مهارات الاتصال في اللغة العربية بين الموهبة والاكتساب

أ. شفاء مأمون ياسين

دأب الدارسون لـ: (مهارات الاتصال) على تناول مفاهيمها، ومظاهرها، وسماتها بمعزل عن قضيتي: (الموهبة) و(الاكتساب)... ما جعل هذه الدراسات لا تفي بحق تلك المهارات.

ويمكن أن نعد الموهبة من أهم القدرات الإنسانية على الإبداع، ولكنها ليست أساسية؛ لتحقيق تلك المهارات باقتدار؛ لأن اكتساب المهارات يمكن أن يتفوق على الموهبة بدرجات كبيرة إذا ما أُحسن توظيفه توظيفاً صحيحاً. ونحن نؤمن بأن توافرهما معاً يخدم عملية التواصل بشكل سليم.

ولذلك تتجلى أهمية هذا البحث في دراسة تأثير هاتين القضيتين (الموهبة والاكتساب) في مهارات الاتصال في اللغة العربية، كل على حدة، أو مجتمعتين، إذ إنه يبين مدى ضرورتهما وأهميتهما في إنجاح عملية الاتصال بكل مهارة وقدرة. ولا شك أن دراسة هذا الموضوع تحتاج إلى: تقديم الحجج، والبراهين، والأدلة، من خلال الاعتماد على المصادر والمراجع ذات الصلة.

وقد اعتمد هذا البحث على أدوات متنوعة؛ للوصول إلى بعض الحقائق والنتائج، من مثل: الدراسات السابقة حول الموضوع، والمصادر والمراجع التي تناولته، والتجربة والقياس، والمشاهدات والمقابلات، وقد ختم البحث بالنتائج التي توصل إليها، وبعض التوصيات المتصلة بموضوع البحث.

مقدمة:

الاتصال والتواصل ضرورة طبيعية للتفاهم، لا يمكن للناس على ظهر البسيطة التفاهم، وإقامة العلاقات، وإعمار الكون والتعاون في كل المجالات إلا عن طريق التواصل، وحتى يكون هذا التواصل ناجحاً لا بد من اعتماده على مهارات وقدرات لدى جهتي الاتصال: المرسل، والمتلقي، مع ضرورة توافر مقومات للمعلومات المرسلة، مع صلاحية الوسيلة الناقلة. ولا بد من التنبه لأن تكون وسائل الاتصال بأنواعها المختلفة صالحة؛ لتفادي أي معوقات قد تقف حائلاً دون وصول المادة المرسلة بشكل واضح جلي؛ لأن معظم ميادين العمل في كل مكان على اختلافها تعتمد اعتماداً كبيراً على مهارات الاتصال، ولا يخفى علينا أن هذا ينطبق على كثير من المجالات منها: التعليمي، والاقتصادي، والسياسي، والديني... إلخ، ومما لا شك فيه أن الموهبة والاكتساب يلعبان دوراً مهماً في تعزيز مهارات الاتصال وإنجاحها على أكمل وجه، وحري بنا أن نبين في هذا البحث أثر كل منهما في عملية التواصل.

التواصل فطري في الإنسان:

إن الله تعالى خلق السموات والأرض، ﴿وَخَلَقَ اللَّهُ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضَ بِالْحَقِّ وَلِتُجْزَى كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ﴾ (الجاثية:٢٢) ونظم الكون، بسمائه وجباله وأرضه ومائه وإنسانه وحيوانه، وخلق الإنسان في أحسن تقويم، ﴿لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ﴾ (التين:٤) وكلفه بالعبادة، ﴿وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ﴾ (الذاريات:٥٦) والتأقلم مع الحياة الجديدة بالطريقة التي يرتضيها الإنسان، على الرغم من أن الإنسان خلقه الله في كبد، أي: تعب ومشقة ﴿لقد خلقنا الإنسان في كبد﴾ (البلد:٤)... لكنه سبحانه وتعالى هدى الإنسان، وبيّن له طريق الخير من الشر... يقول الله تعالى: ﴿وَهَدَيْنَاهُ النَّجْدَيْنِ﴾ (البلد:١٠). ثم وفر للإنسان سبل الراحة والأمن والأمان والحب والسلام والوئام، يقول الله تعالى: ﴿ وَمِنْ آيَاتِهِ أَنْ خَلَقَ لَكُم مِّنْ أَنفُسِكُمْ أَزْوَاجًا لِّتَسْكُنُوا إِلَيْهَا وَجَعَلَ بَيْنَكُم مَّوَدَّةً وَرَحْمَةً إِنَّ فِي ذَٰلِكَ لَآيَاتٍ لِّقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ﴾ (الروم:٢١)، ثم عمر الله الكون بالشعوب والقبائل للتعارف، والتبادل، والتعاون، والحياة؛ يقول الله تعالى: ﴿ يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُم مِّن ذَكَرٍ وَأُنثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا. إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِندَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ. إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ﴾ (الحجرات:١٣)؛ ولأن الإنسان لا يمكن أن يعيش وحيداً في هذه الدنيا، إذ لا

بد من تضافر الجهود حتى يعمر الكون، وتُؤدى الرسالة، ولا يتأتى ذلك إلا عن طريق اتصال الناس بعضهم ببعض، بوسيلة أو وسائل، تسمى: (مهارات الاتصال)، وهي تمثل الروابط المتينة، والمهارات الوثيقة التي لا يمكن أن تستمر الحياة دونها؛ لأنها تمثل عملية الاتصال الفعلية لتبادل المعلومات، ومناقشة الأفكار، والتعبير عما يجول في خاطر الإنسان؛ ولهذا فهي عملية اجتماعية بالدرجة الأولى، في حياة بشتى أنواعها ومفاهيمها... ولا نريد أن نغوص في التاريخ القديم، لأجل أن نرصد كيف تفاهم الناس وتواصلوا، أو كيف تطورت حياتهم، من الرموز إلى التعبير بالصور إلى النطق وتطور اللغة، وانتشار الكتابة والقراءة. وكل ذلك يؤكد أن الله سبحانه وتعالى فطر الإنسان على إقامة العلاقات مع غيره عن طريق التواصل والتفاهم؛ حول الحياة بشتى مناحيها.

ولكن السؤال الذي يفرض نفسه، هو: هل يتساوى الناس في مهارات الاتصال التي فطروا عليها؟ أو هل يختلفون أو يتفاوتون في مهاراتهم؟ أو هل الموهبة والاكتساب لهما أثر فاعل في الاتصال؟ وهل هناك فرق بين الموهبة والاكتساب في الاتصال ومهاراته؟ أو هل يمكن أن تتوافر الموهبة والاكتساب معاً في الإنسان؟ وأيهما أعلى درجة في التواصل، الموهبة أم الاكتساب؟ هذا ما سنبينه في بحثنا هذا بعد التعرف إلى أركان الاتصال، وبيان مفهوم كل منها.

