المحاضرة 10 :

مميزات وانواع الاتصال غير اللفظي :

10-1-مميزات الاتصال غير اللفظي:

يتميز الاتصال غير اللفظي بالمميزات التالية :

- **استحالة عدم الاتصال:** فننحن اذا عجزنا عن الاتصال بواسطة الكلام فإن ذلك يستحيل الى رجعنا الى الجسم بكل ابعاده، ولو في حالة الصمت التي تعتبر شكلا من الرسائل الاتصالية.
- **الاعلام عن المضمون والعلاقة بين الاشخاص:**يميل الاتصال غير اللفظي الى اعلامنا عن مضمون الرسائل اللفظية من خلال القرائن التي يمنحها لنا لترجمة الرسائل اللفظية، فمثلا: نفس المضمون اذا قيل بنبرات مختلفة فإنه يدل على معان متعددة.

كما يعلمنا الاتصال غير اللفظي ايضا بنوع العلاقة الموجودة بين الاشخاص، وذلك من خلال المحادثة او طريقة النظر او حتى المسافة الفاصلة بينهما.

- **التعبير عن المشاعر والانفعالات:** ذلك ان الاتصال غير اللفظي وسيلة فعالة لنقل مشاعرنا و احاسيسنا وانفعالاتنا فمثلا: الطريقة التي ننظر بها الى شخص اخر قد تدل على الحب الكراهية، الاحتقار، الغضب...
- **صدق الرسائل غير اللفظية:**غالبا ما يكون الاتصال غير اللفظي اصدق من الاتصال اللفظي ذلك أن الجسم يعبر و لا يكذب على حد تعبير فيرانس ولاموب.

10-2-انواع الاتصال غير اللفظي:

قبل التعرض الى بعض اشكال الاتصال غير اللفظي، يجدر بنا ان نستعرض بعض التصنيفات التي قدمها بعض الباحثين وذلك على النحو التالي :

يقدم **راندال هاريسون** عرضا لأصناف الاشارات غير اللفظية والتي يرى انها تقع تحت الشرائح الاربع التالية :

- **رموز الاداء :** حيث تتراوح الاشارات غير اللفظية من حركات الجسد مثل تعبيرات الوجه وحركات العيون والايماءات، الى شريحة فرعية اخرى، وهي ظاهرة تعرف ب شبه اللغة مثل: نوعية الصوت والضحك والكحة...
- **الرموز الاصطناعية :** حيث يمكن ان تبرز الاشارات غير اللفظية ضمن سيطرتنا كاستخدامنا للملابس ومستحضرات التجميل الاثاث والاشياء الفنية والرموز المعبرة عن المكانة للإنسان والمعمار وغير ذلك وهو اتصال غير لفظي مكمل للرسالة التي نقولها.
- **رموز اعلامية :** حيث تتبع الاشارات غير اللفظية عن الاختيارات والترتيب والابتكارات خلال استخدام الوسائل الاعلامية لإمكانياتها وتقنياتها، على سبيل المثال يمكن ان يبرز

المحرر الصورة بطرق عدة، اذ قد يختار للصورة لونا ابيض او اسود او ملونة، وقد يختار صورة او رسما، وفي السينما مثل هذا، اذ يمكن ان يختار المخرج لقطة مقربة او لقطة طويلة ويمكنه ان يضيف الموسيقى او المؤثرات الصوتية وقد يعيد ترتيب لقطاته بأسلوب جديد.

- **رموز ظرفية** : حيث تنبثق الاشارات غير اللفظية من استخدامنا للوقت والمكان ومن خلال ترتيب المتصلين والاشياء حولهم، وامثلة ذلك في **استخدام المكان** : ان تجلس بعيدا عن شخص تعرفه او تدير له ظهرك وان يتم ترتيب الزوار حسب اهمية مناصبهم، ومثال **استخدام الزمان** :ان تترك شخصا ينتظرك لفترة طويلة.

وهناك انواع االخرى للاتصال غير اللفظي نذكرها على النحو التالي :

1-الصمت : يعد الصمت جزء لا يتجزأ من الاتصال وهو مظهر اساسي وطبيعي له، فالاتصال الفعال يرتبط بصفة كبيرة بالصمت لان الناس يتكلمون بالتناوب، لذا يجب على بعضهم السكوت من اجل الاستماع للآخرين وهذا ما يمكن مقارنته بحالة الاستماع لمقطع موسيقي الذي يستدعي الصمت للاستمتاع به اكثر.

