

## الفصل الثالث

### أنواع الاتصال .. وأشكاله

- أنواع الاتصال.
- أشكال الاتصال.
- أولاً: الاتصال اللفظي.
- ثانياً: الاتصال غير اللفظي.
- ثالثاً: الاتصال غير المنظور.
- رابعاً: الاتصال الكتابي.
- خامساً: الاتصال الإلكتروني.
- العلاقة بين التواصل اللفظي وغير اللفظي.
- طرق التواصل:
- أولاً: التواصل الوجيه      ثانياً: لغة العيون
- ثالثاً: التواصل اللمسي      رابعاً: الصمت
- اضطرابات التواصل.

o  
p  
e  
i  
k  
a  
n  
d  
i  
.  
c  
o  
m

## أنواع الاتصال .. وأشكاله

يؤدي التواصل دورًا أساسيًا في حياة الإنسان بداية من إشباع حاجاته الطبيعية وانتهاء بتقدير الذات، إلا أن تقدير الذات لا يتم إلا من خلال التفاعل مع الآخرين في الأسرة أو المدرسة أو العمل .. إلخ، وعلى الرغم من أن التواصل موجود في كل زمان ومكان، إلا أن الإنسان يمارسه في الأغلب بشكل آلي أو فطري، سواء أكان بالإشارة أو باللغة، وهذا ما يجعله عرضة للخطأ أو الصواب في تحقيق أهدافه.

وقد أكدت شريعتنا أهمية التواصل، حيث ورد في محكم التنزيل: ﴿فِيمَا رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ لَئِنْ لَمْ يَأْتِكُمْ رَسُولٌ مِّنْ اللَّهِ لَتَكُنَّ الْأَمْمَاتُ لِقَوْمٍ يُدْعَوْنَ إِلَى سَبِيلِ اللَّهِ فَتَقُولُونَ لَوْلَا أَرْسَلْنَا إِلَيْنَا رَسُولًا قَدْ خَلَّى الْأَرْضَ لَمَخْلُوعًا وَمَا نَحْنُ بِمَبْعُوثِينَ قَدْ كُنَّا آفَافًا فَكَفَرْنَا بِهِمْ وَتَوَلَّوْا عَنْهُمْ وَيَسْتَكْفِرُ لَهُمْ وَشَأْوَهُمْ فِي الْأَمْرِ إِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ﴾ [آل عمران: ١٥٩].

وقال أيضًا: ﴿ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجِدْ لَهُم بِالَّذِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ﴾ [النحل: ١٢٥].

وفي الحديث الشريف قال رسول الله ﷺ: «اتقوا النار ولو بشق تمرة، فإن لم يكن فبكلمة طيبة». [رواه البخاري]. كما أكدت هذه الأهمية عاداتنا وتقاليدنا العربية الأصلية على المستويين الفردي والجماعي، إلا أننا نلاحظ ندرة الدراسات العلمية والكتابات التي تناولت هذا الموضوع الحيوي. فالإتصال هو هواء الحياة الإنسانية، الاجتماعية ولا تكون إلا به، وإذا كانت له هذه الصفة فلا بد أن له أهمية قصوى.... وتنبثق أهمية التواصل من ارتباطه بالحاجات الإنسانية، فالإنسان كائن يتحرك في الحياة مدفوعًا بحاجاته الفسيولوجية مثل الطعام والشراب وحاجاته النفسية والاجتماعية أيضًا.. وغالبًا ما يكون التواصل هو الطريق لإشباع هذه الحاجات.

## أنواع الإتصال

هناك ثلاث أنواع للإتصال هي:

- ١- الإتصال المكاني: اتصال من خلال علاقة الحوار وما يستتبع ذلك من رؤية متبادلة بين الأطراف وتميز كل منها بسمات وخصائص تهم الطرف الآخر.
- ٢- الإتصال النفسي: له علاقة بالصدقة التي تتطلب ظهور اهتمام متبادل واتصال نفسي مباشر يقوم على الملاحظة والاهتمام المتبادل المباشر.

٣- الاتصال الاجتماعي: نسق معين يدخل في إطاره فردين على الأقل أوّلاً: وثانياً قيمة ما هي أساس هذا الاتصال، ثالثاً تفاعل ما يرتبط بهذه القيمة.

- كما قسم الاتصال أيضاً إلى مباشر وغير مباشر:

- ١- الاتصال المباشر: أن يكون المرسل والمرسل إليه يتفاعلان وجهاً لوجه. مثال: يتناقش الإخصائي الاجتماعي مع العميل أو المدرس مع تلاميذه أو المهندس مع عماله.
- ٢- الاتصال غير المباشر: كما هو الحال عند استخدام المرسل لأداة التليفون لنقل الرسالة إلى المستقبل فتتضمن موضوعاً يهم الطرفين.

- ومن أنواع الاتصال من حيث درجة التأثير كما ورد في أحد المراجع ما يلي:  
١- الاتصال الشخصي المباشر:

ويقصد به العملية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات بين الأشخاص بالطريقة المباشرة وجهاً لوجه وفي اتجاهين دون عوامل أو قنوات وسيطة أو وسائل نقل صناعية، حيث فيه يصبح المرسل والمستقبل على اتصال ببعضها وجهاً لوجه في مكان محدد ويكون فيه التفاعل من الجانبين.

٢- الاتصال الجماهيري:

ويقصد به الإشارة على نقل رسالة بواسطة وسائل فنية جماهيرية معينة كالصحف والمجلات والأفلام والإذاعية والتلفزيون وهي يمكن المصدر (سواء كان فرداً) من الوصول إلى المستقبل أو الجمهور قراء ومشاهدين ومستمعين. ويتميز الاتصال الجماهيري بالعناصر الآتية:

- إمكانية وجود جمهور كبير تصل إليه الرسالة.
- وضوح أسلوب الوساطة أو التوسط في الاتصال بين المرسل والمستقبل.
- احتمال تأخر الاستقبال. - صعوبة الحصول على معلومات من المستقبلين.

**خصائص الاتصال الجماهيري**

- يعتمد الاتصال الجماهيري على التكنولوجيا أو وسائط النقل سواء كانت ميكانيكية أو إلكترونية، بهدف نشر الرسائل على نطاق واسع وبسرعة كبيرة إلى الجماهير المتناثرة ويغير استخدام كل وسيلة من طبيعة الاتصال إلى حد ما.
- يعمل الاتصال الجماهيري على تقديم معانى مشتركة لملايين الأشخاص الذين لا يعرفون بعضهم بعضاً معرفة شخصية.
- تتسم المصادر في الاتصال الجماهيري بكونها ناتجة عن منظمات رسمية مثل الشبكات والسلاسل.

- تتسم رسائل الاتصال الجماهيري بالعمومية حتى تكون مقبولة ومفهومة من الجماهير المتعددة.
  - يتم التحكم فى الاتصال الجماهيري من خلال العديد من حراس البوابة الإعلامية وهم مجموعة من الأشخاص الذين يتحكمون فى شكل ومحتوى الرسائل التى تنقلها وسائل الإعلام.
  - يكون رجع الصدى متأخرًا فى الاتصال الجماهيري عن أنواع الاتصال الأخرى.
- ومن أنواع وأنماط الاتصال أيضًا كما أكد عليها بعض العلماء ما يلي:

#### أولاً: أنواع الاتصال حسب الوسائل المستخدمة:

- الاتصال اللفظي: ويستخدم فيه اللفظ كوسيلة تمكن المرسل من نقل رسالته إلى المستقبل سواء كانت مكتوبة أو غير مكتوبة، مثل (المذكرات، الخطابات، التقارير، الكتب..... إلخ).
- الاتصال غير اللفظي: هو عبارة عن تعبيرات منظمة تشير إلى مجموعة من معانى يستخدمها الإنسان أو يقصدها فى احتكاكه بالآخرين، (لغة الصمت، والتعبيرات الحسية والفسولوجية)

#### ثانياً: أنواع الاتصال من حيث درجة الرسمية:

- الاتصال الرسمى: هو الاتصال الذى يتم بين المستويات الإدارية المختلفة فى هيئة أو فى مؤسسة بالطريقة الرسمية المتفق عليها فى نظمها وتقليدها وهو يعتمد على التقارير والمذكرات.
- الاتصال غير الرسمى: هو الاتصال الذى يتم التفاعل فيه بطريقة غير رسمية بين العاملين بتبادل المعلومات أو وجهات النظر والأفكار فى الموضوعات التى تتصل بعملهم وتمهمهم أو تبادل المعلومات من خارج منافذ الاتصال الرسمية.

- ومن وسائل الاتصال (النوع الرسمى والنوع غير الرسمى) ما يلي:

- ١- المقابلات الخاصة.
- ٢- الاجتماعات على مستوى الإدارة أو القسم.
- ٣- الاجتماعات العامة.
- ٤- المؤتمرات.
- ٥- المكالمات التليفونية.
- ٦- المحلات والجرائد الداخلية (التي تصدرها الشركة).
- ٧- التقرير السنوى للموظفين.
- ٨- الخطابات البريدية المباشرة.
- ٩- الملصقات على الحائط.
- ١٠- النشرات الدورية.
- ١١- النشرات الخاصة.

