الوحدة الخامسة
اللغات غير اللفظية
وعلم الاتصال

محتويات الوحدة

الموضوع	الصفحة
المقدمة	**170**
تمهيد	170
أهداف الوحدة	171
1. اللغة كوسيلة اتصال	**172**
2. اللغات البشرية غير اللفظية ودلالاتها	**176**
1.2 الحواس الخمس	176
2.2 لغة الجسد	176
3.2 المشاعر	178
3. الاتصال غير اللفظي	**181**
1.3 خصائص الاتصال غير اللفظي	181
2.3 العلاقة بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي	182
3.3 أهمية الاتصال غير اللفظي في التواصل	185
4.3 سمات الاتصال غير اللفظي	186
5.3 عوامل نجاح الاتصال غير اللفظي	188
6.3 الفرق بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي	190
7.3 كيفية استخدام الاتصال غير اللفظي	190
8.3 طرق تحسين الاتصال غير لفظي (لغة الجسد)	191
الخلاصة	**193**
إجابات التدريبات	**195**

مسرد المصطلحات	196
المصادر والمراجع	198

المقدمة

تمهيد

عزيزي الدارس، نرحب بك في الوحدة الخامسة والأخيرة من مقرر المدخل لعلم الاتصال والتي عنوانها **اللغات غير اللفظية وعلم الاتصال،** ومن العنوان يتبادر إلى ذهنك أن هنالك نوع آخر من الاتصال لا يتم عبر الالفاظ المنطوقة إذاً هذه الوحدة تعتبر وحدة مكملة لما درسته في الوحدات السابقة عن مدخل علم الاتصال.

عزيزي الدارس تتناول الوحدة الموضوع المشار إليه أعلاه في عدة أقسام رئيسة وأخرى فرعية، وكمدخل للموضوع تحدثك الوحدة في: **القسم الأول** عن اللغة كوسيلة اتصال.أما في **القسم الثاني،** فتتناول الوحدة اللغات غير البشرية ودلالاتها في علم الاتصال مثل الحواس الخمس ولغة الجسد، أما في **القسم الثالث،** فتفصل لك الوحدة في الاتصال غير اللفظي من حيث الخصائص والعلاقة بينه وبين الاتصال اللفظي وأهميته، ومن ثم أهم سمات وعوامل نجاح الاتصال غير اللفظي، بالإضافة إلى كيفية استخدام الاتصال غير اللفظي.

عزيزي الدارس، تجد خلال الوحدة العديد من أسئلة التقويم الذاتي والتدريبات والأنشطة والأشكال الإضافية، وجميعها تساعدك في تعلمك الذاتي، واستيعابك لمحتوى الوحدة، فاحرص عليها وعلى أدائها.

وفقك الله وسدد خطاك

أهداف الوحدة

عزيزي الدارس، بعد فراغك من دراسة هذه الوحدة ينبغي أن تكون قادراً على أن:

- **توضح** نشأة وتطور اللغة كوسيلة اتصال.
- **تبين** أهمية وسمات الاتصال غير اللفظي في الاتصال.
- **تعدد** خصائص وعوامل الاتصال غير اللفظي
- **تستخدم** اللغات البشرية غير اللفظية في التواصل.

1. اللغة كوسيلة اتصال

اللغة كائنٌ حي يعيش وينمو ويترعرع ويمرض ويموت، وهي سر من أسرار الحياة التي تفعل فعل السحر في الإنسان. وكما أن هناك لغاتٍ منطوقة، فإن هناك لغات غير منطوقة. ونطلق عليها في عالم الاتصال عبارة: (اللغات غير اللفظية). وهذه اللغات غير اللفظية لعبت دوراً مهماً عبر تاريخ البشرية في توصيل الرسالة الاتصالية من المرسل للمتلقي أو العكس، ولكن قبل أن نعرض هذه اللغات غير اللفظية دعونا نتعرف على دور اللغة اللفظية نفسها، وكيف أدت الرسائل عبر الحقب المختلفة في تاريخ البشرية، ثم ننتقل للغات غير اللفظية؟

استنبط الإنسان اللغة لوصف ما حوله من أشياء وكائنات ومعطيات تفرض نفسها عليه. واللغة في تعريفها البسيط هي مجموعة من الرموز الشفوية والعبارات والمفردات التي تدل على المعنى، وتعبر عن الأحاسيس ويتكلمها الناس على تباين ألسنتهم، ولذلك كانت الوسيط الأكبر للتخاطب بين البشر. ولكل أمة لغتها الخاصة بها، والتي يتم الاتصال عن طريقها. وقد أطلق عليها العرب كلمة اللسان تعبيراً عن أهم جزء من وسائل النُطق. وأشار إليها القرآن الكريم بالآية: قَالَ تَعَالَىٰ: ﴿ لِّسَانُ ٱلَّذِى يُلۡحِدُونَ إِلَيۡهِ أَعۡجَمِيّٞ وَهَٰذَا لِسَانٌ عَرَبِيّٞ مُّبِينٞ ١٠٣ ﴾ (النحل: ١٠٣)، ولا يمكن لأمة من الأمم أن تتفاهم مع غيرها إلا إذا عرفت لغة هذا الغير وتفهمت معانيها وفكت رموزها ومدلولاتها.

لعل اللغة هي أهم وسيلة للاتصال البشري صنعها الإنسان طوال مسيرة حياته الطويلة. وقد يستغرب البعض لاستخدام عبارة (صنعها الإنسان)، ونحن نعلم أن الذي صنع اللغات وخلقها من العدم وعلمها للإنسان هو الله سبحانه وتعالى. ولتوضيح هذا الأمر لا بد من العودة لسنوات البداية التي نشأ فيها الإنسان، حيث كان آدم هو أب البشرية التي جاءت من تزاوجه مع أمنا حواء، ومن صلبه جاءت كل الأنماط البشرية

