابتعادُ عن التعقيد والتشعّب)) (٢٤).

وفي رأيي أنّ خصائصَ الرسالة الجيِّدة الفعّالة من أهمّ الموضوعات في مهارات الاتِّصال، فما كانَ ينبغي للكاتبَيْنِ ابتسارُها بهذه الطريقة. وفي ما يأتي أهمُّ ما وقفتُ عليــه مــن تلــك الخصائص مع إضاءاتٍ هاديةٍ:

١. الوضوح:

يَفرضُ الوضوحُ على المُرسِل أن يتحاشى استعمالَ ما يصعبُ على المستقبِلِ فهمُــهُ مــن ألفاظٍ غيرِ مألوفةٍ، أو عباراتٍ غير مترابطةٍ، أو التحدّثَ بأسلوبٍ لا يُناسبُ المستوى الثقافيَّ أو الاجتماعيَّ للمستقبِلِ. وقد قامَ باحثٌ يُدعى (Eagly) في عام ١٩٧٤ بدراسةٍ لاختبــار أثَــرِ الوضوح في فهم الرسالة، فاختارَ مجموعةً من الطلاّب وقدَّمَ لهم رسالةً تتضمّنُ الدعوةَ إلــى تقليل ساعات النوم المعتاد. وقسَّمَ الطلاّبَ على ثلاثِ مجموعاتٍ: المجموعةُ الأولى قُدِّمَتْ لهــا الرسالةُ متضمِّنةً بوضوحٍ الأسبابَ والشواهدَ التي تؤكِّدُ النواحيَ الإيجابيّةَ لتقليل ساعات النوم. والمجموعةُ الثانيةُ قُدِّمَتْ لها الأسبابُ نفسُها ولكنّ الجُمَلَ كانت متقطِّعةً وموضــوعةً بشــكلٍ عشوائيٍّ وغير مرتَّبٍ، فهي متوسِّطةُ الوضوح. في حينِ قدِّمَت الرسالةُ للمجموعةِ الثالثةِ غيرَ مرتَّبةِ الكلمات، فكانت ثمّة صعوبةٌ في إعادة ترتيبها وفهم مضمونها، وبهذا تكــون الرســالةُ غيرَ واضحةٍ وغيرَ مفهومةٍ. وقد أظهرت الدراسةُ أنّ المجموعة التي قُــدِّمَتْ لهــا الرســالةُ بوضوحٍ أبدَتْ درجةً عاليةً من التجاوب مع مضمون الرسالة، وتلتْها في ذلك المجموعةُ التــي قُدِّمتْ لها الرسالةُ بدرجةٍ متوسِّطة الوضوح، في حينِ لم تُظهِر المجموعةُ الثالثةُ الكثيرَ مــن التجاوب (٢٥).

٢. التمام:

يُقصَدُ بالتمام تزويدُ المستقبِلِ بكلِّ المعلوماتِ ذاتِ الصلة بالرسالة، وعدمُ إخفاء مــا قــد يؤثِّر في فهم الجملة. فعلى سبيل المثال عند قراءة الآية الكريمة: ﴿لَا تَقْرَبُوا الصَّــلَاةَ وَأَنْــتُمْ سُكَارَى﴾ (النساء : ٤٣)، لا يجوز الوقفُ عند قوله: ﴿لَا تَقْرَبُوا الصَّلَاةَ﴾، مِــن غيــرِ إتمــام الآية؛ لأنّه يُضَلِّلُ المستقبِلَ (٢٦).

٣. الاختصار:

كلّما استطاعَ المُرسِلُ إيصالَ رسالته بأقلِّ عددٍ من العبارات كانَ ذلك أفضلَ؛ إذ إنّ الكلامَ الكثيرَ يُنسي بعضُه بعضًا. وفي هذا الصدد يقولُ عليه الصلاة والسلامُ: ((أُعطِيتُ جَوامِعَ الكَلِمِ)) (٢٧)، والمقصودُ هو قدرتُه على جمع المعاني الكثيرة في الألفاظ القليلة (٢٨).

٤. الترابط:

قد تحوي الرسالةُ غيرَ فكرةٍ رئيسةٍ، وقد تكونُ أحيانًا فكرةً رئيسة واحدةً وأفكارًا فرعيّةً متعدِّدةً تندرجُ تحتَ الفكرةِ الرئيسةِ. وهذا يتطلّب من المُرسِلِ حُسنَ الربط بينَ الأفكار؛ إذ إنّ ذلك، زيادةً على تجنيبِ القفزِ من فكرةٍ إلى أخرى، يُسهِّلُ على المستقبِلِ فهمَ الرسالة (٢٩).

