جامعة محمد بوضياف
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال

تقنيات الاتصال

مطبوعة بيداغوجية لطلبة السنة ثالثة ليسانس اتصال وعلاقات عامة

محاضرة رقم 8

تقنيات الاتصال الشفهية
(الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي)

الدكتور اسعيداني سلامي
أستاذ محاضر أ في الاعلام والاتصال
تخصص: اتصال استراتيجي

أفريل 2024

تقنيات الاتصال الشفهية (الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي)	**أولا. الاتصال اللفظي (تعريفه، اشكاله، معوقاته...الخ)** **ثانيا. الاتصال غير اللفظي (مفهومه، أدواته، خصائصه..)**

إن الاتصال هو تلك العملية التي يتم من خلالها نقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص إلى آخر أو آخرين بصورة تحقق الأهداف المنشودة. فعملية الاتصال في أبسط صورها هي نقل فكرة أو معلومات(رسالة) ومعان من شخص (مرسل) إلى شخص (مستقبل) عن طريق معين (قناة الاتصال) وتنتقل الرسالة عبر قناة الاتصال على شكل رموز مفهومه ومتفق عليها بين المرسل والمستقبل أو رموز شائعة في المجتمع. (عطايا، 2008، ص59)

وتعتمد عملية الاتصال في تحقيق أهدافها المنشودة على مجموعة من المهارات التي يطلق عليها مهارات الاتصال ولعل ذلك ما أجعل بعض العلماء في مجال الاتصال يستخدمون مصطلح فن الاتصال وذلك لاعتماد عملية الاتصال على مجموعة من المهارات. وترجع أهمية المهارات في مجال الاتصال للعديد من الأسباب كقدرة القائم بالاتصال على أداء الدور من الخلال إعداد الرسالة واختيار الوسيلة والقدرة على التفاعل مع المستقبل بالأساليب المناسبة. وما نقصده بالاتصال في الخدمة الاجتماعية هي تلك العملية التي تتم في المقابل الأخصائي الاجتماعي بالعملية، حيث يعتبر العميل هو "المستقبل" والأخصائي هو "المرسل."(توربوف، 2018، ص399)

أولا. تقنيات الاتصال اللفظي (تعريفه، اشكاله، معوقاته...الخ)

أ. تعريف الاتصال اللفظي:

الاتصال اللفظي هو الاتصال الذي يتم عبر الكلمات والألفاظ، بحيث يتم نقل الرسالة الصوتية من فم المرسل إلى أذن المستقبل. الاتصال اللفظي له مدة واسع من المدلولات، حيث تلعب اللغة المستخدمة ودرجة الصوت ومخارج الألفاظ دوراً كبيراً في إضافة معاني أخرى للرسالة.

وهناك من يرى أن الاتصال اللفظي هو تبادل اللغة المنطوقة بين أطراف الاتصال، للوصول إلى أكبر عدد من الفهم المشترك للمعنى الذي تثيره الالفاظ لدى أطراف الاتصال. ويظهر الاتصال اللفظي في: (ثابت، 2006، ص144)

- الحوار والنقاشات.
- التعلم والتعليم
- الإعلام المرئي والمسموع.

في الواقع لا تظهر فواصل بين نوعي الاتصال، إذ أنهما يستخدمان معاً لدعم كل منهما الآخر في توصيل القيم والأحاسيس، إلا أننا عادةً نركز على الاتصال اللفظي وهذا الأمر قد يؤدي إلى عدم فاعلية وكفاءة الاتصال عند حدوث أي نوع من التوافق أو التعارض بين اتصالنا اللفظي وغير اللفظي. وللاتصال اللفظي (4) مقومات أساسية هي: (فهمي، 2011، ص52)

- وضوح الصوت.
- التكرار.
- المجاملة والتشجيع والتجاوب.
- التغذية الراجحة.

ب. مهارات الاتصال اللفظي:

للاتصال اللفظي مهارات عديدة تلخصها في النقاط التالية: (ثابت، 2006، ص145)

- صياغة الافكار ذهنيا قبل التحدث
- استخدام اللغة المفعمة بالحيوية
- استخدام لغة المقاربة لثقافة المخاطب
- استخدام الاسماء والألقاب المناسبة
- الاتزان في استخدام نبرات الصوت
- التوقف وقفات قصيرة (فترات صمت)
- توضيح مخارج الحروف
- التوسط في سرعة الحديث
- الالتزام يصلب الموضوع
- التركيز على النقاط الرئيسية وتكرير طرحها بتنوع
- خالف بأدب وتحكم في انفعالاتك
- زن نظرتك ولا تكثر الالتفاتات في اثناء الحديث

- انطق الكلمات وهذب الالفاظ
- تحدث بما قل ودل.

ج. المهارات اللغوية في الاتصال اللفظي:

اللغة هي الأداة الأساسية في التفاهم بين أطراف الاتصال على اختلاف فئاتهم العمرية وترتبط المهارة اللغوية بقدرة القائم بالاتصال على استخدام الكلمات والمعاني المرتبطة بها وما يرتبط بذلك بالإمكانيات التعبيرية وحجم الحصيلة اللغوية بموضوعات الاتصال.

