

١.١ علم [مقدمة في الاتصال]

الاتصال اللفظي وغير اللفظي



ثالثاً: أنواع الاتصال من حيث اللغة

• الاتصال اللفظي

- وهو الاتصال الذي يتم عن طريق استخدام اللغة المنطوقة وهذا الأسلوب في توصيل الرسالة يستخدم الألفاظ المنطوقة والرموز الصوتية

• خصائصه ومميزاته:

1. الاتصال اللفظي هو الوسيلة الأثر شيوعاً في التواصل لأن معظم الأشياء التي نفعها تعتمد عليه لسهولة وسرعته ، فتكوين علاقة ما أو البيع أو الشراء أو التفاوض كل ذلك يتم في الغالب عن طريق الحديث ، والإنسان في العادة يقضي جزءاً كبيراً من وقته وهو يتجاذب أطراف الحديث مع الآخرين
2. التوافق في اللغة شرط أساسي لحدوث الاتصال اللفظي فاللغة : هي مجموعة من الرموز الصوتية المنطوقة والمكتوبة يحكمها نظام متعين ولها دلالات محددة يتعارف عليها أفراد ذو ثقافات معينة ويستعملونها في التواصل ، فإذا اختلفت اللغة بين شخصين فلن يتمكنوا من الاتصال اللفظي لأن كل منهما يقول ما لا يفهمه الآخر فعلى سبيل المثال لو كان الشخص المتحدث يتقن اللغة الصينية فقط فلن يستطيع من إيصال رسالته لشخص يتقن العربية فقط.
3. الاتصال اللفظي يعتمد على الثروة اللغوية لدى المتحدث فاللغة أساسية لإيصال الأفكار ، وإذا لم نجد كلمة مناسبة تحمل المعنى الذي نريد إيصاله فستجد نفسك عاجزاً عن إيصال ما تريده ، وكلما كانت حصيلتك اللغوية مرتفعة تمكنت من استعمال كلمات مناسبة ومؤثرة تزيد من تأثير اتصالك وقدرتك على الإقناع ، لأن اللذين يستعملون لغة قوية يكونون أكثر مصداقية وقدرة على الإقناع من اللذين يستعملون لغة أقل قوة
4. الاتصال اللفظي يتأثر بالعوامل الغير اللفظية (نبرة الصوت ، تعبيرات الوجه ولغة الجسد فالعوامل الغير لفظية تعين على إعطاء الكلمات قوة وأثراً ، وتجريد الكلام منها يحدث أثراً عكسياً فإذا لم تتطابق لغة الجسد وتعبيرات الوجه مع ما يقوله المتحدث ، فإن المستمع سيميل إلى تصديق الإشارات الغير لفظية أكثر من الكلمات المنطوقة ومن هنا تظهر أهمية التوافق بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي

- المهارات الاتصالية التي يجب إتقانها ليكون الاتصال اللفظي ناجحاً هي :
 - مهارات التحدث والخطابة
 - مهارات الإلقاء
 - غالباً ما يتم هذا الاتصال وجها لوجه ويدخل تحت هذا النوع
 - الاتصال بين شخصين (الثنائيين)
 - الاتصال داخل جماعة
 - الاتصال بين الجماعات
 - الاتصال العام (بالجمهور)

الاتصال غير اللفظي

مقدمة

الاتصال غير اللفظي جزء مهم من الاتصال الإنساني، فهو يقوي معنى الرسالة اللفظية ويثريه وقد يتوب عن الرسالة اللفظية في نقل معناها كاملاً، وهو من أهم وسائل نقل المشاعر والانطباعات والأحاسيس وتحفل المراجع العلمية بدراسات كثيرة تهتم بالحديث عن الاتصال غير اللفظي ودوره في الاتصال ودلالاته المؤثرة وأبعاده الثقافية الغنية الواسعة.

