

الفصل الثاني

عناصر ووسائل وأنواع الاتصال

أشتمل هذا الفصل على:

- عناصر الاتصال. 
- أنواع الاتصال. 
- أنماط الاتصال. 
- وسائل الاتصال. 

عناصر الاتصال:

تتعدد مراحل عملية الاتصال وتتوزع هذه المراحل بين المرسل والمستقبل. فالمرسل على سبيل المثال (1) يحدد هدفه من الاتصال (2) يختار الفكرة (3) يختار وسيلة التعبير (4) يصيغ رسالته (5) يرسل رسالته.

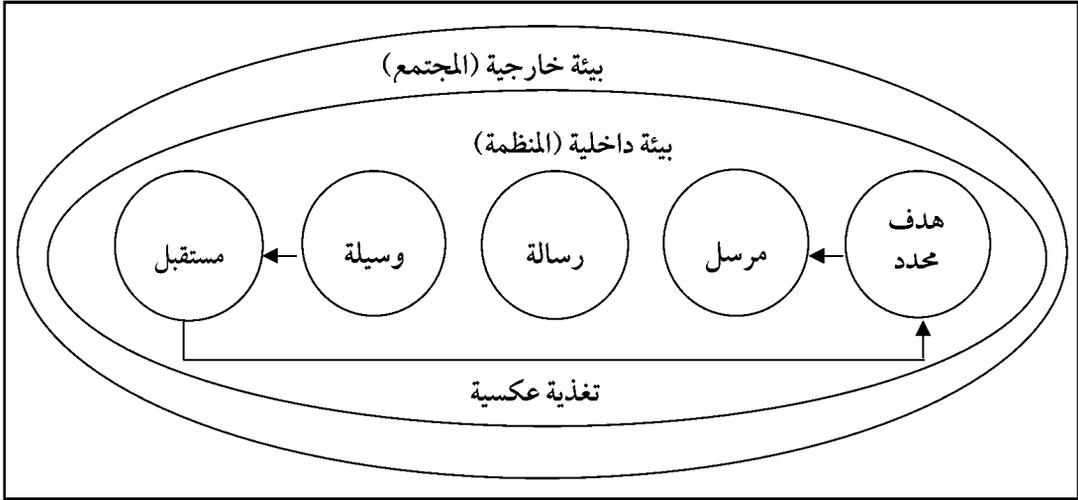
باختصار يمكن تحديد ستة عناصر لعملية الاتصال، هي كالتالي:

- 1- هدف Aim : يجب أن يوجد هدف محدد وواضح لعملية الاتصال.
- 2- مرسل Sender : وهو باعث أو مصدر الرسالة للمستقبل.
- 3- مستقبل Receiver : وهو من يتلقى الرسالة من المرسل.
- 4- رسالة Message : وهو المعنى أو المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو القرارات التي يريد المرسل توصيلها إلى المستقبل. وقد يعبر عن الرسالة بالاتصالات اللفظية - سواء شفوية أو مكتوبة - أو بالاتصالات غير اللفظية.
- 5- وسيلة Mean : وهي الأداء أو القناة أو الطريقة التي تتم من خلالها عملية الاتصال (مثل: المقابلات والاجتماعات والزيارات والاتصالات الهاتفية والتقارير...).
- 6- التغذية العكسية أو المرتدة أو إرجاع الأثر Feedback : وهي المعلومات التي يحصل عليها المرسل من المستقبل، والتي تتمثل على سبيل المثال في ردود أفعاله ودرجة فهمه ودرجة استجابته... وبناء على هذه التغذية العكسية يقوم المرسل بعمل بعض التعديلات اللازمة سواء في أسلوب اتصاله أو طريقة عرضه أو استخدام وسيلة اتصال أخرى، حتى يطمئن إلى أن المستقبل متجاوب معه في عملية الاتصال، وأن الرسالة المطلوب توصيلها تصل بالشكل المناسب والمتوقع للمستقبل، وأن المستقبل يفهم الرسالة...
- 7- مصادر التشويش: التشويش أو الضوضاء أو الضجة Noise التي قد تصدر عن البيئة الداخلية (المنظمة) أو البيئة الخارجية (المجتمع) لها تأثير سلبي على جميع

عناصر الاتصال السابق ذكرها. وقد يؤدي هذا التشويش أو الضوضاء أو الضجة إلى: تقليل الانتباه والتركيز والإنصات لدى كل من المرسل والمستقبل، وإلى تحريف المعنى وتقليل الوضوح والدقة في الاتصال...