(كلكم لآدم وآدم من تراب) (صحيح مسلم) وقال تعالى:﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلنَّاسُ ٱتَّقُواْ رَبَّكُمُ ٱلَّذِى خَلَقَكُم مِّن نَّفْسٍ وَٰحِدَةٍ وَخَلَقَ مِنْهَا زَوْجَهَا﴾ (النساء: ١)، وهي إشارة إلى نفس آدم وزوجه حواء. ولما كان التواصل في شكله البسيط يتم بين فرد وآخر لنقل معلومة أو استفسار، فإن هذا الأمر قد احتاج إلى حصيلة معرفية بأسماء الأشياء لتسهم في إكمال هذا التواصل، ولذلك عندما خلق الله الإنسان خلقه قادراً على صنع الكلام بمفرداته وإنزال المعاني عليها، حيثُ قال في محكم تنزيله: قَالَ تَعَالَىٰ:﴿ وَعَلَّمَ ءَادَمَ ٱلْأَسْمَآءَ كُلَّهَا ثُمَّ عَرَضَهُمْ عَلَى ٱلْمَلَٰٓئِكَةِ فَقَالَ أَنۢبِـُٔونِى بِأَسْمَآءِ هَٰٓؤُلَآءِ إِن كُنتُمْ صَٰدِقِينَ ﴿٣١﴾ قَالُواْ سُبْحَٰنَكَ لَا عِلْمَ لَنَآ إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَآ﴾ (البقرة: ٣١ – ٣٢)

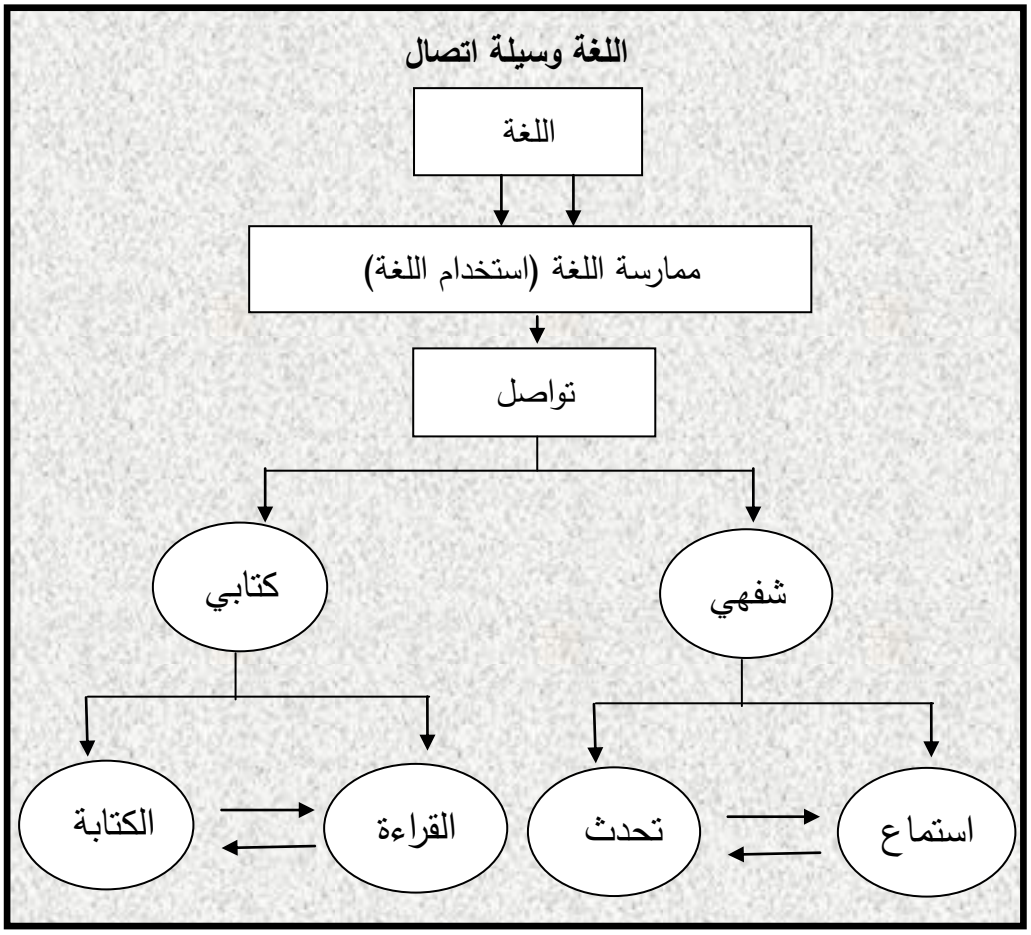
انتشر الناس في بداية أمرهم في بقاع مختلفة من الغابات والسهول والوديان ومجاري الأنهار التي كانت هي المكونات الطبيعية البسيطة لكل البقاع، حيث لا عمارات ولا شوارع ولا تقنيات ولا قرى ولا مدن. وكانت حاجة الإنسان البسيط لا تتعدى الأكل والشرب والاستئناس بظل يضطجع تحته، ومكان آمن يأوي إليه من خطر الحيوانات الداهمة والطبيعة الموحشة. ووجد الناس أنفسهم متفرقين في أماكن اختارها كل حسب مزاجه وحسب حاجته. ومن ذلك نبعت الحاجة إلى تسمية الأشياء التي حولهم، وظهرت تلقائياً المفردات التي خرجت من أفواههم بشكل تلقائي أقرب إلى العشوائية، بغرض تمييز الأشياء التي حولهم وفق ما يرونه مناسباً، ووفق ما تجود به ملكاتهم التعبيرية من كلمات، وشيئاً فشيئاً كونت المفردات التي ابتكروها لغاتٍ محدودة، ولكنها كافية بالغرض وسط هذه المجموعة.

نشاط

مستخدماً شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) ابحث واكتب نبذة مختصرة عن أهم اللغات التي تستخدم اليوم للتواصل بين مختلف شعوب وسكان العالم، وناقش أهمية هذا اللغات مع الزملاء.