٥. صحَّةُ المعلومات:

تقومُ عمليّةُ الاتِّصالِ على نقل الأفكار وتبادلها، ولا قيمةَ لتطبيق خصائص الرسالة الفعّالة إذا كانت المعلوماتُ المرسَلةُ خاطئةً أو مشوَّهةً. لذا يجبُ على المُرسِلِ توخِّي الدقَّة وعدمُ المبالغة أو التقليل من شأن بعض الحقائق؛ لأنّ ذلك يؤدّي إلى التضليل. ومن ذلك ما يُنسَبُ إلى أبي نواسٍ من شعرٍ ماجنٍ يقولُ فيه (٣٠):

دع المساجد للعباد تسكنها وطف بنا نحو خمار ليسقينا

ما قال ربك ويل للألى سكروا ولكن قال ويل للمصلينا

ففي هذينِ البيتينِ قدَّمَ الشاعرُ معلوماتٍ غيرَ صحيحةٍ، فأفرَغَ الرسالةَ من محتواها؛ إذ لجأ إلى تشويه الحقائق عن طريق سوء الاستشهاد والتلاعب بالألفاظِ وذِكْرِ حقائقَ غيرِ صحيحةٍ كعدم توعُّد شارب الخمر والوعيد للمُصلِّينَ، وهذا غيرُ صحيحٍ (٣١). ويُلحَظُ تَداخُلُ هذهِ الخَصيصةِ معَ خَصيصَةِ (التَّمام) المذكورةِ آنِفًا، لكنَّها تَزيدُ عليها بِناءَ مَعلوماتٍ غيرِ صحيحةٍ على عَدَمِ التَّمامِ.

مُعَوِّقاتُ الاتِّصال:

وممّا رأيْتُهُ من مظاهر النقص في الكتاب عدمُ توفيةِ المؤلِّفَيْنِ موضوعَ (معوِّقات الاتِّصال) حقَّه. فمن العوائق ما يتَّصلُ بالمُرسِلِ، ومنها ما يتَّصلُ بالمُستقبِلِ :

أوّلاً : المُعَوِّقاتُ المتَعلِّقَةُ بالمُرسِل [٣٢]:

١. الحالةُ المزاجيّةُ التي يكونُ عليها الفردُ في أثناء عمليّة الاتِّصال، مثل العصبيّة، أو الاسترخاء، أو الخوف، أو الفرح. ولعلّ الحديثَ الشريفَ الآتيَ خيرُ دليلٍ على أثر الحالة النفسيّة في صحّة الرسالة، إذ يقولُ عليه الصلاةُ والسلامُ: ((لَلَّهُ أشدُّ فرحًا بتوبةِ عبدِهِ، حينَ يتوبُ إليه، من أحدِكُم كانَ على راحلةٍ بأرضِ فلاةٍ، فانفلَتَتْ منه وعليها طَعامُهُ وشَرابُهُ، فأَيسَ منها، فأتى شجرةً فاضطجعَ في ظِلِّها قد أَيسَ من راحلتِهِ، فبينَا هو كذلك إذا هو بها قائمةً عندَهُ، فأخذَ بخِطامِها ثمّ قالَ من شِدَّة الفرحِ: اللهُمَّ أنتَ عبدي وأنا رَبُّكَ، أخطأَ من شِدَّةِ الفَرَحِ))[٣٣]. فنرى أنّ حالةَ الفرحِ الشديدِ أوقعَت الشخصَ في الخطإ، فبَدَلاً من أن يقولَ: أنت ربّي وأنا عبدُك، عكَسَ الرسالةَ فقالَ: أنت عبدي وأنا ربُّك.

٢. افتراضُ المُرسِلِ أنّ المستقبِلَ يَجبُ أن يفهمَ الرسالةَ مادامَتْ قد أُرسِلَتْ:

وهذا يُفسِّرُ قولَ المُرسِلِ أحيانًا عندما يفشَلُ المستقبِلُ في فهم رسالة المُرسِلِ: ألَمْ أقُل لك أن تفعلَ كذا وكذا ؟، أو: لم تَفهمْ قصدي، أو غير ذلك من العبارات الدالّة على عدم توقُّع المُرسِلِ سوءَ فهم المستقبِلِ.

٣. استعمالُ المُرسِلِ بعضَ المصطلحاتِ الفنِّيَّةِ التي لا يَعرفُها المستقبِلِ.

٤. عدمُ اختيارِ المُرسِلِ الزمنَ المناسبَ لإرسالِ رسالتِهِ.

٥. عدمُ وضوحِ الرسالةِ الذي يُسَبِّبُهُ عدمُ امتلاكِ المُرسِلِ مهارةَ اللغةِ.

ثانيًا : المُعَوِّقاتُ المتعلِّقةُ بالمستقبِلِ [٣٤]:

١. عدمُ القدرةِ على الإنصاتِ أو القراءةِ جيِّدًا.

٢. الأحكامُ والافتراضاتُ المسبَّقةُ **prejudgment** التي يضعُها المستقبِلُ للرسالة.

٣. مَواقِفُ المُستقبِلِ الاجتماعيّةُ والعاطفيّةُ مِن المُرسِلِ.

٤. فارقُ الخبرةِ بينَ المُرسِلِ والمستقبِلِ من حيث التحصيلُ العلميُّ والثقافيُّ.