ومن أمثلة التشويش أو الضوضاء أو الضجة نذكر:

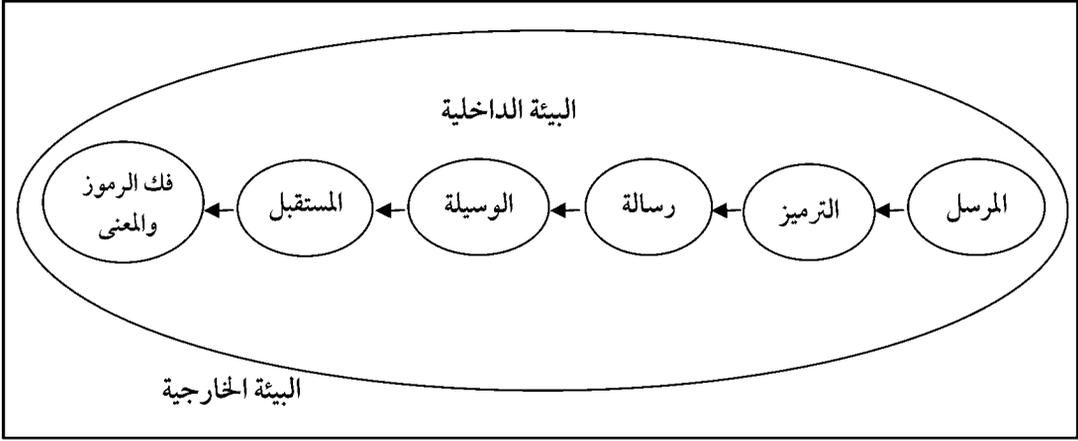
- دخول وخروج أشخاص آخرين أثناء اتصال المرسل بالمستقبل.
- أصوات الهاتف المكتبي أو الجوار.
- الأعطال والتداخلات التي تحدث في الأجهزة السلكية واللاسلكية.
- أصوات عالية خارج قاعة الاتصال.



شكل رقم (2)

عناصر الاتصال

وهناك من يحدد عناصر الاتصال بشكل آخر - كما هو موضح في الشكل التالي - من خلال إعطاء أهمية أكثر لعملية الترميز Coding من جانب المرسل، وعملية فك الرموز والمعنى Decoding من جانب المستقبل.



شكل رقم (3)
عناصر عملية الاتصال

أنواع الاتصال:

يأخذ الاتصال عدة أنواع أو أشكال يمكن تحديد بعضها كالتالي:

أولاً: بحسب عدد أفراد المرسل والمستقبل:

- 1- المرسل فرد والمستقبل فرد.
- 2- المرسل فرد والمستقبل جماعة.
- 3- المرسل جماعة والمستقبل فرد.
- 4- المرسل جماعة والمستقبل جماعة.

ثانياً: بحسب طبيعة وأدوات الاتصال:

- 1- الاتصال اللفظي (شفهي أو مكتوب أو إلكتروني).
- 2- الاتصال غير اللفظي (سيتم شرح هذا النوع بالتفصيل في الفصل الخامس).
- 3- الاثنان معاً.

ثالثاً: بحسب مدى الرسمية:

- 1- اتصال رسمي.
- 2- اتصال شبه رسمي.
- 3- اتصال غير رسمي.

رابعاً: بحسب اتجاه الاتصال:

- 1- اتصال رأسي:
 - أ - اتصال نازل/ هابط.
 - ب - اتصال صاعد.
 - ج - الاثنان معاً.
 - 2- اتصال أفقي.
 - 3- اتصال في اتجاه واحد.
 - 4- اتصال في اتجاهين.
- والآتي شرح لهذه الأنواع:

أولاً: بحسب عدد أفراد المرسل والمستقبل:

يوجد هنا أربعة مواقف لذلك هي:

- 1- المرسل فرد والمستقبل فرد، ومن أمثلة ذلك مقابلة رئيس لمؤوس، مقابلة أحد العاملين لأحد العملاء، مقابلة مدير إدارة الموارد البشرية لأحد المتقدمين لإحدى الوظائف الشاغرة في المنظمة،...).
- 2- المرسل فرد والمستقبل جماعة، ومن أمثلة ذلك مقابلة رئيس للمؤوسين في إدارته، اجتماع رئيس العمال بمجموعة العمال لتوزيع العمل عليهم، اجتماع رئيس مجلس إدارة المنظمة مع العاملين بإحدى المواقع أو الفروع أو الإدارات أو تجميع العاملين في المنظمة...

- 3- المرسل جماعة والمستقبل فرد، ومن أمثلة ذلك مقابلة لجنة الاختيار والتعيين بأحد المرشحين لوظيفة شاغرة بالمنظمة.
- 4- المرسل جماعة والمستقبل جماعة، ومن أمثلة ذلك اجتماع بين ممثلي إدارة المبيعات مع ممثلي إدارة التدريب.

ثانياً: أنواع الاتصال حسب طبيعة وأدوات الاتصال:

1- الاتصال اللفظي : Verbal Communication

يستخدم الاتصال اللفظي الألفاظ والكلمات والجمل والعبارات في التواصل مع الآخرين، بمعنى أن الاتصال اللفظي يتمثل في نقل البيانات والمعلومات عن طريق استخدام اللغة، أو الكلمات المنطوقة والمكتوبة، بمعنى أنه يمكن أن يتم الاتصال في شكل شفوي، أو كتابي، أو إلكتروني.

أ- الاتصال الشفهي : Oral or Vocal Communication

يعبر الاتصال الشفهي عن تبادل الأفكار والبيانات والمعلومات بين المرسل والمستقبل باستخدام الكلمات المنطوقة. ومن أمثلة هذا الاتصال: الاتصال المباشر بين طرفي الاتصال Face to face communication الاجتماعات، التليفونات، المناقشات... إلخ.