قطعاً فإن مفردات هذه اللغة لا تتعدى الأشياء التي حولهم، وإذا علمنا أن كل مجموعة قد عاشت بمعزل عن الأخرى في مكان مختلف وربما ظروف مختلفة، فإنها ستخلق لغة هي الأخرى بالطريقة نفسها. وشيئاً فشيئاً كثرت اللغات باختلاف المجموعات البشرية مهما قل عدد أفرادها أو كثر، وبذلك صارت هذه اللغات العامل الأساسي والأهم في الاتصال بين البشر، وهي بذلك تعتبر صنيعة بشرية أسهمت فيها أدوات النطق والتفكير التي غرسها الله في الإنسان. وكما هو معروف، فإنَّ كل إنسان قابل لتعلم أي لغة من لغات البشر بحكم تكوين جهازه النطقي والصوتي، ولكن ظل كل إنسان يتعرض للغة بعينها ونظام صوتي بعينه طوال سنوات طفولته، ولذلك فهو يتأقلم على هذا النظام وتضعف بالتدريج قابليته للتكيف مع أصوات اللغات الأخرى التي لم يتعرض لها. وبمرور الزمن طور البشر حصيلة مفرداتهم في كل اللغات التي استخدموها بإضافة المسميات لما طرأ على مداركهم من أشياء وسلوكيات ومعاني مستجدة، حتى أصبحت كل لغة من اللغات وافية بمتطلبات الأفراد الذين يستخدمونها، وبذلك كانت اللغة هي أولى الوسائل الاتصالية، وأصبحت دراستها أولى متطلبات البحث في دراسة قنوات الاتصال البشري عبر التاريخ.

شكل (1)



أسئلة تقويم ذاتي

أجب عن الآتي:

1. عرف اللغة؟
2. تتبع كيفية نشأة اللغة كوسيلة اتصال بإيجاز؟
3. ما السبب في تعدد اللغات؟

2. اللغات البشرية غير اللفظية ودلالاتها

1.2 الحواس الخمس

لقد أجمع علماء الاتصال على أن حواس الإنسان الخمس، هي السمع والبصر واللمس والذوق والشم، تعتبر قنوات مهمة للاتصال، ولذلك فهي تلعب دوراً أساسياً في العمليات الاتصالية، لاسيما الاتصال الثنائي، حيث تتفاوت الحواس في إدراكها حسب طبيعة تكوينها ومقدرتها على الإدراك. وقد قسمها العلماء وفقاً للنسب المئوية التالية:

أ. حاسة البصر. تشكل 83%

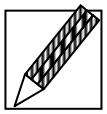
ب. حاسة السمع. تشكل 11%

ج. حاسة الشم. تشكل 3.5%

د. حاسة اللمس. تشكل 1.5%

هـ. حاسة الذوق. تشكل 1%

تدريب (1)



عزيزي الدارس، حدد أي الحواس الخمس تمثل أعلى نسبة إدراك اعتمدت عليها أجهزة الاتصال الجماهيرية بشكل رئيس في توصيل الرسالة الإعلامية للمتلقين، ومن ثم ناقش هذا الجانب مركزاً على تطور الوسيلة الإعلامية.

2.2 لغة الجسد

تتركز لغة الجسد على الرسائل التي يمكنك توصيلها عبر أدوات ووسائل غير الكلمات، ويعبر عنها بمثابة اللغة الصامتة.

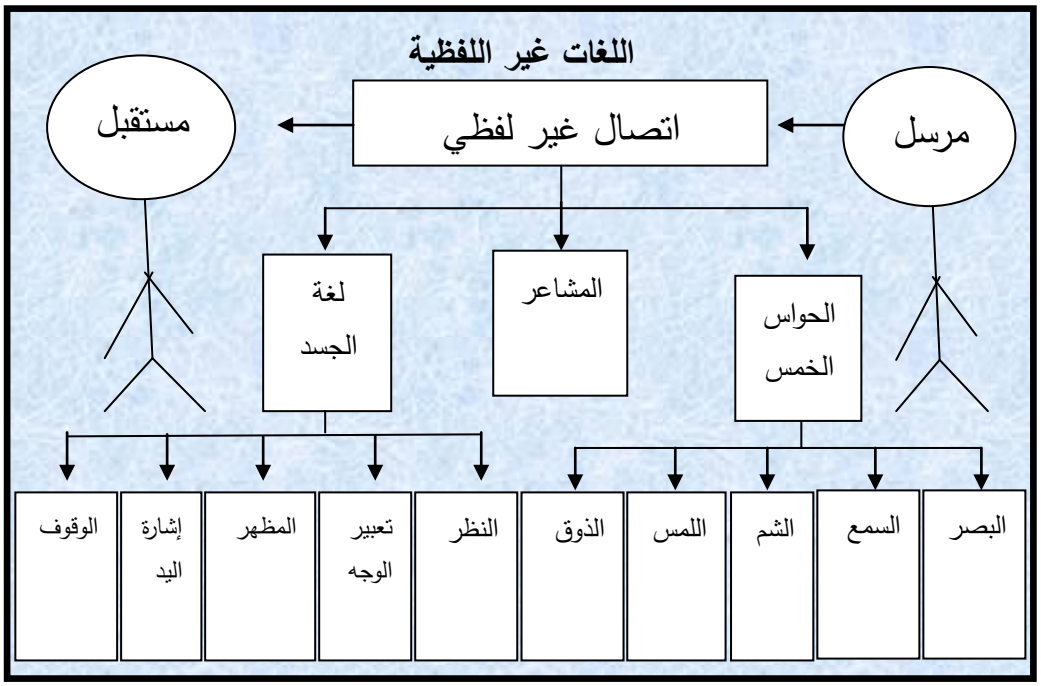
أ. الأهمية

- التعبير عن العواطف والمشاعر والحالة المزاجية.
- يستخدم للدلالة على الشخصية.
- مساعد للاتصال اللفظي.

ب.الأدوات

- الاتصال النظري.
- تعبيرات الوجه.
- المظهر.
- إشارات اليد.
- الوقوف.

شكل(2)



3.2 المشاعر

لا أعرف كيف أعبر عن نفسي!!

تحدث لكي أعرفك.. حكمة رغم أننا جميعاً نعرفها، إلا أننا أحياناً نتجاهل تطبيقها.. أو لا نعرف كيف نطبقها، فكثيراً ما نشعر بمشاعر الحب أو الاعتزاز وحتى الرغبة في الاعتراض تجاه أحد أفراد الأسرة، ولكننا لا نعرف كيف نعبر عن تلك المشاعر، ولا نجد الكلمات لنصف ما نشعر به، بل إننا كلما حاولنا أن نطلب خدمة من أحد أفراد أسرتنا تحول الأمر لشجار، فكيف يمكن التغلب على هذه

(أ) مفهوم المشاعر

هي حالة انفعالية تصاحب مواقف معينة، تظهر لها ردود افعال تلقائية ظاهرة أو غير ظاهرة (مكبوتة)، وهي الجانب الوجداني الذي يميز الإنسان عن بقية الكائنات، وهي ركن مهم في تكوين العلاقات الإنسانية والمهنية، وبدونها لن يكون لها وجود، وإن قامت العلاقة بدونها فقدت فاعليتها المطلوبة.