تنوعت تعريفات الاتصال لدى الباحثين بشكل كبير، فهذا (دينيس ماكويل) عرفه بـ: "الفعل الذي يتصف بأنه عادة، يشير إلى حدوث حدث، أو هو إرسال رسائل، عن أشياء معينة إلى شخص معين، يكون هو المستقبل"، كما عرفه (سميث) و(وليم سن) بـ: "أنه السلوك والخبرات الخاصة بالكائنات التي تتضمن خلق المعاني، والاتصال بصيغة الجمع: يعني عملية نقل المعلومات، أما الاتصال في صيغة المفرد، فيعني رسم عمليات خلق المعاني بين الكائنات (البكري، فؤادة عبد المنعم، الاتصال الشخصي في عصر تكنولوجيا الاتصال، ص٧)، وبالتالي فإن أي تعريف حديث للاتصال، يستند إلى ما قرره علماء الاتصال بأنه أساس العلاقات الإنسانية بما يشمله من رموز بما يشمله من أفكار ويدخل معه التغيرات الحديثة. كما أن عملية نقل الأفكار والأراء والمعلومات أو تبادلها ما بين مرسل ومستقبل من خلال استخدام لغة أو رموز قد تكون مسموعة أو مكتوبة أو مقروءة، أو باستخدام الإشارات أو الحركات،... ومنه الاتصال الذاتي أو الفردي أو الشخصي أو الجماهيري. (المرجع السابق نفسه، ص١٠)

مهارات الاتصال:

اعتاد الباحثون على تقسيم مهارات الاتصال إلى أربعة أقسام (الاستماع، والتحدث، والقراءة، والكتابة)، ورتبوها ترتيباً منطقياً، وجعلوا بينها روابط ووشائج، يصعب الفصل بينها، وكأن كل قسم لا يقوم بذاته، ولا تتم مظاهره، وتتوافر مقوماته إلا باعتماده على ما يليه بهذا الترتيب الذي ارتضوه لهذا التقسيم، ولكننا نرى أن كل مهارة من هذه المهارات قائمة بذاتها، لها مظاهرها ومقوماتها وخصائصها، وقد تتحقق دون اعتمادها على غيرها، ولا شك أن التسلسل المنطقي الذي ذهب إليه الباحثون قد يكون مجدياً إذا تمت عملية التواصل بأركانها دون معوقات أو صعوبات... ولهذا سنقسم هذه المهارات إلى قسمين، وكل قسم منهما إلى موضوعين، وذلك على النحو الآتي:

أ) القسم الأول: الاستماع، التحدث.

أ) القسم الثاني: القراءة، الكتابة.

وهذا التقسيم يساعدنا على الفصل بين القسمين، إذ ليس بالضرورة أن يعتمد الأول على الآخر، أو الآخر على الأول، على الرغم من وجود العلاقة المنطقية بينهما كما ذكرنا، وهذا يدفعنا بكل اطمئنان أن نقول: يمكن أن يتحقق القسم الأول، دون وجود للقسم الآخر، أو يمكن أن يتحقق القسم الثاني دون حاجة إلى القسم الأول. والجدير بالذكر أنه ليس بين هذه الأقسام تضاد، إنما هو مجرد اختلاف، وقد تتضافر مع بعضها بعضاً؛ لتتحقق مهارة الاتصال.

والشواهد على ذلك كثيرة لا يمكن حصرها، منها: الرسول -صلى الله عليه وسلم- الذي علم العالم كيف يكون الاستماع، والمنطق في التحدث، وحث على العلم والتعليم، على الرغم من أنه لم يقرأ ولم يكتب، وانتقل إلى الرفيق الأعلى وهو أميّ، وتروي مصادر الحديث أن الرسول -صلى الله عليه وسلم- كان في "غَارِ حرَاء، فَجَاءَهُ الْمَلَكُ، فَقَالَ: اقْرَأْ، قَالَ: مَا أَنَا بِقَارِئٍ. قَالَ: فَأَخَذَنِي، فَغَطَّنِي حَتَّى بَلَغَ مِنِّي الْجَهْدَ، ثُمَّ أَرْسَلَنِي، فَقَالَ: اقْرَأْ. قُلْتُ: مَا أَنَا بِقَارِئٍ، فَأَخَذَنِي فَغَطَّنِي الثَّانِيَةَ حَتَّى بَلَغَ مِنِّي الْجَهْدَ، ثُمَّ أَرْسَلَنِي، فَقَالَ: اقْرَأْ. فَقُلْتُ: مَا أَنَا بِقَارِئٍ، فَأَخَذَنِي فَغَطَّنِي الثَّالِثَةَ، ثُمَّ أَرْسَلَنِي، فَقَالَ: ﴿اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ. خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ.

اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ﴾ (البخاري، صحيح البخاري١/٣)، فالقراءة ليست من شيء مكتوب؛ إنما القراءة عن ظهر قلب، أي: من المحفوظ في الذاكرة، ذلك أن جبريل -عليه السلام- كان يقرأ القرآن على النبي صلى الله عليه وسلم من غير كتاب. وهناك شواهد نسمعها ونراها ونشاهدها في مجتمعاتنا، فإننا نرى نوّابا، وأعضاء مجالس، وعُمُد في الريف المصري مثلاً، يحسنون الاستماع، ويتحدثون بطلاقة، لكنهم أميون لا يقرؤون ولا يكتبون، ولا غرابة في ذلك، لأن هذه الظاهرة تنتشر في دول العالم الثالث، أو الدول النامية، والمناطق النائية التي تنتشر فيها الأمية، لا سيما في الدول الإفريقية الأشد فقراً، وهذا يؤيد رأينا الذي ذهبنا إليه من أنه ليس بالضرورة من يتقن المهارتين: الاستماع والتحدث، أن يتقن المهارتين: القراءة أو الكتاب، أو العكس، على ألا يفهم أنهما متنافران أو متضادان، فلا تعارض بينهما، فلكل مهارة وظيفتها وخصائصها.

والمهارة، هي القدرة، واحدة المهارات، والمقصود بها: تحويل المعرفة إلى سلوك عن طريق التدريب عليها، وتعزيز التدريب مرات ومرات، ومناقشتها، وتحليلها، وتفسيرها، وتعليلها، وجعلها قابلة للفهم والاستيعاب. (الفيصل، سمر روحي، وآخر، مهارات الاتصال في اللغة العربية، ص١٤) ويذهب الدكتور الفيصل إلى القول: "فالمهارة إذن تحتاج إلى تدريب بعد توفر الموهبة والرغبة والنصح؛ لكي تترسخ عند الإنسان، وتصبح سلوكاً لديه". (المصدر السابق نفسه، ص١٤). والسؤال: كيف يكون الأمر إذا لم تتوافر الموهبة؟ وهل كل الناس يملكون الموهبة؟ الجواب بلا شك سيكون بالنفي، ذلك أن غير الموهوب بحاجة إلى مضاعفة الجهود، وبذل مزيد من الوقت، وتوفير بعض المهارات التي تؤهله إلى المقاربة مع مهارات الموهوب.

أما الاتصال فـ"هو الطريقة التي تنقل المعرفة والابتكار بواسطتها من شخص أو جهة، إلى شخص آخر أو جهة أخرى، بقصد التفاعل أو التأثير المعرفي أو الوجداني، في هذا الشخص أو إعلامه بشيء، أو بقصد تبادل الأفكار والخبرات والارتقاء بالمستوى الجمالي أو القيمي، أو الإقناع أو الترفيه" (المصدر السابق نفسه، ص١٤).

