

أهمية اللغة في عملية التواصل

د. نور الهدى بزاوي

جامعة تلمسان

مقدمة:

يعتبر التواصل الوسيلة الأساسية في جميع علاقات الفرد مع نفسه ومع محيطه الاجتماعي. فهو المحدد لعلاقاته الشخصية والاجتماعية. فبواسطة التواصل تتكوّن سلوكيات مختلفة، وذلك حتّى يحقق بها الفرد التفاعل داخل الجماعة. فتشير جوديث لازار (Judith Lazar, 1993: 8) إلى أنّه غالبا ما يطلق على أي نوع من أنواع التواصل اسم لغة، وهو ما يمكن اعتباره فهما أو تصورا خاطئا بالرغم من امتداد جذور هذا الفهم الخاطئ إلى ذلك التقليد الفلسفي الذي يعتبر اللغة هي أية وسيلة يتم استخدامها للتعبير عن الأفكار. وهذا ما يدفعنا إلى القول بأنّ اللغة هي أبعد من أن تكون مجرد أداة تسمح للفرد بتبادل المعلومات، بل هي كما يقول عنها دي سوسير De Saussure «واقعة اجتماعية وخصوصياتها ليست مجردة بل موجودة بالفعل في عقول الناس. وبعبارة أخرى، فهي مجموع كلّ متكامل كامن ليس في عقل واحد بل في عقول جميع الأفراد الناطقين بلسان معيّن»(). وهذا ما يعني أنّه لا يمكن الفصل بين اللغة والطبيعة الإنسانية مثلما يؤكّد ذلك (Ghiglione et Richard, 1998: 276-280) « بأنّ لغة الإنسان لا يمكن حصرها في مجموعة من الإشارات، بل أنّها تعتبر منفذا للمعرفة، وتعبيرا عن معان، ومظهرا لمقصد أو نية... فالتواصل الحيواني يعتمد على مثيرات (إشارات) ذات قدرة استجابية معيّنة وأحادية المعنى univoque، في حين أنّ لغة الإنسان تتكوّن من مجموعة من الإشارات ذات تفسير مشتبّه équivoque (أي أنّ العلاقة دال-مدلول اعتباطية). فاللغة إذن ليست مجرد وسيلة لتبادل المعلومات، بل أنّها تغيّر كليا كيفية مواجهة الإنسان للواقع، وهو ما يميّزه جذريا عن الحيوان».

ولعلّ السؤال الذي يطرحه نفسه هنا هو: كيف تتحدد أهمية اللغة في عملية التواصل؟

وسنحاول الإجابة على هذا السؤال من خلال التطرق لأهم المحاور المحددة له، وهي اللغة (مفهومها، خصائصها ووظائفها)، التواصل (مفهومه، فعاليته ووظائفه) والعلاقة بينها، ذلك أنه خلال هذه العلاقة سوف تتضح أهمية اللغة في عملية التواصل.

1- اللغة:

1 1 مفهوم اللغة:

تعددت واختلفت تعريفات اللغة باختلاف مجالات الدراسات والبحوث التي استهدفت موضوع اللغة، لكن ما تؤكده هذه التعريفات وخاصة الحديثة منها هو « طبيعتها الصوتية ووظيفتها الاجتماعية و تنوع البيئة اللغوية من مجتمع إنساني لآخر » (حجازي محمود فهمي، 1973:10-9). فمن بين التعريفات التي خصّصت مفهوم اللغة ما يلي:

عرّفها ميولر Muller على أنّها رموز صوتية مقطعية تعبّر عن الفكر. كما عرّفها براون Brown على أنّها نظام من الرموز يمكّن الإنسان من إصدار الرسائل وفهم رسائل الآخرين. وأما ديوي Dewy فقد عرّفها على أنّها أداة اتصال وتعبير تحتوي على عدد من الكلمات بينهم علاقات تركيبية تساعد على نقل الثقافة والحضارة عبر الأجيال (جمعة يوسف، 1990). كما عرّفها ستيرنبرغ Sternberg على أنّها استخدام منظم للكلمات من أجل تحقيق الاتصال بين الناس (في: العتوم عدنان، 2004: 260).