ويلاحظ أن كل وسيلة من الوسائل السابقة لها استخدامهما الخاص.. ولذا نجد أن اختيار إحداها تتوقف على عدد من الاعتبارات مثل نوع الرسالة المطلوب توصيلها ومدى أهميتها ودرجة السرية الواجب توافرها وعدد المطلوب الاتصال بهم، السرعة اللازمة في الاتصال، والتكلفة التي يمكن تحوّلها.... وعلى ضوء هذه الاعتبارات وغيرها يمكن للمسئول أن يختار الوسائل التي تحقق فعالية الاتصال.

### ثالثاً: نوع الاتصال من حيث حجم المشاركين في العملية الاتصالية:

#### ١ - الاتصال الداخلي الفردي - Interpersonal Communication:

والمقصود به إدراك الفرد لذاته ولعلاقاته بالعالم المحيط به وتحديدته وإدراكه الدقيق لجوانب القوة والضعف التي يملكها، بصفة خاصة إدراكه لتلك الأفعال التي تؤدي إلى التطور في أدائه، والأعمال الأخرى التي تؤدي إلى التدهور، ومعرفة الشخص لنفسه تسهل له رؤية الآخرين، فكلما كانت معرفة الفرد لصفاته الذاتية ضعيفة ضعفت قدراته في إدراك صفة الآخرين.

فصفات الفرد ذاته تؤثر في تحديد المعايير التي يستخدمها في تقييم صفات الآخرين، فعندما يكون الإنسان مرحاً فإنه يعطى وزناً أكثر لصفة الفرح عند الآخرين، فإن الصفات الهامة التي تميز الفرد هي التي سوف يستخدمها عند تكوين انطباعه عن الآخرين أو تقييمهم.... وليس غريباً أن يجد الفرد نفسه محبباً للآخرين الذين لديهم صفات مقبولة لديه ويرفض أولئك الذين لهم صفات لا يحبها، ويمكن القول أن الفرد يميل إلى تفسير شعور الآخرين نحوه في ضوء ما يحمله من شعور نحوه.

والدقة في تصرفات الآخرين قد تعتمد على مدى قدرة الفرد على التمييز بين الفوارق بينهم، وحسن اتصال الفرد مع نفسه يجعله أكثر قدرة على توظيف إمكانياته توظيفاً كاملاً، الأمر الذي يضمن بدرجة كبيرة فعاليته في التفاعل مع الآخرين.... ويكون وعى الفرد بمثابة الضوء لكافة أركان الشخصية التي يقود سلوكها الفرد، والوعى هو التعرض للعالم السلوكي الحقيقي والانفتاح عليه وليس الانحصار في عالم داخلي من التمثيل.

وعن طريق الوعى يمكن أن يكون الإنسان حاضرًا دائماً مع نفسه بحيث يتمكن من إدراكه لنفسه ويدرك مدى اتصالها بالعالم الخارجى ويمكن تكييف إدراكه وسلوكه بل وإعادة تشكيل شخصيته أيضاً، وهذا التخيل يعطى فرصة للفرد لتعديل مسار نموه وإعادة بناء علاقاته مع البيئة واتصالاته بها ويمثل ذلك الوظائف الأساسية للوعى الذى يجرى الفرد من سوء الاتصال والانغلاق، وتعتبر تلك الامكانية الإنسانية من الأشكال السلوكية الهادفة إلى تحسين الذات.

وهناك من أطلق على هذا النوع من الاتصال الإنساني مصطلح الاتصال الذاتي :  
والاتصال الذاتي كما اتضح سلفاً ما يحدث داخل الفرد، حين يتحدث الفرد مع نفسه وهو  
اتصال يحدث داخل عقل الفرد ويتضمن أفكاره وتجاربه ومداركاته ويتضمن الاتصال الذاتي  
الأنماط التي يطورها الفرد في عملية الإدراك أى أسلوب الفرد في إعطاء معنى وتقييم للأفكار  
والأحداث والتجارب المحيطة به.

واتصال الفرد مع نفسه أى ذاته يعتمد على فكرته عن نفسه، وإدراكه الصحيح  
لخصائصه وإمكانياته ووعيه بأسلوب حياته، ويمثل ذلك ركيزة العلاقات الاتصالية الإنسانية  
مع نفسه والآخرين والمجتمع.

## ٢- الاتصال المباشر بين الفرد والآخرين - Personal Communication (الاتصال

الشخصي أو المواجهي):

الأدوار: هى نتائج خبرات السلوك، أى أنها أساليب مكتسبة من السلوك تعمل على ترجمة  
القيم إلى أنماط من العمل والأداء، ولذلك يكون التعلم الاجتماعى هو العمل الحاسم فى تعلم  
الأدوار التى تنمو مع الفرد بنمو خبراته فى الوسط الاجتماعى الذى يعيش فيه.... ويرتبط إدراك  
الفرد لنفسه ارتباطاً قوياً بإدراكه للآخرين وبتطور العملية الاتصالية فى سياق الأدوار التى يقوم  
بها الفرد، وتحدد الأدوار فى ضوء الأفعال التى يمارسها لكى يدعم الموقع الذى يحتله فى نظام  
العلاقات الاجتماعية والإنتاجية.

ويتحدد دور الفرد أيضاً على أنه نموذج للسلوك الاجتماعى الذى يبدو ملائماً للفرد من  
الناحية الموقفية فى ضوء مطالب وتوقعات الأفراد فى جماعة، وهذه التوقعات تتوافق مع توقعات  
الآخرين.... والفرد الذى يتمتع بمدى أكثر اتساعاً من الأدوار التى يستطيع ممارستها لا يكون  
قادراً على الاتصال والتفاعل مع الآخرين فى عدد كبير من المواقف فقط ولكنه يكون أيضاً قادراً  
على التعاطف مع الآخرين.

ويدل التعاطف على قدرة الفرد على تخيل دور الفرد الآخر وعلى إدراك المواقف بالطريقة التى  
يراها الأشخاص الآخرون، وهذه العملية لا تدل على درجة مرتفعة من الإدراك الاجتماعى فقط،  
بل تدل أيضاً على قدرة عالية من الاتصال بالآخرين... ويستطيع الفرد أن يحقق النجاح عندما  
تكون لديه القدرة على رؤية الأمور والأحداث بنظارات الآخرين وليس بنظارته فقط.

- إن الاتصال المباشر بين الفرد والآخرين يتم فى صورة كلامية شفوية أو مكتوبة بحيث  
يترتب عليها تفاهماً حول موضوع معين.

كما أن نجاح التفاعل الاتصالى بين الأفراد: يتوقف على القدر الذى يكون عنده

الأشخاص المشتركون في العملية الاتصالية على وعى بحاجات بعضهم من حيث المشاعر والاتجاهات والقيم.

ويحقق هذا النوع من الاتصال للمرسل:

- الاحترام الكافي للآخرين.
- توصيل المعلومات بالأسلوب الذى يسمح بخلق بيئة تنظيمية مؤثرة وفعالة، حتى يمكن الوصول إلى الكفاءة وتطوير الفرد والاستفادة من الاختلافات.
- يؤدى الوضوح والصراحة إلى التقليل من شعور الطرفين (المرسل والمستقبل) بالإجهاد حيث يستطيعان أن يعبرا عن آرائهما بسهولة ويتقبلا أيضاً التغذية العكسية دون صعوبة.
- كما أن من نتيجة الاتصال المباشر (المواجهي) تتكون الصداقات والعلاقات الحميمة بين الأفراد ويتيح فرصة للتصرف الفوري والمباشر على تأثير الرسالة ومن ثم تصبح الفرصة أمام القائم بالاتصال سانحة لتعديل رسالته وتوجيهها بحيث تصبح أكثر فعالية أو إقناعاً.

### ٣- الاتصال بين الجماعات الاجتماعية - Gnter Social Groups:

يعمل الاتصال كأساس للعلاقات الاجتماعية بكل أنواعها، حيث يمثل أداة الربط بين الناس في الأنظمة الاجتماعية... وتصبح الجماعات الاجتماعية أنظمة اجتماعية فعالة من خلال الاتصال، كما أن محاولات الاتصال تؤدي إلى تكوين الجماعات التي توجد بفضل التفاعل الاتصالي الذي يحدث بين أعضائها... ويتأثر سلوك أعضاء الجماعات بأنماط تلك الجماعات التي ينتمون إليها.

وهناك الكثير من الأنماط ذات التأثير على السلوك الاتصالي وأهمها:

#### أ- الاتصال في الجماعات الأولية Communication Gn Primary Groups:

وهي الجماعات التي يتزايد فيها تأثير الجماعة على الاتجاهات والسلوك والعلاقات، وفيها يتحقق الاتصال وجهاً لوجه بصورة متكررة على نحو أكثر تأثيراً، وتبرز الخاصية الرئيسية للجماعات الأولية في تأثيرها على العلاقات الاجتماعية للفرد.

وتمثل الأسرة وجماعات العمل أو أى جماعة ترتبط ببعضها بشكل قوى وعميق جماعة أولية وتعتبر هذه الجماعة في الغالب جماعات غير شكلية.

#### ب- الاتصال في الجماعات الثانوية: Commucation in Seodary Groups

وفيها تكون العلاقة بين الأعضاء ذات طابع رسمى أو تعاقدى، وتختلف عن الجماعة الأولية في أن الاتصال فيها يعتمد على تبادل المصالح والخدمات والمعلومات والمكاسب المادية، بينما يتصف الاتصال في الجماعات الأولية بالصفة العاطفية.