وكثيرا ما يساعد الصمت على تدعيم العلاقات الشخصية بين الافراد، وذلك في الحالات التي يفضل فيها احد الاطراف السكوت **كحالة الغضب**، حيث يكون الصمت كعامل مهدئ يسمح بتفادي تأزم الوضع وتعقد الامور او في حالة الحاجة الى الهدوء، والراحة للتركيز، والتفكير، ويتطلب الحفاظ على العلاقة الجيدة احترام رغبة الاخر في الصمت، فأي محاولة للإزعاج تثير استجابة سلبية وتؤدي الى فشل الاتصال.

وقد ينوب الصمت عن الكلام عندما يعجز الفرد عن الكلام او يجد صعوبة في ذلك كحالة الحزن والمرض والمعاناة، وبذلك يعبر الصمت عن حالة الفرد النفسية والعاطفية، حيث يميل الناس الى التقليل من الكلام او السكوت عندما لا يكونون في حالة نفسية او صحية جيدة فكثيرا ما نسمع عبارات مثل: **لا تلكمني اليوم فانا لست على ما يراه.**

وللصمت نماذج كثيرة جدا، لكل منها معناه ومضمونه ونتائجه بالنسبة للعملية الاتصالية ذاتها ومن بين النماذج على سبيل المثال لا الحصر نذكر:

*صمت الانسان عندما يكون غاضبا او مصابا بحالة من الاحباط، ولا يريد ان يعبر بكلمة واحدة عن حالته هذه.

- **الصمت اثناء الاستماع** الى الحديث او نشرة اخبار او محاضرة او رواية او مقطع موسيقي.
- **صمت الملل** الذي يعبر عن الانسحاب من موقف او عن تقييم سلبي لما يجري، وعادة ما ينطوي على نزعة الى التعالي الموجه الى الطرف الاخر.
- الصمت الذي يحدث عندما لا يستطيع الشخص ان يفكر في شيء يقوله.
- صمت الشخص الذي يفكر في نقطة اثارها المتحدث وهو يختلف عنه فيها.

– الصمت عندما لا يفهم الشخص ما قاله المتحدث الى درجة انه لا يستطيع ان يوجه سؤالا استفساريا.

– قد يكون الصمت علامة وقار وتبجيل أو تأمل.

– الصمت الذي يعقب توجيه عبارة بطريقة قاطعة وكأن صاحبها يقول : هذا هو كل ما يمكن ان يقال ولا شيء اكثر من ذلك.

– صمت الاصدقاء او المحبين عندما يلتقون ولا يحتاجون الى ان يقولوا شيئا لكي يعبر عن مشاعرهم وعواطفهم ويكتفون بالابتسامة او التسليم باليد.

– صمت البلية وهو صمت رهيب قد يلجأ إليه الانسان في حالة احساسه بالأسى او بالحزن العظيم او قد يضطر الى اللجوء اليه عند مشاطرته لأحزان انسان اخر.

– **صمت التحدي** و هو الذي يحدث مثلا عندما يعاقب الطفل ولا يعبر عن ألمه أو يسأل سؤالا ولا يجيب عليه احيانا

– صمت الاعتذار.

– صمت المذنب.

– صمت المحرج.

– صمت اللامبالاة.

2- نظائر اللغة (شبه اللغة) :

2-1- **النبرات الصوتية :** ليست الكلمة المنطوقة كلمة محايدة بل انها تتأثر بنبرة الصوت او نغمته وبالتوكيد و بالتغيير في نغمات الاصوات والوقفات التي تتخلل القاء عبارة معينة ودرجة الخشونة او الليونة وغيرها من العوامل غير اللفظية التي يطلق عليها **نظائر اللغة**، فكلمة **نعم** مثلا وهي كلمة بسيطة يمكن ان تعبر في صورتها المنطوقة عن العديد من المشاعر كالغضب او الخوف او الاحباط او التمني او الموافقة او اللامبالاة او التحري، وذلك بحسب الطريقة التي تنطق بها او اسلوب التعبير الصوتي الذي تتخذه.