ويعتبر دي سوسير De Saussure اللغة بأنّها «نسقا معيّنا مضبوط الحدود، وبأنّها تمثل الجانب الاجتماعي من الكلام الخارج عن نطاق الفرد، ذلك أنّ الفرد الواحد غير قادر على أن يخلّقه أو أن يحوّلها إلّا بمقتضى نوع من التعاقد بين أعضاء المجموعة البشرية الواحدة» (Saussure, 1972: 31).

يتضح مما سبق أنّ اللغة وحدة واحدة وكلّ متكامل، وهي وسيلة اجتماعية، وأداة للتبادل والتفاعل بين الأفراد والجماعات. فاللغة تفترض إذن وجود مجتمع إنساني وشبكة تفاعلية معقدة، هذا من جهة، ومن جهة أخرى قدرة الأفراد على التواصل فيما بينهم وذلك

بواسطة مجموعة من الرموز يتم استخدامها عبر نشاطات مادية (صوتية وإيمائية)، وكذا بواسطة البنيات التشرّحية-الفيزيولوجية والسيكولوجية التي تميّز الصنف البشري.

1 2 - خصائص اللغة:

لما كانت اللغة « تمثل ذلك المظهر الرسمي الموروث للتراث اللغوي ذو النظام النحوي المتجانس والمستعمل بين كلّ أفراد المجتمع » (بن عسلة عبد القادر، 2009)، فهي دون شك تتميز بخصائص مشتركة يمكن تلخيصها في النقاط التالية، وذلك حسب كلّ من: يوسف 1990، والصمادي والعتوم والويدي 1993، وHaberlandt 1993، وSternberg 2003، (في: العتوم عدنان، 2004: 261):

- اللغة من أهم وسائل الاتصال بين الناس
- اللغة تنقسم إلى نوعين: لغة استقبالية وتتطلب السمع والفهم. وأخرى تعبيرية تتطلب إنتاج اللغة المنطوقة والمكتوبة وفق قواعد تركيب اللغة وصياغتها.
- اللغة لها معان محددة وواضحة في المجتمع الذي تنتمي إليه اللغة.
- اللغة تعبير عن خبرات الإنسان وتجاربه ومعارفه.
- اللغة تتأثر بعوامل الوراثة وسلامة أجهزة النطق.
- اللغة تتأثر بالمجتمع والبيئة التي يعيش فيها الفرد.
- اللغة تعبر عن قوة التماسك بين أفراد الأمة وأحد مقوماتها.
- اللغة وسيلة التواصل بين الأجيال ونقل التراث الثقافي والحضاري عبر الزمن.
- اللغة لها معان رمزية حيث تستطيع وصف أشياء غائبة.
- اللغة محكومة بقواعد وقوانين تفرضها قواعد اللغة في المجتمع الذي تنتمي إليه.
- اللغة قابلة للتغيير والتطور، بل يشير البعض إلى أنّها تميل نحو التبسيط مع مرور الزمن.

كما يمكن إبراز أهم خصائص اللغة على النحو التالي (بن عسلة عبد القادر ،
2009):