والجماعات الثانوية كجماعات شكلية تتطلب درجة معقدة من التركيب لكى تحافظ على نفسها وتحقق أهدافها، وإن كان تركيبها ضعيفاً تكون غير مستقرة مثل الجماعات المؤقتة أو التى تلتقى بالصدفة أو بشكل غير دورى؛ أى أن تركيب الجماعة فى بناء متشابك الأدوار والاتصالات تساعد على جعل الجماعة أكثر استقراراً ويمكنها من مقاومة التغيرات الشديدة، ويؤدى ذلك إلى تمكنها من البقاء لفترات طويلة.

### ج - الاتصال فى الجماعات المغلقة: **Communication in Exclusive Groups**

والجماعات المغلقة هى التى تقتصر عضويتها على فئات معينة مهنية أو وظيفية وتفرض هذه الجماعات مواصفات واهتمامات خاصة، منها ضرورة تقبل الأهداف والقواعد التى تنظم العلاقة والعمل المشترك والاتصال فى هذه الجماعات يتم فى ضوء المحددات السابقة ويستخدم لتحقيق أهداف هذه الجماعة، وهو غالباً ما يكون مقيداً.

### د - الاتصال فى الجماعات المفتوحة: **Communication in Inclusive Groups**

الجماعات المفتوحة هى كل الجماعات التى تفتح أبوابها لكل من يرغب فى عضويتها، وفى أحيان كثيرة تسعى هذه الجماعات إلى ضم أعضاء جدد إليها، وهذه الجماعات لا تفرض مواصفات خاصة للعضوية، إلا فى اهتماماتها وتقبل النظم المعمول بها، والقبول فى هذه الجماعات غير مقيد حيث يرتبط بتنوع الشخصيات والاهتمامات.

### هـ - الاتصال فى الجماعات المتتمة: **Communication in Groups Communication**

تتصف الجماعات المتتمة بإحساس قوى بالتوحد والترابط وعدم القدرة على الابتعاد عن بعضها، والعضوية فى هذه الجماعات نتيجة الاتصال القوى تؤدى إلى مشاعر قوية من الإخلاص والتعاطف.

و غالباً يكون للجماعات المتتمة قدر أكبر من القوة والفعالية فى المجتمع وتفرض هذه الجماعات قيوداً كبيرة للانضمام إليها لضمان الإخلاص والترابط القوى.

### و - الاتصال فى الجماعات المرجعية: **Communication in Reference Groups**

الجماعة المرجعية هى التى يكون لها تأثير معيارى على سلوكنا، حيث نرجع سلوكنا دائماً إلى معاييرها والعضوية فى هذه الجماعات غالباً ما تكون متفقة مع اتجاهاتها فى تقبل معاييرها تجاه تحديد نوع السلوك المناسب.

وتستطيع الجماعة المرجعية إحداث التغير فى سلوكيات الأعضاء وغالباً ما يكون الاتصال بين أعضاء هذه الجماعات قوياً وتكون ثقة الأعضاء فى عملية الاتصال بهم كبيرة.

#### ٤ - الاتصال الوسطى : Media Communication

يسمى هذا النوع بالاتصال الوسطى لأنه يحتل مكاناً وسطاً بين الاتصال المواجهى والاتصال الجماهيري، ويشتمل الاتصال الوسطى على الاتصال بالراديو والأفلام التليفزيونية من خلال الدوائر المغلقة.

ويشبه الاتصال الوسطى اتصال المواجهة من حيث قلة عدد المشاركين في الاتصال وفي الغالب يكون المتلقى شخصاً واحداً - وكذلك يكونون معروفين للقائم بالاتصال، وتكون الرسالة ذات طابع خاص فهي محظورة على التعميم.

والمشاركون فيه عادة ذو ثقة مشتركة ومرتبون باتصال شخصي، وغالباً ما يكون الاتصال الشخصي غير محكم البناء - Unstructured.

ويمتلك الاتصال الوسطى ببعض خصائص الاتصال الجماهيري إذ يمكن أن يكون الفرد جمهوره غير متجانس، ويمكن أن يكون المشاركين فيه بعيدين مكانياً عن بعضهم بعضاً، حيث يستقبلون نفس الرسالة في أماكن متعددة، وكذلك فإن الرسالة تنقل بسرعة وتصل الأفراد في أن واحد، وقد يكون المتصل شخصاً عادياً، أو عضواً في مؤسسة، إلا أنه يستخدم قنوات اتصال باهظة التكاليف (كما هو الحال في الاتصال بشبكات المعلومات وعقد المؤتمرات عن بعد) ويشبه الاتصال الوسطى الاتصال الجماهيري من حيث استخدام معدات ميكانيكية أو إلكترونية في نقل الرسالة.

#### ٥ - الاتصال العام : Public Communication

ويعنى وجود الفرد مع مجموعة كبيرة من الأفراد كما هو الحال في المحاضرات والندوات والأمسيات الثقافية وعروض المسرح ويتميز التفاعل بين أعضاء هذا النوع من الاتصال بأنه مرتفع، كما يتميز بوحدة الاهتمام والمصلحة والالتقاء حول الأهداف العامة، ويضم أعضاء الجماعة تنظيم داخلي وإن كانت تقام خصيصاً لهذه الأغراض.

#### ٦ - الاتصال الجماهيري : Mass Communication

ظهرت الحاجة إلى توسيع دائرة الاتصال عندما حلت الهيئات والتنظيمات بأنشطتها وأهدافها المختلفة محل الأفراد في عملية الاتصال وذلك مع تطور المجتمعات ونموها وزيادة أعداد المستهدفين من الجمهور وظهور وسائل الاتصال الجماهيري.

#### مميزات الاتصال الجماهيري:

يتميز الاتصال الجماهيري بقدرته على الوصول إلى أعداد كبيرة من الجمهور في الوقت ذاته وبأقل تكاليف، من خلال ما تقدمه التكنولوجيا الحديثة من اختراعات حتى استطاعت أن تجعل

العالم كله كثرية صغيرة يستطيع أى فرد أن يتعرف على ما يدور فيها من أحداث وأخبار فور حدوثها.

### معوقات الاتصال الجماهيرى:

يواجه الاتصال الجماهيرى صعوبة فى الحصول على التغذية العكسية (رجع الصدى) بصورة فورية إلا فى بعض الأجهزة التى تستخدم عند عقد اللقاءات والندوات من مسافة طويلة.

### تخطى صعوبات التواصل الجماهيرى:

اهتم العاملون فى مجال التواصل الجماهيرى بمعالجة معوقات الاتصال الجماهيرى وتوصلوا إلى أساليب متعددة للحصول على رجع الصدى مثل بحوث قيام رأى العام واستطلاع آراء المشاهدين أو المستمعين أو القراء حسب وسيلة الاتصال المستخدمة، بجانب وجود مراكز وبرامج متخصصة للحصول على هذه الآراء من خلال التليفونات والخطابات والمقابلات الشخصية.

### وسائل الاتصال الجماهيرى:

تعددت وسائل الاتصال الجماهيرى بداية من الكلمة والصورة المقروءة والمطبوعة من خلال الصحف والمجلات إلى الكلمة المسموعة من خلال أجهزة الاستماع بأنواعها المختلفة حتى وصلت إلى أجهزة التليفزيون والكمبيوتر وشبكات الإنترنت وما تقدمه من إمكانات سريعة لنقل الصورة والكلمة بسرعة فائقة عبر الأقمار الصناعية وشبكات الاتصال بأنواعها المختلفة.

### شروط الاتصال الجماهيرى:

- وجود قاعدة اقتصادية متينة توفر التمويل اللازم للحصول على تكنولوجيا الاتصال.
- وجود قاعدة علمية وثقافية فى المجتمع يكون بإمكانها إنتاج المعلومات وتوزيعها واستهلاكها، ويدخل فى هذا المجال زيادة التعليم بين أفراد المجتمع فالعلاقة بين المستوى العلمى والثقافى وزيادة التعليم تناسب طردياً مع تقدم وسائل الإعلام.
- وجود قدر من الكثافة السكانية فى المجتمع ذلك أن وسائل الإعلام ذات تكلفة باهظة وتشغيل هذه الوسائل بفعالية يحتاج إلى كثافة سكانية يمكنها أن تستهلك نتائج الوسائل الإعلامية.
- وجود مناخ ملائم لحرية الرأى والتعبير، فى المجتمعات التى تتيح المجال لإظهار الرأى والرأى الآخر وحرية التعبير.
- الإمكانيات التكنولوجية المتاحة للاتصال مثل: البرق والهاتف والأقمار الصناعية والمطابع الحديثة فإن توافرها سوف يسهم فى دعم وتطوير وسائل الاتصال الجماهيرية.

## أشكال الاتصال . Forms of communication

ينصب مفهوم الشكل في التواصل على الرسالة التي قد تتخذ شكلاً دون آخر ومن بين هذه الأشكال ما يأتي:

### حديث الذات: Self- talk

تظهر الذات في كثير من الأحيان على نحو ثنائي وتتضح هذه الخاصية في الخطاب اللغوي كأن يقول المرء أحياناً: قلت لنفسي، فكأن هناك اثنان في داخل الذات واحد يقول والثاني يستمع أو يقول سولت لى نفسي أو أفنعت نفسي أو لمتها أو أنثيت عليها إلى آخر هذه العبارات التي تتضح بمثل هذه الثنائية، وحديث الذات أو التواصل الذاتي شأنه في ذلك شأن التواصل مع الآخرين له مظاهره وآلياته ووظائفه وعواقبه وعوائقه وهو على صلة خاصة مع مفهوم الذات والصحة النفسية للشخص.

