## المحاضرة 09

## انواع الاتصال وفقا لمعيار اللغة المستخدمة:

**ما هي اللغة؟ :**

يعتبر مؤلف الباحث الامريكي **ويتني whithney** الصادر عام **1875** والموسوم ب: **حياة الانسان** بمثابة الحافز الاول لظهور مدرسة **junggrammatiker** حيث اصبحت اللغة بفضل هذه المدرسة انتاجا لفكر جماعي.

ان اللغة هي كل فعل يستطيع من خلاله الانسان ان يعبر عن فكرة تدور في ذهنه او احساس يجيش في صدره، ولذلك فان اللغة لا تقتصر فقط على تلك الالفاظ المنطوقة التي يستخدمها الانسان للتعبير عن مضمون معين بل تتعداها لتشمل اي وسيلة غير لفظية تستخدم في ذلك، وبالتالي فان الرسم والموسيقى وتعابير الوجه والرقص واللباس كلها تدخل في المفهوم الواسع لاصطلاح اللغة. ويرى زعيم المدرسة البنيوية وعالم اللسانيات **فرديناند دي سوسير** في كتابه الموسوم ب: **محاضرات في الالسنية العامة**، على أنه يجب التمييز بين اللغة واللسان على اعتبار ان اللسان جزء جوهري من اللغة، فاللغة شيء اتفاقي مكتسب. وهي عبارة عن اشارات ودلائل تعبر عن فكرها، فهي تشبه الكتابة وابجدية الصم البكم وكذلك الطقوس الرمزية واوضاع المجاملة والاشارات العسكرية واشارات المرور...

**أساليب عملية الاتصال**

هل هو لفظي ؟ أم صوتي ؟ أم بصري ؟

* العنصر اللفظي / هو الرسالة نفسها _ الكلمات التي نقولها

*العنصر الصوتي / هو الترنيم – ورنين الصوت الذي ينقل تلك الكلمات

* العنصر البصري /هو ما يراه الناس مرتسما على وجهك و جسم

**الشكل رقم ( 07 ) يوضح اساليب الاتصال الانسانيوذلك حسب دراسة أعدها خبير الاتصال الشخصي د. ألبرت مهرابيان بجامعة كاليفورنيا**

وانطلاقا من هذا يمكن تقسيم الاتصال الانساني حسب معيار اللغة المستخدمة الى قسمين رئيسين هما:

**ا-1 الاتصال اللفظي:**

ويقصد به كل انواع الاتصال التي يستخدم فيها اللفظ او الكلمة كوسيلة لنقل الرسالة من المصدر الى المتلقي، ويقسم الاتصال اللفظي بدوره الى قسمين:

**ا-1-1 الاتصال الشفهي:**

في هذا النوع من انواع الاتصال اللفظي يكون اللفظ المستخدم منطوقا فيدركه المستقبل بحاسة السمع، اي شفهيا يتلقاه المستقبل من خلال الانصات، ويتميز هذا النوع من الاتصال ب:

- القدرة على توفير الوقت.
-يسمح بالمواجهة وطرح الاسئلة والاجابة عليها.
- يتطلب مجموعة من المهارات منها: القدرة على الحديث والقدرة على الانصات والقدرة على التفكير وشرح الافكار

ومن امثلة هذا النوع من الاتصال: القاء التحية، اصدار الاوامر والتعليمات الشفهية داخل الادارات، اجراء المقابلات التوظيف الاجتماعات...

**ا-1-2 <u>الاتصال الكتابي:</u>**

وفي هذا النوع من الاتصال تكون الالفاظ مكتوبة، وهو يسمح بتوصيل جميع المعلومات وتعديلها بصورة تفصيلية، ومن امثلته: الخطابات والتقارير والكتب والمنشورات وغيرها.

**ا-2 <u>الاتصال غير اللفظي:</u>**

عادة ما يكون الاتصال اللفظي مصحوبا بإشعارات غير لفظية لابد من وضعها في الحسبان عند التفسير الكامل للرسالة، ومثل هذا الاتصال غير اللفظي الذي يطلق عليه احيانا **شبه الاتصال** او **اللغة الصامتة**، والذي قد يستخدم بمفرده سواء من وعي او بدون وعي.