٥. التوسّعُ في استنباط النتائج والأحكام قبل الانتهاء من عمليّة الاتِّصال **over generalization**.

٦. الانتقاءُ الذي يقوم به المستقبِلُ لمضمون الرسالة واختيارُ ما يُناسبُهُ منه وتركُ ما لا يُريدُ **misrepresentation**.

مَآخِذُ على الفصلِ الثاني من الكتابِ:

لمسْتُ في مبحث (مهارة السؤال) (٣٥) اقتصارَ المؤلِّفَيْن على الاهتمام بتقنيّات السؤال، وإهمالَ تقنيّات صنوهِ الجوابِ الذي لا يَقلُّ أهمِّيّة عنه، لذا رأيْتُ توفيةَ هذا الجانبِ شيئًا من حقِّهِ.

فمِن أهَمِّ تقنيّاتِ الجوابِ ومهاراتِهِ في اللغة العربيّة:

١. التنبّهُ على صيغة السؤال، ولا سيّما ما جاءَ منه بأشكالٍ متشابهةٍ لا يُفرِّقُ بينَها إلاّ الحركاتُ الإعرابيّةُ، كما هو الحال في أسلوب التعجُّب، والسؤال، والنفي، نحو قولهم: ما أحسنَ زيدٌ، في النفي؛ و: ما أحسنُ زيدٍ ؟، في الاستفهام؛ و: ما أحسنَ زيدًا !، في التعجُّب. فلولا الحركةُ الإعرابيّةُ في (زيد) ما استطاعَ المُجيبُ الإفصاحَ بالجواب الصحيح. ويؤازرُ هذا قصّةُ أبي الأسود الدؤليِّ مع ابنتِه (٣٦).

٢. الالتفاتُ إلى التَّجنيسِ والمشتركِ اللفظيِّ، وتبيّنُ المقصودِ، وذلك بعدم استعمال صيغة سؤالٍ لا يُرتجى منه صحيحُ الجواب؛ فَمثالُ التَّجنيسِ ما جاء في حوارٍ قال فيه رجلٌ لأعرابيٍّ: ((كيفَ أهلِك؟، بكسرِ اللام، يريدُ: كيفَ أهلُكَ؟، فقالَ الأعرابيُّ: صَلبًا، ظنَّ أنّه سألَه عن هَلكتِه كيفَ تكونُ)) (٣٧)؛ ومثالُ المشتركِ اللفظيِّ ما جرى بينَ اثنينِ قالَ أحدُهما: ((ما سنُّكَ؟. قالَ: عظمٌ. قال: لم أُردْ هذا، ولكن كم تَعُدُّ؟. قال: من واحدٍ إلى ألفِ ألفٍ وأزيد. قال: لم أُردْ هذا، ولكن كم أتى عليك؟. قال: لو أتى عليّ شيءٌ لأهلكني ... فقيلَ له: كيفَ السؤالُ عن هذا؟. فقال: أن تقولَ: كم مضى من عُمُرِك؟)) (٣٨).

وتجدرُ الإشارةُ إلى ضرورة التنبّه على الوضع الاجتماعيّ للمسؤول، والقدرة العقليّة له، واستعداده للإجابة حتى لا يُغربَ فيها ويشتطَّ في الخطاب؛ قال رجُلٌ لأعرابيٍّ: ((أتهمِزُ إسرائيلَ؟. قال: إنّي إذن لرجُلُ سَوءٍ. قال: أفتجُرُّ فلسطين؟. قال: إنّي إذن لقويٌّ)) (٣٩). فقد انطلقَ ذهنُه إلى المعنى اللغويِّ، وكان الأجدى ألاّ يَسألَ العالِمُ الأعرابيَّ سؤالاً نحويًّا بمصطلحٍ متخصِّص (٤٠).

٣. الإجابةُ تعريضًا لا تصريحًا:

قد يُجيبُ المُجيبُ تعريضًا، فيكتسبُ بذلك لياقةً وأدبًا. ومن أمثلة ذلك ما دارَ بينَ الزبرقانِ بن بدرٍ والحُطيئةِ؛ إذ ذكرَ الرواةُ أنّ الزبرقانَ ((استعدى على الحطيئةِ عمرَ بنَ الخطّابِ رضي اللهُ عنه، وقال: هجاني بقوله (٤١):

دع المكارم لا ترحل لبغيتها واقعد فإنك أنت الطاعم الكاسي

فقال عمرُ: ما أرى هذا هجاءً. وكانَ أعلمَ بذلكَ من كلِّ أحدٍ، ولكنّه أرادَ درءَ الحدودِ بالشبهاتِ. فقال الزبرقانُ: هذا حسّانُ بن ثابتٍ ... فقال حسّانُ: ما هجاهُ يا أميرَ المؤمِنِينَ، ولكن سَلحَ عليه)) (٤٢). فبالأسلوب القائم على التعريض والرمز اكتسبَ لياقةً أبعدَتْهُ من الإسفافِ من جهةٍ، ومن الإحراج من جهةٍ أخرى (٤٣).

