

أدرك البشر أهمية الاتصال منذ فجر التاريخ، ومع تتابع العصور زاد الإحساس بدوره وأهميته في استقرار حياتهم وتحفيز مصالحهم المختلفة وتوحيد جهودهم وترتبط مجموعاتهم وتنظيم أنشطتهم وتطور أنماط فـالاتصال بين أفراد المجتمع والمجموعات الاجتماعية المختلفة ضروري لتحقيق متطلبات الاجتماع الإنساني، وهو شرط من شروطبقاء الكائن الحي، هو تلك العملية التي تهدف إلى نقل وتبادل الأفكار والحقائق السياحية بين طرفـي العملية الإـتصالية باـستخدام وسائل ورموز محددة من خلال إطار يجمع بينهما بغرض تحقيق التفاعل والتفاهم المتبادل من أجل زيادة الوعي السياحي وزيادة عدد السائحين، وبـمـجمل فـان نجاح الإـتصـال السـيـاحـي يـقـاس بمـدى قـدرـتـه عـلـى تـحـقـيقـ التـفـاـهـمـ والتـقـارـبـ بيـنـ الشـعـوبـ. إنـ مـفـهـومـ الإـتصـالـ يـبعـثـ إـلـىـ معـانـيـ كـثـيرـةـ، تـشـيرـ إـلـىـ الـانـفـاتـاحـ وـالـتـواـصـلـ وـالـتـبـادـلـ، وـهـوـ بـالـلـغـةـ الـعـرـبـيـةـ يـعـنيـ الوـسـطـ بـيـنـ شـيـئـيـنـ، وـالـمـسـتـقـبـلـ يـشـتـرـكـانـ فـيـ رسـالـةـ وـاـحـدـةـ وـمـفـهـومـ الإـتصـالـ يـتـعـدـىـ مـجـالـ تـدـفـقـ الـمـعـلـومـاتـ، أـيـ أـنـهـ أـوـسـعـ وـأـشـمـلـ مـنـ مـفـهـومـ الإـعلاـمـ، لـأـنـهـ يـكـونـ فـيـ شـكـلـ أـخـذـ وـرـدـ. وـهـوـ المـصـدـرـ أـوـ صـاحـبـ الرـسـالـةـ الـمـصـاغـةـ، إـمـاـ فـيـ شـكـلـ كـلـمـاتـ أـوـ حـرـكـاتـ أـوـ إـشـارـاتـ لـلـأـفـارـادـ، فـهـوـ عـنـصـرـ فـعـالـ فـيـ عـمـلـيـةـ الإـتصـالـ وـالـمـصـدـرـ الـأـسـاسـيـ فـيـ عـمـلـيـةـ التـعـلـمـ وـالـتـعـلـيمـ، وـنـجـاحـ الإـتصـالـ يـتـوـقـفـ عـلـىـ نـجـاحـ كـلـ عـنـاصـرـهـ فـيـ أـداءـ الدـورـ وـمـنـ الشـرـوـطـ الـتـيـ تـتـعـلـقـ بـالـمـرـسـلـ نـذـكـرـ : بـرـسـالـتـهـ مـتـمـكـنـ مـنـ الـمـعـرـفـةـ الـمـتـعـلـقـةـ بـهـ. 2ـ أـنـ يـكـونـ عـلـىـ عـلـمـ بـكـيـفـيـةـ تـصـمـيمـ هـذـهـ الرـسـالـةـ بـطـرـيـقـةـ تـجـذـبـ اـنـتـبـاهـ الـمـتـلـقـيـ وـتـسـاعـدـهـ عـلـىـ إـدـرـاكـهـ. 3ـ يـجـبـ أـنـ يـهـتـمـ بـالـتـغـذـيـةـ الـرـاجـعـةـ لـأـنـهاـ تـبـيـنـ مـدـىـ اـسـتـجـابـةـ الـمـسـتـقـبـلـ لـرـسـالـتـهـ. هـوـ الشـخـصـ الـذـيـ تـوـجـهـ لـهـ الرـسـالـةـ وـيـقـومـ بـحـلـ رـمـوزـهاـ وـتـفـسـيرـ مـحتـواـهاـ وـفـهـمـ مـعـناـهاـ، وـقـدـ يـكـونـ شـخـصـاـ وـاـحـدـاـ وـمـجـمـوـعـةـ مـنـ الـأـشـخـاصـ، فـهـوـ الـجـهـةـ الـمـسـتـهـدـفـةـ فـيـ عـمـلـيـةـ الإـتصـالـ، وـمـنـ بـيـنـ الشـرـوـطـ الـمـتـعـلـقـةـ بـهـ مـاـ يـلـيـ : 1ـ كـلـمـاـ اـرـتـفـعـ مـسـتـوـيـ مـعـرـفـةـ الـمـرـسـلـ بـخـصـائـصـ الـمـتـلـقـيـ، كـلـمـاـ كـانـتـ عـمـلـيـةـ الإـتصـالـ أـكـثـرـ نـجـاحـ. 