**ا-2-1 <u>تعريف الاتصال غير اللفظي:</u>**

ان الاتصال غير اللفظي اداه توصيل المعاني والعواطف، اذ ان الاتصال البشري لا يعتمد على الكلمة المنطوقة او المكتوبة كوسيلة او اداة وحيدة لتوصيل المعاني، ذلك ان الجزء الاكبر من التفاعلات الاجتماعية بين الافراد تتم عن طريق الاتصال غير اللفظي كالإشارات والحركات والايماءات والنظرات واللباس ووضعية الجسم وطريقة المشي والتعبيرات الوجهية فالجسم كله يتحدث فنحن نرتعش من الخوف، ونختنق من الغضب، ونقفز من الفرح، ونحمر من الخجل، وهذا ما يعبر عنه **سيغموند فرويد** في دراسته حول **الهيستيريا** بقوله : **ما من امرئ يمكنه ان يخفي سرا ما، فإذا كانت الشفتين صامتتين فإنه يتكلم بأطراف اصابعه.**

ان الاتصال غير اللفظي هو عبارة عن: تعبيرات منظمة تشير الى مجموعة معاني يستخدمها الانسان او يقصدها في احتكاكه بالآخرين، ومن انواعه: لغة الصمت، التعبيرات الحسية والفيزيولجية كاصفرار الوجه وتصبب العرق وحركات الشفاه وهز الكتفين ولغة المظهر العام وايماءات الرأس وغيرها، وهناك من يرى بأن الاتصال غير اللفظي يتضمن ثلاث لغات : لغة الاشارات، لغة الحركة والافعال، لغة الاشياء.

وكما يقول **ابيرك رومبي** في هذا الصدد : **(اننا نتكلم بواسطة الاعضاء الصوتية ولكننا نتصل عن طريق كل جسمنا)**، فنحن لا نستطيع ألا نتصل، فإذا توقفنا عن الاتصال عن طريق الكلام فإن ذلك يستحيل اذا رجعنا الى الجسم بكل ابعاده، فحتى في حالة **الصمت** تحمل رسالة اتصالية مفادها **(اننا لا نريد ان نتصل)**.

## 1-3-بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي :

لقد ظل الناس يعتقدون لفترة طويلة ان الاتصال لا يمكن ان يحدث بغير استخدام الكلمات، وربما يرجع ذلك الى ان معظم الثقافات تعلق اهمية كبرى وتأكيدا عظيما على تأثير الكلام وفعاليته، ولعل هذا من الامور التي اخذت اهتمام الباحثين بدراسة الاتصال غير اللفظي التي تعتبر حديثة نسبيا.

لقد شكل الاتصال غير اللفظي محور الدراسات في العلوم الانسانية والاجتماعية التي تعتبر ان النشاطات الجسمية قاعدة لمختلف التفاعلات الاجتماعية، ومن بين الباحثين الذي اهتموا بهذا المجال نذكر: **بيردويستل** الذي قام **بتحليل لقطات فيلم مصور حول التفاعلات بين الافراد**، وتوصل الى انه خلال المحادثات اليومية ترسل كل من العينين والوجه واليدين والشفتين اشارات ورسائل دلالية، وهذه الاشارات غير اللفظية يمكن مقارنتها باللغة اللفظية التي تتكامل معها، ويرى انه خلال المحادثات بين الافراد تمثل التعبيرات غير اللفظية اقل من **35%** من الدلالة الاجتماعية للوضعية، اما **65%** يعبر عنه بطريقة غير لفظية، ويرى ذات الباحث بأن الاتصال اللفظي وغير اللفظي يجب ان ينظر اليهما كوحدة غير قابلة للانفصال حيث يقول: **لقد قادني بحثي الخاص الى نقطة وهي انني لست بعد هذا راغبا في تسمية كلا من الانظمة اللغوية والاشارة انظمة اتصال، فان كل البيانات التي بدت تظهر لي بأنها تؤيد القناعة بأن اللغوية والاشارية هي انظمة اتصالية اساسية، وان انبثاق النظام الاتصالي يمكن تحقيقه من خلال علاقتهما المتداخلة، ومع انظمة مقارنة من نماذج حسية.** ومن جهته يعتقد **ستوارت هال** أنه بين **50** و **90** من الرسائل تنقل عبر الوسائل غير اللفظية.

وبذلك فإنه لا يمكن الحديث عن اتصال غير لفظي كظاهرة منفصلة عن الاتصال بصفة عامة والتي تعتبر ظاهرة معقدة ومتعددة الابعاد تعتمد على قنوات مختلفة.

اما الانثربولوجية وعالمة النفس الامريكية **مارغاريت ميد** فقد جاءت بمفهوم **الاتصال الكامل** في كتابها الصادر سنة **1964** والموسوم ب: **Vissitudes of the study of total communication process**

وتتحدث عن الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي واللذان يشكلان جنبا الى جنب الاتصال الكامل، وقد ورد تقسيم هذين الجانبين من الاتصال وفق الشكل التالي :

**الشكل رقم (08) يوضح مفهوم الاتصال الكامل حسب مارغاريت ميد**