فنبرة الصوت اذا تلعب دورا في الدلالة على الحالة العاطفية للأفراد، وكذلك التوقف خلال الكلام عادة ما يعبر عن حالة القلق والارق، ولقد أثبتت الكثير من الدراسات ان **رفع الصوت** دليل على التنشيط العاطفي والاثارة، ولكن **رفع الصوت** في حالات اخرى يؤول على انه سوء ادب وقلة احترام وهذا ما ورد في الاية **18** من **سورة لقمان** قال تعالى: **(واقصد في مشيك واغضض من صوتك ان انكر الاصوات لصوت الحمير)**

2-2-الحركات والاشارات:

2-2-1-الاشارات : تعتبر الاشارات من اقدم الرسائل التي استعملت في الاتصال بين البشر والتي طورها الانسان في اتصاله بالآخرين وهذا قبل ظهور اللغة المنطوقة.

وتنطوي كل ثقافة من الثقافات المختلفة على نسق من الاشارات ذات المعنى والدلالة، فقد ترافق الاشارات: اللغة او الكلام او تنوب عنها من اجل نقل بعض الرسائل، فالجسم يتحدث بلغته الخاصة ويستعمل في ذلك الاشارات والحركات التي تحمل رموزا تعبر عنها.

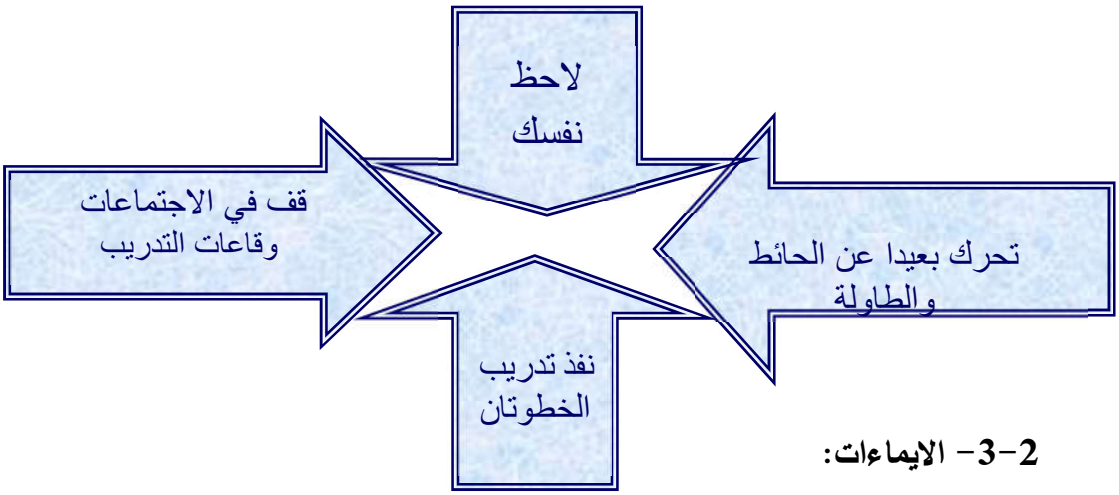
ان المعنى الذي يكمن وراء الاشارات هو مسألة ثقافية خالصة، وبالتالي يعتبر نسبيا الى درجة كبيرة، ومثال ذلك ان ايماءة الرأس تشير في بعض الثقافات الى معنى الموافقة والتأييد بينما يعني الرفض في ثقافات اخرى.

فالإشارات تعتبر كامتداد للذات ويتم ارسالها بصفة لا شعورية وتلعب دورا اساسيا في تكوين الموقف والاراء حول الاخرين وتعمل كمؤشرات سلوكية، وعادة ما يلجأ الاشخاص الى عدد كبير من اشارات اليد اثناء حديثهم.

2-2-2-الحركات: ان الحركات التي تسبق الكلام او ترافقه كطريقة الجلوس وانحناءات الرأس وحركة اليدين ووضعية الكتفين عناصر توظف بشكل مختلف حسب الاوساط الاجتماعية والجماعات الثقافية، حيث توجد مجموعة من القواعد التي تحكم التعبيرات الجسمية في وضعيات اجتماعية معينة: كالبرتوكولات وانواع التحيات والمراسيم والزيارات، ومعرفة هذه الرموز واحترام القواعد التي تضبطها يدعم الانتماء الاجتماعي، انها رموز الاعتراف التي تميز الروابط الاجتماعية وتعمل على تقويتها.