(ب) مراحل نمو المشاعر المتبادلة

شحنات متتابعة من الخوف والقلق أو الغضب أو الألم يحس بها الفرد لتبدو واضحة أو مستترة خلف أساليب الدفاع المختلفة، حيث تقابل تلك الشحنات باستجابة مناسبة من الآخر بالحرارة والتجاوب والتقدير، فيحدث ردة فعل.

يتولد لدى الفرد إحساس بالأمن والاستقرار النسبي، ثم رغبة في مزيد من التعبير عن أحاسيس أخرى كان يخشى الإفصاح عنها من قبل (وبتوالي الموجات الثلاث داخل النفس ينمو عنصر الثقة والتجاوب الوجداني بينهما كعنصر من عناصر العلاقات الإنسانية).

نشاط

من واقع تجربتك الشخصية اكتب بإيجاز عن أهمية التواصل الفعال في تكوين الصداقات وامتلاك قلوب الآخرين، وناقش مع مشرفك الأكاديمي.

(ج) السلوك الإنساني والدوافع

كثير من مواقف التفاعل الإنساني مجهولة التفسير، بل إن كثيراً من الناس يجهل تماما دوافع السلوك ويتصرف مع الآخرين على فرضية عدم قابلية الخطأ، والحقيقة أن السلوك الإنساني يمر بالمراحل التالية:

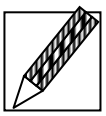
- عند استثارة الحاجة يتحرك الدافع المرتبط بها فينشط الإنسان لإشباع هذه الحاجة عن طريق الوصول إلى الهدف الذي هو موضوع الحاجة.
- واستشعار الحاجة يولد نوعاً من التوتر لدى الفرد لا يزول إلا بحصول الفرد على الهدف وإشباع الحاجة واستقرار الدافع.
- وعندما لا تجد الحاجة متنفساً أو إشباعاً لها يظل الفرد في حالة توتر وعدم راحة. ومن ثم يبحث عن بعض الأهداف أو المرامي التي تخفض من هذه الحالة من عدم الاتزان الذي تعتريه، فالجائع يبحث عن طعام، والعطشان يبحث عن الماء.

أسئلة تقويم ذاتي

ضع علامة (√) أمام الجملة الصحيحة، وعلامة(×) أمام الجملة الخطأ.

1. تقتصر الرسالة كأحد العناصر الاتصالية على الرموز اللفظية فقط. ( )
2. حواس الإنسان الخمس لا تعتبر قنوات اتصال. ( )
3. الوقوف من أدوات الاتصال غير اللفظي. ( )
4. لا تعتبر المشاعر من اللغات البشرية غير اللفظية ( )

تدريب (2)



عزيزي الدارس، لا جدال أن هناك مواقف معينة يجد كثير منا صعوبة كبيرة في التعبير عن المشاعر، وخلالها وبخاصة في بداية ظهور المشاعر وسريانها في الروح عليه ومن واقع تجربتك الشخصية وضح ما المشاعر المقصودة هنا؟

نشاط

خاطب إمام المسجد في الحي الذي تسكن فيه على أن يتحدث في خطبة الجمعة القادمة عن بعض المواضيع التي تتعلق بالسباب، ومن ثم دون هذه التجربة وملاحظاتك مبيناً دور المسجد كوسيلة اتصال فعال.

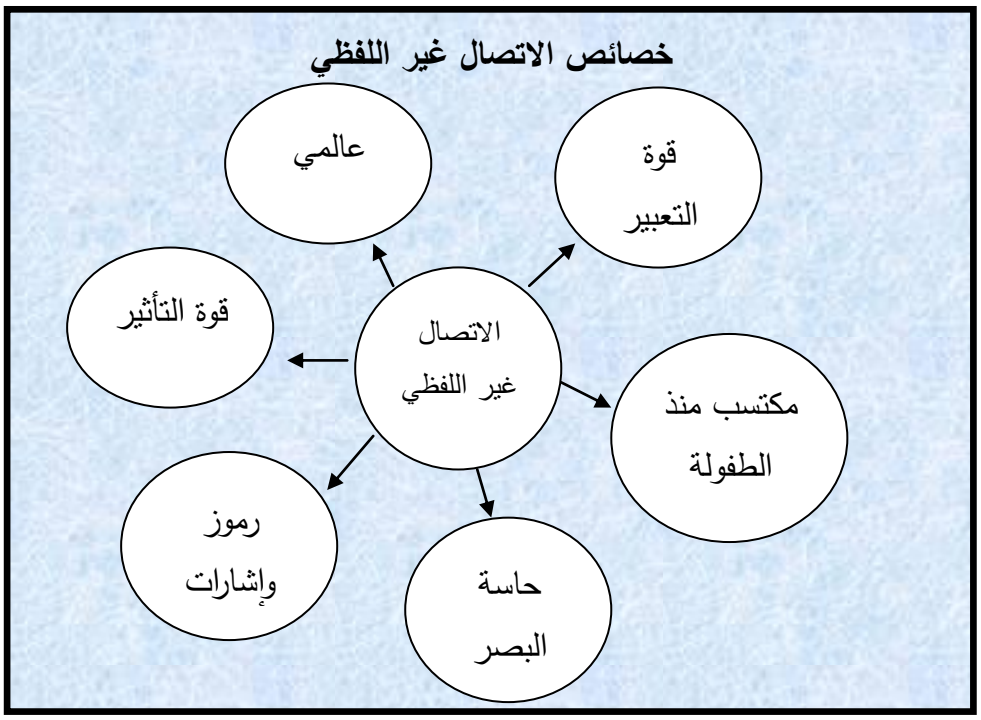
3. الاتصال غير اللفظي

هو العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والآراء والانطباعات بين الأفراد بدون استخدام الكلمات أو الألفاظ.