ونحن حين نقول إن فلاناً " كتاب مفتوح " أو إن وجهه ينطق بمكنون صدره نعني أننا قادرون على قراءة مشاعره دون الحاجة إلى ما يقول، وحين نسمع أو نقرأ أو نتحدث بعبارات مثل: " امتقع لونه " ، نظر إليه شزراً، تجهم وجهه، أغر ورقت عيناه بالدموع، أشرق وجهه، لمعت عينها من الفرح، جحظت عينها، هز كتفيه استهجاناً، ابتسم ابتسامة صفراء، أو أدار إلي ظهره، قلب لي ظهر يده، ملابس فلان توحى بأنه شخص له مكانته في المجتمع.

ففي كل هذا نحن نتحدث عن صور متنوعة من الاتصال غير اللفظي، وفي كل هذه العبارات أشير إلى معان ورسائل تم تبادلها دون أن ينطق صاحبها بكلمة واحدة، ولكنها وصلت إلينا بصورة قد تكون أكثر صدقاً وأكثر تأثيراً من الكلمات المنطوقة فكيف إذا انتقلت هذه المعاني والدلالات؟.



تعريف الاتصال غير اللفظي



" العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والمعاني بين الأفراد بدون كلمات " و يستعمل في هذا النوع من الاتصال حركات اليد أو تعبيرات الوجه أو نبيرة الصوت أو اللمسات أو المسافات التي يضعونها مع الآخرين لكي ينقلوا إليهم المعاني التي يريدون.



مقدمات في الاتصال غير اللفظي

1 الاتصال غير اللفظي يشمل كل ما يتواصل به المرء مع غيره دون أن يلجأ إلى الكلمات.

2 نجاح الاتصال غير اللفظي في تحقيق الأهداف يعتمد على كون ما يستعمل فيه من الرسائل ذا دلالة واحدة عند المرسل والمستقبل، أي أنهما يتفقان على ما يراد فيه وهو ما يعرف بالخبرة المشتركة للرمز، وكلما زاد مقدار الاتفاق على المعنى الذي يتضمنه الرمز غير اللفظي زاد التفاهم بين أطراف الاتصال.

3 يرتبط التواصل غير اللفظي ارتباطاً وثيقاً بثقافة المجتمعات، ويختلف باختلافها، إذ قد يكون للرمز دلالة في ثقافة تختلف عن دلالته في ثقافة أخرى.

4 الاتصال غير اللفظي ذو مصداقية عالية، خاصة إذا ما توفر عنصر الخبرة المشتركة بين المرسل والمستقبل لفهم دلالات رموزه، وقليل من الناس هم الذين يملكون القدرة على إظهار التعبيرات غير اللفظية ولاسيما تعبيرات الوجه ونظرات العينين بمعان تتناقض مع مكنونات نفوسهم.



تذكّر



نحن نطيل النظر غالباً إلى الذين نثق بهم ونكنّ لهم الاحترام والرعاية، ويقل نظرنا إلى الذين تتجاهلهم ولا نهتم بهم.

والمتحدث أكثر ما يطيل النظر إلى:

الذين يشجعونه أكثر من غيرهم.

الذين يتجاوبون معه أكثر من غيرهم.

الواقفين أكثر بأنفسهم.

الأكثر مصداقية.

ويقلل من وقت وعمق النظرة إلى الأشخاص:

الذين يتعامل معهم بصفة رسمية.

الأكثر رفضاً أو الأقل قبولاً له.

الذين يتسمون بالعصبية أو عدم المرونة.

الأقل تجاوباً معه، والأقل تشجيعاً أو اهتماماً به أو برسائته



تأثير طريقة النظر في مضمون الموقف الاتصالي

النظرة العميقة : التي تستغرق وقتاً وعمقاً أطول هي دلالة التركيز والاهتمام الكبير بحديث الطرف الآخر.

(استعمل النظرة العميقة مع تعبير الرضا لإشعار الطرف الآخر بقبولك واهتمامك برسائته).

النظرة الشاردة : التي تدل على عدم العناية أو الشعور بالملل من المتحدث أو الانشغال بالتفكير في شيء آخر.

النظرة السطحية : التي لا تستغرق وقتاً ولا تمنع في المتحدث فهي دلالة عدم الاهتمام المطلق بالطرف الآخر وعدم الاهتمام بالموضوع من أساسه.