وللحركات قدرة على التعبير عن الحالة اللاشعورية والنفسية للفرد، فالحركات والاشارات تعبر تلقائيا عن الاحاسيس كالمفاجأة والرضى وعدم الموافقة، ويمكن ان ترافقها اعراض غير ارادية كاحمرار الوجه وصعوبة في التنفس، كما ان حركات الافراد اتجاه بعضهم البعض في وضعيات مختلفة تعبر عن مواقفهم، فمثلا: تربيع الايدي تعبر عن وضعية الانغلاق وقد تعبر ايضا عن المقاومة والتحدي و الصمود والغضب.

الشكل رقم (09) يوضح من التدريبات التي تساعدك في تطوير مهارة الحركة لديك:



2-3- الايماءات:

تتمثل الايماءات في مختلف حركات الوجه، والتي تلعب دورا هام واساسيا في عملية الاتصال وتظهر هذه الاهمية خاصة لدى الطفل الذي يعتمد بالدرجة الاولى على الايماءات

الوجهية في اتصاله لأول مرة مع امه، فقبل تأسيس اللغة اللفظية لدى الطفل تعيش الام والصبي علاقة اولية يطغى عليها **التبادل الجسمي والاتصال العاطفي**، فالدموع والحركات والابتسامات تعتبر بالنسبة للام لغة الطفل الذي يطالب بها ما يحتاجه، وتحاول الام ان تترجمها الى لغة لفظية كأن تقول: **هل انت جائع ،انت نعسان...**

ويعتبر الوجه منطقة هامة من الجسم نظرا لقدرته على التعبير عن المشاعر والاحاسيس، فالوجه المنفتح والمنشرح يدل على الحالة النفسية الجيدة وعلى السعادة كما ان اللذة والسرور يكسب الوجه نورا وحسنا وبهجة.

2-4-النظرات :

ان الاتصال مع شخص ما، هو اولا تبادل نظرة وقبول الاخر يعني قبول نظراته، وطريقة النظر لشخص ما تعمل على ايصال العديد من المعلومات، وبإمكان المتحدث الفطن ان يتعرف على الشخص الذي يحدثه وان يكون صورة عنه من حيث كونه شخصا ودودا او منافسا له قبل ان ينطق بأي كلمة، **فالعيون مرآة للروح** من خلال قدرتها على ترجمة افكار الفرد واحاسيسه.

وللنظرة وظيفة مزدوجة فهي تحدد الشخص الذي نتوجه اليه بالكلام من جهة، وتعبر عن درجة انتباه هذا الاخير من جهة اخرى، اما تثبيت النظر يعتبر محاولة للتحكم في الوضعية اخضاع الاخر للتبعية.

وتعبر النظرة الثابتة عن مدى الثقة بالنفس والصدق فالأشخاص الذي يكذبون او لديهم نوايا سيئة يحولون نظرهم بسرعة وهذا ما أثبته **ماكسلاين**.

وقد تحمل النظرة عدة معان سلبية: كأن تعتبر نوعا من الاعتداء على خصوصية الاخر وعلى مجاله الشخصيوالحميمي عندما تكون **النظرة فضولية** من خلال محاولة التفتيش في عيون الاخر عن بعض الحقائق للكشف عن الاسرار المتعلقة بحياته وشخصيته.

وللنظرات وظائف اخرى عديدة: كالتفكير بتحويل النظر عن المجال البصري للأخر، والبحث عن افكار كالنظر الى السقف، او الحاجة لمسافة بالنظر الى مكان المحيط، والحاجة للاعتزال بتثبيت النظرة عن نقطة افتراضية وهمية.

و تعتبر حركات العيون قناة اتصالية قوية وفعالة ، فطريقة النظر إلى الآخرين تؤثر على مقدار الثقة المتبادلة بين طرفي الاتصال، فالنظرة المباشرة تعني الاستعداد وتزيد من قوة التفاعل الاتصالي

يضاف إلى ذلك أن حدقة العين لها دور في عملية الاتصال:

* فاتساعها يعني الانتباه وشدة الاهتمام * وتضييقها يعني الانتباه أو الحذر.
* النظرة الثاقبة تعني الإصرار والتحدي * النظرة المستبشرة تعني التفاؤل.
* أما النظرة الماكرة فهي توضح ما يخبئه الآخر * النظرة الحاقدة تعني الرفض .
* النظرة المبهمة تعني حجز المعلومات * النظرة المتجاهلة تعني أن الموضوع لا يهم..