ويسمح هذا النوع من الاتصال بالتعرف على ردود أفعال الذين يتلقون الرسالة، ويمكن تعديل القرار أو التعليقات بصورة فورية لتتلاءم مع الموقف بعد المناقشة، إلا أنه - من جهة أخرى - قد يتطلب تكلفة وجهداً أكبر، حيث يتطلب الأمر انتقال المدير أو مجموعة الرؤوسين إلى مكان اللقاء، كما يتطلب من المدير القدرة على مواجهة الموقف، والاستعداد لما قد ينتج عن المناقشات.

ب- الاتصال الكتابي : Written Communication

يعبر الاتصال الكتابي عن نقل الأفكار والبيانات والمعلومات باستخدام الكلمات المكتوبة، ومن أمثلة هذا الاتصال: التقارير، التعليقات، المذكرات، المنشورات المطبوعة، الرسائل التي تنقل من خلال شبكات الحاسب الآلي، رسائل الفاكس والتلكس.

وتسمح الاتصالات المكتوبة بنقل المعلومات إلى عدد كبير من الأفراد، مع إمكانية استيعابهم لها بسرعتهم الخاصة، هذا إلى جانب إمكان الرجوع إليها في المستقبل، كذلك تمكن من شرح هذه المعلومات بطرق مختلفة، مع تقدير الكثير من التفاصيل إن استدعى الأمر ذلك - مثال ذلك التقرير المالي الذي ينطوي على العديد من التفاصيل والأرقام، يفضل إيصالها عن طريق الكتابة.

ولكي يحقق هذا الاتصال الفعالية في نقل البيانات والمعلومات، يجب أن تكون الكتابة كاملة وتقدم كل المعلومات الضرورية، بجانب الوضوح في العرض والابتعاد كلية عن العبارات المحيرة أو المضللة التي قد تسبب سوء فهم القارئ، إضافة إلى حسن الصياغة وتجنب الأخطاء الإملائية والنحوية... إلخ.

ج - الاتصال الإلكتروني: Electronic Communication

أتاحت التطورات التكنولوجية المتلاحقة طرقاً عديدة ومتنوعة لنقل الأفكار والبيانات والمعلومات بين الناس، كما أثرت الاتصال بوسائل عصرية كثيرة منها: شبكات الحاسب الآلي، آلات الفاكسميلي، البريد الصوتي Voice Mail، البريد الإلكتروني E-Mail، الفيديو كاسيت، الشبكات التليفزيونية الخاصة، وتقنيات أخرى متقدمة، في طريقها أن تحل محل الوسائل التقليدية في الاتصال مستقبلاً.

وتسمح هذه الاتصالات الحديثة بنقل كم هائل من المعلومات وبشكل أسرع، ولعدد كبير من الأفراد، فعلى سبيل المثال يساعد البريد الصوتي على توفير الوقت الذي يضيع في إعداد المكالمات التليفونية والرد عليها، كما تساعد شبكات المؤتمرات التليفونية في نقل الرسالة إلى عدد كبير من الناس في مواقع شتى دون تكاليف سفر أو وقت.

وبرغم ما تتيحه الاتصالات الإلكترونية من مزايا السرعة، والسهولة والكفاءة، وخفض التكاليف في نقل المعلومات، إلا أنه يجب ألا يفوتنا أنها لا تعدو أن تكون آلات أو وسائل، وأن المعلومات الدقيقة والمناسبة، والرسالة ذات الوصف الجيد، تصدر دائماً من الإنسان، وأنه لا فائدة ترجى من هذه الوسائل الحديثة ما لم يكن الإنسان يجيد استعمالها.

جدول رقم (1)
مقارنة بين الاتصال الشفهي والكتابي

الاتصال الكتابي	الاتصال الشفهي
<ul style="list-style-type: none"> - يعد بعناية - أقل عرضة للتحريف والتشويه - يمكن الرجوع إليه كوثيقة رسمية - يمكن أن يصل إلى عدد أكبر من العاملين بيسر (سهولة) - يمكن أن يوفر الجهد والتكلفة 	<ul style="list-style-type: none"> - سرعة الاتصال - إزالة الحواجز بين الرؤساء والمرؤوسين - يوفر تغذية استرجاعية سريعة - يخدم أغراضا عديدة - يمكن من خلاله ملاحظة الاتصال غير اللفظي. - يمكن من التبادل الكامل - يضمن سرية المعلومات
<p>وسائله:</p> <ul style="list-style-type: none"> • تقرير • خطاب • مذكرة • جداول • تلكس • تلغراف • فاكس • ملصقات 	<p>وسائله:</p> <ul style="list-style-type: none"> • مقابلة • ندوة • اجتماع • زيارة • جلسة تدريبية • اتصال هاتفي • مؤتمر • مؤتمر عن بعد

ثالثا: أنواع الاتصال حسب مدى الرسمية:

1- اتصال رسمي: Formal Communication

الاتصالات الرسمية هي الاتصالات التي تتم من خلال خطوط السلطة الرسمية في إطار الهيكل التنظيمي الذي تحدد فيه اتجاهات وقنوات الاتصال. وتتوقف فاعلية

الاتصالات الرسمية على اعتراف الإدارة بفاعليتها وفائدتها، وعلى توفر الوسائل التي تنقلها من وإلى العاملين في المنظمة وبين المنظمة وجمهور المتعاملين معها من خارج المنظمة.