1.3 خصائص الاتصال غير اللفظي

أ. يستخدمه جميع شعوب العالم.
ب. يكتسب في مراحل مبكرة من النمو الإنساني.
ج. أكثر قوة وتأثيراً.
د. يمكن من خلاله التعبير عن أشكال يصعب وصفها بالكلمات.
ه. يستخدم رموزاً وإشارات.
و. يعتمد غالباً على حاسة البصر.

شكل(3)



2.3 العلاقة بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي

عندما يتحدث الإنسان، فإنه لا يستطيع أن يفصل الرسائل اللفظية عن الرسائل غير اللفظية، ولكنها تأتي مع بعضها البعض؛ فإذا قال لك شخص ما وهو يبكي: (أنا محبط وأشعر بالتعاسة)، فإنك لن تفصل حركات الوجه عن الكلمات التي قالها، ولكنك ستأخذ الاثنين معاً، لأنهما يؤديان معنى واحد، ويساهمان في إيصال رسالة واحدة. ويحدث هذا لأن الاتصال عبارة عن مجموعة من الرموز. ولهذا، فإننا عند إرسال واستقبال الرسائل اللفظية وغير اللفظية، نفهم الاثنين معاً. فالكلمات وحدها، على سبيل المثال، قد لا تدل على كثير من المعاني.

هناك عدة نقاط تربط بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي؛ منها:

أولاً: التكرار والإعادة

حيث يقوم الاتصال غير اللفظي بتكرار الفكرة التي تم ذكرها في الاتصال اللفظي، (فيقول الفرد لآخر أقبل إليّ هنا، ويشير بيده في الوقت نفسه).

ثانياً: التناقض:

حيث يمكن أن يستخدم الاتصال غير اللفظي بصورة معينة لينفي المقصود من الاتصال اللفظي.

ثالثاً: الإبدال:

ويعني أن يستخدم الاتصال غير اللفظي كبديل للاتصال اللفظي، حيث يكون له التأثير الأقوى

مثال: تعبيرات الوجه، سواء أكان البسمة أو العبوسة، حيث تعطي معنى أقوى من الكلمات.

رابعاً: السرعة:

استخدام الاتصال غير اللفظي، بالإضافة إلى الاتصال اللفظي، والتي تساعد في سرعة فهم المعنى.

خامساً: التأكيد:

حيث يستخدم الاتصال غير اللفظي جنبا إلى جنب مع الاتصال اللفظي ليؤكد المعنى المقصود

- مثال ذلك أن تضع الأصبع على الفم وفي الوقت نفسه تقول لأحد أبنائك امتنع عن الكلام.

سادساً: مزج المشاعر بالأفكار:

حيث يستخدم الاتصال غير اللفظي، وهو مفعم بالمشاعر بجانب الاتصال اللفظي.

سابعاً: التنظيم :

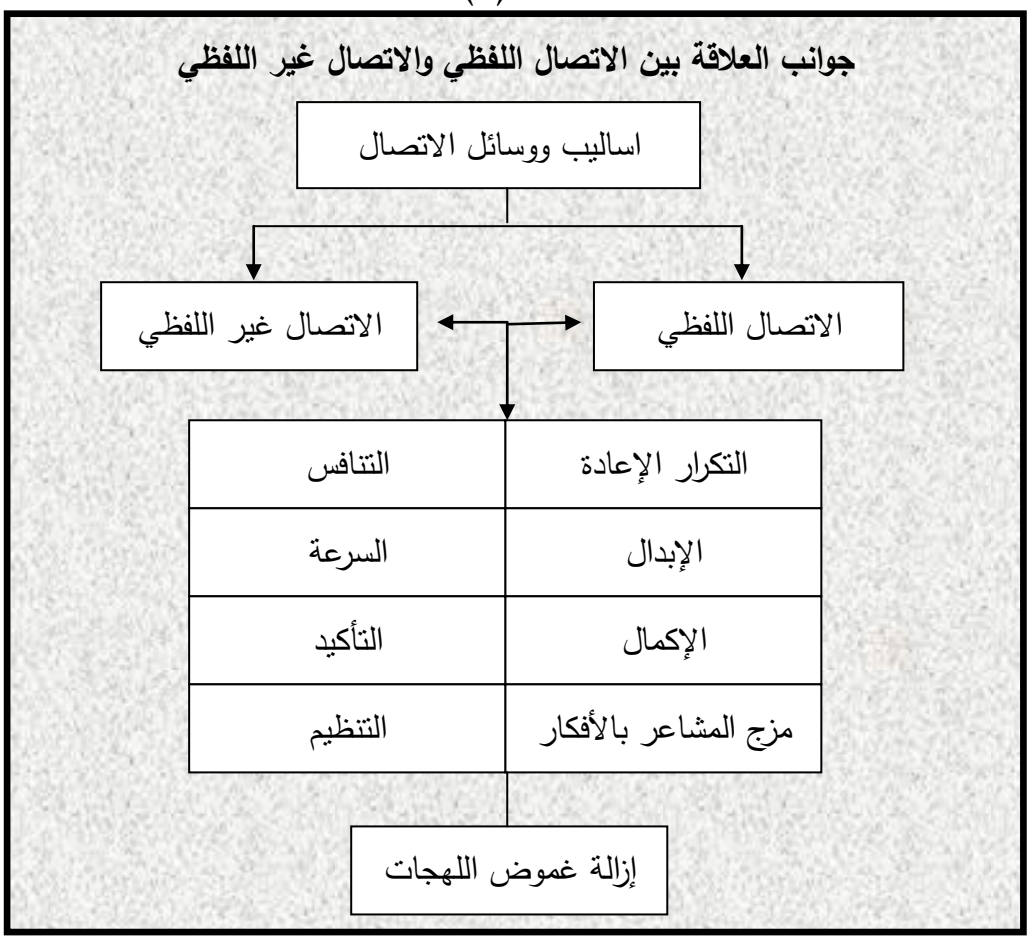
حيث يقوم الاتصال غير اللفظي بدور التنظيم بين الأفراد والجماعات.

- مثال :استخدام إشارات المرور لبدء الحركة والسير من أحد الاتجاهات

ثامناً: إزالة غموض اللهجات:

حيث تختلف اللهجات في البلدان المختلفة، بل وفي القطر الواحد.