### التواصل بين الأشخاص - Communication between people

هو شكل التواصل الرئيسي الذي يتم بين شخصين وجهًا لوجه والثنائية لها أولوية في التواصل إذ حتى لو اجتمع عدة أشخاص معًا فغالبًا ما يدور الحوار بين اثنين.

### التواصل بين الفرد والجماعة:

### Communication between the individual and the group

وهو الشكل الذي يتخذه التواصل عندما يكون بين فرد واحد وجماعة كما في قاعة الصف أو في محاضرة عامة شريطة أن يكون عدد الحاضرين محدودًا حتى لا تنتقل من التواصل إلى الاتصال.. وينقسم التواصل، كما ذكرنا إلى تواصل لفظي، وتواصل غير لفظي.

### التواصل اللفظي: Verbally

وهو الشكل الشائع من التواصل حيث تتخذ اللغة اللفظية وسيلة له سواء كانت منطوقة/ مسموعة أو مكتوبة/ مقروءة.

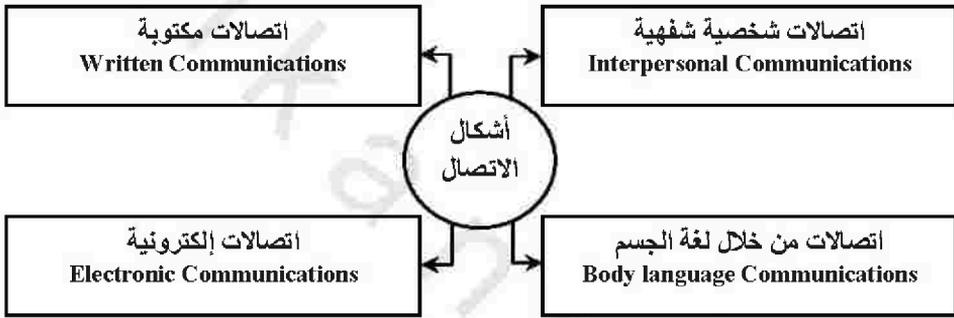
### التواصل غير اللفظي: Non- verbal

لم يحظى التواصل غير اللفظي بما حظى به التواصل اللفظي من اهتمام ربا لأنه يحدث بصورة شبه طبيعية ويبدو في غالب الأحيان وكأنه في خلفية التواصل ويشمل التواصل غير اللفظي كل أشكال التواصل التي لا تستخدم الألفاظ وبهذا المعنى فإن حركات الجسم والوجه والملابس والألوان والموسيقى وإيقاعات الصوت وطبقاته والمكان والزمان والإشارات الرمزية كإشارات المرور والدخان تعتبر كلها أنماط تواصل غير لفظي وإذا كانت هذه الأنماط لم تحظ بمثل ما حظيت به الأنماط اللفظية من اهتمام فإن هذا لا يعنى بأى حال من الأحوال أنها غير مهمة.

قد تكون الرسالة التي يطلقها شخص ما مقصودة أى موجهة إلى مستقبل معين بغرض تحقيق هدف معين وهذه الرسالة تكون واعية وهادفة بالنسبة للمرسل كما أن الاستقبال يمكن أن يكون مقصودًا من خلال الاستماع والانتباه.

وعلى النقيض من الرسالة المقصودة فإن الرسالة غير المقصودة لا تكون واعية. إن زلة لسان أو كلمة تطلق في ثورة غضب أو إشارة عفوية أو تعبيرًا لا يكون مبناه ومعناه منسجمين - هي أمثلة عن رسائل غير مقصودة - والإرسال والاستقبال يمكن أن يكونا مقصودين أو غير مقصودين وإذا كان الإرسال المقصود وكذلك الاستقبال المقصود هي أشكال واضحة لقصدية التواصل أو عدمها فإن الاستقبال غير المقصود هو الاستقبال العارض كأن أسمع كلمة دون قصد أو بالمصادفة فتتعدد حادثة تواصل بسيطة جدًا غير مقصودة.

وهناك عدة أشكال للاتصال.. ويوضح الشكل التالى أهم أشكال الاتصال وأنواعه.



- وفيما يلي عرض لهذه الأشكال بشيء من التفصيل:-

### الاتصال الشفهي

وهناك نوعين من الاتصال الشفهي:

- ١- الاتصال اللفظي (Verbal Communication) عن طريق الكلام.. ويؤثر بنسبة ٧٪ على الاتصال.
- ٢- الاتصال غير اللفظي (non verbal Communication) ويطلق عليه أحياناً اللغة الصامتة ويقسم بعض العلماء الاتصال غير اللفظي إلى:
  - نبرة الصوت: تؤثر بنسبة ٣٨٪ على الاتصال.
  - لغة الجسم والإيماءات الجسدية: وتؤثر بنسبة ٥٥٪ على الاتصال. والتوازن في النسب يخضع لطبيعة الرسالة وطبيعة المستهدفين.
  - الاتصال غير المنظور: من خلال الأثاث والديكور والملابس (أى من خلال الأشياء).

• الاتصال الكتابي.

• الاتصال الإلكتروني.

- وفيما يلي شرح موجز لهذه الأنواع:

### أولاً: الاتصال (التواصل) اللفظي:

ويهتم أساساً بالكلمات المنطوقة أو المكتوبة حيث تعد اللغة من أهم وسائل الاتصال في المواقف المختلفة سواء كانت تعليمية أو إدارية أو مؤسسية أو جماهيرية، ونلاحظ اختلاف الاتصال اللفظي من شخص إلى آخر بمعنى أن كل شخص يستطيع أن يعبر عن الفكرة نفسها ولكن باستخدام كلمات مختلفة (شعر، نثر، زجل، أو لغة عامية) وهذا هو الذي يؤدي إلى التنوع في عملية الاتصال. ويمكن تقسيم الأفراد بناء على الاتصال اللفظي لثلاث أنماط:

• النمط الأول (النمط البصري): وهو الذي يستخدم كلمات مثل: أنا أرى، من وجهة نظري.. أى أنه يستخدم العبارات التي تميل إلى النظر.

• النمط الثاني (النمط السمعي): وهو الذي يستخدم كلمات مثل: هل سمعت عما جرى، دعنا نفكر بصوت عال... أى يستخدم عبارات تميل إلى السمع.

• النمط الثالث (النمط الحسي): وهو الذي يستخدم كلمات مثل: أنا أشعر، أنا لدى إحساس بأن... أى يستخدم عبارات تصف المشاعر والأحاسيس.

لذا فأول خطوة في الاتصال الناجح أن يعرف المرسل من أى نوع هو ومن أى نوع المستقبل حتى يستخدم الكلمات المناسبة.

ويقصد بالتواصل اللفظي الرمزية اللفظية باستخدام اللغة كنظام من التفاعل بين شخصين أو جماعة من الناس في ترميز المعاني... وفي ذلك تشمل اللغة عدة مكونات هي النطق والأصوات الكلامية وقواعد النحو والصرف والتراكيب اللغوية ودلالات المعاني.. وبناء على ذلك فإن للغة عدة وظائف هي:

• تعتبر اللغة من أهم وسائل التواصل الوجداني والفكري بين البشر.

• تعتبر اللغة وسيلة التعبير والتفاهم الإنساني التي يعبر بها عن نفسه.

• تعتبر اللغة هي أساس مهم للحياة الاجتماعية.

**لغة وظيفية تعبيرية:** إن اللغة وسيلة الإنسان للتعبير عن حاجته ورغباته وأحاسيسه الداخلية ومشاعره وانفعالاته ومواقفه... ويرى علماء التحليل النفسي أن التعبير باللغة يسهم إسهامًا بالغًا في عملية التفرغ النفسي للشحنات النفسية المؤلمة التي تجعل الفرد ينغمس في الأحلام التي تأخذه بعيدًا عن الواقع.

**لغة وظيفية تفسيرية:** إنها تساعد على نقل أفكار الفرد ومشاعره للآخرين فإنها تساهم في نقل هذا العالم إلى الفرد كى يعيشه، فهي تساعد الإنسان على تفسير ما لديه من معلومات وأفكار حتى يتضح له ما يدور حوله، يهتم بها لأنها هامة للسمع والإدراك وتفسير معانى الكلمات أو الرسالة المنطوقة التي يرسلها المرسل لأنه لا بد من تفسير الرسالة.

كما أنه من خلال اللغة يستطيع الفرد أن يهرب من البيئة وكآبة الواقع والهرب إلى الخيال الذي ينقسم بدوره إلى:

- أ- هروب مرضى: من خلال وقوع الفرد فريسة للأمراض العقلية - الذهانية والجنون.
- ب - هروب صحى: من خلال الإبداع والخيال ولذا فأن فرويد (مؤسس مدرسة التحليل النفسى) يرى أن المجنون أو الأديب أو المبدع يشتركان معاً في صفة الهروب من الواقع إلى الأحلام والخيال غير أن الفارق الأساسى بينهما أن الأديب أو المبدع ينجح في العودة إلى الواقع مرة أخرى وهو أكثر تمتعاً بالصحة النفسية في حين أن المجنون يفشل في العودة إلى الواقع مرة أخرى ويظل في جدل وصراع بين معتقداته وضلالته المرضية وبالتالي تسوء العلاقة بينه وبين الآخرين لأنه غير (مستبصر) بالواقع وقوانينه.