(استعمل النظرة السطحية غير العميقة مع تعبير الرفض لإشعار الطرف الآخر برفضك لرسائته).

أحرص على تثبيت النظر أثناء الحديث مع الطرف الآخر، فإن ذلك يعزز رسائل الاتصال اللفظي.

حاول ما استطعت ألا ينصرف فكرك عن محدثك، فإن نظرك يكشف تكلفك الاستماع، ويعطي محدثك انطباعاً سلبياً.

العين الزائفة غير المستقرة تقلل من مصداقيتك، وتبعث على التوتر وعدم الثقة.

إطالة النظر إلى شخص معين دون باقي الحضور يثير الحرج كما يوحي للآخرين بعدم الاهتمام بهم، فأحرص على

توزيع نظراتك على الحضور بمقدار واحد، وفي الوقت نفسه.

ب تعبيرات الوجه

ب

1 تستعمل تعبيرات الوجه للدلالة على المشاعر المصاحبة للرسالة، مثل: (القبول - الرفض - الحزن - الفرح - الغضب - الدهشة - الخوف - الإرهاق - التوتر - الأشمئزاز).

2 قد يشترك في إظهار المشاعر أكثر من جزء من أجزاء الوجه، فالغضب مثلاً: تستخدم في إظهاره نظرات العينين وتقطيب الوجه وجمع ما بين الحاجبين.

3 تعبيرات الوجه من الوسائل المهمة في التعبير عن المشاعر فينبغي التنبيه إلى فهمها وقراءتها، فعلى سبيل المثال يمكن فهم حالة الطالب في المحاضرة، من حيث الانتباه وعدمه، والتفاعل وعدمه، واهتمامه وعدم اهتمامه من تعابير وجهه.

4 إن المهارة في استعمال تعبيرات الوجه تعتمد على قدرة المرء على استعمال التعبير المناسب للموقف الاتصالي، مثل استعمال تعابير الفرح في المناسبات السارة أو تعبيرات الانتباه للمتحدث، كما أن القدرة على ضبط تعبيرات الوجه لإخفاء المشاعر الحقيقية إذا لزم الأمر مهارة مهمة في هذا النوع من الاتصال (اضبط مشاعرك الباعثة على الضحك إذا كان سيؤدي إلى إرباك محدثك).

5 من المهم جداً إتقان استعمال هذه الأداة في حالة الإنصات أثناء استقبال الرسائل لإعطاء الاستجابة المناسبة للمتحدث، كما أنها مهمة أثناء التحدث أو الإلقاء، لتعزيز رسالة المتحدث ورفع كفاءة الإلقاء.



الابتسام

الابتسام جزء أصيل من لغة الوجه والعينين ويؤكد علماء الاتصال أنه جزء مهم جداً، وقد قال صلى الله عليه وسلم: "وتبسمك في وجه أخيك صدقة"، قال أبو الدرداء رضى الله عنه عن الرسول صلى الله عليه وسلم: "ما حدثني رسول الله صلى الله عليه وسلم حديثاً إلا تبسم".



◆ الابتسام الصادقة : علامة الابتهاج العفوي وصدق المشاعر.

◆ الابتسام الزائفة : ابتسام متصنعة ، لكونها غير متسقة مع حقيقة المشاعر.

وهناك أنواع أخرى من الابتسام

مثل: ابتسام الخجل، والقلق، والسخرية، وتبسم المغضب.

لغة الجسد

ج

ويقصد به الأحوال التي تكون عليها أجسامنا أثناء الوقوف والجلوس والمشي، وهي أحوال ترسل رسائل غير لفظية مهمة لا يمكن تجاهلها، توضح طبيعة الشخصية و المزاج ويتضمن إيماءات وإشارات اليد، وأحوال الذراعين، والساقين والمشية.

لا بد من مراعاة ثلاث قواعد من أجل قراءة ناجحة ودقيقة للغة الجسد:

◆ القاعدة الأولى :

اقرأ الإيماءات والإشارات مجتمعة، لا مفردة.

◆ القاعدة الثانية :

ابحث عن العلاقة بين الإيماءات و اللغة اللفظية حتى تفهم المواقف فهماً صحيحاً، وتفسر لغة الجسد تفسيراً صحيحاً.