شكل (4)



أسئلة تقويم ذاتي

هات أمثلة للآتي فيما يخص العلاقة بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي:

أ. التناقض.
ب. الإبدال.
ج. التأكيد.
د. التنظيم

3.3 أهمية الاتصال غير اللفظي في التواصل

أ.**الصدق** : حيث يعبر عن المشاعر بدون كذب

ب. التأثير : فهو أقوى تأثيراً من الاتصال

ج. التعبير : أسهل من الاتصال اللفظي في التعبير عن المشاعر والأفكار

د. الدقة : حيث يعبر الاتصال غير اللفظي عن المشاعر بطريقة أكثر دقة من الاتصال

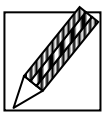
هـ. التنظيم : حيث تزداد أهمية الاتصال غير اللفظي في عمليات التواصل الجماعية

و. السرعة : حيث يكون التعبير في الاتصال غير اللفظي بطريقة فورية وسريعة مقارنة بالاتصال اللفظي.

ز. التأكيد : حيث تزداد أهمية الاتصال غير اللفظي في تأكيده لمضمون الرسالة اللفظية إذا اقترن معها.

ح. الثبات : حيث يعتبر الاتصال غير اللفظي أكثر ثباتاً في الذاكرة من الاتصال اللفظي.

تدريب (3)



عزيزي الدارس، في بعض الأحيان يستخدم الاتصال غير اللفظي في إكمال المعنى المقصود من الاتصال اللفظي اختصاراً للوقت، اذكر مثالاً على ذلك.

4.3 سمات الاتصال غير اللفظي

هناك عدة سمات تميز الاتصال غير اللفظي عن الاتصال اللفظي، أهمها أنه:

أولاً: يعكس المشاعر والأحاسيس الإنسانية: لو سجلت برنامجا حوارياً في التلفزيون لمدة ساعة، ثم قمت بمشاهدة البرنامج بدون صوت، لمراقبة انفعالات المحاورين وكتابتها على ورقة جانبية. مثل: متى كان المتحدث غاضباً؟ متى كان ساخراً؟ أو متى كان يفكر بعمق؟ ثم قمت بإعادة الشريط لمشاهدته بالصوت، فستجد أنّ ما كتبته كان يعكس حالة الشخص المتحدث تماماً كما دونتها، أي اننا نستطيع أن نعرف الحالة المزاجية للآخرين، وما يشعرون به من خلال اتصالهم غير الكلامي، وفي بعض الأحيان، نعرف مضمون الرسالة التي يريدون إرسالها لنا.

ثانياً: يحمل عنصر حتمية الاتصال: تعتبر عدم الرغبة في الاتصال نوعاً من أنواع الاتصال)، هذه الجملة تشرح هذه السمة للاتصال غير االلفظي، فلو فرضنا أن شخصاً ما لا يريد أن يتواصل مع الآخرين، فإن تعبيراته وإيماءاته سوف تنقل هذه الرسالة.

نشاط

يستخدم أصحاب الاحتياجات الخاصة في التواصل مايسمى بلغة الإشارة، عليه تعرف أكثر على طبيعة هذه اللغة، واكتب عنها في حدود صفحتين، مع إيراد بعض النماذج للإشارات ودلالاتها، وحاول تطبيقها مع الزملاء، ودون ملاحظاتك من حيث سهولة وصعوبة فهم هذه اللغة.

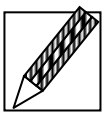
ثالثاً: يعطي رسائل ضمنية: الاتصال غير اللفظي يحمل الكثير من الرسائل التي لا نستطيع توصيلها للآخرين في بعض الأحيان، على سبيل المثال، لو أراد الشخص أن يأخذ الآخرين عنه فكرة أنه (لطيف، أنيق، وجذاب)، فإنه لن يستطيع أن يقف أمام الآخرين ويقول تلك العبارة، ولكنه يلجأ إلى الاتصال غير اللفظي، ليُظهر اللطف والأناقة والجاذبية.

رابعاً: يحدد هويتنا الشخصية وعلاقاتنا بالآخرين: المقصود بالهوية الشخصية هو فهم الفرد لذاته من ناحية، ثم كيفية إظهار تلك الذات، ثم الانطباع الذي يتركه الفرد عند الآخرين.

خامساً: الغموض: من الصعب على الاتصال غير اللفظي أن يكون مؤكداً. وللتعرف على طبيعة الاتصال غير اللفظي الغامضة، يمكننا أن نتأمل ما نصادفه في حياتنا اليومية. على سبيل المثال، الصمت؛ ماذا يعني (الصمت)؟

إلا أن الغموض لا ينفي بالضرورة أن بعض العواطف والأحاسيس أسهل في فهمها من البعض الآخر، وفي الدراسات التي أجريت في هذا الصدد، وجد علماء الاتصال أن بعض حركات الوجه التي تحمل الأحاسيس الإيجابية، مثل: السعادة، الحب، المفاجأة، تكون أوضح من الأحاسيس السلبية، مثل: الغضب، الخوف، الحزن.

تدريب (4)



من خلال الواقع المعيش والحياة اليومية وملاحظاتك العامة اذكر عدداً من استخدامات الاتصال غير اللفظي في التواصل بين الناس.

5.3 عوامل نجاح الاتصال غير اللفظي

أهم عوامل نجاح الاتصال غير اللفظي: تجنب الحركات السلبية للغة الجسد وتفعيل الحركات الإيجابية، مثل:

أ. **الفم** : وذلك من خلال الابتسامات والتنوع الصوتي، واستخدام المؤثرات الصوتية.

ب. **الأعين:** وذلك من خلال تلاقي الأعين أو النظر إلى وجوه الآخرين.