٤. استيفاءُ الجوابِ آلتَهُ من الألفاظ والحروف مع حسن التمييز بينَ معاني الحروف المتشابهة في الإعراب والعمل؛ فقد رُويَ أنّه قيلَ لرجلٍ عرَّسَ: أكانَ كذا وكذا ؟. فقال: لا، أطالَ اللهُ بقاءَكَ. فقيلَ له: ((هلاّ قُلتَ : لا وعافاكَ اللهُ؟. وحُكِيَ عن الصاحبِ بنِ عبّاد أنّه قالَ: هذه الواوُ هنا أحسنُ من واواتِ الأصداغِ في وجناتِ المِلاحِ)) (٤٤).

٥. الإجابةُ بعد سنوحِ الفرصة:

يعمدُ بعضُهم إلى الإجابة من غيرِ أن يُسمَحَ له بذلك، ولو أنّه استنطقَ الموقفَ وتكلَّمَ عند الإذنِ له لكَسَبَ بفعلتِه الفضلَ، قال ابنُ حِبَّانَ البُسْتِيُّ (٣٥٤هـ): ((العاقِلُ لا يَبتدئُ الكلامَ إلاّ أن يُسألَ، ولا يُكثِرُ التماريَ إلاّ عند القَبولِ، ولا يُسرعُ الجوابَ إلاّ عند التثبُّتِ)) (٤٥).

عَلاقةُ (مَهارة الاستماع) بـ(الاستيعاب):

لم أرَ المؤلِّفَيْنِ أكَّدا مفهومَ (الاستيعاب) عندَ حديثهما عن (مهارة الاستماع) (٤٦)، على الرغمِ من أنّه هدفٌ أساسيٌّ من أهدافِ الاستماع، بل هو ثمرتُهُ المرجوَّةُ. والاستيعابُ مستوياتٌ متعدِّدةٌ، لكلٍّ منها أهدافٌ معيَّنةٌ، وهذه المستوياتُ هي:

١. الاستيعابُ المعرفيُّ:

يقومُ على الإلمام بالمعارف والحقائق التي تتضمَّنُ المادّةَ المتحدَّثَ بها. والاستيعابُ المعرفيُّ ينطلقُ من المستوى الأدنى ممثَّلاً بالتذكُّرِ، إلى المستوى الأعلى ممثَّلاً بالتقويم (٤٧):

أ. التذكُّر:

ويقومُ على استظهار المادّة اللغويّة والإلمام بمحتواها. وهنا يكونُ نشاطُ الذاكرة هو النشاطَ المركزيَّ القائمَ على التداعي.

ب. الفَهم:

وهو درجةٌ أعلى من درجة التذكُّر، ولكنّه في الغالب لا ينفصلُ عنها إلاّ في حالاتٍ خاصّةٍ؛ إذ يُمكنُ أن يَستظهرَ الإنسانُ مادّةً يسمعُها ولا يَفهمُها. والفهمُ نشاطٌ عقليٌّ يقوم على إدراك الحقائق والنفاذ إلى جوهرها.

ج. التطبيق:

ويستلزمُ درجةً أعلى من الاستيعاب؛ لأنّ التطبيقَ يتميَّزُ بمهارة تحويل المفاهيم المعرفيّة إلى ممارسةٍ عمليّةٍ تتمُّ على المستوى النظريِّ ما دامتْ في إطار الاستيعاب المعرفيّ، أمّا إذا تحوّلَت المفاهيمُ إلى ممارساتٍ سلوكيّةٍ فإنَّها تنتقلُ مباشرةً إلى نوعٍ آخَرَ من أنواع الاستيعاب هو الاستيعابُ السلوكيُّ.

د . التحليل:

ويقتضي الاستيعابَ المتميِّزَ الذي ينطوي على عمقٍ خاصٍّ في فهم المادّة المستمَع إليها، والقدرة على تصنيف جزئيّاتها على وَفق منهجٍ خاصٍّ فيه استنباطٌ لحقائقَ جديدةٍ غيرِ مطروحةٍ بشكلٍ مباشرٍ.

هـ. التركيب:

ويقومُ على استغلال الحقائق الجديدة المستقاة من واقع تحليل المادّة اللغويّة المسموعة إلى تشكيلاتٍ جديدةٍ ذات طابعٍ نوعيٍّ مختلفٍ. فعلى سبيل المثال يمكنُ الاستفادةُ من المحفوظات والنصوص في صياغة موضوعات الإنشاء باستعمال الألفاظ والتراكيب والمفاهيم في كتابة موضوعات التعبير.

و. التقويم:

ويُعدُّ ذروةَ عمليّةِ الاستيعابِ المعرفيِّ؛ لأنّه يتضمَّنُ حكمًا معلَّلاً ومدعَّمًا بالشواهد والأدلّة على المادّة المسموعة. وهذا لا يتأتّى إلاّ لفئةٍ معيَّنةٍ من المثقَّفِينَ الذين يمتلكونَ خبرةً تخصُّصيّةً في المادّة التي يستمعونَ إليها (٤٨).