- 1 اللغة سمة إنسانية: أي أنّها تخصّ الإنسان دون غيره من المخلوقات، ذلك أنّها مرتبطة بقدرته العقلية المنعدمة لدى غيره من المخلوقات. فاللغة تحقق إنسانية الإنسان، أي أنّ اكتساب النظام الرمزي خاصة إنسانية.
- 2 اللغة صوتية: أي أنّها تقوم على النطق، حيث أنّه وعلى الرغم من تعدد اللغات وتنوعها، كلّها تحمل خصائص مشتركة أولها وأهمها أنّ كلّ اللغات تتكون من أصوات تصدرها أعضاء النطق الإنسانية.
- 3 اللغة نظام: فجميع لغات العالم عبارة عن نظام تكوّن مستويات وتشكّله وحدات خاصة ورموز لها معان متعارف عليها، تساعد الأفراد على التواصل والتفاهم.
- 4 اللغة سلوك مكتسب: ومن العوامل التي تساعد الفرد على اكتسابها التعليم والتدريب المستمر مثلما يكتسب المظاهر الاجتماعية الأخرى.
- 5 اللغة نامية: وهذا يعني أنّ أية لغة من لغات العالم هي في تغير مستمر، تخضع في ذلك لأحوال الأفراد وتطور المجتمعات، وذلك بفعل العديد من العوامل الداخلية والخارجية والحضارية والسياسية والاجتماعية.

1 3 وظائف اللغة:

ما يمكن الإشارة إليه هنا هو أنّ للغة وظائف متعددة ومتنوعة تنوع المقاربات التي اهتمت بدراسة موضوع اللغة، والتي يمكن تلخيصها في النقاط أو الوظائف التالية، ليس من باب الحصر وحسب وإنما من حيث ارتباطها ارتباطا مباشرا وثيقا بالموضوع الحالي:

- 1 الوظيفة النفعية: ويقصد بها استخدام اللغة كوسيلة للتعبير عن حاجات ورغبات الفرد.
- 2 الوظيفة التنظيمية: أي أنّ اللغة تعمل على تنظيم علاقة الفرد بالآخرين من خلال الطلب والأمر والإذعان.
- 3 الوظيفة الاتصالية: والتي يمكن اعتبارها أهم وسائل الاتصال بين الأفراد.

- 4 الوظيفة التفاعلية الاجتماعية: ويقصد بذلك استخدام اللغة كوسيلة لتبادل المشاعر والأفكار بين الأفراد.
- 5 الوظيفة الشخصية والوجدانية: يعبر الفرد من خلالها عن اتجاهاته وقيمه ومعتقداته ورغباته وانفعالاته، وهو ما يسمح له بتكون هويته الشخصية نتيجة التغذية الراجعة من هذا التعبير.
- 6 الوظيفة الاستكشافية التعليمية: اللغة وسيلة لاستكشاف البيئة المحيطة بالفرد واستقبال ما يريد من المعلومات بتعلّمه ما يريد وإهمال ما لا يريد.
- 7 الوظيفة التخيلية: ويقصد بها استخدام اللغة لأغراض الترفيه والغناء.. ذلك أنّها تتميّز بالإبداع واستخدام الخيال للتعبير عنها.
- 8 الوظيفة الإخبارية حيث أنّها تسمح للفرد بنقل المعلومات إلى الآخرين (أصدقاء، زملاء... الخ)
- 9 الوظيفة الرمزية: وقد تتجسد هذه الوظيفة في إمكانية استخدام اللغة بطريقة رمزية للدلالة على الأشياء والمفاهيم المجردة في البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الفرد. (العتوم عدنان، 2004: 262).

هذا ويمكن أن نستخلص مما سبق أنّ للغة وظيفتين أساسيتين هما:

- الوظيفة التعبيرية: وهي الوظيفة الأولى والأساسية للغة على اعتبار أنّها تشمل التعبير عن الأفكار وجميع العمليات العقلية البسيطة والمركبة للفرد.
- الوظيفة التواصلية: والتي يمكن تلخيصها في نقطتين اثنتين هما: قدرة الفرد على فهم واستيعاب التواصل المنطوق من جانب الآخرين، وقدرته على التعبير عن نفسه بطريقة مفهومة في تواصله مع الآخرين (فتحي السيد عبد الرحيم، 1982: 328).

من هنا يتعيّن علينا تحليل عناصر التواصل بهدف توسيع هذه المقاربة حول الوظيفة التواصلية للغة:

2 - التواصل:

2 1 - مفهوم التواصل:

يطلق مصطلح التواصل على كل ما يتصل بانتقال الأفكار والمعلومات من فرد إلى آخر أو من جماعة لأخرى سواء أكانت هذه الأفكار والمعلومات ذات طابع اجتماعي أو ثقافي أو علمي، وهي العملية التي بمقتضاها يتم تكوين العلاقات بين أعضاء المجتمع. وقد عرّفه (الطوبجي حسين حمدي، 1988) بأنها العملية التي بواسطتها يتم انتقال المعرفة من شخص لآخر تؤدي إلى التفاهم بينهما. ويعرفها (حليم عبد الرحيم، 1980: 237-238) بأنها تلك العملية التي من خلالها يتفاعل المرسلون والمستقبلون في سياقات اجتماعية معينة.

2 2 - مقومات عملية التواصل:

تتبنى عملية التواصل على مجموعة من الشروط يجب توفرها على مستوى مكوناتها الأربع، وذلك من أجل تحقيق العملية، وهي:

أ - على مستوى المرسل: : يجب التأكيد على ضرورة أن يكون المرسل في حالة تسمح له بإنجاح عملية التواصل (توصيل المعلومة)، وذلك من خلال إتباع المهارات المرتبطة بالتحدث (الفعالية).

ب - على مستوى الرسالة: يجب أن تركز الرسالة (المعلومة المراد توصيلها) على الضبط والوضوح في صياغتها للمعلومة (الدلالة).

ج - على مستوى الوسيلة: ويتعلق الأمر هنا بالتركيز على الدقة في كيفية اختيار الوسيلة / أو الوسائل التوصيلية للمعلومة (الجانب التقني).

د - على مستوى المستقبل: الحرص على تحقيق عملية التوصيل للمعلومة، وذلك من خلال الدقة الدلالية للمعلومة، أي هل أنّ الرسالة المستلمة أثرت في سلوك المستقبل في الاتجاه المرغوب فيه (Lazar judith 1993 :103-104).

2 3 - فعالية التواصل:

تظهر فعالية التواصل من خلال ربط علاقات متبادلة ينتج عنها التأثير المشترك بين أفراد الجماعة، ومنه نستنتج ما يلي:

- كلما زادت العلاقات قربا في مجموعة الأفراد، فإن اتجاهاتهم تزداد اتساعا إما إلى حسن النية أو سوء النية أو عدم الاكتراث أو اللامبالاة.

- تؤدي العلاقات القريبة إلى اتجاهات عدوانية عندما ينشأ عنها تنافس يقهر الرغبات الشخصية.

- يؤدي التواصل المتبادل، إذا كان يحمل اتجاهات ودية، إلى علاقات تساعد على إشباع حاجيات الفرد.

- يؤدي عدم الاكتراث الذي ينشأ في علاقة ما إلى إشباع الحاجات في وسط خارج عن هذه العلاقة (مجدي أحمد عبد الله، 2003: 234).

2 4 وظائف التواصل:

تتمثل أهم وظائف عملية التواصل أو كما يعتبرها البعض أبعادا لعملية التواصل، في ما يلي :

أ - التواصل كوظيفة لنقل المعلومات: تتمثل هذه الوظيفة في هذا العنصر باستخدام أداة لتقل رسالة ما تتركز أساسا على تحويل خبر من مركز باعث إلى مركز مستقبل، وهو ما يعرف بـ متكلم/ مستمع. إنَّ الباعث يصوغ رسالة حسب الهدف الذي يرمي إليه فيسعى بذلك إلى التأثير في الغير، وتستقبل من طرف المرسل إليه فتحدث فيه تأثيرا مدركا إلى حد ما، وذلك حسب فهمه للرسالة ولل فكرة التي يَكْنُها عن الهدف المنتظر من ظرف الباعث (بو عبد الله غلام الله، 1983: 24-25).

ب - التواصل كوظيفة تبادلية: يعتبر التبادل أساس التواصل الهادف، وذلك من خلال تبادل الأفكار والمشاعر والمعلومات مما ينتج عملية تواصلية ذات آثار نفسية اجتماعية من عدة جوانب بين أفراد الجماعة. ويتوقف إدراك وضعية التواصل من الناحية التبادلية على العناصر التالية: الاهتمام المشترك، المرجعية،

القيم الخاصة بجماعة الانتماء، التوافق الفكري، بالإضافة إلى عوامل أخرى كالذكاء والكفاءة والثقافة (وحيد أحمد عبد اللطيف، 2001: 329-330).

ج للتواصل كوظيفة للتفاعل الاجتماعي: إذا تم اعتبار سلوكيات التواصل كجزء من نظام عام تقوم عناصره بدور الفاعلين الاجتماعيين، فإن ذلك يدفعنا إلى أن نتحدث عن التأثير المتبادل بين هذه العناصر ويدعى هذا التأثير في علم النفس الاجتماعي تفاعلا (وحيد أحمد عبد اللطيف، 2001: 330-331).

3 - العلاقة بين اللغة والتواصل:

بناء على ما سبق ذكره، سواء ما تعلّق باللغة أو التواصل، يتأكّد، وبشكل جليّ أنّ اللغة مكانة هامة وفعالة في عملية التواصل، فهي بمثابة حجر الزاوية التي تركز عليها الأبنية الأساسية لعملية التواصل، وهو الأمر الذي تستظهره معظم التعريفات الخاصة باللغة مثلما سيتضح ذلك فيما يلي:

يرى إدوارد ساير E. Sapir 1921 من خلال تعريفه للغة بأنّها إنسانية خالصة، وليست غريزية، وهي تستهدف توصيل الأفكار والمشاعر والرغبات من خلال نظام من الرموز يختاره المجتمع. ويرى تراجر: G. Trager 1949 بأنّ اللغة هي نظام من الرموز المتعارف عليها، وهي رموز صوتية، يتفاعل بواسطتها أفراد مجتمع ما في ضوء الأشكال الثقافية الكلية عندهم. وبما أنّ التفاعل هو درجة أعلى من التواصل، والذي يمكن اعتباره مجرد نقل فكرة من طرف إلى آخر، فإن التفاعل يعني المشاركة الوجدانية، يعني درجة أكبر من التواصل ويتعدى حدوده. وأمّا بالنسبة لتشومسكي N. Chomsky 1957، فاللغة هي فئة، أو مجموعة من الجمل المحدودة، أو غير المحدودة، ويمكن بناؤها من مجموعة محددة من العناصر، حيث أنّ هذه العناصر من شأنها أن تساعد على الإبداع غير المحدود بواسطتها. فإذا كانت الأنماط اللغوية يمكن حصرها مثل: (فعل + فاعل + مفعول به) فالجمل التي يمكن أن توضع في هذه الأنماط لا يمكن حصرها، فهي لا محدودة.

إنّ نظرية تشومسكي الكاملة كانت الأساس الكبير للمدخل التواصلية. وكما تذكر الأدبيات فإنّ مصطلح الكفاية الاتصالية صاغه هيمز Hymes ليقابل به مفهوم الكفاية عند تشومسكي.

وأما هول Hall 1964، فيعرّف اللغة على أنّها مؤسسة يقوم الأفراد من خلالها بتحقيق التواصل، والتفاعل بينهم، ولها مع ذلك طبيعة صوتية، كما أنّها نظام متفق عليه. وهو ما يتفق مع التعريفات الأخرى، كما يلتقي من حيث المضمون مع تعريف ماري فينوكيرو Finocchiaro 1974 للغة من حيث أنّها تؤدي وظيفتين، هما: التواصل والتفاعل، ليس فقط بين متحدثي هذه اللغة في إطار ثقافتهم، بل أيضاً بين هؤلاء المتحدثين باللغة، وبين الآخرين ممن يتعلمون هذه اللغة.

هذا ويأتي تعريف قاموس وبستر Webster مؤكّداً للتعريفات السابقة من خلال ربط اللغة بعملية التواصل. فاللغة تعمل على نقل الأفكار والمشاعر عن طريق إشارات وأصوات وملامح وعلامات يفهم معناها. (طعيمة رشدي أحمد؛ الناقة محمود كامل، بدون سنة: 2-4).

إنّ هذا الاتفاق الجامع على أنّ اللغة تمتلك القدرة في جعل عملية التواصل ترتقي إلى درجات عالية من التبادل والتفاعل هو ما جعل أرسطو يقول: «اللغة وظيفة عضوية في الإنسان، وهي أساس طبيعي للفضائل والصّلات الاجتماعية والسياسية» (بوطالب عبد الهادي، 2003: 16). كما جعل ديكارت Descartes يخلص إلى القول بأنّ: «وحدها اللغة (سواء أكانت في صورة كلام منطوق أو أي نظام رمزي آخر معادل له) قادرة على صياغة الأفكار وتوصيلها» (في: Jean Lohisse, 2009: 19).

وهذا ما يقودنا إلى التأكيد على الدور الهام الذي تلعبه اللغة في عملية التواصل بما تمتلكه من خصائص جعلت منها أداة ووسيلة للتعبير، والتبادل، والتواصل والتفاعل قد يصعب تواجدها في أيّة وسيلة أخرى.

المراجع:

- 1 بن عسلة عبد القادر، (2009)، مفهوم اللغة ووظائفها،
www.aklaam.net
- 2 جوطالب عبد الهادي، (2003)، الحقوق اللغوية: حق اللغة في الوجود، والبقاء والتطور، دار الكتاب.
- 3 جو عبد الله غلام الله، (1983)، مبادئ في علم النفس الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- 4 جمعة يوسف (1990)، سيكولوجية اللغة والمرض العقلي، عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت.
- 5 حجازي محمود فهمي (1973)، علم اللغة العربية، وكالة المطبوعات، الكويت.
- 6 ضحي السيد عبد الرحيم، (1982)، سيكولوجية الأطفال غير العاديين واستراتيجيات التربية الخاصة، الجزء الثاني، دار القلم، الكويت.
- 7 المعتوم عدنان (2004)، علم النفس المعرفي: النظرية والتطبيق، دار المسيرة للتوزيع والطباعة، عمان.
- 8 حسين حمدي الطوبجي (1988)، تحليل المحتوى في العلوم الإنسانية، القاهرة، دار الفكر العربي.
- 9 سليم عبد الرحيم (1980)، سيكولوجية الأطفال غير العاديين، الكويت.
- 10 - طعيمة رشدي أحمد؛ الناقة محمود كامل (بدون سنة)، مفهوم اللغة ووظائفها. www.isesco.org
- 11 - مجدي أحمد عبد الله، (2003)، السلوك الاجتماعي وديناميكياته، دار المعرفة الجامعية للطبع، الإسكندرية.
- 12 - وحيد أحمد عبد اللطيف (2001)، علم النفس الاجتماعي، دار السيرة للنشر، عمان ، الأردن.

- 13- Ghiglione.R et Richard. J-F (1998), Cours de psychologie :Structures et activités, N°5, 2^{ème} Ed. Dunod, Paris.
- 14- Lazar judith (1993), La science de la communication,2^{ème} Ed. PUF, Paris
- 15- Saussure.F. De (1972), Cours de linguistique générale, Ed.Payot, Paris.
- 16- Jean Lohisse (2009), La communication : De la transmission à la relation,4^{ème} Ed.De Boeck Supérieur