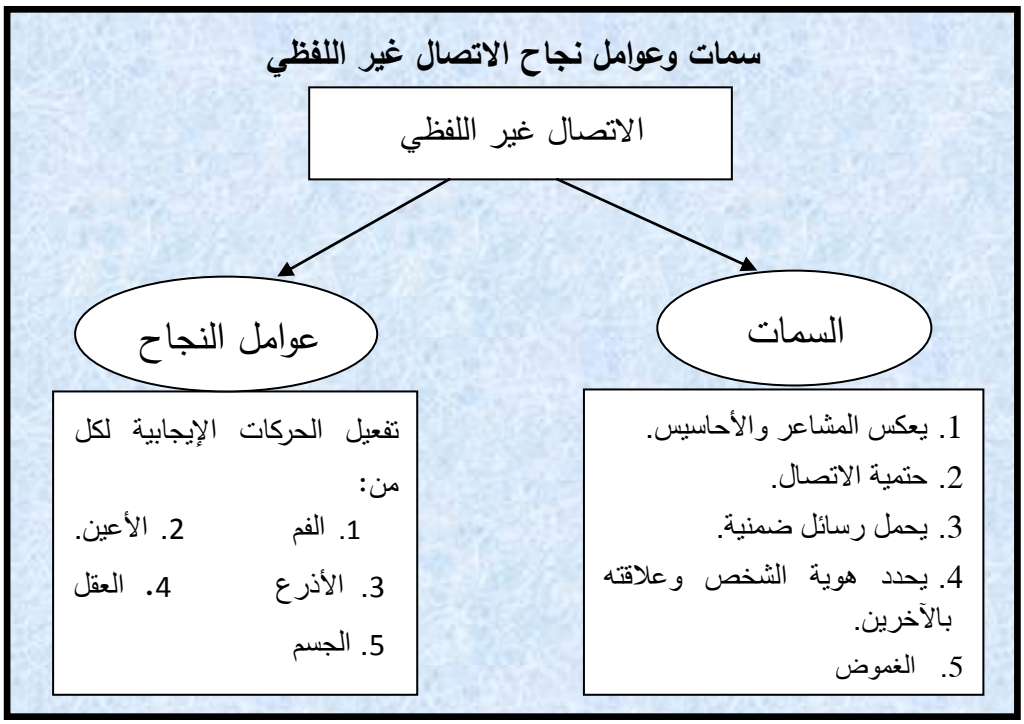
ج.الأذرع : من خلال الإشارات الحميمة وتجنب إشارات الاتهام أو القبضات العدوانية.

د.الأذن : وذلك من خلال الإنصات بتمعن لما يقوله المرسل.

هـ.العقل : وذلك من خلال الاهتمام بما يقوله المرسل.

و.الجسم : وذلك من خلال التلقائية في التعامل والاستجابة دون تكلف.

شكل(5)



أسئلة تقويم ذاتي

أجب عن الآتي:

1. عدِّد جوانب أهمية الاتصال غير اللفظي في التواصل.
2. اكتب عن اثنين من السمات التي تميز الاتصال غير اللفظي عن الاتصال اللفظي.
3. اذكر عدداً من عوامل نجاح الاتصال غير اللفظي.

6.3 الفرق بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي

الاتصال اللفظي	الاتصال غير اللفظي
تتحكم فيه قواعد اللغة	تتحكم فيه عوامل بيولوجية
يقتصر فهمه على ثقافة واحدة	عالي الفهم مهما اختلفت الثقافات
يحمل معاني محددة للكلمات التي تقال	يحمل معاني متعددة رغم وحدة الحركات
يتعلم في مراحل متأخرة من النمو	يتعلم في مراحل مبكرة من الميلاد والنمو
يتعلم عن طريق التنشئة الاجتماعية	يتعلم بطريقة فطرية
يخاطب العواطف الإنسانية	مليء ومفعم بالعواطف الإنسانية
قد يخطئ في التعبير عن المشاعر والأفكار	أصدق في التعبير عن المشاعر والأفكار
يعتمد على حاسة السمع والنطق باللسان	يعتمد على حاسة البصر وحاسة اللمس

7.3 كيفية استخدام الاتصال غير اللفظي

- استخدام لغة الجسد بصورة إرادية مقصودة: حيث تكون هي الأكثر استخداماً في معظم الثقافات والدول، مثل وضع الأصبع على الفم، ويعني وقف الكلام والصمت، قبضة اليد المحكمة، والتي توحي بالتهديد

- استخدام لغة الجسد بصورة لا إرادية غير مقصودة: حيث تظهر بعض الإشارات والحركات اللاإرادية؛ مثل:

- اتساع حدقة العين، وتعني الاهتمام أو الدهشة، رفع الكتفين، ويعني التوتر.

8.3 طرق تحسين الاتصال غير اللفظي (لغة الجسد)

يمكن تحسين عملية الاتصال غير اللفظي من خلال التدريب

- اترك مسافة مناسبة بينك وبين الطرف المقابل.
- اهتم بالانطباع الأول الذي تكونه.
- انتبه إلى حدة الصوت ونبراته.
- استخدام التواصل البصري طبقا للعادات السائدة.
- تجنب الإفراط في النظر لأسفل.
- محاولة توزيع النظرات على الحضور، وعدم تركيز النظر في اتجاه واحد.
- الحركة أثناء التحدث، وعدم الوقوف في مكان واحد.
- التخلص من بعض التصرفات غير الملائمة؛ مثل: *تكرار النظر إلى الساعة * الجلوس بينما رئيسك يكون واقفاً.
- احرص على الاعتدال في المظهر الجمالي.
- استخدم إشارات اليد المعبرة.
- تجنب تشبيك أو ضم الذراعين.

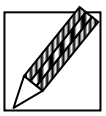
أسئلة تقويم ذاتي

1. وضح الفرق بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي في الجوانب التالية:

أ. المعاني ب. التعبير عن المشاعر ج. الفهم

2. اشرح كيفية استخدام الاتصال غير اللفظي.

تدريب (5)



مستعيناً بتجربتك ومعايشتك للواقع وتواصلك مع الآخرين، اكتب دلالات السلوكيات غير اللفظية التالية:

1. الابتسام.
2. رفع الحواجب.
3. تضييق العينين.
4. فرك العين.
5. وضع اليد على الخد.