ويساهم الاتصال الرسمي في تدفق المعلومات والتعليمات والتوجيهات والأوامر إلى المرؤوسين مع التعرف على وجهات نظرهم من خلال إرجاع الأثر.

2- الاتصال غير الرسمي : Informal Communication

الاتصالات غير الرسمية هي الاتصالات التي تنشأ في أي منظمة بطريقة تلقائية لما بين العاملين من علاقات اجتماعية وصدقات شخصية، فيتصل هؤلاء الأفراد ببعضهم البعض على هذا الأساس الشخصي التلقائي. وقد تكون بعض هذه الاتصالات نازلة وبعضها صاعدة وبعضها على المستوى الأفقي دون قيد أو شرط. ما دامت هناك علاقات تربط بين الأطراف المتصلة. وهذا التنظيم غير الرسمي لا يعترف بمستويات السلطة أو المراكز الرئاسية.

وهذا النوع من الاتصال يعتبر ظاهر عادية تحدث دائماً في أي تجمع من الأفراد، بل ويعتبر حقيقة من ضرورات الحياة الاجتماعية. ومن خصائص هذا النوع السرعة الكبيرة التي تنتقل بها المعلومات إذ أن طبيعة خط سيره خلال اللقاءات والاجتماعات والاحتفالات تجعل نقل الأخبار يتم في وقت قصير جداً.

رابعاً: أنواع الاتصال حسب اتجاه الاتصال:

1- الاتصال الرأسي : Vertical Communication

أ- الاتصال الرأسي الهابط (من أعلى إلى أسفل):

يمكن تفهم هذا النوع من الاتصالات الرسمية بالنظر للهيكل التنظيمي للمنظمة كمدرج هرمي للسلطة، حيث يمثل الاتصال أداة رئيسية في نقل الأوامر والتعليمات من الرؤساء إلى المرؤوسين حسب تدرج السلطة بالهرم التنظيمي. ويعتبر التسلسل التنظيمي في المنظمة من أهم العوامل التي تحكم سير وتحرك الرسالة في المنظمة فيما يتعلق بالاتصال الرأسي الهابط.

ومن أمثلته:

- شفهي: (التعليقات الشخصية/ المقابلات/ الاستشارات/ التليفونات/ ...إلخ).
- كتابي: (الأوامر والتعليمات/ التقارير السرية/ الخطابات والمذكرات/ دليل العاملين/ ..إلخ).

ب- الاتصال الرأسي الصاعد (من أسفل إلى أعلى).

تنتقل الرسالة في الاتصال الصاعد من أسفل إلى أعلى، وهو يعتبر مكملاً للاتصال الهابط فتفتح الإدارة بذلك طريقاً ذا اتجاهين بينها وبين العاملين. ويساعد هذا النوع من الاتصال على انجاز الكثير من المهام، حيث يبحث العاملون من خلاله إشباع الكثير من الحاجات الاقتصادية والاجتماعية، فيؤدي إلى تحقيق المزيد من إثبات الذات عن طريق زيادة التحرك الفعلي الصاعد في السلاسل التنظيمية.

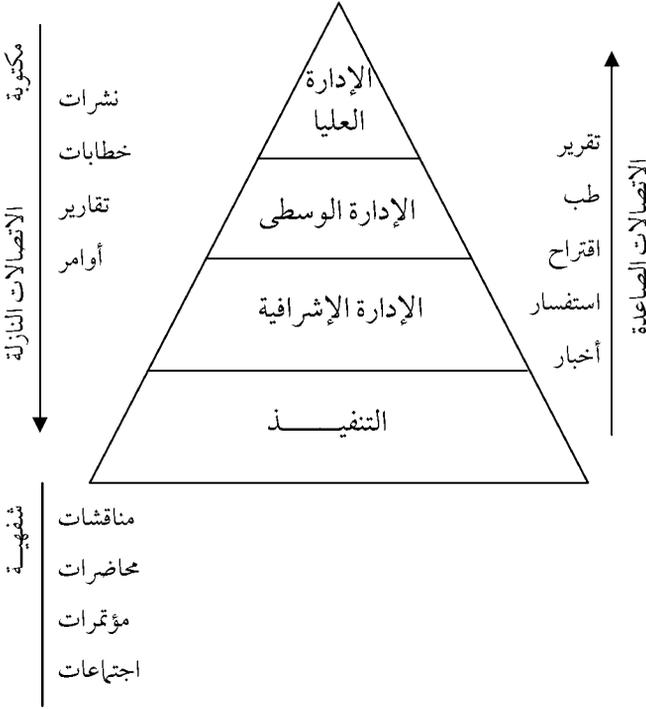
فالمرؤوسون يرغبون في القرب من رؤسائهم، ويساعدهم الاتصال الرأسي الصاعد على تحقيق هذه الرغبات.