ومن الجوانب الأساسية للمهارة اللغوية نورد ما يلي: (عطايا، 2008، ص61)

- تعدد معاني الكلمات بين المرسل والمستقبل
- اختيار الكلمات المناسبة للزمن والفئات العمرية التي نتعامل معها.
- الارتباط بين الثقافة والمصطلحات المستخدمة حيث أن لكل ثقافة معاني للكلمات المستخدمة تختلف مع المجتمع لأخر فكلمة(ولـد)تطاق على الطفل الصغير وفي مجتمع أخر تطلق على فئة عمرية كبيرة تتسم بالكرم والتحمل والشهامة.
- عدم استخدام المصطلحات الغامضة أو المضللة مثل الموافقة اللفظية على موضوع معين ربما تدل على عدم الموافقة في حالة مط الكلمات وتظهر مهارة المرسل في حذر من استخدام هذا الأسلوب في التحدث مع الأخرين أو إعطاء أ فكار معينة في هذا المجال.

ثانيا. تقنيات الاتصال غير اللفظي (مفهومه، أدواته، خصائصه..)

أ. تعريف الاتصال غير اللفظي:

الاتصال غير اللفظي هو الاتصال الذي لا تستخدم فيه الألفاظ أو الكلمات، ويتم نقل الرسالة غير اللفظية عبر نوعين من الاتصال هما: (ثابت، 2006، ص145)

- لغة الجسد: مثل:
- تعبيرات الوجه.
- حركة العينين والحاجبين.

- اتجاه وطريقة النظر.
- حركة ووضع اليدين والكفين.
- حركة ووضع الرأس.
- حركة ووضع الأرجل.
- حركة ووضع الشفاه والفم واللسان.
- وضع الجسم... إلخ.

وللاتصال غير اللفظي خمسة مقومات هي: (ثابت، 2006، ص145)

- تواصل العينين.
- الابتسام.
- إظهار الاهتمام.
- الاسترخاء.
- التجاوب.

ب. أهمية اكتساب الأخصائي الاجتماعي لمهارة الاتصال غير اللفظي:

الأخصائي الاجتماعي يدرك ان الرسائل لها محتوى ظاهرياً ومحتوى خفياً تعبر عنه الحركات، الايماءات إذن ما يحدد مضمون الكلمات ليس معناها اللغوي بل النبرة التي تلفظ بها. فالعبارة قد تثير الضحك وفقاً لنبرة الصوت وهذا يؤكد ما ذهب إليه البعض من أن ما ينقله الإنسان يمر من خلال اللغة غير اللفظية، كما أن مظهر الأخصائي الاجتماعي قد يثير في نفس العميل القبول والراحة أو الغضب والازدراء فمظهر الثراء الفاحش يعكس شعور بعدم الرضا بالنسبة للعملاء الفقراء. (توربوف، 2018، ص401)

فالعميل يتفحص مظهر الأخصائي من اجل الحكم عليه من كافة النواحي مثل ملبسه، طريقة حديثه فضلاً عن ترتيب مكتبه وانضباطه في عمله وطريقته في تحركات جسمه وجلوسه وغيرها من الإيماءات التي تكشف عن جوانب شخصيته وقد أوصى المختصون بالعديد من النصائح التي ينبغي للأخصائي الاجتماعي الالتزام بها أثناء مقابلته للعميل وهي: (فهمي، 2011، ص55)

* ينبغي أن تكون عينا الأخصائي مريحتين أثناء الكلام وهذا سيشعر العميل بالاطمئنان والثقة، وأن يكون وجهه بشوشاً.

* على الأخصائي أن يتحدث إلى العميل ورأسه مرتفع إلى أعلى لأن طأطأة الرأس أثناء الحديث توحي بالهزيمة والضعف.

* يجب على الأخصائي ألا ينظر بعيدا عن العميل كما يجب عليه عدم تثبيت نظره في السماء أو الأرض أثناء الحديث لأن ذلك من شأنه أن يوحي باللامبالاة وعدم الاهتمام بالموضوع الذي يتحدث فيه.

* تجنب إطالة التحديق في وجه العميل.

* عدم لبس النظارات القاتمة أثناء الحديث مع العميل لأن ذلك يفقد الثقة بينه وبين العميل.

* تجنب كثرة الرمش بالعينين أثناء الحديث لأن هذا يشعر العميل بالقلق والاضطراب.

* الحذر من النظرات الباهتة والساخرة لأن ذلك يشعر العميل بعدم الثقة، الأمر الذي قد لا يشجعه على الاستمرار والتواصل في الحديث، كما قد يؤدي ذلك أيضاً إلى انعدام التفاهم بينهم.

* تجنب التسرع في الاستنتاجات التي تعتبر أحد المعوقات التي تعيق القدرة على فهم اللغة غير اللفظية، فالأخصائي قد يقع في بعض الأحيان في الاعتداء الذاتي وقدرته على الاستنتاج، كما يقول المثل الشعبي (يقرأ كتابه من عنوانه).

* ينبغي على الأخصائي الاجتماعي تجنب الأحكام المسبقة على العميل منذ بداية المقابلة سواء من خلال النظر إلى ملابس العميل، هيئته، حركاته.