المحور الخامس: أشكال الاتصال

تأخذ لغة الاتصال والتفاهم شكلين من الاتصال هما:

- الاتصال اللفظي المنطوق وغير المنطوق (المكتوب)؛
- الاتصال غير اللفظي (لغة الاشارة ولغة الجسد).

أولا: الاتصال اللفظي[1]

من المتعارف عليه أن الاتصال اللفظي يجمع بين الألفاظ المنطوقة والرموز الصوتية، فعبارة" أهلا وسهلا" يمكن أن تصبح ذات مدلولات أخرى بتغيير نبرة الصوت، ولا يخفى أن هذا النوع من الاتصال لا يمكن أن يتم بمعزل عن طرق الأداء الأخرى غير اللفظية، مثل الحركة، لذا أصبح يقال أن الاتصال اللفظي هو جوهر عملية الاتصال و أنه على ثلاث مستويات:

1. **المعنى اللغوي:** مثل كلمة تفاح وهي مكونة من أربعة حروف؛
2. **المعنى السائد:** هو شكل التفاحة في الذهن من حيث حجمها ولونها وطعمها؛
3. **المعنى الدلالي:** نعني ما تتركه الكلمة من دلالة في ذهن الشخص، فكلمة زهرة تعني زهرة، ولدى أشخاص آخرين تعني الجمال، والبعض الرائحة العطرة.

فالرسالة الاتصالية تتكون من مجموعة معان، مما يجعل الاتصال مفهوما بين القائمين بالاتصال.

وأحيانا تعوق هذه المعاني الاتصال نظرا لاختلاف المعنى الدلالي، أو السائد بين مصدر الرسالة ومستقبلها، أو يرجع إلى سوء تفسير معنى الرسالة من جانب المتلقي، وهو ما يسمى بالتفسير الخاطئ للرموز الاتصالية، مما يعوق أحيانا العملية الاتصالية، ويعتبر أحد أسباب فشل عملية الاتصال.

فالاتصال اللفظي في أبسط صوره أنه من نتاج الانسان، ويستخدم رموزا منطوقة ومكتوبة وفي الغالب تكون مفهومة.

---

[1] - حسن عماد مكاوي، مرجع سبق ذكره، ص 26.

ثانيا: الاتصال غير اللفظي[2]

وهو يحتوي على كل أنواع الاتصال التي تعتمد على اللغة لفظية، ويسمى أحياناً اللغة الصامتة ويقسمه العلماء إلى ثلاث:

1. **لغة الإشارة:** وهي لغة تتكون من الاشارات البسيطة أو المعقدة تستخدم في الاتصال.
2. **لغة الحركة أو الافعال:** وهي التي تحتوي جميع الحركات التي يأتيها الانسان لينقل إلى الغير ما يريد من معاني أو مشاعر.
3. **لغة الأشياء:** وهي التي يقصد بها ما يستخدمه مصدر الاتصال غير الإشارة والأدوات والحركة، للتعبير عن معان أو أحاسيس يريد نقلها للمتلقي، فالملابس والأدوات الخاصة بالحقبة الاستعمارية الفرنسية التي تستخدم في الأفلام السينمائية مثلا، الغرض من استعمالها نقل الاحساس بالجو والزمان الخاص بتلك المرحلة إلى المشاهدين لكي يعيشوا فيها طوال مدة الفلم، وارتداء اللون الأسود في كتبر من المجتمعات يقصد به إشعار الآخرين بالحزن الذي يعيش فيه من يرتدي هذه الملابس.

ويذهب راندال هاريسون إلى أن الاتصال غير اللفظي يشمل تعبيرات الوجه والإيماءات والأزياء والرموز والرقص والبروتوكولات الدبلوماسية، ويقسم هاريسون أنواع الإشارات غير اللفظية إلى أربعة هي:

- **رموز الأداء:** وتشمل حركات الجسد، مثل: تعبيرات الوجه وحركات العيون والإيماءات، بالإضافة إلى نبرة الصوت؛
- **رموز اصطناعية:** كنوع الملابس، وأدوات التجميل والأثاث والمعمار، والرموز المعبرة عن مكانة الإنسان؛
- **رموز إعلامية:** من خلال استخدام وسائل الاتصال الجماهيرية، كنوع الصورة والألوان، وكذلك أسلوب استخدام الموسيقى والمؤثرات الصوتية؛

[2] - حسن عماد مكاوي، مرجع سبق ذكره، ص ص، 27-28.

- **رموز ظرفية:** وتنبع من استخدامنا للوقت والمكان، ومن خلال ترتيب المتصلين والأشياء حولهم، مثل ترتيب الزوار حسب أهميتهم الاجتماعية، أو تجاهل شخص نعرفه بطريقة متعمدة.

إن المعلومات التي يرسلها الموصل ولا علاقة لها بالكلمات أصبحت مجالاً للبحث من قبل علماء السلوك.

وانصب الاهتمام الأساس على المفاتيح الجسدية التي تصف التمثيل بحركات الجسم من قبل المرسل.

وهذه المفاتيح تشمل طرق نقل الرسائل الغير كلامية مثل: حركة الرأس والوجه والعين ووضعية الجسم والمسافة والإيحاءات أو التلميحات وطبقة الصوت واختيارات الملابس.

إن الرسائل الغير لفظية تتأثر بعوامل مثل جنس الموصل.