2ـ إـنـ مـهـارـةـ الـمـسـتـقـبـلـ فـيـ تـلـقـيـ الرـمـوزـ الـغـيـرـ لـغـوـيـةـ كـاـلـإـشـارـاتـ وـالـحـرـكـاتـ وـتـفـسـيرـهـاـ تـفـسـيرـاـ صـحـيـحاـ يـعـيـنـهـ عـلـىـ فـهـمـ عـدـدـ كـبـيرـ مـنـ الرـسـائـلـ. وـهـيـ تـلـكـ المـجـمـوـعـةـ مـنـ الرـمـوزـ وـالـإـشـارـاتـ الـمـرـتـبـةـ الـتـيـ بـرـسـلـهـاـ الـمـرـسـلـ إـلـىـ الـمـسـتـقـبـلـ، وـتـتـمـثـلـ فـيـ مـعـلـومـاتـ فـكـرـيـةـ تـكـوـنـ مـنـاسـبـةـ لـمـسـتـوـيـ الـفـتـةـ الـمـسـتـهـدـفـةـ، شـرـوطـهـاـ مـاـيـلـيـ : 1ـ أـنـ يـكـونـ تـصـمـيمـهـاـ مـنـاسـبـةـ لـمـسـتـوـيـ الـفـتـاتـ الـمـسـتـهـدـفـةـ. 2ـ أـنـ تـكـوـنـ صـيـفـتـهـاـ الـتـيـ صـيـفـتـ بـهـ مـنـاسـبـةـ بـحـيثـ يـفـهـمـهـاـ الـمـتـلـقـيـ بـسـهـوـلـةـ وـكـذـلـكـ أـنـ تـشـتمـلـ عـلـىـ عـنـاصـرـ الـإـثـارـةـ وـالـتـشـوـيـقـ أـنـتـاءـ عـرـضـهـاـ. هـيـ الـقـنـاةـ الـتـيـ تـمـرـ مـنـ خـالـلـهـ الرـسـالـةـ بـيـنـ الـمـرـسـلـ وـالـمـسـتـقـبـلـ، الـخـرـائـطـ الصـورـ الـأـفـلامـ، الـسـجـلـاتـ الصـوتـيـةـ وـالـحـاسـوبـ) وـمـنـ بـيـنـ الشـرـوـطـ الـمـتـعـلـقـةـ بـالـوـسـيـلـةـ أـوـ الـقـنـاةـ أـ:ـ أـنـ الـوـسـيـلـةـ الـجـبـدـةـ هـيـ الـتـيـ تـنـقـلـ مـحتـوىـ الرـسـالـةـ بـأـمـانـةـ وـدـقـةـ وـوـضـوـحـ . بــ أـنـ اـخـتـيـارـ الـوـسـيـلـةـ يـؤـثـرـ عـلـىـ فـهـمـ الرـسـالـةـ وـإـدـرـاكـ مـضـمـونـهـاـ وـبـالـتـالـيـ نـجـاحـ عـمـلـيـةـ الإـتصـالـ. هـيـ عـمـلـيـةـ تـبـيـنـ مـدـىـ تـأـثـرـ الـمـسـتـقـبـلـ بـإـحـدـىـ وـسـائـلـ الـمـعـرـفـةـ، أـوـ مـدـىـ تـأـثـرـ تـلـكـ الرـسـائـلـ عـلـىـ الـمـسـتـقـبـلـ أـوـ هـيـ قـيـاسـ مـدـىـ فـعـالـيـةـ الـقـنـاةـ الـتـيـ اـسـتـخـدـمـتـ، وـهـلـ اـسـتـطـاعـ الـمـرـسـلـ اـيـجادـ جـوـ مـنـ التـفـاعـلـ وـالـمـشـارـكـةـ مـعـ الـمـسـتـقـبـلـ لـدـفـعـهـ لـاستـيـعـابـ هـيـ الرـسـالـةـ وـالـتـأـثـرـ بـهــاـ. رـغـمـ التـعـرـيفـاتـ الـعـدـيدـ لـلـإـتصـالـ إـلـاـ أـنـهـ بـالـنـسـبـةـ لـلـإـتصـالـ السـيـاحـيـ، فـيـمـكـنـنـاـ تـعـرـيفـهـ بـأـنـهـ تـلـكـ الـعـمـلـيـةـ الـهـادـفـةـ إـلـىـ نـقـلـ وـتـبـادـلـ الـمـعـلـومـاتـ وـالـأـفـكارـ وـالـحـقـائـقـ السـيـاحـيـةـ بـيـنـ طـرـفـيـ عـمـلـيـةـ الإـتصـالـ.ـ الـعـلـاقـةـ بـيـنـ الإـتصـالـ وـالـسـيـاحـاـ بـعـلـاقـةـ وـثـيقـةـ، فـكـلاـهـماـ يـتـبـعـانـ مـنـ إـلـاـنـ وـيـعـبـرـانـ عـنـ رـغـبـاتـهـ وـاـحـتـيـاجـاتـهـ الـمـاـرـيـةـ وـالـمـعـنـوـيـةـ، وـيـعـدـ الإـتصـالـ بـأـشـكـالـهـ وـمـسـتـوـيـاتـ الـمـخـتـلـفـةـ الـوـسـيـلـةـ الـأـسـاسـيـةـ فـيـ مـجـالـ التـرـوـيـجـ لـلـمـنـتـجـعـاتـ وـالـأـشـطـةـ السـيـاحـيـةـ، بـالـسـيـاحـةـ فـيـ جـوـانـبـ كـثـيرـةـ مـنـ عـمـلـيـاتـهـ عـبـارـةـ عـنـ عـمـلـيـاتـ إـتصـالـيـةـ مـخـتـلـفـةـ.