### كذلك فأن اللغة لها وظيفة تخيلية - **Imaginative Function**:

- إن اللغة لها وظيفة رمزية - **Symbolic Function** حيث تمثل اللغة رموزاً تشير إلى الأشياء في العالم الخارجى مما يجعلها تخدم كوظيفة رمزية.
- إن اللغة لها وظيفة تفاعلية - **Interpersonal Function** حيث تستخدم اللغة في التفاعل والتواصل مع الآخرين ذلك لأن الإنسان كائن اجتماعى يتواصل ويتفاعل طوال الوقت. وصدق المثل الشعبى المصرى القائل «جنة من غير ناس ما تنداس» أى أنه لو قدر لك أن تعيش ولو في قصر كالجنة يخلو من البشر أو «الناس الآخرين» فإنك سوف ترفض البقاء في هذه الجنة وتفضل أن تكون في البديل الآخر «النار» أى مكان للتواضع وبسيط وسوف تتحملها لأنك في حضرة الآخرين ومع الناس.

### أهمية التواصل الشفوى:

يعتبر التواصل الشفوى من أقدم وأهم عمليات التواصل. فقد عرفه الإنسان وأدرك أهميته منذ أقدم العصور وبصورة عامة فإن التواصل الشفوى المباشر يتسم بسيات خاصة أهمها:

\* يعد أقصر الطرق وأيسرها.

\* أقل الطرق تكلفة وجهداً.

\* يقوم على أساس الصداقة والوضوح.

\* يتم بالود والبعد عن التكلف والشكليات الرسمية.

وتكمن أهمية التواصل الشفوي - أيضًا - في العديد من الأسباب:

١ - تحتل اللغة الشفوية مكان بارزًا في عملية التواصل الشفوي في المجتمع نظرًا لأننا لا نستطيع أن نعيشه بدون تواصل، ولأنه بدون التواصل لا نستطيع أن نناقش أو نشرح، نفيد ونعلق ونوجه ونقبل ونرفض خاصة في المواقف الاجتماعية التي لا تباح لنا فيها استخدام الورقة والقلم.

٢ - إن اللغة الشفوية هي الوسيلة الأساسية للتعليم في السنوات الأولى من التعليم الابتدائي.

٣ - تعد اللغة الشفوية المدخل المنطقي لتعليم اللغة.

٤ - أكثر أشكال اللغة استخدامًا هي اللغة الشفوية فيها نستمتع ونتحدث أكبر مما نقرأ ونكتب فهي ضرورة لبناء وتنمية الكفاءة الشخصية والحضارية والوظيفية للإنسان.

٥ - شيوع اللغة الشفوية حيث أن الجانب الشفوي يمثل ٩٥٪ من التواصل اللغوي.

٦ - عناية الإسلام بالكلمة المنظوفة والمسموعة ففى القرآن الكريم والحديث الشريف والسيرة النبوية ما يدل دلالة قاطعة على اهتمام الإسلام ببيان مكانة اللغة.

في القرآن: قال تعالى ﴿ وَعَلَّمَ آدَمَ الْأَسْمَاءَ كُلَّهَا ﴾ [سورة البقرة: ٣١].

وبين الإسلام أيضًا خطورة الكلمة إذا استخدمت في غير موضعها تؤدي بصاحبها إلى الهلاك يقول الرسول ﷺ: «إن أخوف ما أخاف على أمتي كل منافق عليم اللسان».

وفي نهاية حديث رواه معاذ بن جبل يقول رسول الله ﷺ: «وهل يكب الناس على وجوههم في النار إلا حصائد ألسنتهم».

وللاتصال الشفهي الشخصي عدة مزايا منها: أنه يوفر الوقت ويسمح بالاتصال الشخصي، ويخلق روح الصداقة والتعاون ويشجع الأسئلة والإجابات ويتيح فرصة التغذية المرتدة.

### مهارات الاتصال الشخصي الشفهي

١ - مهارات التحدث: وتتحدد تبعًا لكل من:

\* سرعة الصوت. \* مستوى الصوت. \* حدة الصوت.

٢ - مهارات الإصغاء: يمر الإصغاء بعدة مراحل هي:

\* السماع. \* التذكر. \* التفسير.

\* التقويم. \* الاستيعاب. \* الاستجابة.

ولكى تكون مصغياً جيداً وليس مستمعاً فحسب عليك بها يلي:

- سماع الرسالة وتفسيرها واستيعابها.
- للتأكد من فهمك لما قيل لا تتردد أن تطلب إعادة صياغة المرسل من الراسل حيث يعمل هذا على تقريب وجهات النظر.
- ركز انتباهك على حديث المرسل. - لا تقاطع، وانتظر حتى يتوقف.
- تعمق في مضمون الكلمات، فقد تحمل في طياتها معاني أخرى غير واضحة.
- لاحظ الاتصالات غير اللفظية التي تصدر من المرسل (إشارات، حركاته، إيماءاته.. إلخ).

- اطرح أسئلة مغلقة أو مفتوحة. - توخ المرونة في الاستجابة للحديث.
- لا تتسرع في إصدار الأحكام.

ولكى يؤدى الاتصال اللفظي وظيفته الأساسية لا بد من مراعاة:

- مستوى المستمعين واهتماماتهم. - تحديد الفكر موضوع الحديث.
- تحديد الهدف. - تنظيم مادة العرض.
- أن يبرز الفرد مشاعره في صوته ومدركاته.
- أن يتفاعل مع الجمهور. - المرونة وملاحظة تجاوب الآخرين.
- التغيير حسب مصلحة الجمهور.
- التحكم بصيغ المشاركة بدلاً من الصيغ الدالة على الذات.
- الرفق والكياسة فالبشر عاطفيون ويزعجهم التوبيخ وغيره.
- أن يدعو المتحدث الحاضرين بأسمائهم وأحسن ألقابهم.
- تشجيع طرح الأسئلة في مختلف القضايا.
- الابتعاد عن الحديث عن النواحي الشخصية.
- الصمت في بعض الأحيان فالمتحدث هو المستمع الجيد.
- منح كل عضو فرصة للمشاركة. - تهيئة جو مريح.
- تشجيع الخجولين على الحديث.
- تشجيع المعارضين على إبداء وجهة نظرهم.
- تلخيص ما تم الاتفاق عليه. - عمل محضر اجتماع وتوزيعه.
- متابعة التنفيذ. - تقييم الاجتماع ونتائجه.

## ثانياً: الاتصال (التواصل) غير اللفظي

لا تقتصر الطريقة التي نتعامل بها مع الآخر على اللغة بل تتعداها إلى استخدام الإيماءات الجسدية والاتصال البصري ونبرة الصوت، ويمكن للتعبيرات غير اللفظية أن تكون وسيلة لتوضيح الرسالة اللفظية أو تأكيدها.

ويشكل عدم تطابق الرسالة اللفظية مع غير اللفظية أحد معوقات الاتصال، وعلى الرغم من أهمية الاتصال اللفظي إلا أن التعبيرات غير اللفظية أكثر قدرة على توصيل الاتجاهات والمشاعر بل إنها أكثر ثباتاً في الذاكرة لأنها ترى بالعين أو الحواس الأخرى (حيث تستخدم فيها أعضاء الجسم، العين، الأيدي، حركة الأرجل، تعبير الوجه).

ويعرف التواصل غير اللفظي بأنه: كل وقائع الاتصال الإنساني التي تتجاوز الكلمات المنطوقة أو المكتوبة وأن كثيراً من السلوكيات غير اللفظية تفسدها الرموز اللفظية.

أبعاد وأساليب التواصل غير اللفظي:

١- التواصل البدني أو التواصل الحركي: ويقصد به حركات الجسم ويشمل على الإيماءات وتغيرات الوجه والنشاط الجسمي المرئي من ذلك ما يلي:

- \* التواصل بالعيون.
- \* حركات القم.
- \* تغيرات الوجه.
- \* حركات الساقين والقدمين.
- \* حركات الرأس.
- \* حركات الكتفين.
- \* حركات اليدين والذراعين.
- \* حركات الجسم كله.

٢- التواصل غير اللفظي المرتبط باللغة: يرتبط التواصل غير اللفظي المرتبط باللغة إلى الأصوات التي يتم إنتاجها عند التحدث من حيث نغمة الصوت ومدى طلاقة الحديث.

بالنسبة لمستوى الصوت ونغمته: فالكلام الهامس يدل على صعوبة الانفتاح عند التواصل وتغيرات نغمة الصوت تدل على أن موضوعات المناقشة لها معان انفعالية مختلفة.

بالنسبة لطلاقة الحديث: إن اللجاجة عند الكلام والتردد وأخطاء اللغة تدل على حساسية موضوع المناقشة أو القلق أو التوتر.

ويعتبر الاتصال الجسدي من أهم عناصر الاتصال غير اللفظي وعليه يجب أن

نراعى الآتي:

- أن نقوم عادة بتوزيع نظرنا بين الحضور.
- أن نوجه بعض الرسائل غير اللفظية من خلال نظرنا المعبرة للحضور.

- تعبيرات الوجه: حاول تجنب الوجه الجامد الجليدى عند التحدث، فى الوقت نفسه حاول تجنب الإفراط فى التعبيرات المسرحية.
- المظهر: ينبغى أن يتميز المظهر بالاعتدال والنظافة والتناسق والجادبية.
- إشارات اليد: ينبغى أن تكون معبرة دون مغالاة ولا توحى بقيمة سلبية.
- الوقت: الانتقال من مكان لآخر بتلقائية ونشاط وثقة من أهم عناصر لغة الجسم، ولا يفضل وضع اليدين بالجانب أو تشبيك الذراعين أو الإفراط بالنظر لأسفل أو لأعلى.