◆ القاعدة الثالثة :

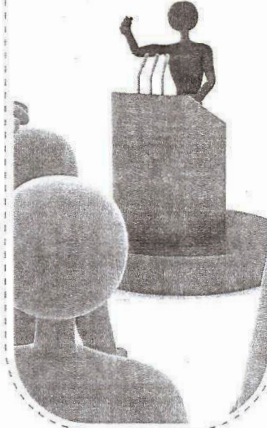
اقرأ الإيماءات في سياقها والإطار الذي تمت فيه، حتى لا تسيء تفسيرها .

الرأس

يستعمل الفرد الإيماءة بالرأس في معظم الثقافات للدلالة على "نعم" أو الموافقة، وهي تظهر أننا نتفق مع الشخص الآخر، وهي أداة قوية للاقتناع، وأوضحت الدراسات أن الذين يتلقون إيماءات الرأس بشكل مستمر ممن يستمعون إليهم يتحدثون أكثر من المعتاد ثلاث مرات أو أربعاً.

والإيماءة السريعة تدل على قلة صبر المستمع، أو أنه استمع إلى ما يكفي أو أنه يريد إنهاء الحديث، أو تعطيه الدور في الكلام، أما الإيماء ببطء فيدل على أن السامع مهتم بما يقول المتحدث.

ولاحظ أن الإيماء بالرأس أداة ممتازة لتوليد الألفة والحميمية، لذا عندما تحرص على الإيماء بالرأس للمستمع، سوف يشعر بمشاعر إيجابية مما يزيد احتمال حمله على الاتفاق معك.



الملابس

نوع ملابسنا وألوانها وجودتها ترسل رسائل إلى الآخرين عن مكانتنا أو وظيفتنا، والمستوى الاجتماعي والعلمي والثقافي لنا، فالملابس الرسمية تشير إلى المهنيين، والملابس العسكرية تشير إلى الجندي، والملابس الفاخرة تشير إلى الطبقة الاقتصادية والاجتماعية التي ينتمي إليها الفرد.

هناك علاقة وثيقة بين ألوان الملابس والمواقف التي تناسبها، فالملابس غير المزركشة أو التي لا تكون زاهية الألوان تلبس في حالات العزاء والحزن، والألوان الزاهية ترتدي في الأفراح والمناسبات السعيدة، وهناك ملابس رسمية لا تصلح في المناسبات الاجتماعية، وفي الأعمال أو المناسبات الرسمية لا بد من لبس الملابس الخاص بذلك.



أهمية الاتصال غير اللفظي في حياتنا

1 كثير من الرسائل التي نتبادلها في حياتنا اليومية هي رسائل غير لفظية بأدوات ووسائل غير لفظية، وتأثير هذه الرسائل غير اللفظية قد يكون أقوى من تأثير الرسائل اللفظية .

2 الاتصال غير اللفظي قد يفوق الاتصال اللفظي في التعبير عما تكنه النفس من مشاعر.

3 الاتصال غير اللفظي هو الذي يكون الانطباعات الأولى عنا، وهذه الانطباعات قد يصعب تغييرها، فنحن حين نرى شخصاً لأول مرة نكوّن عنه انطباعاً من ملبسه وهيئته، ومشيته وتعبيرات وجهه وحركات جسده، وهذا الانطباع يحتاج إلى مدة قد تطول لتغييره.



أدوات الاتصال غير اللفظي

العينان

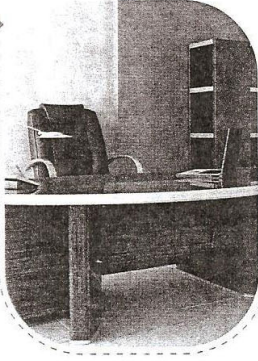
هما أكثر أدوات الاتصال غير اللفظي صدقاً وثقة، والعيان هما " نافذة الروح " فهما الكاشفتان الصادقتان القادرتان على تجسيد أكثر المشاعر تنوعاً ووضوحاً. قال الله تعالى: (فَإِذَا جَاءَ الْخَوْفُ رَأَيْتَهُمْ يَنْظُرُونَ إِلَيْكَ تَدُورُ أَعْيُنُهُمْ كَالَّذِي يُغْنِي عَنْهُ مِنَ الْمَوْتِ) الأحزاب: ١٩. واتصال العين هو أكثر وسائل التأثير الشخصية التي نملكها.

