

## مهاره الكتابة والاتصال الكلامي

تعد الكتابة والاتصال الكلامي من أهم وسائل الاتصال التي يعتمدها الإنسان للتعبير عن أفكاره ونقل معارفه. فالإتصال الكلامي يقوم على التفاعل المباشر عبر اللغة المنطوقة، بينما تمثل الكتابة شكلا من أشكال الإتصال الذي يتيح تبليغ الرسائل وتثبيتها. وتقوم العلاقة بينهما على التكامل، إذ يسهم كل منهما في تحقيق تواصل فعال. أين تبرز أهمية اكتساب مهارتي الكتابة والاتصال الكلامي بوصفها أداتين أساسيتين في مختلف مواقف التواصل.

### 1- الكتابة والاتصال الكتابي:

الكتابة مصدر الفعل (كتب)، وتدل في أصلها اللغوي على الجمع والتنظيم. وهي في الاصطلاح وسيلة من وسائل الاتصال والتعبير، تقوم على تحويل الأفكار والمعاني الذهنية إلى رموز لغوية مكتوبة قابلة للقراءة والفهم. وتمثل مهارة لغوية تمكن الإنسان من التعبير عن أفكاره ومشاعره بطريقة منظمة وواضحة، وفق قواعد لغوية وإملائية متعارف عليها، بما يسمح بنقل الرسالة إلى المتلقي في الزمان والمكان المناسبين. كما تعد شكلا من أشكال الإتصال غير المباشر، إذ تتيح تثبيت اللغة وتدوينها، وتنظيم الفكر داخل نص مترابط يحقق الفهم والتواصل الفعال.

وتتميز الكتابة بعدة خصائص أهمها:

- ✓ وسيلة اتصال غير مباشر بين المرسل والمتلقي عبر وسيط مكتوب .
- ✓ تقوم على نقل الرسالة من الكاتب إلى قارئ غائب زمانا ومكانا .
- ✓ تعتمد على تنظيم الأفكار وترتيبها لضمان وضوح المعنى ودقة التبليغ .
- ✓ تخضع لقواعد لغوية وإملائية تضمن سلامة التواصل وفعاليته .
- ✓ تمثل شكلا من أشكال التواصل الدائم الذي يسمح بإعادة القراءة والفهم المتكرر .
- ✓ تتطلب وضوحا في التعبير لتفادي سوء الفهم بين أطراف العملية التواصلية.

ويعد الإتصال الكتابي أحد أشكال الكتابة بوصفها ممارسة تواصلية، وهو الإتصال الذي يتم عن طريق كتابة الأخبار والمعلومات والأفكار والبيانات والإحصاءات بواسطة الكلمات أو الرموز، ثم نقلها عبر وسائط مكتوبة يتم إعدادها وصياغتها بعناية.

كما يعرف بأنه "وسيلة لنقل المعلومات إلى عدد كبير من الأفراد، مع إمكانية الرجوع إليها وقت الحاجة"، تتيح إيصال مختلف المعطيات مثل التوجيهات والأوامر والبيانات والإحصاءات بصورة واضحة وتفصيلية. كما يمكن توجيهه إلى جمهور واسع عبر وسائل متعددة، ويستعمل أيضا كوسيلة إثبات وتوثيق.

ويتميز -الإتصال الكتابي- بالدقة والوضوح والثبات، ويكونه أقل عرضة للتحريف أو التأويل، كما يسمح بتنظيم المعلومات وحفظها والرجوع إليها عند الحاجة، ويستخدم في مجالات متعددة مثل التربية والتعليم والإدارة والإعلام والصناعة.

وله أنواع كثيرة تتعدد حسب مجالات الاستعمال، فمنها ما يرتبط بالتعليم مثل المذكرات والتقارير ورسائل الواجبات، ومنها ما يرتبط بالإعلام مثل الخبر والتقارير، ومنها ما يرتبط بالإدارة مثل الرسائل الإدارية والطلبات والقرارات والتوجيهات.