ومن أمثلته:

- شفهي: (المقابلات وجهاً لوجه/ التليفون/ الاستشارات/ الإشاعات/ الاجتماعات والمؤتمرات).
- كتابي: (الخطابات الشخصية/ تقارير الأداء/ المذكرات/ نظم الاقتراحات/ الشكاوي والمظالم/ المعلومات الإحصائية).

2- الاتصال الأفقي : Horizontal Communication

ركزت البحوث والدراسات في مجال الاتصالات الإدارية على الرأسي يتم بين الرئيس والمرؤوس أو بين المشرف والعاملين، أكثر من الاتصال الذي يتم بين الزملاء في نفس المستوى الإداري.



شكل رقم (4)

الاتصالات الصاعدة والنازلة داخل المنشأة

والاتصال الأفقي فيه تنتقل الرسالة بشكل أفقي بين العاملين في نفس المستوى الإداري، ويؤدي الاتجاه الأفقي للاتصال إلى إنجاز العديد من المهام في المنظمة، حيث يسمح بالتنسيق بين الإدارات المختلفة لتحسين الإنتاجية، ويعمل على حل العديد من المشكلات، مما يرفع الروح المعنوية لدى الأفراد ذوي العلاقة بالمشكلة، هذا إلى جانب المشاركة في تبادل المعلومات على نفس المستوى الإداري، وتحسين العلاقات المتداخلة والجانبية مما يقلل من احتمالات النزاع الوظيفي.

ومن أمثلته:

- شفهي: (استخدام التليفون ونظام المخاطبة الداخلي/ المحاضرات/ المؤتمرات/ اللجان/ المقابلات/ الإشاعات... إلخ).

- كتابي: (التقرير السنوي/ الخطابات/ المذكرات/ التقارير/ الإعلانات الملصقة/ لوحات الإعلانات... إلخ).

3- الاتصال في اتجاه واحد أو في اتجاهين:

ويمكن عقد مقارنة بين هذين النوعين في الاتصال كالتالي:

جدول رقم (2)

مقارنة بين الاتصال في اتجاه واحد أو في اتجاهين

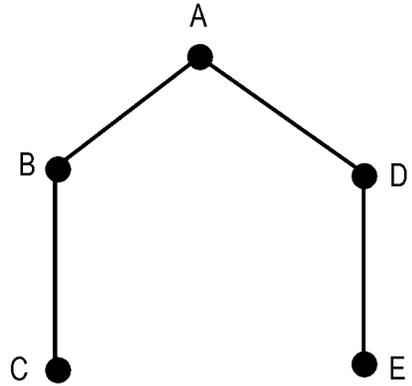
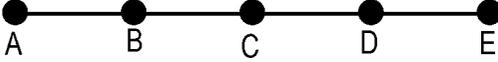
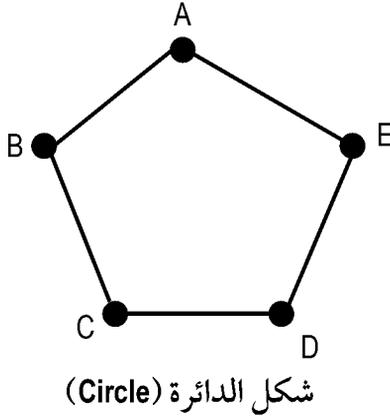
م	المعيار (أو العامل)	الاتصال في اتجاه واحد	الاتصال في اتجاهين
1	الوقت	أسرع	أبطأ
2	فهم الرسالة	أقل	أكثر
3	الدقة في التوصيل	أقل دقة	أدق
4	الوضوء	أهدأ	أكثر وضوء
5	المشاعر	إحباط تنسيق قلق - توتر	أقل قلقاً إيجابي
6	موقف المستقبلين من المرسل	سلبي	إيجابي

أنماط الاتصال :

هناك أنماط عديدة من الاتصال يمكن تحديد بعضها كالتالي :

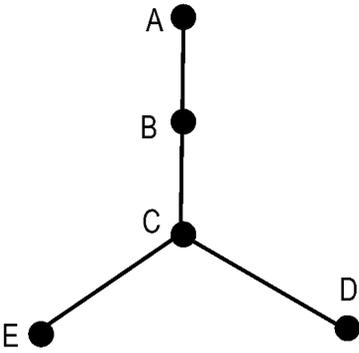
أولاً : بحسب شكل شبكة العلاقات:

حدد جامس ستونر James Stoner خمسة أنماط للاتصال حسب شكل شبكة العلاقات بين المرسل والمستقبل Communication Networks، هي كالتالي :

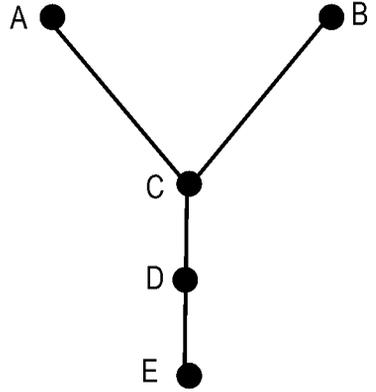


شكل السلسلة (Chain)

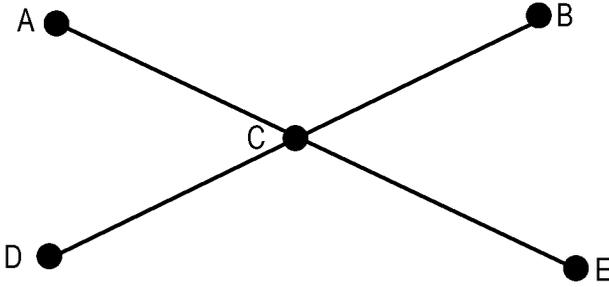
شكل السلسلة (Chain)



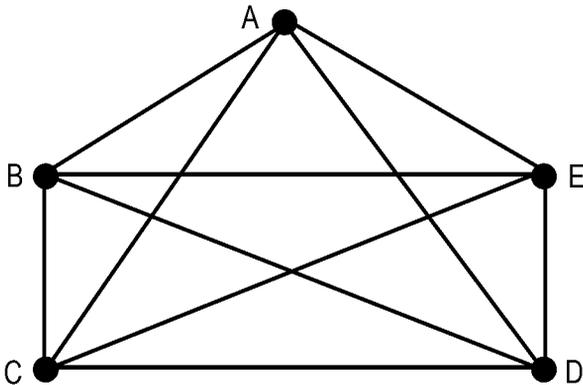
شكل حرف Y مقلوب



شكل حرف Y



شكل العجلة أو النجمة «المركزي» (Star)



الشكل الشمولي

فعلى سبيل المثال فإن المدير في نمط الاتصال Y الاتصال والنجمة يستطيع أن يتحكم في المعلومات مبكراً جداً.

أما في شكل السلسلة، فإن احتمالات حذف المعلومات وقطعها تكون كبيرة جداً. وفي الشكل الدائري يمكن الحصول على المعلومات من أكثر من مصدر ولكن ما زالت محدودة. أما الشكل الشمولي فإنه يشجع الاتصالات الحرة بين جميع الأفراد.

ويوضح كل من عبد الفتاح الشربيني وأحمد فهمي جلال أهم الفروق بين بعض هذه الأنماط الاتصالية كالتالي:

جدول رقم (3)

أهم الفروق بين الاتصالات المركزية والدائرية والشمولية

الشمولي	الدائري	المركزي	نوع الاتصال الخاصية
سريعة	بطيء	سريعة جداً	السرعة
عالية	منخفضة	عالية	الدقة
منخفضة	مرتفعة	منخفضة جداً	الروح المعنوية
غير محدد	غير محدد	محدد بشكل قاطع	وضوح القيادة
محدد ومتطور	مرن ومتغير	ثابت ومحدد	التنظيم
منخفضة	مرتفعة	منخفضة جداً	المرونة

ثانياً: بحسب نتيجة عملية الاتصال :

حدد جاك جيب Jack Gibb نمطين رئيسيين للاتصال حسب نتيجة عملية الاتصال

هما:

1- اتصال تدعيمي: Supportive

حيث تكون سلوكيات كل من المرسل والمستقبل إيجابية بما يدعم عملية الاتصال ويحقق النجاح لها في تحقيق أهدافها. ومن هذه السلوكيات نذكر: الحوار والنقاش المتبادل، وتقديم الوصف، والتركيز على حل المشكلات، والتعاطف، والمساواة...

2- اتصال دفاعي: Defensive

حيث تكون سلوكيات كل من المرسل والمستقبل سلبية بما يضعف عملية الاتصال ولا يحقق النجاح لها في تحقيق أهدافها. ومن هذه السلوكيات نذكر: النقد، عدم الإنصات، الدفاع عن الآراء حتى ولو كانت خاطئة، الإصرار على وجهة نظر معينة، عدم المرونة، عدم تقبل الآخر...

وسائل الاتصال :

هناك وسائل اتصال عديدة، نذكر منها :

1- الاتصال الهاتفي .

2- الاتصال وجهاً لوجه .

3- المقابلات .

4- الاجتماعات .

5- الندوات .

6- المؤتمرات .

7- التقارير .

8- الزيارات المنزلية

9- الزيارات الميدانية

10- الفاكس

11- الحاسب الآلي

12- التليكس

هذا ويمكن تقسيم وسائل الاتصال إلى وسائل اتصال مباشرة مثل: المقابلات والاجتماعات والندوات والزيارات، ...، ووسائل اتصال غير مباشرة مثل: الاتصال الهاتفي والفاكس والتليكس والحاسب الآلي...

ولكل وسيلة من هذه الوسائل من مميزات الاتصال الهاتفي أنه يحقق السرعة في الاتصال، وأنه اتصال من طرفين. ومن عيوب الاتصال الهاتفي أنه قد يساء فهم الرسالة، وأن المحادثة غير مسجلة، ولا يمكن الرجوع إليها مرة أخرى...

ومن مميزات الاجتماعات أنها وسيلة لعرض أفكار متعددة في وقت واحد، وأنه يمكن من خلالها استخدام أساليب التوضيح مثل الرسوم والأفلام والخرائط والتقارير... أما عيوب الاجتماعات فهي أنها قد تتحول إلى اتصال من طرف واحد، وقد تستهلك وقتاً أكبر - مما هو مخطط له - من ساعات العمل...

ويتوقف اختيار الوسيلة المناسبة للاتصال بالآخرين على اعتبارات عديدة منها:

- 1- أهمية الرسالة.
- 2- دقة الرسالة.
- 3- نوع الرسالة المطلوب توصيلها.
- 4- السرعة المطلوبة في الاتصال (الفترة الزمنية المتاحة للمرسل).
- 5- السرية الواجب توافرها.
- 6- الحاجة إلى التوثيق.
- 7- التكلفة المناسبة.
- 8- أن تكون مناسبة للمستقبل.
- 9- مدى قرب أو بعد المستقبل.
- 10- عدد الأشخاص المطلوب الاتصال بهم.

وسائل الاتصال لدى متحدي الإعاقة:

الاتصال لدى متحدي الإعاقة يختلف من فئة إعاقة إلى أخرى، فكفيف البصر يعتمد على الاتصال اللفظي لغة الكلام Speech Language، وعلى حاسة اللمس في قراءة الكلمات، أو الأرقام المكتوبة (لغة القراءة Reading Language) بشكل بارز على شكل نقط (طريقة لويس برايل)، أو بطريقة تيلر التي تعتمد في أدائها على لوحة من البلاستيك أو المعدن تشتمل على فتحات في صفوف أفقية ورأسية، وكل فتحة على شكل مثن ذي أركان ثمانية، ثم هناك أرقام تيلر المعدنية التي تشبه حروف الطباعة. أما الأصم الأبكم فيعتمد على الاتصال غير اللفظي الذي قد يكون على شكل:

أ- لغة الشفاه Lips Language:

والتي تقوم على قراءة الشفاه، وتعتمد على قدرة الأصم على ملاحظة حركات الفم واللسان والحلق، وترجمة هذه الحركات إلى أشكال صوتية، وهذه الطريقة تعتمد اعتماداً أساسياً على مدى فهم المعاق سمعياً للمثيرات البصرية المصاحبة للكلام كتعبيرات الوجه، وحركة اليدين، ومدى سرعة المتحدث، ومدى ألفة موضوع الحديث للمعاق سمعياً.

ب- لغة الإشارة Sign Language:

وهي تعتمد على الإيماءات والإشارات وحركات الجسم التي تعبر عن الأفكار. وهذه اللغة عبارة عن رموز مرئية إيائية تستعمل بشكل منظم، وتركب من اتحاد وتجميع شكل اليد وحركتها مع بقية أجزاء الجسم، مثل الإشارة بالإصبع إلى أسفل للدلالة على «الردئ»، وإذا تم وضع الإصبع إلى أعلى فهذا يدل على «الحسن».

ج- لغة الأصابع Fingers Language:

وهي إشارات حسية مرئية بدوية للحروف الهجائية بطريقة متعارف عليها، وهي تقوم على فكرة أن كل حرف هجائي له شكل وحركة ووضع بالنسبة لأصابع الإنسان، ولذلك سميت بأبجدية الأصابع.

وتجدر الإشارة في هذا المجال، إلى أن من أهم المشكلات التي تعوق نمو العلاقة المهنية بين الأخصائي (مثل: الأخصائي الاجتماعي أو الأخصائي النفسي...) والمعاق سمعياً، عدم فهم الأخصائي للغة التي يعبر بها المعاق سمعياً عن نفسه، ولذا يجب على الأخصائي الذي يعمل في هذا المجال محاولة فهم هذه اللغة وتعلم أساليبها، لتحقيق درجة عالية من التفاعل وتكون العلاقة المهنية، التي يتوقف عليها نجاح العمل المهني.

د - لغة الكتابة Writing Language:

أما معظم فئات الإعاقة الأخرى فليس لديها غالباً مشكلة في استخدام الاتصال اللفظي وغير اللفظي معاً.

ومن وسائل الاتصال الحديثة التي تم استخدامها بشكل كبير في أواخر القرن العشرين وبدايات القرن الحالي الحاسب الآلي Computer ، الذي تم تطوير مكوناته Hard Ware، وتطوير بعض برامجه Soft Ware، لمساعدة المعاقين على استخدامه في الدراسة ولتسهيل عميلة الاتصال بينهم وبين المحيطين بهم.

فعلى سبيل المثال أدخل مركز معلومات مجلس الوزراء بجمهورية مصر العربية برنامج «برايل» Braille الناطق على جهاز الحاسب الآلي لمساعدة المكفوفين في مصر على التعلم بدون الاعتماد على المبصرين.

وسائل الاتصال لدى الكائنات الحية الأخرى:

يستخدم الإنسان في تفاعله مع أخيه الإنسان الاتصال اللفظي Verbal المتمثل في استخدام الألفاظ والكلمات، سواء كانت مقروءة أو مسموعة أو مرئية. أيضاً يستخدم الاتصال غير اللفظي Non-Verbal المتمثل في الإشارات وتعبيرات الوجه وحركات الجسم ولغة العيون ورنين الصوت.

ويسمى الاتصال غير اللفظي أحياناً بلغة الجسم Body Language . والإنسان يستخدم الاتصال اللفظي أكثر من الاتصال غير اللفظي.

أما الحيوانات والزواحف والطيور فلديها لغة خاصة بها (اتصال لفظي) قد أنعم الله على سيدنا محمد ﷺ وسيدنا سليمان عليه السلام بفهماها.

فلقد فهم سيدنا محمد ﷺ شكوى الجمل من سوء معاملة صاحبه، كذلك سمع سيدنا سليمان النملة وتكلم مع الهدهد.

قال الله تعالى: ﴿ حَتَّىٰ إِذَا تَوَّأَ عَلَىٰ وَادِ النَّمْلِ قَالَتْ نَمْلَةٌ يَا أَيُّهَا النَّمْلُ ادْخُلُوا مَسْكِنَكُمْ لَا يَحْطَمَنَّكُمْ سُلَيْمَانُ وَجُنُودُهُ وَهُمْ لَا يَشْعُرُونَ ﴿١٨﴾ فَنبَسَمَ ضَاحِكًا مِّن قَوْلِهَا وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَتِي وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ ﴿١٩﴾ وَفَقَدَ الطَّيْرَ فَقَالَ مَا لِيَ لَأَ أَرَى الْهُدْهُدَ أَمْ كَانَ مِنَ الْغَائِبِينَ ﴿٢٠﴾ لَأُعَذِّبَنَّهُ عَذَابًا شَدِيدًا أَوْ لَأَذْبَحَنَّهُ أَوْ لِيَأْتِنِي إِسْلَاطًا مِّن مِّمَّنِ ﴿٢١﴾ فَمَكَتْ غَيْرَ بَعِيدٍ فَقَالَ أَحَطْتُ بِمَا لَمْ تُحِطْ بِهِءَ وَجِئْتُكَ مِن سَبَإٍ بِنَبَأٍ يَقِينٍ ﴿٢٢﴾ ﴿ النمل: (18-22).

والحيوانات والزواحف والطيور تستخدم الاتصال غير اللفظي (لغة الجسم) أكثر من الاتصال اللفظي، فهي بذلك عكس الإنسان.

هذا بالنسبة للإنسان والحيوان والزواحف والطيور، أما لغة التفاهم عند الحشرات والنباتات فهي تتم عن طريق الاتصال الكيميائي. فالحشرات والنباتات تستخدم مواد كيميائية معينة حتى تتفاهم فيما بينها. وكل مادة تعني أمراً معيناً. فعلى سبيل المثال النحل يفرز مادة معينة عندما يشعر بوجود خطر يتهدده، والنملة تفرز حامضاً معيناً عندما تدعس، وذلك لتعلن لسربها عن وجود خطر يحيط به.

وشجرة التبنك تفرز مادة معينة لتحمي نفسها من الحشرات التي تهاجمها، وشجرة جوز الهند تفرز مادة معينة لا تستسيغها أغلبية الأعشاب والشجيرات فلا تنمو حول هذه الشجرة، وبذلك تضمن الغذاء الكافي لنفسها من التربة.

عودة أخرى إلى الاتصال لدى الحيوانات - فلقد أثبتت البحوث والدراسات في مجال علم الحيوان - كما تشير كريستين تمبل Christine Temple في كتابها عن المخ البشري -

أنه لا يوجد نوع حيواني يمتلك جهازاً اتصالياً مماثلاً لجهاز الاتصال البشري من حيث اتساع نطاق وتعقيد الرسائل التي في مقدوره التعامل معها. فثمة أنواع حيوانية كثيرة تستطيع التواصل من خلال عدد ثابت أو متغير من الرسائل الخاصة بموضوعات معينة.

وقد لقيت محاولات تعليم الشمبانزي والقرود التعامل مع جهاز اتصالي قائم على الإشارات، والتي استهدفت إثبات أن البشر لا ينفردون بامتلاك قدرة لغوية، نجاحاً مبدئياً تلاه تشكك في صواب استنتاجاته. وعلى وجه العموم، فقد بينت هذه الدراسات أنه يمكن للأنواع الحيوانية الأخرى أن تتعلم قدراً كبيراً من المفردات التعي تحاول أن تستخدمها، في حدود معينة، في السياق الاتصالي، لكنها غير قادرة على تعلم النظام النحوي الملائم للربط بين تلك المفردات. واستخدامها للجهاز الاتصالي، في كثير من الحالات، يتم تقويته مباشرة بفعل الأشخاص الذي يتعاملون معها.

بينما في مقدور البشر أن يؤلفوا، من خلال المرونة في الجهاز الاتصالي، فضلاً عن القدرة الهائلة للمخ على اكتساب هذا الجهاز الاتصالي واستخدامه، أسهمت بدرجة كبيرة في تقدم الإنسان. وأخماخ الحيوانات ليست لديها القدرة على اكتساب مثل تلك المهارة.