إن أركان الاتصال حلقات يتصل بعضها ببعض اتصالاً وثيقاً، يصح الاتصال بوجودها، ويختل الاتصال بفقدان أحدها، وهذه الأركان ثلاثة، هي: (المرسل): وهو الذي يرسل المعلومات أو البيانات بأية وسيلة، و(المرسل إليه): وهو الذي يستقبل تلك المعلومات أو البيانات بأية وسيلة، و(المادة): هي تلك المادة المرسَلَة من المرسِل إلى المرسَل إليه، و(اللغة)، و(الوسيلة أو الأداة)، وقد يكون الاتصال وجهاً لوجه، وقد يكون عبر وسائل الاتصال الحديثة على اختلافها، وبشتى الطرق... ولا بد من توافر هذه الأركان حتى تتحقق عملية التواصل وغايتها؛ لتكون تامة الأوجه، كاملة الأركان، تامة الأسس، فإذا اختل أي ركن من هذه الأركان، فإن عملية التواصل لن تحقق أهدافها، لأن المعوقات حالت دون ذلك.

وللاتصال أهمية كبيرة في هذه الحياة كما بينا آنفاً، ولا سيما أنه وسيلة التواصل والتخاطب والتفاهم والتفاعل بين الجهات المختلفة، وهو عملية مهمة للتنسيق والتنظيم في مجالات كثيرة، وأنشطة متعددة؛ لتحقيق أهداف وغايات فردية أو مجتمعية، وهو جوهري للقيام بكل العمليات التي تخرج عن نطاق قدرة الفرد الذي يمكن أن يقوم بعمل ما دون حاجته إلى التواصل مع الآخرين، إلا أن الفرد لم يكن بما هو عليه من عَدَم، بل أخذ كل مهاراته وقدراته من خلال أركان الاتصال، ومهارات الاتصال.

وهناك من يحدد أشكال الاتصال بـ: (انظر: سلام، عازة، مهارات الاتصال، ص٢٤ وما بعدها)

أ) اتصال شخصي شفوي: وتقسم الدكتورة عازة هذا القسم إلى: (لفظي) وترى أنه يؤثر بنسبة(٧٪) في الاتصال، و(غير لفظي) وتقسمه إلى (نبرة الصوت) وتؤثر بنسبة (٣٨٪) في الاتصال، و(لغة الجسم والإيماءات الجسدية) وتؤثر بنسبة (٥٥٪) في التواصل.

ب) اتصال مكتوب: ويتطلب ذلك شروط كثيرة منها: معرفة المستهدَف، تنظيم الأفكار، والتنسيق، وعدم الغموض، وسلامة اللغة.

ت) اتصال من خلال لغة الجسد، مثل: تعبيرات الوجه وما فيه من جوارح، وإشارة اليدين، وحركة الجسم...

ث) اتصال إلكتروني: أي وسائل الاتصال الحديثة.

ومهارات الاتصال كما هو معروف، هي:

١) مهارة الاستماع:

وهي مهارة يجب أن تتوافر في

الجهة المستقبلة، لا سيما إذا كانت الأداة المستخدمة في عملية الاتصال المحادثات الشفهية، سواء أكان ذلك محادثة مباشرة وجهاً لوجه، أم عبر الهاتف، أم من خلال وسيلة من وسائل الاتصالات الحديثة...

وما دمنا نتحدث عن مهارة الاستماع فحري بنا أن نذكر الفرق بين: السَّمع، والسَّماع، والاستماع، والإنصات (للمزيد من التفصيل: ابن منظور، لسان العرب، الزبيدي، تاج العروس، "سمع ونصت"):

- السَّمع: حاسة، وعضواها الأذنان، والسَّمْعُ: حِسُّ الأُذُن والأُذُنُ، وما وَقَرَ فيها من شيء تَسْمَعُه، ويكونُ للواحد والجَمْع، ج: أَسْماعٌ وأَسْمُعٌ جج: أسامِعُ. والسمع: أيضا اسم الآلة التي يسمع بها، والسمع، أول حاسة تعمل بعد الولادة.
- والسَّمع: هو إدراك المسموع.
- السَّماع : وصول الصوت إلى الأذن دون قصد أو انتباه ودون استيعاب.
- الاستماع: استقبال الصوت مع الانتباه، والإفادة منه بالإصغاء إليه، وفهمه، وهو الوسيلة الأكثر استخداماً بين وسائل الاتصال.
- الإنصات: هو استقبال الصوت مع شدة الانتباه، والتركيز؛ لهدف ما أو غرض ما. والإنصات السكوت مع الاستماع، يقال: نصت، وانصت، وانتصت، بمعنى واحد، والفرق بين الاستماع والإنصات قريب جداً، فالإنصات استماع ولكن بدرجة أكبر منه، ودون انقطاع أو تشتيت، فكل انصات استماع وليس كل استماع إنصات.
- الإصغاء: هو طلب إدراك المسموع، يقال: صغا يصغو: إذا مال وأصغى غيره. والإِصْغَاءُ: الاسْتِماع، تَقول: أَصْغَيْتُ إليه سَمْعي، وصَغَيْتُ إلى حَدِيثه وصَغَوْتُ.
- الإنصات عملية ذهنية معقدة أكثر من الاستماع، فهي تحتاج إلى طاقة ونظام، فالإنصات مهارة مكتسبة، أول خطوة فيها أن تدرك فيها أن الإنصات الفعال عملية إيجابية ومعلنة، وليست سلبية أو مجهولة، فالمستمع الجيد(المنصت) لا يجلس هادئاً ويترك عملية الإرسال تتم دون جهد. (مادلين بيرلي ألن، الإنصات فهم ما وراء الكلمات، ص١٤)
- ولا بد للإنسان أن يحسن الاستماع الذي يؤدي إلى الفهم والاستيعاب، ويطبق القواعد الخاصة بذلك من حيث: الانتباه، والتركيز، وعدم الانشغال بأي شيء سوى الاستماع، وإشعار المرسل أن كل الحواس معه قلباً وقالباً... ولاشك أن الإنصات الجيد يعد وسيلة فعالة في كسب ود المتحدث، وتهدئة انفعالاته، كما أنه يبني جسور الثقة المتبادلة بين الطرفين(المرسل والمستقبل)، فعندما يدرك المتحدث أنه يتحدث أمام مستمع منصت وجيد، وليس شخصاً يتربص به، ويتصيد أخطاءه، أو يصدر عليه وابلاً من الأحكام المتعسفة، فإنه يتحدث بحرية، ويقدم أفكاراً بناءة، ومقترحات فعالة وجديدة، كما أنه يقدم معلومات أكثر، ويخفف من حدة العديد من المشكلات، وترى الباحثة (مادلين بيرلي) أن الكلام أو الحديث لعبة مشتركة بين المتحدث والمستمع تتم في مواجهة قوى التشويش والارتباك، وإذا لم يبذل كلاهما الجهد، فإن تحقيق الاتصال فيما بينهما يصبح أملاً ضائعاً. (مادلين بيرلي ألن، الإنصات فهم ما وراء الكلمات، ص١١). ويرى بعض الباحثين أن الإنصات يستخدم كوسيلة او مهارة للحصول على المعلومات أكثر مما تستخدم مهارتا القراءة والكتابة؛ ذلك لأن الإنصات هو أبسط وسيلة يتعارف عليها الجميع" (المرجع السابق نفسه، ص١٤). ومن الخطأ بمكان أن يعتقد الناس أن الإنصات هو الاستماع نفسه، لكن الإنصات هو التركيز الأكثر والأشد انتباهاً من الاستماع؛ لذلك فقد فصلت الآية الكريمة بين المصطلحين: (الاستماع والإنصات)؛ للدلالة على أن الإنصات أقوى في التركيز وأعمق في التفكير، وأدعى إلى إعمال العقل في تدبر الآيات الكريمة، قال تعالى: (وإذا قرئ القرآن فاستمعوا له وأنصتوا لعلكم ترحمون).(الأعراف:٢٠٤).
- ولاشك أن الإنصات غير الجيد يولد العديد من المشكلات أثناء عملية التواصل، حيث يؤدي أحياناً إلى سوء الفهم، وإيذاء المشاعر، والآراء المتضاربة، بالإضافة إلى خسران المعلومات المهمة، والإحباط، وإضاعة الفرص في تنمية العلاقات على المستوى الشخصي والوظيفي؛ لذلك كان من المهم والضروري أن يعتاد الإنسان على المران على اكتساب مهارة الإنصات، والاستماع الجيد؛ لأن مهارة الاستماع يمكن أن تكتسب من خلال العادة، والتعود، والتدريب والتمرس، طلباً لكسب ود الآخرين، بناء على القاعدة التي تقول: " أنصت يحبك الناس"، ولأنها مع التدريب والمران تصبح