من مهارات النظر بالعين...

اتصال العين هو المهارة الأكثر تأثيراً بين تأثيراتك الشخصية المتعددة. فهي الجزء الوحيد الذي يرتبط بالشخص الآخر بشكل مباشر .

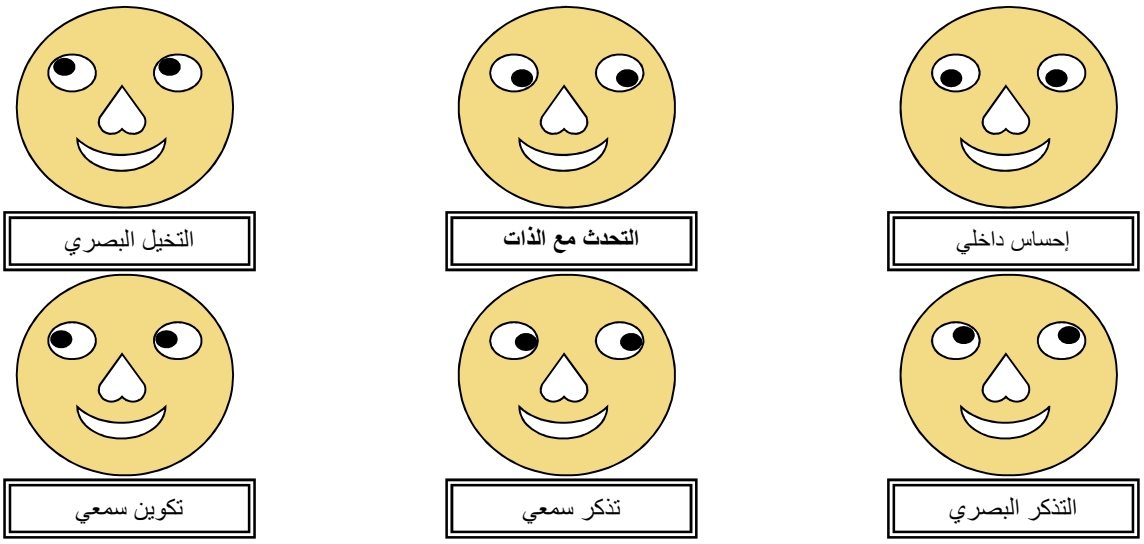
*للعين آثار ثلاثة: الألفة – التخويف – المشاركة.

*مدة النظر: **10 – 60** ثانية أو أكثر ناتج عن إما ألفة أو تخويف.

5 – 10 ثوانٍ فهذا ناتج عن قوة في المشاركة بالنظر.

* عند النظر إلى أي مكان في وجه الشخص المقابل لك قرب عينيه فإن ذلك يعتبر مقبولاً، أما الأماكن الأخرى كالنظر إلى الأرض أو وسط الجسم وغيره فإنها أماكن غير مقبولة.

الشكل رقم (10) يوضح إشارات الوصول العينية



2-5-اللمس او الملامسة:

يعتبر اللمس او الملامسة من اقدم اشكال الاتصال البشري، فالصبي يدرك محيطه ويكتشف العالم الخارجي لأول مرة عن طريق حاسة اللمس، وهذا الشكل من الاتصال قوي ومباشر نظرا لقدرته على نقل الاحاسيس والمشاعر.

وفي هذا الصدد يرى **اشلي مونتاغو** في كتابه : **البشرة واللمس** الذي الفه عام **1978** ان اللمس ذو اهمية كبيرة في حياة البشر الى درجة ان الرضيع او المولود الجديد الذي لا يتعرض الى لمسات امه والى مداعباتها وملاطفتها يصبح مريضا وقد يموت نظرا لغياب هذا المحفز الاساسي.

وعادة ما يرتبط اللمس او الملامسة بالعلاقات الحميمية بين الناس وكثيرا ما نفسر من هذا المنظور لهذا فالكثير من الناس يتجنبون هذه الحالات ويقتصر اللمس عندهم في المناسبات الاجتماعية فقط.

ويعتبر اللمس او الملامسة اداة اتصالية قوية فهي تستعمل للتعبير عن سيل من العواطف مثل: الخوف، الحب، القلق، الاضطراب، الحرارة، البرودة، واهمية اللمس في الاتصال تدعم ايضا باللغة المنطوقة، كما ان طريقة اللمس تحمل رسائل مختلفة الدلالة باختلاف العلاقة التي تربط الاشخاص ببعضهم البعض، وباختلاف السن والجنس، فمن السهل ملامسة الاطفال لكن من الصعب ملامسة الكبار، وطريقة اللمس تعلمنا ايضا نوع العلاقة الموجودة بين الطرفين فالملامسة برفق ورقة عادة ما تدل على علاقة حميمية وايجابية في حين ان اللمسة المفاجئة والقوية لها دلالة سلبية.

2-6- لغة الاشياء:

يخصص الفرد وقتا معتبرا من حياته للاهتمام والاعتناء بمظهره الخارجي، ويحاول دائما ان يبدوا في اجمل شكل وصورة، ذلك ان المظهر يعتبر من العناصر الاساسية المحددة لنظرة الاخرين للفرد وتلعب دورا اساسيا في تكون الانطباعات الاولية لديهم.

فالهيئة والملابس تنقل معلومات عن شخصيتنا وانتمائنا الثقافي والاجتماعي سواء احببنا ذلك أم لا، وهذا ما يشير إليه **دال ليذر** في كتابة الموسوم ب: **أنظمة الاتصال غير اللفظية 1976** فيقول: **اننا نعرف بهويتنا عن طريق كل ما هو مرئي وهذا من خلال الأنا الخارجي.**

ويقول **ماري لويس بيرسون** في كتابه : **valoriser votre image** أن المظهر لا يقل اهمية عن الشخصية والصورة الجيدة تحمل معاني تعكس المكانة الاجتماعية والانتماء الثقافي، ومن اجل تكوين صورة جيدة يجب احترام نظام اللباس المتعارف عليه في ثقافة معينة كما يجب الاعتناء بالمظهر الخارجي من خلال استعمال الرموز المتعلقة بالذوق الجيد والعادات الجيدة.

أما فيما يخص لغة الاشياء فهي تعود الى المعاني والدلالات التي نعطيها للأشياء المحيطة بنا فالمجوهرات مثلا لا تتوقف وظيفتها على الزينة فحسب، وانما تعكس الانتماء الثقافي والعرقي للأفراد فالحلي المستعمل عند المرأة القبائلية يختلف عن حلي المرأة الشاوية والعاصمية، كما أن الاشياء التي نحملها كالحقيبة والمحفظة والاشياء التي نستعملها كالأثاث والادوات تتكلم عنا لأنها تعبر عن اختياراتنا التي تعكس اذواقنا.

2-7-الاتصال عن طريق الرائحة والشم :

تلعب حاسة الشم دورا اساسيا في العلاقات الانسانية وفي ادراك مكونات الواقع، فالشم يجعلنا في علاقة مع المحيط ويمكننا من الحصول على بعض المعلومات والمعطيات الدقيقة التي تصدر عن الكائنات والاشياء والمكان والوضعية، وحاسة الشم هي حاسة العاطفة والاتصال

التي تكون علاقة اندماج مع العالم، والى جانب وظيفته الاولية يؤدي الشم وظيفته كحاسة سادسة تتعلق بالمعرفة الحدسية.

ولعل من بداهة القول ان الانسان يتصل ويتفاعل مع الاخرين عن طريق استخدام الرموز اللفظية وغير اللفظية ويقدم هربرت بلومر اطارا تصوريا يلخص فيه اتصال الافراد عن طريق الرموز في ثلاثة محاور هي:

-ان الانسان يتصرف مع الاشياء من حوله بناء على المعاني المكونة عن تلك الاشياء.

-ان معاني الاشياء تتكون من خلال التفاعل والاتصال بين الافراد والاخرين من حوله.

-ان الفرد يقوم بعمليات الانتقاء والتأكد واعادة التكوين والتشكيل للمعنى من خلال الموقف الاتصالي الذي يشترك فيه.

الشكل رقم (11) يوضح المهارات السلوكية التسع في الاتصال.