٢. الاستيعابُ الوجدانيّ:

ويعني تأثُّرَ المستمع بما يستمعُ إليه تأثُّرًا وجدانيًّا يؤدّي إلى بلورة أوضاعٍ نفسيّةٍ وعاطفيّةٍ خاصّةٍ. وتهدفُ التجربةُ الأدبيّةُ في حالةِ تشكُّلِها في إطار رسالةٍ لغويّةٍ متحدَّثٍ بها إلى تحقيق هذا الهدف، وهو نقلُ حالةِ المتحدِّثِ وتجربتِه العاطفيّةِ إلى المستمع (٤٩).

٣. الاستيعابُ السلوكيّ:

وهو الاستيعابُ الذي يهدفُ إلى تغيير السلوك لدى الفرد إثرَ عمليّة الاستماع. وهنا يمكنُنا أن نعدَّ ما جاء في القرآن الكريم والحديث الشريف وكتب الفقه والتشريع والحكمة وما إلى ذلك، إذا ما تحوَّلَ إلى مادّةٍ مستمَعٍ إليها، من شأنِه أن يؤدِّيَ إلى استيعابٍ معرفيٍّ يُفضي إلى تغييرِ السلوك (٥٠).

مُعَوِّقاتُ الاستماع:

لم أرَ الكاتبَيْنِ يَعرضانِ في مبحث (مهارة الاستماع) (٥١) لموضوعٍ أراهُ مُهمًّا هو (معوِّقات الاستماع)، لذا قرّرْتُ ذِكْرَ بعض ما وقفتُ عليه منها:

١. الشُّرودُ الذهنيّ:

قد ينجمُ هذا عن سوءِ عرض المادّة اللغويّة وفقدانِها الحيويّةَ والتشويقَ، أو عن انشغال المستمع بهمومٍ وأفكارٍ تَعوقُ قدرتَه على الاستماع. لذا كان ضروريًّا تحلِّي المستمع بالصفاء الذهنيّ. ومن هنا كانت ضرورةُ إبعاد الطالب عن أجواء الخلافات الأُسَريّةِ والهمومِ وكلِّ ما من شأنِه تشتيتُ الذهنِ وإضعافُ التركيز (٥٢).

٢. الضجرُ والملل:

وهذا ناجمٌ عن اختلاف الأمزجة والعزوف عن المادّة اللغويّة المستمَع إليها؛ فهناك أناسٌ ملولونَ بطبعهم، أو لا يرغبونَ في الاستماع إلى مادّةٍ بعينها. وقد يرجعُ السببُ إلى شخصيّة المتحدِّث وطريقة عرضه للموضوع. لذا لا بدَّ من معرفة الأسباب وعلاجها، واختيار الزمنِ المناسبِ للاستماع؛ لأنّه في بعض الأحيان يكون ترتيبُ المادّة في جدول الدراسة قبيل نهاية الدوام، إذ تكونُ العقولُ مكدودةً والنفوسُ متعَبةً، وهذا ممّا يؤدّي إلى الملل (٥٣).

٣. ضَعفُ القدرةِ على الاستماع:

قد يكونُ هذا الضَّعفُ ناجمًا عن أسبابٍ عضويّةٍ كضعف الجهاز السمعيّ عند المستمع، أو نتيجةَ مرضٍ مُزمنٍ. لذا كانَ ضروريًّا مراعاةُ الفروق الفرديّة بحيث تُخَصَّصُ فصولٌ خاصّةٌ لمن يعانونَ ضَعفَ الطاقة هذه (٥٤).

٤. التربُّصُ بالمتحدِّثِ وحبُّ النقد:

يكونُ ذلك إذا كان المستمعُ من أولئك الذين ينزعونَ إلى اصطياد الأخطاء، ومحاولةِ التقاطِ أدقِّ الهناتِ، وهذا يؤدِّي إلى مقاطعةِ المستمعِ المتحدِّثَ وتشتيتِ أفكارِه، ومن ثَمَّ فشل عمليّةِ الاستماع (٥٥).

الخاتمة ونتائج البحث

بعد هذه الجولة القصيرة في جنبات البحث، أودّ أن أُثبِتَ عددًا من النتائج التي توصَّل إليها البحثُ، وهي:

١. لمّا كانَ مِن بَدَهيّاتِ المعرفةِ أنّ أيّةَ ممارساتٍ لا يُمكنُ الحكمُ عليها سلبًا أو إيجابًا ما لم يُتعرَّفْ غطاؤُها النظريُّ أو إطارُها المعرفيُّ، كانَ لِزامًا لِمَن أرادَ الكتابةَ في مهارات الاتِّصال أن يبيِّن الأُسس المعرفيّة للرُّؤية الوظيفيّة التي هي مِن أهَمِّ المنظوماتِ الفكريّةِ اللغويّةِ تأثيرًا في ما باتَ يُعرَفُ بالاتِّصال اللغويِّ.