عادة محمودة، تؤدي إلى العديد من الإيجابيات التي سبق الحديث عنها.

٢) مهارة التحدث:

التحدث مهارة مركبة، يسهم فيها إتقان اللغة والقدرة على التلاعب بالأساليب وتوظيفها، والمرونة في تبديل مواقع الكلام وتغييرها، والانتقال بها من فكرة إلى أخرى، فضلاً عن القدرة على توظيف حركات الوجه واليدين، في أداء المعاني وتوكيدها. (الفيصل، سمر روحي، مهارات الاتصال في اللغة العربية، ص١٧).

فالمحادثة عبارة عن أصوات تمثل كلاماً معبراً عن النفس وما يجول بداخلها من انفعالات وأحاسيس، وما يدور في العقل من أفكار، بحيث يعبر عن المعلومات أو البيانات المستهدفة، ولا شك أنها من أهم المهارات.

وإذا كان الاتصال عن طريق الكتابة أو الهاتف البرقي، فلا يشترط فيهما التحدث، إذ إنه من الممكن أن يكون المرسِل أبكم، أو عنده عيوب في النطق، أو لا يحسن التحدث، ففي هذه الحالة عليه أن يمتلك مهارة الكتابة، وقد نجد أن المرسل أبكم، لكنه يمتلك مهارة الكتابة بكل خصائصها؛ ما يجعله متفوقاً على من يملك مهارة التحدث.

فالاستماع والتحدث يشكلان نسبة (٧٥٪)، وهي النسبة الأهم والأكبر في التواصل مع الآخرين. وهناك نسب أخرى حددها العلماء فيما يتعلق بلغة الجسد، فقد توصلت الدراسات إلى نتائج من أهمها: أنه عندما يتم الاستماع لمتحدث ما، فإن المتلقي يركز على العملية الإرسالية من ضمن ثلاثة أمور، وهي: (١) نبرة الصوت الذي يسمعه، ولغة الجسد والحركات التي يشاهدها بعينيه. (٢) والكلمات والألفاظ، أو المعاني، والأفكار التي يريد المرسل أن ينقلها إلى المستقبل. (مادلين بيرلي ألن، الإنصات فهم ما وراء الكلمات، ص١٤ وما بعدها). وتشير العديد من الدراسات إلى أن:

أن نسبة نبرة الصوت: تشكل (٣٨ ٪)

ونسبة الكلمات والألفاظ، أو المعاني، والأفكار: تشكل (٧٪)

وأن نسبة لغة الجسد والحركات التي يشاهدها بعينيه: تشكل: (٥٥٪)، (المرجع السابق نفسه، ص١٢ ومابعدها). مايعني أن لغة الجسد وحدها كفيلة على إيصال المعنى المراد للمستقبل، فيما لو كان المرسل أبكما. كما كشفت تلك الدراسات أن الوقت الذي يمضيه الإنسان في عملية الاتصال، يمضي أغلبه في الإنصات، إذ يشكل الاستماع ما نسبته (٤٠٪)، ويشكل التحدث نسبة تقدر ب(٣٥٪)، أما القراءة فتشكل نسبة: (١٦٪)، والكتابة (٩٪).

بمعنى أننا قد لا ندرك أن الإنصات على قدر كبير من الأهمية، بمعنى أنه يشكل (٤٠ ٪) لكن الحقيقة أننا نقضي تقريباً (٧٠٪) من الساعات التي نستيقظ بها أو نكون فيها في حالة انتباه، فيكون الاتصال الشفوي، وهو الذي يعول عليه بشكل كبير في عملية التواصل والاتصال. (مادلين بيرلي ألن، الإنصات فهم ما وراء الكلمات، ص١٤).

وكثيراً ما يقضي المديرون أوقات أيامهم في الإنصات إلى المتعاملين أو الموظفين؛ ما يحقق نسبة عالية في نجاح تعاملاتهم مع الشركات أو المؤسسات الأخرى. إلا أن الإنصات غير الجيد يولد الكثير من المشكلات التي نحن في غنى عنها، مثل: سوء الفهم، وإيذاء المشاعر، وإضاعة الفرص، والتعليمات المتضاربة، فقدان المعلومات المهمة، وقد يولد الإحراج للطرف الآخر، والإحباط، ويضيع الفرصة على المستوى الشخصي والوظيفي.

٣) مهارة القراءة:

يعد الوعي المتنامي لمهارات التواصل من أشد احتياجات الإنسان في هذا العصر، فالتواصل بين المجتمعات يؤدي إلى نقل الثقافات من وإلى الآخر؛ وهذا بدوره يؤدي إلى اكتشاف فوائد جمة، وتمكين الأساس المعلوماتي من مجتمع إلى آخر، ويضيف خبرات وثقافات ومعلومات بشكل عال، وهذا بالتالي يثري عقول أبنائنا، من خلال القراءة، وكلما تقدمت أمة ما، تعاظم مقدار ما يجب قراءته، من أجل حياة ناجحة.

فالقراءة هي: "تحليل الرموز اللغوية المكتوبة، وإعادة تركيبها؛ لفهم المعنى الذي رغب الكاتب في إيصاله إلى القارئ"، (الفيصل، سمر روحي، وآخر، مهارات الاتصال في اللغة العربية، ص١٠١).

وهي إذن: تتبع الكلمات نظراً أو بنطق أو بغيره، مثل اللمس للمكفوفين، أو هي عملية فكرية عقلية هدفها الفهم، ثم نقلها إلى دلالتها أو معانيها.

إن تعلّم القراءة مهمة معقدة وتستهلك الكثير من الوقت، فهي: ملتقى التواصل؛ لأنها تمنح القارئ فيضاً من الفوائد الممكنة، ونحن نعيش في عصر الانفجار العلمي؛ مايجعل العالم يبدو وكأنه قرية صغيرة، تتسارع فيه الأحداث والأخبار في

هذا العصر؛ ما يتطلب التواصل من خلال القراءة بشكل كبير جداً.

ويعبر "دان لاسي" عن أهمية القراءة بقوله: "إذا كان الناس بشراً؛ لأنهم يستطيعون التحدث، فهم متحضرون؛ لأنهم يحسنون القراءة"، (نقلاً عن المرجع السابق نفسه، ص ح).

إن أبناءنا مطالبون بشكل كبير بالتوسع والاستزادة من القراءة، مع زيادة تطور الحياة وتعقيداتها؛ لمواكبة العصر والتطور، ولن يتسنى لهم ذلك إلا من خلال القراءة والبحث، والاطلاع والفهم... وكلما تقدمت أمة ما، تعاظم مقدار ما يجب قراءته من أجل حياة ناجحة، فالحياة في تطور مستمر، والعلم في تسارع متزايد، وجيل اليوم يدرك في ساعة ما لا يدركه علماء كثيرون في عصور سابقة؛ لذا فإن عملية القراءة اليوم باتت معقدة، وتتطلب وقتاً وجهداً كبيرين. والموهبة في القراءة تحتاج إلى توجيه ورعاية دائمين؛ لكي تحقق أهدافها المرجوة؛ لأن القدرة على القراءة تحتاج إلى عمليات ذهنية وحركية، وعقلية؛ ولكي يتمكن الإنسان من القراءة فلا بد أن تتوافر فيه ملكة النضج العضوي، لأعضاء النطق والرؤيا، وكذلك البيئة الاجتماعية والنمو العقلي، والثروة اللغوية التي تعين القارئ على الفهم، ومع التدريب والمران، والممارسة والاستمرار، تتعزز لدى الإنسان مهارة القراءة، إلى أن تصبح موهبة حقيقية.

وتقسم القراءة من حيث النوع أو الشكل والأداء: إلى:

١- القراءة الصامتة: وهي القراءة التي يتم من خلالها تفسير الرموز الكتابية، وإدراك مدلولاتها، ومعانيها في ذهن القارئ، دون إحداث صوت، أو همهمة دون تحريك الشفاه، أي تكون من خلال النظر بالعين إلى الرمز المكتوب، والنشاط الذهني الذي يستثيره المنظور إليه من تلك الرموز، فالقارئ الصامت، يقرأ لنفسه ويركز جهده حول المقروء.

٢- القراءة الجهرية: وهي التي تتم من خلال ترجمة الرموز المكتوبة إلى ألفاظ منطوقة، وأصوات مسموعة، متباينة الدلالة، ولها ثلاث مراحل: (الرؤية للرمز المكتوب)،(ثم النشاط العقلي لإدراك المعنى)، ثم (التلفظ بالصوت التي يعبر عنها ذلك الرمز)، وفي هذا النوع من القراءة، يقوم القارئ ببذل جهد مضاعف، وتحتاج إلى التركيز، والاستيعاب، وفوق إدراكه للمعنى فهو يبذل جهداً في تطبيق قواعد التلفظ، من مثل: إخراج الحروف من مخارجها الصحيحة، والنطق السليم للكلمات، مع ضرورة الفهم ومراعاة علامات الترقيم، ونوع الجمل والكلمات، وسلامة بنية الكلمات، وضبط أواخرها؛ لأن تغيير ضبط الكلمات بالحركات المناسبة يؤدي إلى اختلال المعنى، ويفقد معناها، فقلب فتحة إلى ضمة، قد يضيع جهد أمة. عدا الصوت الذي يبذله القارئ في نغمات الصوت ونبرات الصوت، وهذا يتطلب وقتاً وجهداً أكبر؛ لأن القارئ يتوقف أثناءها للتنفس؛ لذلك اختلف العلماء في تحديد القراءة الأفضل للطالب عند الدراسة، ففريق يرى أن القراءة الصامتة أدعى للتركيز وأفضل للحفظ والمذاكرة، ومنهم من يرى أن القراءة الجهرية أفضل؛ لأن القارئ يشرك أكثر من مهارة التحدث، إذ إنه يبصر ويسمع ويتكلم معاً؛ مايجعل الشيء المقروء أكثر فهماً أشد تركيزاً. (الفيصل، سمر روحي، وآخر، مهارات الاتصال في اللغة العربية، ص١٠١، ١٠٢ومابعدها).

٣- القراءة المسموعة: وهي التي يستقبل فيها الإنسان المعاني والأفكار الكامنة وراء ما يسمعه من ألفاظ وعبارات التي ينطق بها القارئ قراءة جهرية أمامه، أو المتحدث في موضوع معين؛ لذلك فهو يقرأ ويستمع،إلى النصوص المترجمة فيرى بعض الرموز والإشارت، ويسمع أو يرى الترجمة المسموعة، وهذه القراءة تحتاج إلى حسن الإنصات، ومراعاة آداب الاستماع، وعدم المقاطعة، أو التشويش، وملاحظة نبرات الصوت المنبعث، وطريقة الأداء اللفظي لما يُقرأ. والموهبة ههنا تلعب دوراً كبيراً في السرعة القرائية، وحسن الاستماع، والاستيعاب العميق. أما القراءة من حيث الغرض، فمنها: القراءة السريعة: (مثل قراءة العناوين والإعلانات)، والقراءة التحليلية: (مثل تحليل النصوص الأدبية وغيرها)، والقراءة الناقدة: (للحكم على العمل)، والقراءة بهدف جمع المعلومات: (مثل جمع البيانات، والإحصائيات، والمادة العلمية، والاستبانات)، والقراءة بهدف المتعة الأدبية: (مثل قراءة القصص، والحكايات). وغيرها...

(المرجع السابق نفسه ص١٠٣). وأعتقد أن علاقة مهارة القراءة بالموهبة والاكتساب، قوية إلى حد ما؛ لأن اكتساب عادة القراءة يتطلب تدريبات وتمرينات عملية بشكل مستمر؛ كي تصبح في المستقبل موهبة أو ميلاً أو طابعاً عند القارئ، كما أن الإنسان الذي يريد أن يوصل رسالة إلى الآخرين، لا بد أن يكون قد خبرها، وجربها، وتعاطى معها؛ كي تكون أشد تأثيراً وأقوى تركيزاً، وأعمق تفكيراً. وقد لفتت الدراسات المبكرة إلى جانبين مهمين للقراءة، وهما السرعة والفهم، وهناك مفهوم آخر للقراءة يزعم أن القارئ لايفهم المعنى الذي يقصده الكاتب فحسب، لكنه يتمعن في دلالات الأفكار المعروضة؛ ليحللها بشكل نقدي، ويطبقها في حل المشكلات

٤- مهارة الكتابة: معروفة في القديم والحديث، لها وسائلها وسماتها وخصائصها ومظاهرها، ويعرفها ابن خلدون بقوله: "إن الخط والكتابة من عداد الصنائع الإنسانية، وهو رسوم وأشكال حرفية تدل على الكلمات المسموعة الدالة على ما في النفس. فهو ثاني رتبة من الدلالة اللغوية، وهو صناعة شريفة، إذ الكتابة من خواص الإنسان التي يميز بها من الحيوان. وأيضاً فهي تطلع على ما في الضمائر وتتأدى بها الأغراض إلى البلاد البعيدة فتقضي الحاجات، وقد دفعت مؤنة المباشرة لها ويطلع بها على العلوم والمعارف وصحف الأولين وما كتبوه من علومهم وأخبارهم فهي شريفة بهذه الوجوه والمنافع". المندورة، أبوعبد الله السعيد، مقدمة ابن خلدون، ص٨٧) وكما يلاحظ أنها عملية علمية عقلية معقدة. والكتابة أنواع، منها: الوظيفية (تهتم بالحقائق)، والإبداعية التأثيرية (الأدب بأجناسه)، والوظيفية الإبداعية (المقالة والتقرير والبحث العلمي)، ولكل نوع منها خصائص وسمات، ومن أهم أهدافها: مهارة التعبير عما يجول بخاطر الكاتب من أفكار، وما يشعر به من أحاسيس وانفعالات، إما بلغة مباشرة، أو بلغة دلالية معبرة قادرة على توصيل تلك الأفكار والأحاسيس. ويرى د. غازي براكس، أن فن الكتابة هو أساس العمل الإنشائي العالي، وهو نوعان: (الكتابة الصحيحة)، و(الكتابة الجمالية)، وهذه الكتابة هي التي يقصدها الكاتب، والتي تعنى بتجويد الألفاظ، وزخرفة المعاني،(غازي، براكس، فن الكتابة الصحيحة، ص٧).والكتابة الجمالية تعتمد على الموهبة والحس الأدبي المرهف، ومع تطورها والاعتناء بها، يصل الكاتب إلى مرحلة الإبداع والكتابة الجاذبة.

والجدير بالذكر أن لكل مهارة من هذه المهارات سمات، وخصائص، وظواهر، وشروطاً، وأي خلل في هذه الأركان أو المهارات فإنه يعد من الصعوبات والمشكلات والمعوقات التي تحول دون أن يحقق الاتصال أهدافه. ونعتقد أن كل مهارات الاتصال قائمة على الموهبة أو الاكتساب، أو اجتماعهما معاً في شخص واحد، فما معنى كل منهما؟

الموهبة:

لا نريد أن نسهب في تناول المعاني اللغوية والاصطلاحية للموهبة، ولكننا سنشير إلى بعض منها، فمن معاني الموهبة: غدير ماء صغير، والاستعداد الفطري لدى المرء؛ للبراعة في فن أو نحوه (المعجم الوسيط، باب الواو ١٠٥٩/٢) وما يهمنا ههنا هو معنى: "الاستعداد الفطري" الذي يدل على مهارة وقدرة، تُميّز صاحبه من غيره. والموهوب ذو قدرات عالية جداً، يتميز بحدة الذكاء؛ ما يجعله متفوقاً في الأعمال الدراسية، والمدرسية؛ والأكاديمية وغيرها، والتي تتطلب مثل هذا المستوى من الذكاء. وقد ذهب بعض الباحثين إلى أن الموهوبين يتمتعون بذكاء عال لا يقل عن (١٤٠٪)، إذ جعل الذكاء شرطاً أساسياً في العبقرية والإبداع، بمعنى أن كل عبقري موهوب، وليس كل موهوب عبقري. (القذافي، رمضان محمد، رعاية الموهوبين والمبدعين، ص١٤) وهذه نتيجة حتمية، يؤكدها المنطق الذي لا يقبل الشك.

والله تعالى خلق الكون قائماً على الاكتساب، ولو جعل الله تعالى المهارات قائمة على المواهب، لكان الناس يعيشون في تخبط؛ لأنه لا يشترط بالضرورة لكل إنسان أن يكون موهوباً، فالموهبة نعمة من الله تعالى، لا تكون إلا لقلة من الناس، ولا تأخذ درجة العموم أو الشيوع بين الناس، بل هي صفة فريدة محدودة، تكاد تكون محصورة على فئة من الناس، فهي منحة ربانية؛ لذلك فقد قال تعالى: ﴿وَرَفَعْنَا بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ﴾(الأنعام: ١٦٥)، وقال سبحانه وتعالى:﴿انْظُرْ كَيْفَ فَضَّلْنَا بَعْضَهُمْ عَلَى بَعْضٍ﴾ (الإسراء:٢١) وغيرهما كثير.

وهناك من قسم مصطلح "الموهبة" إلى أربع مراحل متداخلة:

مرحلة ارتباط الموهبة بالعبقرية كالقوة الخارقة، مثل: الحكيم والعبقري.

١- مرحلة ارتباط الموهبة بالأداء المتميز، في ميدان من الميادين كالفروسية، والشعر والخطابة.

٢- مرحلة ارتباط الموهبة بنسبة الذكاء، كما تقيسها بعض الاختبارات الفردية مثل اختبار ستاند فورلد بينييه) واختبار (وكسلر) في مطلع القرن العشرين.

٣- مرحلة اتساع مفهوم الموهبة؛ ليشمل الأداء العقلي المتميز. ومنهم من جعل الإبداع أحد معايير الحكم على الإبداع. (المرجع نفسه، ص١٣)

إذن الموهبة هي الاستعداد الفطري عند الإنسان وقدرته على التفاعل مع القيم الجمالية والفنية... وهي طبعٌ طبعَ الإنسان عليه الإنسان وفطر، وهي أساس في (الفطنة). (للمزيد من التفصيل، مناع، هاشم، بدايات في النقد الأدبي، ص٩٤).

ولا شك أن "الموهبة والإبداع عطية من الله تعالى لكثير من الناس، وهي بذرة كامنة إما أن تزهر وتثمر، أو أن تذبل فتموت، والموهبة بذرة كامنة موجودة وموجهة من الأعماق، تنمو وتثمر، أو أن تذبل وتموت، كل حسب بيئته الثقافية، ووسطه الاجتماعي، وعادة ما يكون الأطفال هم الثروة التي نعيش من أجلها، ولإيجاد ثمرة الموهبة علينا إذن أن نكتشفها؛ لننميها." (السويدي، هنادي ناصر، دليل الطريق إلى الموهبة، ص١٤)

وقد بينت أحدث الدراسات أن نسبة المبدعين الموهوبين من الأطفال من سن الولادة إلى السنة الخامسة من أعمارهم تكون نحو (٩٠٪)، وعندما يصل الأطفال إلى سن السابعة تنخفض نسبة المبدعين منهم إلى (١٠٪)، وما أن يصلوا إلى سن الثامنة حتى تصل النسبة إلى (٢٪) فقط؛ ما يشير إلى أن أنظمة التعليم والأعراف الاجتماعية تعمل على إجهاض المواهب، وطمس معالمها، مع أنها كانت قادرة على تطوير الموهب أو الحفاظ عليها أو حتى تنميتها. (السويدي، هنادي ناصر، دليل الطريق إلى الموهبة، ص١٥).

ونحن نؤمن كل الإيمان بأن الموهبة من الله، يعطيها لمن يشاء دون غيره، ولا يستطيع الإنسان أن يخلق موهوباً، مهما أوتي من قوة وقدرة ومهارة، ذلك أنها فطرية كما أشرنا آنفاً، وقد يذهب قائل إلى أن الموهبة قد تكون مكتسبة، نقول: لا يمكن تعميم هذه الظاهرة ألبتة، ولكن يمكن أن تظهر في إنسان في مرحلة عمرية ما، لا سيما في مرحلة الشباب أو الكهولة، فيعتقد أن هذا الإنسان قد امتلك الموهبة في تلك المرحلة اكتساباً، ثم يبني عليها دراسات وأبحاثاً، فلو أخذنا مثلاً الشاعر الجاهلي (النابغة الذبياني) وبحثنا عن السبب في تسميته بـ(النابغة) لوجدنا أن المصادر تؤكد أنه نبغ بالشعر بعدما أسنّ، فأصبح أحسن الشعراء ديباجة شعر، وأكثرهم رونق كلام، وأجزلهم بيتاً.(ابن قتيبة، الشعر والشعراء، ص٧١. وابن دريد، الاشتقاق، ص٢٨٧). فهذه ظاهرة فريدة، لا يمكن أن تكون ناتجة عن موهبة مكتسبة، لكنها موهبة مختزنة منذ الطفولة، ولم يكن قد حان وقت اكتشافها إلا في مرحلة متقدمة في السن، شأنها شأن المعدن الثمين المهمل الذي لا تعرف حقيقته إلا بعد الكشف عنها، وإزالة ما ران عليها من تراكمات، ولذلك لا نؤيد القائلين بأن الموهبة يمكن أن تكون مكتسبة.