الخلاصة

عزيزى الدارس،،،

وصلنا الآن إلى خلاصة الوحدة الخامسة والأخيرة من هذا المقرر، فهل بإمكانك أن نلخص أهم المواضيع التي درسناها فيها؟

الآن هيا لنتعاون في تلخيص أهم النقاط:

- بداية تحدثت الوحدة عن موضوع اللغة كوسيلة اتصال بشري، وأن ممارسة اللغة قديمة قدم الإنسان على الأرض، وقد احتيج إليها للتواصل داخل المجتمعات الإنسانية، ومع الأفراد واللغة كوسيلة تواصل تتكون من قسمين: لغة شفهية، وهي عبارة عن التحدث والاستماع المتبادل بين شخصين أو أكثر، واللغة المكتوبة، وهي قسمين أيضاً هما القراءة والكتابة في حد ذاتها.
- أوضحت الوحدة أن اللغات غير اللفظية المستخدمة في الاتصال بين البشر هي: الحواس الخمس، المشاعر، لغة الجسد.
- أشارت الوحدة كذلك إلى أن الاتصال غير اللفظي له العديد من الخصائص التي تميزه، ومنها قوة التعبير، وقوة التأثير مكتسب منذ الطفولة، بالإضافة إلى أن اللغة غير اللفظية من حيث الإشارات والرموز هي لغة عالمية.
- تناولت الوحدة العلاقة التي تربط بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي في عدد من الجوانب، نذكر منها جانب التكرار والإعادة، حيث يقوم الاتصال غير اللفظي بتكرار الفكرة التي تم ذكرها في الاتصال اللفظي، ومثال لذلك أن يقول الشخص لآخر: أقبل إلى هنا، وفي الوقت نفسه يشير بيده إلى القدوم إليه، وأيضاً جانب التنظيم، حيث

يقوم الاتصال غير اللفظي بدور التنظيم بين الأفراد والجماعات، ومثال لذلك استخدام إشارات المرور.

- عرفتنا الوحدة على العديد من السمات التي تميز الاتصال غير اللفظي، ومنها أنه يعكس المشاعر والأحاسيس الإنسانية، ويحمل عنصر حتمية الاتصال، ويعطي رسائل ضمنية.
- حتى يكون الاتصال غير اللفظي ناجحاً، فإنه يتطلب تجنب الحركات السلبية للغة الجسد، وتفعيل الحركات الإيجابية، مثل حركة اليدين والاذرع والجسم.
- أيضاً أوضحت الوحدة الفرق بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي في عدد من النقاط، مثل الاتصال اللفظي الذي تتحكم فيه قواعد اللغة، بينما الاتصال غير اللفظي تتحكم فيه قواعد بيولوجية.
- أخيراً بينت الوحدة كيفية استخدام الاتصال غير اللفظي، والتي منها الإرادية، مثل وضع الأصبع على الفم ليعني وقف الكلام والصمت، ومنها الإرادية، مثل اتساع حدقة العين ويعني الدهشة.

.

اجابات التدريبات

تدريب (1)

لاشك أنها حاسة البصر التي وسيلتها العين، والتي تشكل أكبر نسبة للإدراك بين الحواس الخمس، تشاركها في ذلك وسيلة السمع. ونسبة للتطورات في مجال العملية الإعلامية، فإن جذب وإقناع المتلقي قد أصبح المحور الرئيسي للعملية الإعلامية.

تدريب (2)

بصفة عامة، فإن المشاعر التي يتفق معظمنا على صعوبة التعبير عنها، هي مشاعر الحزن والمواساة والاعتذار، فكثير منا تتعثر الكلمات على شفتيه حين يحاول أن يقول " أنا آسف"...إلخ.

تدريب (3)

مثال على الاكتمال أن تشير إلى الطالب وأنت تحرك يدك، وكأنك تمسك قلماً، حيث يعني: يا فلان اكتب الدرس.

تدريب (4)

أ. **التحية:** مثل المصافحة اليدوية عند المقابلة، وهز اليدين أثناء المصافحة، والتعانق...إلخ.

ب. **المواقف الخاصة:** مثل: نظرات العيون.

ج. **مع ذوي الاحتياجات الخاصة:** مثل حركة الشفاه وإشارات ونظرات العيون، وحركة الأصابع والكفين.

تدريب (5)

1. الابتسام ⟵ الارتياح والرضا والطمأنينة
2. رفع الحواجب ⟵ عدم التصديق أو الدهشة
3. تضييق العينين ⟵ عدم الموافقة أو الشعور السلبي
4. فرك العين ⟵ الشك
5. اليد على الخد ⟵ التفكير

مسرد المصطلحات

- **اللغة**

هي نسق من الإشارات والرموز، تشكل أداة من أدوات المعرفة، وتعتبر اللغة أهم وسائل التفاهم والاحتكاك بين أفراد المجتمع في جميع ميادين الحياة، وبدون اللغة يتعذر النشاط المعرفي للإنسان، وهي أهم وسيلة للاتصال البشري.

- **لغة الجسد**

هي تلك الحركات التي يقوم بها الأفراد مستخدمين أيديهم، أو تعبيرات الوجه، أو أفواههم، أو نبرات صوتهم، أو هز الكتف، أو الرأس، ليفهم المخاطب بشكل أفضل المعلومة التي يريد، أن تصل إليه.

- **المشاعر**

هي حالة انفعالية تصاحب مواقف معينة تظهر لها ردود أفعال تلقائية ظاهرة أو غير ظاهرة (مكبوتة)، وهي ركن مهم في تكوين العلاقات الإنسانية والمهنية، وبدونها لن يكون لها وجود، وإن قامت العلاقة بدونها فقدت فاعليتها المطلوبة.

- **الاتصال غير اللفظي**

هو العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والآراء والانطباعات بين الأفراد، بدون استخدام الكلمات أو الألفاظ.

المصادر والمراجع

1. راشد عيسى، **مهارات الاتصال،** (كتاب الأمة) قطر، رمضان 1425م
2. محمد أحمد محمد علي،" **فاعلية برنامج تدريبي سلوكي لتحسين بعض مهارات التواصل غير اللفظي لدى عينة من الأطفال ذوي التوحد**"، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية، جامعة عين شمس، 2008م
3. أحمد بن عبد الله بن صقير العريني،" **مدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظية لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة** "، رسالة ماجستير (غير منشورة)، الأكاديمية العربية في الدنمارك، كلية الآداب والتربية،2011م
4. شرف الحموى، **مهارات الاتصال،** دار يافا العلمية، ط 2 2006م.
5. محمد بدرة،" **مبادئ الاتصال غير اللفظي**"، 2009، متاح على http://edutrapedia.illaf.net/arabic/show_article.thtml?id = 44