٢. دخلَ مصطلحُ (الوظيفيّة) حيِّزَ الاستعمال أوّلَ مرَّةٍ على يد عالم الاجتماع مالينوفسكي. وانتقلَ مفهومُ (الوظيفيّة) إلى الدراساتِ اللغويّة عن طريق لغويِّي (حلقة براغ اللغويّة)، ولا سيّما رومان جاكوبسن الذي جاءَ بنظريّةٍ شاملةٍ عن وظائفِ اللغةِ تمثلتْ في ستِّ وظائفَ هي: الوظيفةُ المرجعيّة، والوظيفةُ التعبيريّة، والوظيفةُ النزوعيّة، ووظيفةُ تواترِ الاتِّصال، والوظيفةُ الشِّعريّة، ووظيفةُ ما وراءَ اللغة.

٣. دَعوَى الافتقار إلى الأمثلة التراثيّة الكاشفة عن الجوانب التنظيريّة والتطبيقيّة عاريةٌ عن الدليل، ففي نصوص القرآن الكريم، ومتون الحديث النبويّ الشريف، وأقوال سلف الأمّة، ما يُدَلِّلُ على صِدق ما أقول؛ فهي في الذروةِ من التأصيلِ النظريِّ والبيان العمليّ لجوانبَ من نظريّة مهاراتِ الاتِّصالِ اللغويّة.

٤. مُستوياتُ الاتِّصال بينَ المُرسِل والمُستقبِل أربعةٌ؛ أوّلُها: كمالُ الاتِّصال، ويعني التفاهمَ التامَّ المتمثِّلَ في قدرة الطرفيْنِ على ترجمة الأفكار إلى رموزٍ مفهومةٍ. وثانيها: الاتِّصالُ النسبيّ، ويغلبُ في الأمور الفكريّة العميقة، وفي التأثيرات الوجدانيّة. وثالثُها: الانقطاعُ التامّ، ويحدُث في موقفين، أحدُهما عندما تكون الرسالةُ اللغويّةُ ذاتَ رموزٍ غيرِ متَّفَقٍ عليها بين طرفَي الموقفِ اللغويِّ، والآخَرُ عندما يكون التفاوتُ تامًّا في المستوى العقليِّ.

٥. أهَمُّ خصائصِ الرسالةِ الناجحة خَمسٌ؛ أُولاها الوضوحُ، وثانيَتُها التمامُ، وثالثتُها الاختصارُ، ورابِعتُها الترابطُ، وخامستُها صحَّةُ المعلومات.

٦. الاستيعابُ هدفٌ أساسيٌّ من أهدافِ الاستماع، بل هو ثمرتُهُ المرجـوَّةُ. وهـو مسـتوياتٌ ثلاثةٌ، لكلٍّ منها أهدافٌ معيَّنةٌ، وأوَّلُ هذه المستوياتِ الاستيعابُ المعرفيُّ، وثانيها الاسـتيعابُ الوجدانيُّ، وثالثُها الاستيعابُ السلوكيُّ.

٧. أهمُّ مُعَوِّقاتِ الاستِماعِ أربعةٌ؛ أوَّلُها الشرودُ الذهنيُّ، وثانيها الضجرُ والمللُ، وثالثُها ضَعفُ القدرةِ على الاستماع، ورابِعُها التربُّصُ بالمتحدِّثِ وحبُّ النقد.

هوامش البحث

١- يُنظر: مهارات الاتِّصال، راشد عليّ عيسى، كتاب الأمّة – وزارة الأوقاف والشـؤون الإسـلاميّة – قطر، الطبعة الأولى، ١٤٢٥هـ/٢٠٠٤م: ٣٣-٣٤.
٢- يُنظر: مهارات الاتِّصال في اللغة العربيّة، الدكتور محمّد جهاد جمل والدكتور سمر روحي الفيصـل، دار الكتاب الجامعيّ، العين – الإمارات العربيّة المتّحدة، الطبعة الأولى، ١٤٢٤هـ/٢٠٠٤م: ٧.
٣- يُنظر: اللسانيّات ونظريّة التواصل، الدكتور عبد القادر الغزاليّ، دار الحوار، سورية، الطبعة الأولى، ٢٠٠٣م: ٢١-٢٢.
٤- يُنظر: منازل الرؤية – منهجٌ تكامليٌّ في قراءة النصّ، الدكتور سمير شـريف إسـتيتية، دار وائـل، عمّان- الأردن، الطبعة الأولى، ٢٠٠٣م: ١٦٠.
٥- يُنظر: النظريَّة الألسنيَّة عند رومان جاكوبسون، لفاطمة الطبّال بركة، المؤسّسة الجامعيّة للدراسـات والنشر، بيروت، الطبعة الأولى، ١٤١٣هـ/١٩٩٣م: ٦٦-٦٧.
٦- يُنظر: منازل الرؤية: ١٦٠.
٧- يُنظر: نفسه: ١٧٢.
٨- يُنظر: نفسه: ١٧٣.
٩- يُنظر: نفسه: ١٧٦-١٧٧.
١٠- يُنظر: نفسه: ١٧٧-١٧٨.
١١- مهارات الاتِّصال في اللغة العربيّة: ٨-٩.
١٢- يُنظر: (مهارات الاتِّصال) لراشد عليّ عيسى: ٧٣-٧٤.

١٣- يُنظر: المهارات اللغويّة – مدخلٌ إلى خصائص اللغة العربيّة وفنونها، الدكتور محمّد صالح الشنطيّ، دار الأندلس، السعوديّة، الطبعة الرابعة، ١٤١٧هـ/١٩٩٦م: ١٤٦.

١٤- رواهُ أبو الحسين مُسْلم بن الحجّاج القُشَيْريّ (٢٦١هـ)، في صحيحه – بشرح النوويّ، تحقيق خليل مأمون شيحا، دار المعرفة، بيروت، الطبعة الخامسة، ١٤١٩هـ/١٩٩٨م: ٢ / ٢٢٤، ح ١٩٢، كتاب الإيمان، باب (بيان أنّه لا يَدخلُ الجنّةَ إلاّ المؤمنونَ، وأنّ محبّةَ المؤمنِينَ من الإيمان، وأنّ إفشاءَ السلامِ سببٌ لِحصولِها).

١٥- رواهُ أبو عبد الله محمّد بن إسماعيل الجُعْفيّ البخاريّ (٢٥٦هـ) في صحيحه – مع شرحِهِ (فتح الباري)، تحقيق عبد العزيز بن عبد الله بن باز ومحمّد فؤاد عبد الباقي، دار الكتب العلميّة، بيروت ، الطبعة الثانية، ١٤١٨هـ/١٩٩٧م: ٩ / ٢٥٢، ح ٥١٤٦، كتاب النكاح، باب (الخُطبة).

١٦- رواهُ مُسلمٌ في صحيحه – بشرح النوويّ – : ٣ / ٧٨ ، ح ٥٠٧، كتاب الإيمان، باب (في قولِهِ تعالى: ﴿ وَأَنْذِرْ عَشِيرَتَكَ الْأَقْرَبِينَ﴾).

١٧- يُنظر: (مهارات الاتّصال) لراشد عليّ عيسى: ٧٥-٧٩.

١٨- يُنظر: نفسه: ٨٥.

١٩- الأدب الصغير والأدب الكبير، ابن المقفع (١٤٢هـ)، الإسكندريّة – مصر، د.ط، ١٣٣٠هـ : ١١٩.

٢٠- نفسه: ٦٧.

٢١- يُنظر: مهارات الاتّصال في اللغة العربيّة: ١٦-١٧.

٢٢- يُنظر: نفسه: ٢٢-٢٦.

٢٣- يُنظر: (المهارات اللغويّة) للدكتور صالح الشنطيّ: ١٣٧-١٣٨.

٢٤- مهارات الاتّصال في اللغة العربيّة: ٢٨.

٢٥- يُنظر: فنّ الاتّصال اللغويّ ووسائل تنميته، الدكتور محمّد الظفيريّ، مكتبة الفلاح، الكويت، الطبعة الثانية، ١٤٢٥هـ/٢٠٠٤م: ٤٠-٤١.

٢٦- يُنظر: نفسه: ٤٣.

٢٧- رواهُ مُسلمٌ في صحيحه – بشرح النوويّ – : ٥ / ٨ ، ح ١١٦٧، كتاب المساجد، باب (جُعِلَتْ لي الأرضُ مَسجِدًا وطهورًا).

٢٨- يُنظر: فنّ الاتّصال اللغويّ ووسائل تنميته: ٤٣.

٢٩- يُنظر: نفسه: ٤٤.

٣٠- لم أجِدْهُ في ديوانِهِ.

٣١- يُنظر: فنّ الاتّصال اللغويّ ووسائل تنميته: ٤٤-٤٥.

٣٢- يُنظر: نفسه: ٤٧-٤٩.

٣٣- رواهُ مُسلمٌ في صحيحه – بشرح النوويّ –: ١٧ / ٦٧، ح ٦٨٩٥، كتاب التوبة، باب (في الحضّ على التوبةِ والفرحِ بها).

٣٤- يُنظر: فنّ الاتّصال اللغويّ ووسائل تنميته: ٤٩.

٣٥- يُنظر: مهارات الاتّصال في اللغة العربيّة: ٥٧.

٣٦- يُنظر: أخبار النحويِّينَ البَصريِّين، أبو سعيد الحسن بن عبد الله السيرافيّ (٣٦٨هـ)، تحقيق طه محمّد الزينيّ ومحمّد عبد المنعم خفاجي، مكتبة مصطفى البابي الحلبيّ وأولاده، القاهرة، الطبعة الأولى، ١٣٧٤هـ/١٩٥٥م: ١٤، وصناعة الكلام – كيفيّة اكتساب مُستَحْسَن الخِطاب ومُسْكِت الجواب في ضوء الأساليب التربويّة، الدكتور محمّد كشاش، المكتبة العصريّة، صيدا- بيروت، الطبعة الأولى، ١٤٢٠هـ/٢٠٠٠م: ٦٥.