### الاتصال غير اللفظى - Nonverbal Communication

\*\* إذن يدخل ضمن كل أنواع الاتصال التى تعتمد على اللغة غير اللفظية، ويطلق عليه أحياناً اللغة الصامتة - Silent Language ويقسم بعض العلماء الاتصال غير اللفظى إلى ثلاث لغات هى:

أ - لغة الإشارة: Silent Language وهى تتكون من الإشارات البسيطة أو المعقدة التى يستخدمها الإنسان فى الاتصال بغيره.

ب - لغة الحركة أو الأفعال: Action Language وتتضمن جميع الحركات التى يأتىها الإنسان لينقل لغيره ما يريد من معان أو مشاعر.

ج - لغة الأشياء: Object Language ويقصد بها ما يستخدمه مصدر الاتصال غير الإشارة والأدوات والحركة للتعبير عن معان أو أحاسيس يريد نقلها للمتلقى، فالملابس والأدوات الفرعونية التى تستخدم على المسرح مثلاً يقصد من استعمالها نقل الإحساس بالجو والزمان الفرعونى إلى المشاهدين لكى يعيشوا فيها طوال عرض المسرحية، وارتداء اللون الأسود فى كثير من المجتمعات يقصد به إشعار الآخرين بالحزن الذى يعيش فيه من يرتدى ملابس سوداء.

ويذهب راندال هاريسون - Randall Harrison إلى أن الاتصال غير اللفظى يمتد ليشمل تعبيرات الوجه والإبهاات والأزياء والرموز والرقص والبروتوكولات الدبلوماسية.. ويقسم هاريسون أنواع الإشارات غير اللفظية إلى أربعة هى:

أ - رموز الأداء: Performance Code وتشمل حركات الجسد.. مثل تعبيرات الوجه وحركات العيون والإبهاات وكذلك ما أطلق عليه «شبه اللغة» مثل.. نوعية الصوت، الضحك، الكحة.

ب - رموز اصطناعية: مثل: نوع الملابس، وأدوات التجميل، والأثاث والمعيار والرموز المعبرة عن مكانة الإنسان.

ج - رموز إعلامية: نتيجة الاختبارات والترتيب والابتكارات من خلال استخدام وسائل الاتصال الجماهيرية مثل: حجم «البنط» الخط ونوع الصورة والألوان والظلال ونوع اللقطة التلفزيونية.. بعيدة أو متوسطة أو مقربة وكذلك أسلوب استخدام الموسيقى والمؤثرات الصوتية.

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

#### وضع الجسم والعلاقات المكانية عند التواصل:

وتشير تلك النقطة إلى المسافة بين المرسل والمستقبل أثناء عملية التواصل والتشارب أو الابتعاد بينها.

#### لغة الجسم: Body Language

فيما يلي بعض الدلالات للسلوك غير اللفظي وهي تعتمد على الملاحظات:

التصرف غير اللفظي	الدلالات العلمية
• الابتسامة.	• الارتياح أو الرضا أو الموافقة.
• قضم الشفاه.	• العصبية أو الغضب أو الضيق.
• رفع الحواجب.	• المفاجأة أو عدم التصديق أو الدهشة.
• رفع الحواجب مع تحريك الشفاه أو الكتف.	• التعجب أو الاندهاش.
• رفع الحواجب مع ابتسامة مصطنعة.	• التهكم أو السخرية.
• تضيق العين.	• عدم الموافقة أو الشعور السلبي.
• الإيحاءات لأعلى ولأسفل.	• المتابعة والإنصات أو التأثير.
• الانحناء للأمام.	• الاهتمام أو العناية.
• الحركة الكثيرة في الجلسة على الكرسي.	• القلق والسأم أو التعب.
• الاستقامة والاعتدال في الجلسة.	• الثقة بالنفس.
• الاسترخاء على الكرسي.	• السأم واللامبالاة.

التصرف غير اللفظي	الدلالات العلمية
• تركيز العين في عين الطرف الآخر.	• الإنصات أو تركيز الانتباه.
• تجنب تلاقي الأعين.	• البرود أو الهروب أو اللامبالاة أو العصبية.
• الثأوب.	• الملل والضجر.
• التريت على الكتف.	• الموافقة أو الطمأنينة أو التشجيع أو الصداقة.

وقد ذكر بعض العلماء أن هناك ثلاث جوانب أخرى هامة للاتصال غير اللفظي من جانب المرشد وهي: الحساسية والتطابق التزامن.

(أ) الحساسية: **Sensitivity** أن المرشد الماهر بوسعه في أثناء المقابلات أن يرسل رسائل غير لفظية فعالة (للمسترشد) أكثر من المرشد غير الفعال، وهذه العملية تمضي بين الترميز (الإرسال) **encoding** وعملية فك الشفرة أو فك الرموز **decoding** (الاستقبال) وتدل نتائج البحوث على أن الإناث في مختلف الثقافات أكثر مهارة من الذكور في عملية فك الرموز بمعنى أنهم أكثر حساسية للإشارات غير اللفظية الصادرة عن الآخرين.

(ب) التطابق: (الأصالة) **Congruence** إن العلاقات الإنسانية بين سلوكيات المرشد غير اللفظية وسلوكياته اللفظية (رسائله اللفظية) لها نتائج على العلاقات الإرشادية، بصفة خاصة عندما تكون هذه الرسائل مختلطة أو غير متطابقة. فالرسائل المختلطة تصبح مشوشة وغير مفهومة بالنسبة للمرشد.

وفي رأي جازدا وزملائه (1977م) **gazada et al** أن هناك رسالتان أحدهما لفظية والأخرى غير لفظية. فإن المرشد يكون في الغالب أكثر ميلاً لتصديق الرسالة غير اللفظية، كما لو وجد المرشد التطابق بين أقوال المرشد وأفعاله وتصرفاته (الجوانب غير اللفظية) فإن العلاقة بين المرشد والمسترشد تمضي في طريق ميسر وتزداد قوتها.

(ج) التزامن: **Synchrony** يقصد بالتزامن درجة التناغم بين السلوك غير اللفظي بين المرشد والمسترشد؛ ولكي تساعد المرشد في تفاعلاته في الجلسات الإرشادية وبصفة خاصة الأولى منها قد يكون من الضروري أن تضاهي السلوكيات غير اللفظية للمسترشد، وهذا من شأنه أن يبنى الألفة والمشاركة ولا يعني ذلك أن يقلد المرشد، كل حركة تصدر عن المرشد.

ويحدث عدم التناغم أو التوافق عندما يأخذ المرشد والمسترشد أوضاعاً متنافرة كأن يميل

المسترشد للخلف في استرخاء بينما يثنى المرشد إلى الأمام في انتباه عندما يبدو على وجهه وكذلك عندما يتحدث المرشد في صوت خافت ضعيف بينما يعمد المرشد إلى رفع صوته بشكل ملحوظ.

- إن التعرف على الجوانب غير اللفظية لدى المرشد واكتشافها من الأمور الهامة في عملية الإرشاد لعدة أسباب منها:

- أن السلوكيات غير اللفظية الصادرة عن المرشدين تعتبر أدلة لانفعالاتهم.
- أن هذه السلوكيات غير اللفظية تعتبر جانباً من تعبير المرشدين عن أنفسهم.

### ثالثاً: الاتصال غير المنظور من خلال الأثاث والديكور والملابس

ديكور المكتب: لاحظ الطريقة التي يستخدمها البعض في تزيين مكاتبهم وترتيبها. أي يمكن لهذا الأمر أن يقول شيئاً عن شاغلي هذه المكاتب؟ أي يمكن أن يحقق اتصالاً فعالاً؟  
الملابس: كذلك نوع الملابس ومستواها يمكنه أن يرسل رسالة من مرتديها إلى مستقبلها عن مكانة المرسل أو وظيفته أو مستواه الاجتماعي.

### رابعاً: الاتصال الكتابي

إن الاتصال الكتابي الفعال له قواعده الواضحة البسيطة وحتى تصل إلى القارئ يجب أن تضع النقاط التالية في الاعتبار:

- اعرف الموضوع الذي تطرحه: لا بد أن تصل إلى الموضوع بسرعة ومنذ البداية فإنه من الأفضل أن يعرف القارئ ما تريد طرحه من أول فقرة أو على الأكثر الفقرة الثانية.
- اعرف القارئ: بالطبع أنت تعرف القارئ المستهدف وأنت تكتب الرسالة، فمستوى ثقافة قرائك يجعلك تحدد لغتك، والطريقة التي تعرض بها أفكارك، ونوع الحوار الذي تختاره والنقاط التي تركز عليها.
- نظم أفكارك: أي رسالة لا بد أن تنظم كالآتي: افتتاحية، مقدمة، عرض الموضوع الرئيسي، مع تضمين توصياتك ثم الخاتمة.

وتتعدد أنواع الاتصال الكتابي ونذكر منها الآتي:

- اجتماعات العمل: ولكي يتجح الاجتماع يمكن أن تقوم بالآتي:
  - \* شارك الآخرين في جدول الأعمال مقدماً.
  - \* ادع فقط أهم الأفراد.
  - \* تجنب ازدحام الجدول بالعديد من الموضوعات.
  - \* اختر المكان المناسب.
  - \* راع الراحة والإضاءة للحاضرين.
  - \* دوّن ملاحظات ووزعها بعد الاجتماع.