لغة العين ثلاثة مكونات

- ◆ طول مدة النظرة .
- ◆ عمق النظرة .
- ◆ المساحة التي تنظر إليها .

الديكور

هـ

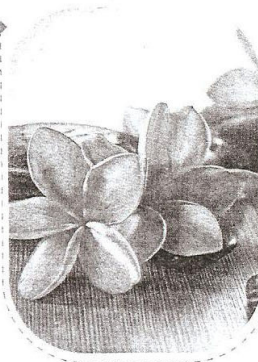


لاحظ الطريقة التي يستعملها بعض الناس في تزيين مكاتبهم وترتيبها، هل تدل على أصحابها؟

هل هذا يمكن أن يحقق اتصالاً فعالاً؟ قطعاً ترتيب المكان ونظافته والديكور المستخدم فيه، والألوان المستخدمة في طلاء المكان والأثاث، وفخامة المكان وتزويده بكل الأجهزة الحديثة كل هذه رسائل غير لفظية مهمة تلحظها العين و تؤثر في الاتصال.

الروائح

و



الروائح وسيلة مهمة في اتصالنا غير اللفظي، فهي تعطي رسائل عن ذوق الشخص وطبيعة عمله، بل ومستواه الاجتماعي والصحي.

الروائح أيضاً تلعب دوراً كبيراً في نجاح الموقف الاتصالي أو إخفاقه، فنحن غالباً ننفر من الأشخاص الذين تنبعث منهم روائح غير طيبة مثل:

رائحة البصل أو الثوم، العرق، لذلك يحث ديننا الحنيف على ضرورة تنظيف أجسادنا جيداً واعتزال المسجد إذا أكلنا الثوم أو البصل، واستعمال السواك دائماً حتى لا ينفر الناس من رائحة الفم.

اللمس

ز



نستطيع أن ننقل كثيراً من الرسائل المهمة عننا للآخرين عن طريق حاسة اللمس، بدءاً من المصافحة وأصولها، نهايةً بالاحتضان، وكل واحدة منها ترسل معنى مختلفاً عن الآخر.

واللمسة تعبر عن مشاعر التشجيع والحنان، والعطف، والدعم العاطفي بشكل عام ولكنها ترتبط في فهمها بالحال بين المتصلين، والثقافة والجنس والعمر.

بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي :

- يوجد بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي علاقة تكاملية فهناك العديد من المهام والسلوك الايجابية والسلبية التي يؤديها الاتصال اللفظي والغير لفظي منها :
1. التكرار والتأكيد : يقوم الاتصال الغير اللفظي بتأكيد السلوك اللفظي ومثال ذلك حينما تقول لشخص عن وجود شيء ما "هنا" ثم تشير إلى موضعه بيدك لتأكيد مكانه
 2. التناقض : يمكن للسلوك الغير لفظي أن يناقض السلوك اللفظي وأمثله كثيرة كان تقول لشخص أنك موافق على أمر ما وعلامات وجهك تدل على عدم الموافقة
 3. البديل: يمكن للاتصال غير اللفظي أن يكون بديلاً للاتصال اللفظي فتعبيرات الوجه أحياناً تغني الاتصال اللفظي
 4. التكميل : يمكن للاتصال غير اللفظي أن يكون مكملاً أو معدلاً للرسائل اللفظية مثل الابتسامه بعد أن تطلب شيئاً من شخص ما
 5. التنظيم : يمكن للاتصال الغير لفظي أن يقوم بتنظيم وربط التدفق الاتصالي بين المشاركين ومثال ذلك حركة الرأس والعينين أو تغير المكان أو إعطاء الشخص إشارة ليكمل حديثه أو يتوقف كلها تعتبر وظائف تنظيمية يقوم بها الاتصال الغير لفظي