٣٧- عيون الأخبار، أبو محمّد عبد الله بن مسلم بن قُتَيبةَ الدّينوريّ (٢٧٦هـ)، تحقيق الدكتور محمّد الإسكندرانيّ، دار الكتاب العربيّ، بيروت، الطبعة الخامسة، ١٤٢٣هـ/٢٠٠٢م: ٢ / ٥٥٤.

٣٨- بهجة المجالس وأُنس المجالس، أبو عمر يوسف بن عبد الله بن محمّد بن عبد البرّ (٤٦٣هـ)، تحقيق محمّد مرسي الخولي، دار الكتب العلميّة، بيروت، د.ط، د.ت: ١ / ١٠٤.

٣٩- البيان والتبيين، أبو عثمان عمرو بن بحر الجاحظ (٢٥٥هـ)، تحقيق عبد السلام محمّد هارون، دار الجيل، بيروت، د.ط، د.ت: ٢ / ٢٢٠.

٤٠- يُنظر: صناعة الكلام: ٦٥-٦٦.

٤١- ديوان الحُطَيئة- برواية وشرح ابن السكِّيت (٢٤٦هـ)، تحقيق د. نعمان محمّد أمين طه، مكتبة الخانجيّ، القاهرة، الطبعة الأولى، ١٤٠٧هـ/١٩٨٧م: ٥٠.

٤٢- جَمع الجواهر في المُلَح والنوادر، أبو إسحاق إبراهيم بن عليّ الحُصريّ القيروانيّ (٤٥٣هـ)، تحقيق عليّ محمّد البجّاويّ، دار إحياء الكتب العربيّة، القاهرة، الطبعة الأولى، ١٣٧٢هـ/١٩٥٣م: ٢٧٧.

٤٣- يُنظر: صناعة الكلام: ٦٧.

٤٤- ثمرات الأوراق، تقيّ الدين أبو بكر بن عليّ بن محمّد بن حجّة الحمويّ (٨٧٣هـ)، تحقيق محمّد أبو الفضل إبراهيم، مكتبة الخانجيّ، القاهرة، الطبعة الأولى، ١٩٧١م: ١١. ويُنظر: صناعة الكلام: ٦٨.

٤٥- روضة العُقَلاء ونُزهة الفُضَلاء، أبو حاتم محمّد بن حِبّان البُستيّ (٣٥٤هـ)، تحقيق محمّد محيي الدين عبد الحميد، دار الكتب العلميّة، بيروت، د.ط، ١٣٩٧هـ/١٩٧٧م: ٢١.

٤٦- يُنظر: مهارات الاتِّصال في اللغة العربيّة: ٨٥.

٤٧- يُنظر: عِلم قراءة اللغة العربيّة – الأصول والقواعد والطرق، الدكتور حسني عبد الجليل يوسف، مؤسّسة المختار، القاهرة، الطبعة الأولى، ١٤٢٤هـ/٢٠٠٣م: ٥١.

٤٨- يُنظر: المهارات اللغويّة – مدخلٌ إلى خصائص اللغة العربيّة: ١٤٨-١٤٩.

٤٩- يُنظر: نفسه: ١٥٢.

٥٠- يُنظر: نفسه: ١٥٤.

٥١- يُنظر: مهارات الاتِّصال في اللغة العربيّة: ٨٥.

٥٢- يُنظر: المهارات اللغويّة – مدخلٌ إلى خصائص اللغة العربيّة: ١٥٦-١٥٧.

٥٣- يُنظر: نفسه: ١٥٧.

٥٤- يُنظر: نفسه: ١٥٧.

٥٥- يُنظر: نفسه: ١٥٧.

A Critical Review of the Book Titled (Communication Skills in Arabic Language)

By Dr. Keyan Ahmed Hazim
Arabic Language Department / Faculty of Arts / University of Baghdad

In the name of God the Most Gracious the Most Merciful

Communication was known since the beginning of creation, and was the most prominent language and means of understanding between people.

The book that is titled (communication Skills in Arabic Language) and the authors of which are Mohammad Jihad Jameel and Rawhy Samar al-Faisal is one in a series of books that have taken the task of recognizing the art that will be known by the name (communication skills)

The book is divided into three chapters preceded by an introduction. The thing that drew my attention in the introduction was what the authors said, i.e. that the contact theory is a linguistic theory, but - in spite of that – they did not mention anything concerning the linguistic theory that controls communication practices.

In the first chapter of the book I found the writers confused in the subject that they called (skills of the sender); i.e. in distinguishing between (general skills of the sender), and (private skills of him).

In the second chapter, which is titled (oral communication skills) the writers confined themselves to be concerned only in treating (Question skill techniques), and totally neglected (answer skill techniques) that are of no less importance.