## العرض :

- \* ادرس الموضوع ونظمه مسبقاً.
- \* اعرف ما يمكنك معرفته عن مستمعك قدر الإمكان.
- \* استخدم الفيديو أو الوسائل السمعية لكي تزيد من الفهم وتجذب الانتباه.
- \* قم بإعداد مذكرة صغيرة ولكن لا تقرأ منها.
- \* قم بعمل بروفة على العرض وخاصة للمحتوى الجديد.
- \* توقع أسئلة معينة وحاول تجهيز إجابة لها.

## الخطابات :

- \* نظم أفكارك قبل أن تبدأ.
- \* اكتب مسودة أولى.
- \* راجع بدقة.
- \* صحح الأخطاء اللغوية.
- \* نظم الخطاب.
- \* اكتب المسودة النهائية.

## التعميمات :

- \* يجب أن يكون التعميم مهذباً ومباشراً.
- \* يجب أن يتم شرح النقاط بوضوح.
- \* نظم محتوى التعميم.

## التقارير :

- \* افهم هدفك قبل كتابة المسودة فالمضمون له أهمية كبيرة حتى يكون سهل القراءة.
- \* ضع عنواناً رئيسياً وعناوين جانبية.
- \* ضع جدولاً للمحتوى.
- \* ضع مقدمة.
- \* وضع ملخصاً للتقرير.
- \* ويستحسن في كل الأعمال الكتابية المراجعة أكثر من مرة، ويمكن الاستعانة بشخص آخر في المراجعة لزيادة المصداقية.

## إعداد المذكرات وكتابتها :

- يراعى عند كتابة المذكرة ما يلي :
- \* تحديد الهدف من كتابة المذكرة.
- \* تحديد الموضوع المذكرة.
- \* تحديد الشخص أو الجهة التي توجه إليها المذكرة.
- \* اختيار المفردات والعبارات الواضحة التي تعبر بدقة عن موضوع المذكرة.
- \* كتابة المذكرة بإيجاز ودون «حشو» أو أخطاء لغوية.
- \* مراجعة المذكرة وإخراجها بشكل نهائي.

## خامساً : الاتصال الإلكتروني :

ويتمثل في الإنترنت، الفاكس، التلكس، الفيديو كونفرانس، وغيرها من وسائل الاتصالات الحديثة التي ساهمت في جعل العالم يبدو كقرية صغيرة.

### العلاقة بين التواصل اللفظي والتواصل غير اللفظي :

أن العلاقة بين التواصل اللفظي، والتواصل غير اللفظي: هي بمثابة علاقة تبادلية، ربما يؤكد بعضها البعض، أو يمل بعضهما مكان الآخر، ويكمل بعضها البعض الآخر وقد يتعارض مع بعضها البعض.. وذلك على النحو التالي:

١- التكرار: فمثلاً عندما تكون الرسالة لفظية وقيل لشخص «تفضل اجلس في المقعد» ويشير المتحدث إلى داخل الغرفة وإلى المقعد - فهذه الإشارة تعتبر تكراراً غير لفظي لما قاله.

٢- التعرض: فإذا قلت لشخص «إني أحبك» ولكن نبرات الصوت في صورة فظة غاضبة - فإن الدلائل تشير إلى أنه: عندما نستقبل رسالتين متعارضتين: إحداهما لفظية فإننا نميل إلى تصديق الرسالة غير اللفظية.

٣- الإحلال أو البديل: في كثير من الأحيان نستخدم الرسالة غير اللفظية مكان الرسالة اللفظية، فحين تسأل شخصاً ما كيف حالك؟ فإنك قد تتلقى منه ابتسامة، وهذه الابتسامة تحل محل الجواب اللفظي: أنا بخير.

٤- التكملة: يمكن أن تقوم الرسالة غير اللفظية بدور التكملة لرسالة لفظية عن طريق تعديلها أو تقويمها فإذا كان شخص ما يتحدث عن الإحساس بعدم الارتياح وكانت كلماته متسارعة ويشوبها أخطاء في النطق، فإن هذه الرسالة غير اللفظية تضيف إلى التعبير اللفظي حالة عدم الارتياح.

٥- الخبرة: إن الرسائل غير اللفظية يمكن أن تؤكد الرسائل اللفظية - وهي غالباً تؤيد من تأثيرها فإذا كانت تنقل انشغالك أو اهتمامك عن طريق الكلمات فإن رسالتك يمكن أن تكون أقوى عن طريق تلميحات غير لفظية أقوى مثل تقطيب الجبين والحاجبين أو العبوس أو الدموع وهذا النوع من العاطفة الذي ينقله الفرد يظهر أكثر بتعبيرات الوجه وينقل البدن وصفاً أفضل لشدة الانفعال.

٦- التنظيم: يساعد التواصل غير اللفظي على تنظيم انسياب المحادثة فمعظمنا يلاحظ أنه عندما يوميء برأسه لشخص بعد أن يتحدث فإن هذا الشخص يميل إلى الاستمرار في الحديث، ولكن إذا أشحنا بوجهنا بعيداً أو غيرنا في وضع الجلسة، فإن الشخص قد

يتوقف عن الحديث ولو مؤقتًا، إننا كثيرًا ما نعتمد على الإشارات كردود فعل لبدء أو إيقاف محادثة وللدلالة على ما إذا كان الشخص الآخر مصغيًا لنا.

## طرق التواصل. Modes of communication.

لقد تم عرض طرق التواصل في أحد المراجع على النحو التالي:

### أولاً: التواصل الوجيه. Facial communication.

خلال تفاعلاتنا التواصلية تنقل وجوهنا رسائل خصوصًا رسائل عن انفعالاتنا مثل انفعالات السعادة والدهشة والخوف والغضب والحزن والاشمئزاز والاحتقار والاهتمام والخبرة والتصميم.

ويدرس الباحثون هذه التعبيرات وتشابها واختلافها بين الناس بتقسيم الوجه إلى ثلاث مناطق للتعبير الانفعالي وهي: الجبهة والحاجبان، العيون والجفون والمنطقة السفلى من الوجه بدءًا من قنطرة الأنف إلى الذقن وبعض التعبيرات أكثر وضوحًا من غيرها فقد تعرض المفحوصون في بعض الدراسات على تعبيرات السعادة بدقة تتراوح بين ٥٪ - ١٠٪ والدهشة من ٣٨٪ - ٨٦٪ والحزن من ١٩٪ - ٨٨٪ وتظهر دراسات في هذا المجال أن النساء والبنات أكثر دقة في الحكم على معنى التعبيرات الوجيهة من الرجال والأولاد.

وتدرك التعبيرات الوجيهة على نحو مختلف وفقًا للسياق الذي تتم فيه فعندما قدم وجه مبتسم ينظر إلى وجه كئيب قدر المشاهد الذي قدم له الوجه أنه لثيم وساخر أما عندما قدم الوجه ذاته وهو ينظر إلى وجه مقطب فقد حكم عليه بأنه مسالم وودى.

تميز التعبيرات الوجيهة أيضًا الاستجابات التي تسمح ثقافة ما بإظهارها علنًا وتلك التي لا تسمح بها. ففي إحدى الدراسات شاهد تلاميذ أمريكيون ويابانيون فيلمًا يصور عملية جراحية وسجلت أشرطة فيديو لتعبيرات الطلاب الوجيهة أثناء مشاهدتهم للقيم لوحدهم وكذلك عندما شاهدوه مع آخرين وقد أظهر الطلاب الأمريكيون واليابانيون استجابات متماثلة عندما كانوا بمفردهم أما عندما كان هناك آخرون فقد أظهر الطلاب الأمريكيون تعبيرات وجهية تشعر بعدم المتعة في حين أن الطلاب اليابانيين لم يظهروا أى انفعالات عميقة.

### ثانيًا: لغة العيون: The eye Language

بينما تقع الأذنان خاملتين على طرفي الوجه وخاليتين من أى أثر للحركة أو النشاط باستثناء احمرارهما أحيانًا فإن العينين تحتلان مكانة بارزة في أعلى منتصف الوجه: شاشتان ملونتان تغمضان وتفتحان بدرجات متفاوتة وتتحركان يمنة ويسرة ويتفاوت حجمهما وشكلهما ولونها

عند الناس بصورة لافتة بالإضافة إلى أنها تعكسان الأحوال الصحية والنفسية للمرء لقد شكلت جمالية العيون وقدرتها التعبيرية موضوعات كثيرة للشعراء والكتاب فالعيون أداة تواصل حية وفعالة.

وقد حدد الباحثون في مجال التواصل غير اللفظي عدة وظائف مهمة تؤديها نظرة العين منها:

#### أ - وظائف نظرة العين: **Jobs eye look**

#### ب - مراقبة التغذية الراجعة: **A feedback control**

عندما نتحدث مع شخص ما فأنت تنظر إلى الشخص وكأنك تسأله عما يفكر فيه أو كأنك تحثه على أن يستجيب لما قلته، كما أنك تنظر إلى المتكلم حتى تشعره بأنك تستمع إليه، وقد لوحظ أن المستمعين ينظرون إلى المتكلم بأكثر مما ينظر المتكلمون إلى المستمع وتراوح النسبة المئوية للتفاعل البصري في أثناء الاستماع من ٦٢٪ - ٧٥٪ أما في أثناء الحديث فتكون بين ٣٨٪ - ٤١٪ فإذا انعكس الوضع فإن التواصل يضطرب.