فالموهوبون إذن هم من يتمتعون بذكاء عال لا يقل عن (١٤٠٪)، ويجعل الذكاء شرطاً أساسياً في العبقرية والإبداع، بمعنى أن كل عبقري موهوب، وليس كل موهوب عبقري. .(القذافي، ص١٤)؛ لذا فإننا نستطيع أن نقول: إن الموهوب ذو قدرات عالية جداً، ويتميز بحدة الذكاء؛ مايجعله متفوقاً في الأعمال الدراسية، والمدرسية؛ والأكاديمية التي تتطلب مثل هذا المستوى من الذكاء.

كما أنني أعتقد أن القدرات والمهارات يمكن أن تكون متوافرة عند كثير من الناس؛ ولذلك يعتقد بعض الباحثين أنها نوع من الموهبة، ولكننا لا نذهب هذا المذهب، بل نقول: إن القدرات والمهارات مكتسبة، تؤهل صاحبها إلى أن يكون مبدعاً، وتبوئه إلى أن يكون في مرتبة عالية من الإبداع والبراعة، ذلك أنه حقق كل هذا بالدربة، والتجربة، والخبرة، والمران، ما يجعلنا نفكر أنها موهبة، والأمر ليس كذلك، إلا أن الموهوب يظل بحاجة إلى صقل تلك الموهبة بالثقافات التي يكتسبها.

الاكتساب:

الاكتساب: الطَلَب، والتصرف، والاجتهاد في الحصول على الشيء. (ابن منظور، اللسان، كسب، والزبيدي، تاج العروس، كسب). إذن هو ما يكتسب بالمران والتجربة، وهناك فرق بين الكسب والاكتساب، انظر قول الله تعالى: ﴿لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ﴾ (البقرة:٢٨٦)، فهنا تعبير عن الحَسَنةِ

بكسبت، وعن السَّيِّئةِ باكْتَسَبَتْ؛ لأَنّ معنى كَسَبَ دون معنى اكْتَسَبَ، لما فيه من الزِّيَادة، وذلك لأنّ كَسْبَ الحَسَنَة، بالإضافَة إلى اكْتساب السَّيئة، أَمرٌ يَسيرٌ ومستَصْغَر،(ابن منظور، اللسان، كسب، والزبيدي، تاج العروس، كسب). فتقديره الكسب فيما أنعم الله عليه من مواهب جلية، يستطيع من خلالها الوصول إلى بغيته، من خلال بذل الجهد مع ما أودعه الله تعالى في الإنسان من مواهب معينة له ومساعدة ومحفزة، ولا تأخذ الموهبة درجة العموم أو الشيوع؛ لاقتصارها على فئة محدودة من الناس، كما ذكرت سابقاً.

أما الاكتساب، فتقديره: ما اكتسب الإنسان من عمل من خلال التدريب والممارسة والخبرة وبذل الجهد المضاعف؛ للوصول إلى الهدف، وهنا قد يكون مصيباً، أو مخطئاً، وقد يحاسبه الله على فعل السوء؛ لما اقترفته يداه. ولا مجال هنا في هذا البحث وليس البحث هنا بصدد تناول المفاهيم الدينية.

العلاقة بين الموهبة والاكتساب:

مما سبق نستطيع أن نقول وبكل اطمئنان إن الموهبة تُصقل بالثقافة، والحياة كفيلة أن تثريها؛ لأن الحياة مدرسة ممتلئة بكل أنواع المعارف. أما الاكتساب فإنه من الصعوبة بمكان أن نجعل صاحب هذه المهارات موهوباً، ولكنه يمكن أن يملك قدرات تفوق ما يملكه الموهوب الذي لم يحالفه الحظ بامتلاك تلك القدرات والمهارات. وبذلك لا يمكن اكتساب الموهبة، بل يمكن بالتدريب المتواصل، والعمل الجاد التفوق على بعض الموهوبين، ممن لم يقدروا مواهبهم ولم يعملوا على صقلها وشحذها وتنميتها. وبهذا نقول: يمكن أن يكون كل موهوب قادراً على اكتساب المهارات والثقافات، وليس كل من يملك تلك المهارات والثقافات موهوباً.

وقضية الموهبة والاكتساب في غاية الأهمية، قد يصعب علينا أن نفضل الأولى على الأخرى، أو العكس، بل هي مسألة خلافية؛ لأن الموهوب إذا ما وظف موهبته فإنه يعطينا براعة وإبداعاً أصيلاً في كل ما هو موهوب به، فمثلاً الناقد الموهوب هو صاحب ملكة (الذوق)، و(الطبع)، وإذا ما اكتسب ثقافة من خلال التجربة وطول الملابسة فهو (الحِذق)، فإذا اجتمع (الطبع) و(الحِذق) فهما (الفطنة) فهي قدرة على التمييز والحكم بكل مهارة وقدرة؛ لأنها تجمع بين الموهبة والاكتساب. (مناع، هاشم، بدايات في النقد الأدبي، ص٩٤). أما من يملك المهارات والقدرات اكتساباً فإنه قد يكون متمرساً خبيراً، لكنه لا يملك تلك التفاعلية (الكيميائية) بينه وبين المتلقي، وقد يأسر بعض الناس الذين يهتمون باللغة المكتسبة مثلاً، التي تمثل القدرة على التحدث والتلاعب بالألفاظ، والسيطرة على المتلقي؛ إلا أنه لا يتمكن من أن يعرض تلك المهارات والقدرات التي يملكها الموهوب، فالفرق بين الموهبة والمهارة المكتسبة، كالفرق بين الطبع والتطبع، وبين السجية والافتعال، فالموهوب يستطيع العزف على أوتار القلوب، فيسمعها لحن الإحساس الصادق، ويستثير إحساس اللاوعي لدينا؛ ليجعل أبصارنا ترنو إليه، وقلوبنا متعلقة به... إن امتلاك الموهبة المصقولة بأنواع المعارف والثقافات هي من أعظم المهارات وأهمها؛ لأن الاكتساب يصقل الموهبة ويعمقها ويقويها.

هناك قضية مهمة لا بد من الإشارة إليها، وهي أن الموهوب هو أقدر على الحصول على الاكتساب والاحتفاظ به، وأسرع من أي شخص لا يمتلك هذه الموهبة، أما الذي لا يملك الموهبة فإنه ليس لديه الاستعداد الفطري لتقبل المكتَسب الجديد؛ لأنه يحتاج إلى بيئة خاصة، وتهيئة حافزة، ووقت طويل، بخلاف الموهوب كما أسلفنا الحديث، فالموهوب يملك القدرة على الفهم والاستيعاب والحفظ والإلقاء والإنشاد والشرح أكثر من الفاقد لهذه الفطرة؛ لأن الأخير يحتاج إلى جهد وتكرار وتعب وعناء حتى يحقق ما يحققه الموهوب.

خاتمة:

هذا البحث يبين أثر الموهبة والاكتساب في مهارات الاتصال، ويركز على ضرورة الربط بينها جميعاً، دون دراسة أيّ منها بمعزل عن الأخرى، لأنها عملية متفاعلة متكاملة؛ لأن المهارات تعتمد اعتماداً كبيراً على الموهبة والاكتساب، وتصح بصحتهما، وتخفق بإخفاقهما، ومن ثم تحدث المعوقات، وتبرز المشكلات. وحري بنا في ختام هذا البحث أن نذكر مجموعة من المقترحات:

١) الحرص على أركان الاتصال ومهارات الاتصال؛ لأن حياة الناس جميعاً تقوم على الاتصال، وأي خلل فيها قد يسبب كوارث ومصائب لا يحمد عقباها، فـ(فتحة وضمة ضيعت أمة)، ولا شك أن هذه المهارات تعتمد على القدرات، لا سيما اللغة التي هي همزة الوصل بين الناس كافة، تصلح بهم، ويصلحون بها؛ ولذلك لا بد أن

تكون سليمة من أي خطأ، فكم من أمم تحاربت ولا زالت في خلاف؛ لعدم وضوح اللغة، كما الحال في القضية الفلسطينية، والخلاف الذي وقع إثر الفهم حول كلمتين: (أراض محتلة) و(الأراضي المحتلة)، ولاحظ الفرق بين (الأَمة) و(الأُمة)، واسم الفاعل واسم المفعول في (مُطارِد) و(مطارَد)، ويكفي أن أشير إلى المقولة المشهورة التي تقول: "من لا يتقن النحو من الفقهاء ومن على شاكلتهم لا يؤبه بفقههم"، وبصحة الاتصال نتجنب الفهم الخطأ الذي يؤدي إلى صراع الحضارات، وتصادم الثقافات، واختلاف الشعوب، وتضارب المصالح، وشيوع الأفكار المتطرفة، وانتشار الكراهية.

٢) الحث على وضوح الهدف، وعدم الغموض، واحترام رأي الآخرين، وعدم الاستبداد بالرأي.

٣) تنمية المواهب، وصقلها؛ لتتمكن من تحقيق الأهداف المرجوة؛ لأنها هي الأقدر على العطاء.

٤) الاهتمام بعملية الاكتساب؛ لأن الناس متفاوتون في المواهب والقدرات؛ ولذلك لا بد من أن يقوم الفرد بالتدريب على اكتساب المهارات بأنواعها، ومن ثم تطويرها والعناية بها ما استطاع؛ حتى يحقق القدرات المرجوة، وبذل المزيد من الوقت والجهد لتحقيق ذلك.

٥) التأكد من صحة المعلومات في ظل انتشار فوضى المعلومات المبثوثة في وسائل التقنيات الحديثة؛ حتى لا تنعكس سلباً على الموهبة والاكتساب.

٦) التدريب والمران لكافة المهارات من خلال برامج خاصة تحدد من قبل الإدارات، أو الإعلام؛ لصقل المواهب، وزيادة وعي المكتسِب.

٧) تضافر جهود الأسرة والمؤسسات التعليمية؛ لتنمية مواهب الطالب، والعمل على تطويرها في سبيل. تعزيز الموهبة، والنهوض بها إلى مايشحذ وينمي مهارات الاتصال الأساسية.

٨) تعزيز الأسرة دور الأبناء في تطوير المهارات الإرسالية، وتنميتها ودعمها وإثرائها وتطويرها بشكل دائم؛ لمواكبتها كل تقدم في جميع الأصعدة، ولا بد أن تقوم الأسرة على تفعيل الموهبة ضمن احتياجات المجتمع بما يتناسب وقيم المجتمع وعاداته وتقاليده، وبما يطور موهبة الأبناء ويصقلها.

٩) تزويد المكتبات المدرسية، والمكتبات العامة بأهم المراجع العلمية والفنية ذات الصلات القوية بالمواهب على اختلاف أشكالها، والتي تتناسب ومواهب الطلاب واحتياجاتهم؛ من أجل العمل على الاكتساب الصحيح والموجه والمفيد، وتطويره من خلال المتابعة والتدريب والبحث والسفر، والمسابقات المتنوعة؛ لتنمية الكتابة الإبداعية، مع التشجيع والدأب المستمر.

١٠) العمل على تدريب المدرسين وتطوير قدراتهم لاكتشاف المواهب الطلابية، ومن ثم دعمها بما يتواكب ومهارات الاتصال، والعمل على تطوير المهارات الطلابية المكتسبة، من خلال المشاركات الطلابية والمسابقات، للسير بها قدماً نحو التطور والإبداع.

المصادر والمراجع

- القرآن الكريم.
- ابن دريد، الاشتقاق، تحقيق عبد السلام هارون، مكتبة الخانجي، القاهرة (د.ت)
- ابن قتيبة، الشعر والشعراء، مطبعة بريل، ليدن ١٩٠٢.
- ابن منظور، لسان العرب، دار صادر، (ط١)، بيروت.
- البخاري، صحيح البخاري، تحقيق محمد زهير بن ناصر الناصر، دار طوق النجاة، ط١، بيروت ١٤٢٢هـ.
- البكري، فؤادة عبد المنعم، الاتصال الشخصي في عصر تكنولوجيا الاتصال، عالم الكتب، ط١،القاهرة٢٠٠٢.
- ألين، مادلين بيرلي، الإنصات فهم ما وراء الكلمات، مركز الخبرات المهنية للإدارة، بيمك،ط٢، القاهرة٢٠٠٨.
- الزبيدي، تاج العروس من جواهر القاموس، دار الهداية، بيروت.
- السويدي، هنادي ناصر، دليل الطريق إلى الموهبة، المجلس الأعلى لشؤون الأسرة، ط١، الشارقة، الإمارات ٢٠٠٨.
- المندورة، أبوعبد الله السعيد، مقدمة ابن خلدون، تصحيح ودراسة، مؤسسة الكتب الثقافية، ط١، مكة المكرمة ١٩٩٤.
- جي سي، وبرميلا، أهوجا، كيف تقرأ بكفاءة وفعالية، مكتبة جرير،ط١، السعودية٢٠١١.
- سلام، عازة، مهارات الاتصال، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث،، القاهرة ٢٠٠٧.
- غازي، براكس، فن الكتابة الصحيحة، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، ط١،بيروت١٩٨٥.
- فراج، عز الدين، فن القراءة، لماذا نقرأ وماذا نقرأ، دار الفكر العربي، ط١، القاهرة ١٩٩٥ .
- الفيصل، سمر روحي، مهارات الاتصال في اللغة العربية، دار الكتاب الجامعي، ط١، العين، الإمارات ٢٠٠٤.
- القذافي، رمضان محمد، رعاية الموهوبين والمبدعين، المكتب الجامعي الحديث، ط١، الإسكندرية ١٩٩٦.
- مصطفى، إبراهيم وآخرون، المعجم الوسيط، دار الدعوة، إستنبول ١٩٨٩.
- مناع، هاشم، بدايات في النقد الأدبي، دار الفكر العربي، بيروت ١٩٩٤.