ـ اـنـ عـلـاقـةـ السـيـاحـةـ وـالـإـتصـالـ بـالـعـلـومـ الـأـخـرـىـ نـجـدـ أـنـهـمـاـ فـيـ النـهـاـيـةـ يـتـطـابـقـانـ فـيـ السـعـيـ إـلـىـ تـحـقـيقـ أـهـدـافـ فـيـهـاـ عـدـدـ أـوـجـهـ مـنـ التـشـابـهـ، فـإـذـاـ مـاـ تـمـ النـظـرـ إـلـىـ السـيـاحـةـ مـنـ مـنـظـورـ اـجـتـمـاعـيـ كـصـنـاعـةـ يـنـتـجـهـاـ أـفـرـادـ الـمـجـمـعـ وـيـسـتـهـلـكـوـنـهـاـ، فـإـنـ الـإـتصـالـ يـرـتـبـطـ اـرـتـبـاطـاـ وـثـيقـاـ بـالـقـضـيـاـ الـاجـتـمـاعـيـ إـلـىـ درـجـةـ دـفـعـتـ بـعـضـ الـبـاحـثـيـنـ إـلـىـ التـأـكـيدـ أـنـ كـلـ تـحلـيلـ لـلـتـغـيـيرـ الـاجـتـمـاعـيـ لـابـدـ وـأـنـ يـرـكـزـ فـيـ النـهـاـيـةـ عـلـىـ عـلـيـةـ الـإـتصـالـ، كـمـاـ يـتـداـخـلـ الـإـتصـالـ مـعـ إـقـتـصـادـ السـيـاحـيـ، وـذـلـكـ لـحـاجـةـ إـقـتـصـادـيـاتـ السـيـاحـةـ إـلـىـ تـدـقـيقـ مـسـتـمـرـ فـيـ الـمـعـلـومـاتـ الـتـيـ تـبـيـتـهـاـ وـسـائـلـ الـإـتصـالـ كـالـنـدـوـاـتـ وـالـمـؤـتـمـرـاتـ وـالـمـعـارـضـ.ـ هـوـ الـإـتصـالـ الشـخـصـيـ وـالـذـيـ يـتـمـثـلـ فـيـ الـمـرـشـدـ السـيـاحـيـ، حـيـثـ أـنـهـ أـبـسـطـ الـإـتصـالـ بـيـنـ الـبـشـرـ، وـيـكـونـ بـيـنـ شـخـصـيـنـ أـوـ *ـ أـشـخـاصـ قـلـيلـيـنـ، حـيـثـ يـقـومـ الـمـرـشـدـ بـشـرـحـ الـأـثارـ الـتـارـيـخـيـ وـالـمـعـالـمـ السـيـاحـيـةـ الـمـوجـودـةـ لـلـسـائـحـيـنـ، وـيـرـدـ عـلـىـ اـسـتـفـارـاتـهـ الـتـيـ يـوـجـهـوـنـهـاـ إـلـيـهـ فـيـ جـمـيعـ الـأـمـاـكـنـ الـتـيـ يـزـورـونـهـاـ مـثـلـ الـمـتـاحـفـ وـالـمـنـاطـقـ الـأـثـرـيـةـ، وـقـدـ لـاـ يـنـجـحـ أـكـثـرـ النـاسـ إـطـلـاعـاـ وـحـسـاسـيـةـ لـأـنـ يـكـونـواـ مـرـشـديـنـ سـيـاحـيـيـنـ مـنـ دـوـنـ اـمـتـلـاكـ الـقـدـرةـ.ـ أـولـاـ:ـ مـهـارـهـ الـإـصـغـاءـ وـالـاستـمـاعـ:ـ هـيـ الـأـدـاءـ الـرـئـيـسـةـ الـتـيـ يـسـتـخـدـمـهـاـ الـمـرـشـدـ لـهـ الـمـسـتـرـشـدـ، وـيـهـدـفـ الـإـصـغـاءـ إـلـىـ فـهـمـ كـلـ ماـ يـفـكـرـ فـيـهـ الـمـسـتـرـشـدـ وـمـاـ يـشـعـرـ بـهـ نـحـوـ نـفـسـهـ وـنـحـوـ الـآخـرـيـنـ.ـ ثـانـيـاـ:ـ مـهـارـهـ التـحـدـثـ (ـالـمـحـادـثـةـ):ـ تـعـتـمـدـ عـلـىـ:ـ تـعـبـيرـاتـ الـوـجـهـ، حـيـثـ يـبـدـأـ الـإـتصـالـ بـالـوـجـهـ قـبـلـ الـلـسانـ، وـيـجـبـ أـنـ تـظـهـرـ الـبـلـاشـاشـةـ عـلـىـ وـجـهـهـ.ـ الـتـحـدـثـ بـلـغـةـ وـاـضـحـةـ وـمـفـهـومـةـ وـمـخـتـصـرـةـ.ـ الـبـعـدـ عـلـىـ اـسـتـخـدـامـ الـكـلـمـاتـ ذـاتـ الـمـعـانـيـ الـمـزـدـوـجـةـ وـالـمـعـقـدـةـ.ـ مـنـ الـنـقـاطـ أـيـضاـ

التي تستخدم في مهارة التحدث: - إجاده الشرح وهي عبارة عن مجموعة من السلوكيات أو الأدوات اللغوية أو الحركية التي يقوم بها المرشد بدقة وسرعة. - التحدث مع السائح حسب حاجته واهتمامه. - تتيح استخدام هذه المهارة من طرف المرشد للمسترشد سماع ما قاله من خلال المرشد، وهذا بالطبع يشجعه إما على الاستمرار في الكلام أو مراجعة نفسه. - رابعا: طرح الأسئلة: وهي مهارة ضرورية للحصول على المعلومات الازمة من المسترشد وتشجيعه على التعبير عن نفسه، حيث تعتبر هذه المهارة محور المقابلة الإرشادية. أن الشرح يجب أن يحقق الترابط بين المعروض والموصوف، حيث لا يجوز هو أبداً شرح أية معلومة لا تتوافق مع السياق. الإرشاد لا يعتمد على سرد المعلومات، بل على عنصر المفاجأة عن طريق الأسئلة أو توجيه نظر السائحين إلى مكان معين لتحقيق مفاجأة معينة. المبدأ الثالث : الإرشاد السياحي ليس فقط تاريخاً وآثاراً، ولكن يشمل كل الفنون والترااث والثقافة العامة. ولكن توفير مزاجية تستقبل المعلومة بوضوح. هو تقديم العموميات وليس جزئيات أو تفاصيل دقيقة حتى لا يمل السائح، ولكن يمكن تجاوز هذا في حالة طلب السائح لمزيد من المعلومات. أن الإرشاد السياحي للأطفال يجب أن يختلف عن البالغين، ويعتمد على عنصر التشويق، وهذا أمر طبيعي جداً حيث يجب على المرشد السياحي ابتكار أسلوب ما لتشويق الأطفال لكونهم كثيري الحركة وسريعي الملل. أهم النقاط التي يجب إتباعها أثناء التحدث مع المجموعة السياحية: 1- يجب أن تكون هناك مسافة كافية أثناء الشرح بين المرشد السياحي والمجموعة السياحية، وذلك بسبب الخوف من انتشار الأمراض. 2- أثناء شرح المرشد السياحي يجب عليه الإهتمام بكل سائح على حده عن طريق النظر في عين كل منهم مرة واحدة على الأقل كل ثلث دقائق.

3- التعامل مع السائحين بأسمائهم بقدر المستطاع. بحيث يصل إلى أبعد شخص في المجموعة. 5- من الضروري أن يقوم المرشد ببحث الثقافات والتقاليد الخاصة بالسياح القادمون. الخطوات الهامة التي يجب أن يتبعها المرشد لكسر الحاجز النفسي بينه وبين السائح: 1- مساعدة السائح على التحدث باللغة العربية عن طريق استخدام بعض الكلمات سهلة الحفظ مثل : شكراً ، 2- تشجيع السائح على شراء اللبس الشعبي المحلي وارتداءه حتى يمكنه الشعور بالانتماء إلى البلد الموجود بها ، ويعتبر هذا الهدف مزدوج حيث أن الاستفادة تعم على العديد من القطاعات حيث يستفيد أصحاب المنسوجات والحرف المهنئة وإيجاد فرص عمل جديدة لإقبال هؤلاء على مثل هذه