## 2- المشافهة والاتصال الكلامي:

المشافهة (التحدث/الكلام) مهارة رئيسية من مهارات اللغة، وهي وسيلة من وسائل الاتصال والتواصل تقوم على التعبير الشفهي عن الأفكار والمشاعر بواسطة أصوات منطوقة ذات دلالة يفهمها السامع. ويقوم المتحدث على عنصرين أساسيين: أصوات لغوية يصدرها المتكلم، ومعان تحملها هذه الأصوات وتدرک من طرف المستمع، مما يحقق عملية الفهم والتواصل. فليس كل صوت كلاماً، إذ إن الكلام هو لفظ ذو معنى يهدف إلى الإفادة والتعبير. كما تعد المشافهة "قدرة لغوية مركبة تمكن الفرد من إنتاج لغة منطوقة بهدف نقل الرسائل والتعبير عند الآراء والانفعالات في مواقف تواصلية مختلفة، بطريقة تحقق التفاعل المباشر بين المتكلم والمستمع".

وتتميز لغة المشافهة بعدة خصائص، أهمها:

- ✓ وسيلة اتصال مباشرة تقوم على التفاعل الفوري بين المتكلم والمستمع وتبادل الأدوار داخل السياق التواصلي .
- ✓ الاعتماد على الصوت والتنغيم والإلقاء في نقل المعاني والدلالات .
- ✓ التلقائية في التعبير والحرية الأسلوبية المرتبطة بسياق الموقف .
- ✓ الميل إلى البساطة وقصر الجمل واستعمال معجم مألوف ومتداول .
- ✓ وجود قدر من المرونة في تطبيق القواعد النحوية .
- ✓ كثرة الاختصار والحذف والإدغام تبعاً لسرعة الأداء .
- ✓ الارتباط بالزمن اللحظي للإنتاج والتلقي، حيث يتم الكلام والاستماع في آن واحد ضمن تواصل مباشر.

ويعد الاتصال الكلامي نمطا تطبيقيا من أنماط الاتصال الشفوي، يتمثل في توظيف اللغة المنطوقة داخل وضعية تواصلية تهدف إلى نقل الرسائل بين طرفين أو أكثر في سياق تفاعلي مباشر. ويقوم هذا النمط على تبادل الأدوار بين المتكلم والمستمع، حيث تتحول المشافهة إلى عملية تواصل منظمة ذات هدف واضح يتمثل في الإفهام والتأثير وتحقيق الفهم المشترك.

ويعتمد الاتصال الكلامي- على مجموعة من العناصر الأساسية التي تضمن نجاح العملية التواصلية، وهي: المرسل، المستقبل، الرسالة، قناة الاتصال (الصوت)، والتغذية الراجعة، إضافة إلى السياق الذي يتم فيه التواصل. وتتكامل هذه العناصر مع وسائل غير لفظية مساعدة مثل نبرة الصوت، والتنغيم، وسرعة الإلقاء، وتعبيرات الوجه وحركات الجسد، التي تسهم في توضيح المعنى وتقوية الرسالة دون أن تكون بديلا عن اللغة المنطوقة.

كما يتميز بأنه عملية ديناميكية مرنة، لا تقتصر على نقل المعلومات فقط، بل تشمل تنظيم الرسالة وتكييفها حسب طبيعة المتلقي وظروف الموقف التواصلي، مما يجعله أداة فعالة في الحوار، والنقاش، والتعليم، والإقناع، والتوجيه، وبناء العلاقات

الاجتماعية. فيظهر في العديد من المواقف العملية، مثل الحوار بين الأستاذ والطلاب داخل المؤسسات التعليمية، والمناقشات بين الأصدقاء حول موضوع معين، وكذلك التوجيهات التي يقدمها المسؤولون داخل المؤسسات للموظفين. كما يظهر في المحادثات الهاتفية، والمدخلات الشفوية في الندوات والمحاضرات، إضافة إلى تبادل الأخبار والطلبات بين الأفراد في المواقف اليومية المختلفة، حيث يتم كل ذلك عبر اللغة المنطوقة وبشكل مباشر بين المتكلم والمستمع.