#### ب - المحافظة على الاهتمام والانتباه: **Maintain interest and attention**

عندما نتحدث مع شخصين أو ثلاثة فأنت تحافظ على التواصل البصري حتى تضمن انتباه المستمعين واهتمامهم وعندما لا ينتبه أحد لك فمن المحتمل أن تزيد من تواصلك البصري معه على أمل أن يزيد هذا من اهتمامه وعندما تحاول أن تقول شيئاً مهماً فأنت تنظر بتركيز إلى مستمعيك وكأنك تمارس ضرباً من السلطة البصرية مانعاً إياهم من الانتباه إلى أى شيء آخر.

#### ج - الإيدان بتبادل الدور في الحديث:

#### **Authorize the exchange of the role in the interview:**

يمكن للتواصل البصري أن يفيد في أخبار الطرف الآخر في الحديث بأن قناة التواصل مفتوحة وأن في وسعه أن يتحدث الآن فعندما يطرح المعلم سؤالاً ثم ينظر إلى طالب معين فإن هذا يشير دون أى رسالة لفظية إلى أن هذا الطالب هو الذى سيجيب ويفترض عادة أن من تنتهي النظرة عنده هو الذى سيرد.

#### د - توضيح طبيعة العلاقة: **The nature of the relationship:**

يساعد التواصل البصري على بيان ما إذا كانت العلاقة بين شخصين سلبية أو إيجابية فعندما تحب شخصاً ما فأنت تزيد من تواصلك البصري معه، ويرى أحد الباحثين أنه عندما يتجاوز التواصل البصري ٦٠٪ من تفاعل ما فإن الناس في هذه الحالة يكونون مهتمين ببعضهم أكثر من

اهتمامهم بالرسائل اللفظية المتبادلة ويمكن للتواصل البصرى أن يكشف عن نزعة سلطوية فالشخص العادى ينظر عندما يسمع أكثر مما يفعل ذلك عندما يتكلم.

## ٢- وظائف التجنب البصرى: Avoidance of visual functions

إن تنظر فى اتجاه شخص بعينه فهذا له أكثر من مغزى وأن تشيح بنظرك عن شخص بعينه فهذا له أيضًا أكثر من مغزى منها ما يلى:

أ- المحافظة على توازن النظر والإشاحة:

### To maintain a balance of view and Bridling

لا ينظر المرسل والمستقبل إلى بعضهما عادة طوال فترة التواصل دون انقطاع فكأن هناك فواصل راحة لا بد منها وتتفاوت مدة هذه التواصل وفقاً لاعتبارات مختلفة.

### ب - تخفيف الحرج : Ease Critical

يصعب على شخص مذنب أن ينظر مباشرة إلى عينى شخص له علاقة بهذا الحرج أو الذنب فإن التلميذ الذى ضبط وهو يغش أو الابن الذى كذب على والده أو الموظف الذى أهمل فى أداء واجبه يصعب عليهم النظر فى وجه المدرس أو الأب أو المدير على التوالى. إن هذه الإشاحة تعبير عن الاعتراف بالذنب والندم لاقترافه أما إذا قرر هؤلاء إنكار ما فعلوه فإنهم يتعمدون عدم الإشاحة بنظرهم مبالغة منهم فى تأكيد براءتهم.

### ج - الالتزام بالقيم الدينية والاجتماعية والثقافية:

### Commitment to religious values, social and cultural rights

تحدد هذه القيم قواعد لإشاحة النظر كغض الرجل طرفه عن امرأة وكذلك المحافظة على خصوصية الناس عموماً فإذا رأيت شخصين يتجادلان بشيء من الحدة فقد أشيح ببصرى عنها حتى لا يبدو نظرى إليهما اختراقاً لخصوصية موقفهما.

### د - الانسجام مع السلوك الإنسانى العام:

### Harmony with human behavior- General

نحن نقوم بهذا بصورة تكاد تكون طبيعية فالناس عموماً لا يميلقون فى وجوه بعضهم خصوصاً إذا كانوا لا يعرفون بعضهم وحتى لو كان أحدهنا يميلق فى شخص آخر دون أن يحس فإنه سرعان ما يتظاهر بأنه لم يكن ينظر إليه إذا أحس به أن العيون أدوات قارة فى محاجرها لكنها تعطى انطباعاً قوياً باختراق حدود الآخرين ولتجنب إعطاء مثل هذا الانطباع المزعج للناس فإننا نشيح بأبصارنا عنهم.

هـ- التعبير عن اللامبالاة وعدم الاهتمام:

### Expression of indifference and lack of interest

إذا لم أكن مهتمًا بشيء أو بشخص فإني لا أنظر إليه وإذا كنت مهتمًا به ولا أريد إظهار هذا الاهتمام فإني أشيح بصرى أيضًا

و- التعبير عن الغضب: And the expression of anger

ونشيع بأبصارنا عن الناس تعبيرًا عن استيائنا منهم لسبب ما وحتى عندما يتخاصم اثنان ويلتقيان بالصدفة في مكان ما فإنهما لا ينظران إلى بعضهما بعضًا، وهكذا فإن النظر أو الإشاحة يحملان رسائل تواصلية ذات مغزى وأدوات تعبيرية ومخفضات للحرج والقلق ولا بد من استخدام هاتين الأداتين المهمتين على نحو مدروس ضامنًا لتحقيق أهدافنا التواصلية.

### ثالثًا: التواصل اللمسي: Tactile communication

اللمس ضرب قوى من ضروب التعبير التواصلى فالأم تحتضن ابنها والمدرس يربت على كتف تلميذه والناس يتصافحون مع بعضهم بعضًا وغير ذلك من سلوكيات لمسية تشي بمعان تواصلية ويمكن لللمس أن يوصل معان رئيسية هي:

### المشاعر الإيجابية: Positive emotions

كالدعم والتقدير والحب ويتم التعبير عنها لمسيًا خصوصًا بين الناس الذين تربطهم علاقات حميمة.

### الضبط: Settings

كأن نحث على سلوك ما أو نوقف سلوكًا آخر واللمس بهذا المعنى يوحى بالسلطة فيبدأ صاحب السلطة الأعلى باللمس (كان يضع يده على كتف صاحب السلطة الأدنى) وبالمقابل سيكون من عدم اللياقة أن يبدأ صاحب السلطة الأدنى بمثل هذا السلوك.

### رابعًا: الصمت: Silencia

الصمت أداة اتصال فهو يمكن أن يكون دالًا وبلغيًا أنه قد يعبر عن الرضى أو الرفض أو الاحتجاج أو الخوف أو الحزن.. إلخ. والصمت يؤدي عدة وظائف منها:  
أ- إتاحة الوقت للتفكير وتهيئة المرسل للإرسال وكذلك تهيئة المستقبل للاستماع.  
ب- العقاب أو إظهار اللامبالاة. ج- استجابة للقلق أو الخجل أو التهديد.  
د- تفادى التواصل لمنع نتائج سلبية. هـ- توصيل المشاعر.  
و- الإشعار بعدم وجود شيء يقال.

## اضطرابات التواصل

يعرف اضطراب التواصل بأنه: قصور في قدرة الفرد على التفاعل والتواصل مع الآخرين، ونتيجة لذلك يكون عاجزاً عن تلبية رغباته والتعبير عنها، وبالتالي يكون في حالة تبعية دائمة لغيره بحيث يحتاج إلى مساعدة الغير، وينعكس هذا العجز في كل جوانب حياته النفسية والاجتماعية.

وبذلك يقصد باضطرابات التواصل ما يلي:

### ١- اضطراب التواصل اللفظي (اضطرابات اللغة والكلام):

ويقصد بها الاضطرابات التي تحدث في عملية النطق والكلام وهي اضطرابات تتعلق بمجرى الكلام أو الحديث ومحتواه ومدلوله أو معناه وشكله وسياقه وتربط الأفكار والأهداف ومدى فهمه من الآخرين، وأسلوب الحديث، والألفاظ المستخدمة، وسرعة الكلام.

### ٢- اضطراب التواصل غير اللفظي (قصور المهارات الاجتماعية):

يقصد باضطراب التواصل غير اللفظي: الاضطراب الذي يحدث لكل وقائع الاتصال الإنساني التي تتجاوز الكلمات المنطوقة أو المكتوبة، ويمكن أن نطلق عليها المهارات الاجتماعية والتي يحدث بها نقص أو اضطراب وتؤدي إلى سوء التوافق الاجتماعي للفرد، واضطراب مهارات السلوك غير اللفظي (المهارات الاجتماعية) عديدة منها: عدم القدرة على التعبير الانفعالي السليم، عدم القدرة على ضبط الانفعالات، نقص الحساسية الانفعالية، نقص مهارة التفاعل الاجتماعي أثناء عملية التواصل، عدم القدرة على فهم الإشارات والإيماءات والحركات المصاحبة للكلام أو كيفية توظيفها.. وغيرها من الاضطرابات. والنقص في المهارات الاجتماعية الذي يحدث للطفل نتيجة أسباب عديدة منها: العضوية والوظيفية والنفسية والبيئية، والتي بدورها تؤدي إلى عرقلة عملية التواصل الاجتماعي وإلى سوء التوافق الاجتماعي خاصة لدى الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة.