

الفصل الأول

خلفية عامة عن الاتصال

- أشكال وسائل الاتصال
- نماذج تفسير وتحليل وسائل الاتصال
- مستويات الاتصال
- أنماط نظم الاتصال
- أشكال الاتصال
- الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي
- عقبات استخدام الاتصال اللفظي
- تحسين مهارات الاتصال اللفظي
- الاتصال غير اللفظي: وظائفه وطرق استخدامه
- مبادئ الاتصال غير اللفظي
- تحسين مهارات الاتصال غير اللفظي
- مراجع الفصل الأول

obeikandi.com

مقدمة

نتناول في هذا الفصل خلفية عامة عن الاتصال ونوضح أشكال وسائل الاتصال وبعض النماذج التي وضعها باحثو الاتصال لتفسير وتحليل وسائل الاتصال، كما نتناول مستويات الاتصال وأنماط نظم الاتصال، وأشكال الاتصال المختلفة مع التركيز على الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي، كما نعرض للعقبات المختلفة التي تواجهنا عند استخدام الاتصال اللفظي، ونوضح كيفية تحسين مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي.

الاتصال الشخصي والاتصال باستخدام وسائل الاتصال

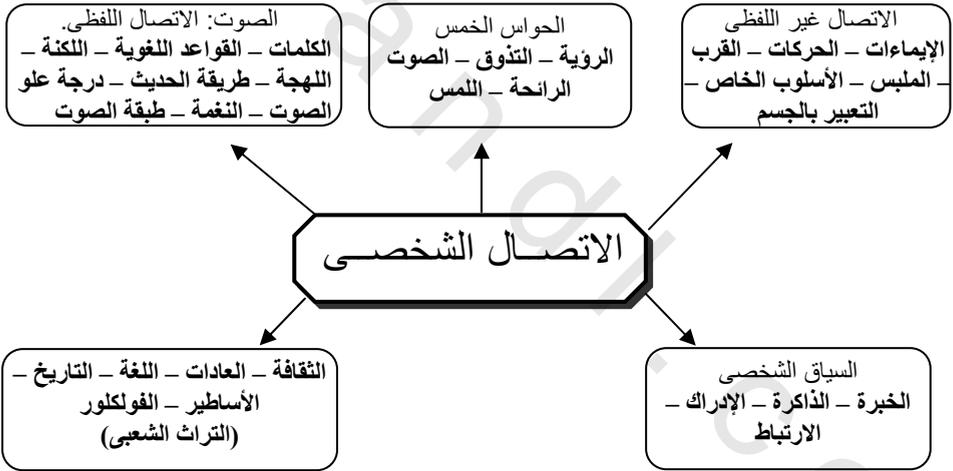
لا يمكن أن نتصور الحياة البشرية بغير اتصال. فالإتصال يمكننا من نقل الخبرات والمهارات إلى الأجيال الجديدة، وقد يعتقد البعض أن أقصى عقاب لصديق أو زميل أن تخاصمه بمعنى أن تقطع الاتصال معه.

وحتى في السجون عندما يعاقب المجرمون فإنهم يجرمون من حريتهم في التنقل أو الاتصال مع الآخرين سوى في أوقات الزيارة الرسمية المصرح بها، ويكون عقاب المسجونين أشد عندما يتم وضعهم في الحبس الانفرادي حيث لا يمكن لهم الاتصال حتى مع زملائهم من المسجونين، وهذا يعني أن المعيشة بدون اتصال مستحيلة.

ونحن كبشر نمارس الاتصال منذ الطفولة وطيلة حياتنا، فالإتصال بعد بمثابة دم الحياة للعلاقات البشرية، وقد تنجح علاقاتنا أو تفشل، وإذا كان الاتصال جزءاً لا يتجزأ من الخبرة البشرية، فإننا نرى أنه يجب علينا أن نتوقف بعض الوقت

لدراسته، وسنوضح فيما بعد أهمية دراسة الاتصال، فقد يكون الاتصال بين الأفراد بعضهم البعض وهو ما نطلق عليه interpersonal communication أو قد يكون عبر وسائل الاتصال media communication، وفي حالات عديدة تعد هذه الاتصالات الشخصية والخاصة بوسائل الاتصال نتيجة قرون من التطور التكنولوجي، وقد تساعدنا هذه الوسائل التكنولوجية على تنمية وتعزيز الاتصال الشخصي كأن نبعث رسالة الكترونية إلى صديق أو تندمج معه في دردشة chat على الكمبيوتر أو تهدي له أغنية معينة في أحد برامج الراديو. والشكل الآتي يوضح الطرق الرئيسية التي يتصل بها البشر^(١).

شكل رقم (١ - ١) طرق اتصال البشر



ومع ذلك فهناك أشكال أخرى من الاتصال لا نعلها اتصالاً شخصياً أو عبر وسائل الاتصال، هذه الأشكال تقترب من مجالات أخرى للدراسة وتختص الثقافة بها أو طرق التعبير عن الذات مثل الفن والنحت والعمارة والأدب (بما يتضمنه من شعر ومسرحيات وقصص) والمسرح والموسيقى والموضة والهوايات والصناعات اليدوية والرياضة.

أشكال وسائل الاتصال

أما وسائل الاتصال Media فأشكالها متعددة وتشمل :-

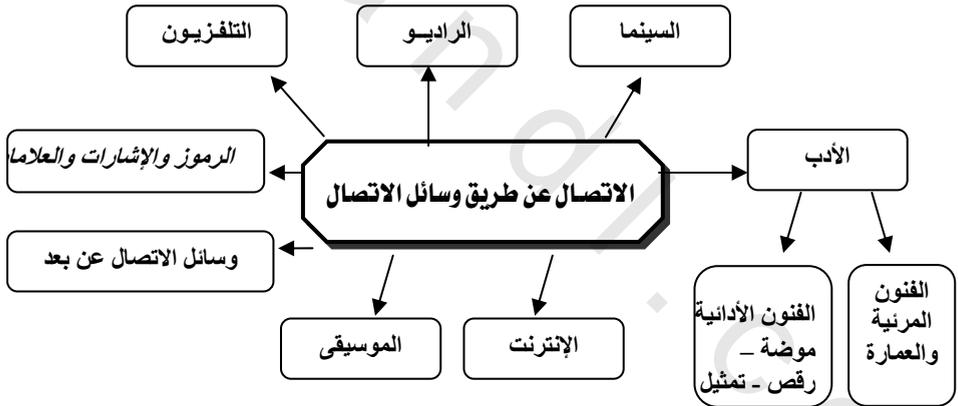
١- الأشكال المسموعة المرئية Audio visual وتشمل الصورة المتحركة مثل السينما والتلفزيون، وهذه الوسائل تستخدم الصوت أو المؤثرات الصوتية والصور.

٢- الأشكال المطبوعة Print وتستخدم صورًا ثابتة أو كلمات ثابتة مثل الجرائد والمجلات أو النشرات المطبوعة والكتب.

٣- تكنولوجيا اتصال المعلومات Information Communication Technology وتضم عناصر من الصور المتحركة والثابتة معا.

والشكل التالي يوضح ما ذكرناه.

شكل رقم (١ - ٢) أشكال وسائل الاتصال



يرى وارين أجي وزملاؤه Warren K. Agee et. al أنه إذا كان المجتمع يعرف بأنه علاقات اجتماعية بين الأفراد، وأن هذه العلاقات تتطلب الاتصال، فإن أبسط أوجه الاتصال تتمثل في الاتصال وجهًا لوجه، أما الاتصال بين الجماعات ذات الأهداف المتعددة والصراعات المتعددة فإن التفاعلات الشخصية والعلاقات الشخصية المباشرة تصبح مستحيلة، وفي هذه الحالة يمكن استخدام وسائل الاتصال الجماهيرية Mass Media ولقد صارت هذه الوسائل ممكنة بسبب

التطورات الإلكترونية مثل الحاسب الآلى والأقمار الصناعية وشرائط الفيديو. ويقسم وارين أجي وزملاؤه هذه الوسائل إلى:-

١- الوسائل المطبوعة مثل الجرائد والمجلات والكتب.

٢- الوسائل الإلكترونية والسينما مثل الراديو والتلفزيون والأفلام ويتم نقل رسائلها بشكل مرئى كما يستخدم الصوت.

ويرون أن وسائل الاتصال تمس الكثير من جوانب حياتنا وتثيرنا أخلاقياً وسياسياً واجتماعياً، لذا نعددها موضوعاً لنقد كثيف، ولذلك يصرخ الكثيرون قائلين بأنهم يكرهون وسائل الاتصال فالجرائد تكذب وأخبار التلفزيون لا تذكر الحقائق، وقوى الإعلان تؤثر على هذه الوسائل، كما أن هذه الوسائل تركز على الفضائح وتمجد اللاأخلاقية فى الحياة والإعلانات تغرى الناس بشراء أشياء لا يريدونها ناهيك عن عدم الثقة فى هذه الوسائل ولا فى القائمين على الاتصال بها بسبب لوى الحقائق وانتهاك خصوصية الأفراد وانتهاك الأمن الحكومى والمؤسسى والتأثير على العملية الديمقراطية وعزل الناس عن قضاياهم ومشاكلهم الحقيقية نتيجة تعرضهم لهذه الوسائل لفترات طويلة.^(٢)

أما جون فيفيان John Vivian فبعد أن يوضح أهمية وسائل الاتصال على أساس أنها عامة وشاملة فى حياتنا، كما أنها مصدر للمعلومات للتسلية وللإقناع إضافة إلى أنها ذات تأثير هام لجعل المجتمع أكثر تماسكاً وترابطاً، يقسم وسائل الاتصال إلى:^(٣)

١- الوسائل المطبوعة: وتشمل الكتب والمجلات والجرائد ويمكن

أن نميز بينها كما يلي:-

أساس المقارنة	الكتب	المجلات	الجرائد
التجديد	تخطيط أو تضمغ	قياسية أو معيارية	لا تجلد
الانتظام	إصدار واحد	على الأقل ربع سنوية	على الأقل أسبوعية
المضمون	موضوع واحد	موضوعات مختلفة	موضوعات مختلفة
التوقيت	عموماً ليس هاماً	ليس قضية هامة	التوقيت هام

وعلى الرغم من أن هذه الفروق تساعدنا إلا أنها لا تنطبق بصراحة تامة، فعلى مدى العشرين سنة الأخيرة وجد ناشرو الكتب طريقة لإنتاج كتب مستمرة عن الأحداث الإخبارية الرئيسية، وبهذا يعد التوقيت هامًا، ولنضرب مثالًا بذلك عن الكتب في العالم بعد أحداث الحادى عشر من سبتمبر، كما أن بعض المجلات الآن تجلد. كما أن الأساس التكنولوجى للكتب والمجلات والجرائد وكذلك للمطبوعات الأقل حجمًا مثل النشرات أو brochures (الأوراق الخاصة بافتتاح مؤتمر أو مركز طبى أو ما إلى ذلك) والإعلانات billboards والتي تختلف عن الأغراض العملية ويرجع هذا الأساس إلى عام ١٤٤٠ مما جعل لهذه المطبوعات أساسًا ماديًا ملموسًا يمكن العودة إليه فى أى وقت، ويمكن أن يتم الاحتفاظ بها والعودة إليها فيما بعد كمراجع هامة لمعرفة التاريخ أو الأحداث البارزة فى فترات معينة، وحتى وإن كانت الجرائد والمجلات تستخدم كأوراق لف إلا أن لها تواجدًا ماديًا.

٢- الوسائل الإلكترونية: فالراديو والتلفزيون والمجلات الصوتية تبث رسائلها إلكترونيا، وقد بدأ العمل الأول فى هذه الوسائل منذ أواخر القرن التاسع عشر وتطورت بشكل كبير فى أوائل القرن العشرين. ورسائل هذه الوسائل ليست مثل رسائل الوسائل المطبوعة، بل أنها تختفى بمجرد أن يتم بثها بمعنى أنها متطايرة، صحيح أنه يمكن تسجيل هذه الرسائل مرة أخرى على شرائط أو بأى وسائل أخرى، إلا أنها لا تصل إلى المستمعين والمشاهدين بشكل ملموس. ويعد التلفزيون وسيلة خاصة و متميزة لأنه يشغل أكثر من حاسة فى وقت واحد كالصوت والحركة والصورة. كما يعد الإنترنت أحدث وسيلة اتصالية تضم النص والصوت والمرئيات سواء بشكل ثابت أو متحرك. وإن كان التلفزيون قد استحوذ على أكبر عدد من الدراسات فى الربع الأخير من القرن الماضى فإن الدراسات بلا شك ستتجه نحو هذه الوسيلة الحديثة.

٣- الوسائل الكيميائية Chemical Media: فتكنولوجيا الأفلام قائمة على كيمياء التصوير، وإن كانت الأفلام السينمائية لم تعد وسيلة كيميائية تمامًا، فبينما لا

تزال أفلام هوليوود تجمّض، يوجد العديد من أشكال إنتاج الفيديو يتم تصويره في لقطات ويتم تخزينها رقمياً، ومع هذا يمكننا القول أن التصوير في حد ذاته يتحول من الكيمياء إلى التكنولوجيا الرقمية، مما يعنى أن يحدث الإنتاج والتركيب والتوليف على شاشات الكمبيوتر بدلاً من الغرف المظلمة، وقد يعد هذا نهاية للغرف المظلمة والصوديوم المستخدم في التصوير الفوتوغرافي hypo والتسوية الخاصة بجعل صور الفيلم ثابتة.

ولكننا نرى أن التصوير الكيميائي هام جداً، وسيظل استخدامه لعمل لقطات للأفلام يتم عرضها كملصقات للفيلم أو يتم وضعها كصور في الجرائد والمجلات التى تهتم بالأفلام السينمائية.

نماذج تفسير وتحليل وسائل الاتصال

كما يقدم لنا جون فيفيان ثلاثة نماذج لوسائل الاتصال ابتكرها الباحثون لوضع وسائل الاتصال في فئات وتحليلها وهى:-

الوسائل الساخنة مقابل الوسائل الباردة Hot versus Cool Media :

ابتكر العالم الكندى الشهير والمنظر الإعلامى الكبير مارشال ماكلوهان Marshall McLuhan نموذجاً يساعدنا لشرح وسائل الاتصال الجماهيرية. فى تفكير ماكلوهان تعد الكتب والمجلات والجرائد وسائل ساخنة لأنها تتطلب درجة كبيرة عالية من التفكير فى استخدامها، فعلى سبيل المثال لتقرأ كتاباً، فهذا يستغرق تماماً لتستخلص شيئاً منه، وهنا العلاقة بين الوسيلة ومستخدمها وثيقة وحميمة. نفس الشئ صحيح بالنسبة للمجلات والجرائد. وبالنسبة لماكلوهان تعد الأفلام السينمائية أيضاً وسيلة ساخنة لأنها تستغرق المشاهدين تماماً. فالشاشات الضخمة وظلام قاعة السينما تتطلب انتباهاً تاماً من المشاهدين.

وعلى النقيض من هذا تعد الوسائل الإلكترونية وسائل باردة وخصوصاً التلفزيون، وهذا لأنها يمكن أن تستخدم بتركيز ذهنى وانهاك أقل وبلا أى مجهود يكاد يذكر، وبالرغم من أن هناك تشابهاً كبيراً بين الأفلام السينمائية والتلفزيون مثل

الصوت والحركة والصورة إلا أن التلفزيون لا يدفع المشاهدين لطرد كل شيء حولهم من وعيهم كما تفعل الأفلام. وكذلك الراديو والذي يمكن الاستماع إليه كخلفية عند عمل أى شيء آخر، كما أنه لا يتطلب أى انهماك من المستمع على الإطلاق ولذا يسميه ماكلوهان وسيلة باردة، إلا أن ماكلوهان يعتبره وسيلة دافئة warm عندما يثار خيال المستمع كما يحدث فى الدراما الإذاعية.

ولقد تم تأكيد وجهه نظر ماكلوهان عن طريق الأبحاث التى وجدت أن الناس يتذكرون الأحداث والأشياء من قراءة الجرائد أو المجلات أكثر مما يتذكرونه من مشاهدة التلفزيون أو الاستماع إلى الراديو. وهذا يعنى أنه كلما تبذل جهداً أكبر لتلقى الرسائل من وسائل الاتصال كلما تتذكرها أكثر.

٢- وسائل التسلية مقابل وسائل الحصول على المعلومات

Entertainment versus information Media

يجد العديد من الناس أنه من المعين لنا أن نحدد وسائل الإعلام عن طريق معرفة ما إذا كانت للتسلية أو للحصول على المعلومات. وبهذا تعد الجرائد وسيلة معلومات، أما الأفلام السينمائية والمسجلات الصوتية ووسائل تسلية. أما الكتب فيمكن أن تسلينا وأن تعطينا معلومات، نفس الشيء بالنسبة للراديو والتلفزيون، على الرغم من أن بعض المحطات الإذاعية أو التلفزيونية تقوم بالتسلية أكثر مما تقوم بإعطاء المعلومات أو العكس، ونفس الشيء صحيح بالنسبة للمجلات.

وعلى الرغم من أن هذا التقسيم الثنائى لوسائل الاتصال dichotomy على أنها للتسلية أو لإعطاء المعلومات واسع الاستخدام، إلا أن له بعض المحدودية. فبعض الجرائد والمجلات تقوم بالاثنتين معاً. أضف إلى هذا أنه يحدد وظائف هذه الوسائل إما بالتسلية أو بإعطاء المعلومات فقط مع أن هناك وظائف أخرى كالإقناع مثلاً، فيمكن للأفلام السينمائية أن تسلينا وأن تقنعنا بنماذج جيدة للسلوك، وهذا يعنى أن تسلينا وان تعطينا معلومات معاً وهو ما يطلق عليه دور وسائل الاتصال فى أن تكون متعهدة بتقديم Purveyor التسلية والمعلومات معا . infotainment

وسيستمر هذا النموذج في الاستخدام ولكن عمومًا من الأفضل أن نفكر في وسائل الاتصال على ضوء وظائفها الأربعة: التسلية، الإخبار أو الإعلام، الإقناع، وربط المجتمع وجعله أكثر تماسكًا، والميديا قد تقوم بهذه الوظائف بدرجة كبيرة أو بدرجات أقل.

٣- الوسائل الشعبية والوسائل الخاصة بالصفوة Populist versus elitist Media

هناك جدال مستمر في أوساط المهتمين بوسائل الاتصال بين ذوى الاهتمامات الثقافية والاجتماعية التقدمية وبين الذين يرون ضرورة إعطاء الجماهير العريضة ما تريده من وسائل الاتصال.

هذا الجدال بين الطرفين يأخذ أشكالاً عديدة مثل: الموسيقى الكلاسيكية مقابل الموسيقى الشعبية Pop music ، الصور العارية في الكتب الأدبية أو الفنية والصور العارية في المجلات الفاضحة، رواية سلمان رشدى مقابل الروايات العاطفية أو المثيرة للجدال Pulp (كانت رواية سلمان رشدى " آيات شيطانية " يتعرض فيها بالسب للرسول محمد عليه الصلاة والسلام وقد أحدثت ضجة عالمية عند نشرها وأهدر الرئيس الإيراني دم الكاتب).

أنصار الفريق الأول يرون أن وسائل الاتصال يجب أن تحتوى مضامين جادة تستميل ما يطلق عليه الصفوة كما يرون أن هذه الوسائل عليها مسئولية كبيرة تساهم في إيجاد مجتمع أفضل وثقافة أكثر نقاءً بغض النظر عما إذا كانت هذه الوسائل ستجذب جمهورًا أكبر أم لا، أما أنصار الفريق الثانى فيرون أن وسائل الاتصال تحكمها اقتصاديات السوق ولذا يجب أن تبذل قصارى جهدها لإعطاء الجماهير ما تريده.

وهناك الكثير من النقد الموجه لوسائل الاتصال يمكن فهمه من هذا التقسيم الخاص بوسائل الاتصال، فالذين يرون أن المسئولية الملقاة على وسائل الاتصال لإمداد الجماهير بالتراث الثقافى والتفوق الذهنى والعقلى يقفون على طرف ناقدى المضمون السيئ الرديء وأن هذه الوسائل لا تقوم بدورها، أما الطرف الآخر فيثق

أنصاره بأن ذوق الجماهير العام يحدد مضمون وسائل الاتصال من خلال آليات السوق ودينامياته.

ولكن لو نظرنا إلى القضية بتعمق أكبر لوجدنا أن أصحاب نظرية المسؤولية التي يجب على وسائل الاتصال تحملها، قد تكون هذه الوسائل ذات مضمون جيد وخاص بالصفوة ولكنها لا تجذب جمهوراً أكبر، كما أن وسائل الاتصال تحتاج إلى تمويل فمن أين سيأتي هذا التمويل؟ وعلى النقيض إن تتبع رغبات الجماهير لن يؤدي إلا إلى مزيد من التدنى في مضمون وسائل الاتصال.

ولكننا نرى أن الحل هنا يكمن في رفع أذواق الجماهير وتقديم البرامج الراقية فياً وفكرياً، وبالطبع ستقدم النماذج التافهة وساعتها سيكون الحكم للجمهور الذي تم تربيته بطريقة صحيحة. أما أن يقدم السيئ فقط مع القول بأن الجمهور يريد هذا فقول غير مستساغ. كما أننا نثق بقدرة الجمهور على الحكم على الشيء الجيد، ودائماً نقول إن العملة الجيدة تطرد العملة الرديئة.

مستويات الاتصال

تحدثنا بهذا عن مستويين فقط من مستويات الاتصال، وهما الاتصال الشخصي والاتصال الجماهيري ثم تحدثنا عن وسائل الاتصال الجماهيرية. والاتصال الشخصي كما يرى البعض قد يحدث بين فردين أى ثنائى dyadic أو قد يحدث بين ثلاثة أشخاص triadic، وقد يحتوى على أفراد قلائل يتحدثون مع بعضهم في تقارب عاطفى أو جسمانى.

يعترض الباحث على هذا الرأى، ونرى أن الاتصال الشخصي لا يكون إلا بين شخصين فقط، لأن هناك من يرى أن هناك نوعاً من الاتصال يسمى اتصال الجماعات الصغيرة Small group communication ويشمل عددًا من الأفراد يتراوح عددهم من ثلاثة أشخاص إلى سبعة أشخاص ونحن نتفق في هذا الرأى مع بيسامى دوبكن وروجر بيس Bethami A.Dobkin & Roger C.Pace في كتابها "الاتصال في عالم متغير" (المرجع رقم ٨ في مراجع هذا الفصل صفحة ٢٢ من الكتاب الخاص بهما والصادر عام ٢٠٠٣).

ويرى راى هايرت وزملاؤه Ray Eldon Hiebert et al فى كتابهم " مقدمة إلى وسائل الاتصال الحديثة"^(٤) أن الرابطة بين المشتركين فى الاتصال الشخصى كلما كانت عاطفية وفسىولوجية أكثر كلما كان الاتصال أكثر نجاحًا، فالحديث فى الهاتف مع شخص تحبه أفضل من إرسال رسالة بالبريد إليه وهذان الشكلان أقل نجاحًا من التحدث معه وجهًا لوجه Face to face^(*). كما يرون أن هناك أربعة مستويات للاتصال:

١- الاتصال الذاتى **intrapersonal communication** وفى هذا الشكل يتحدث الفرد مع ذاته، وهنا تظهر عملية التفكير وجميعنا نفكر فى بعض الأشياء أو العبارات قبل أن نتحدث أو نقوم بأى سلوك.

٢- الاتصال الشخصى **interpersonal communication** شخصان يتواصلان مع بعضهما.

٣- الاتصال الجمعى **Group communication** أو الاتصال بالجماعات كالمشاركة فى اجتماعات أو التواجد فى الحفلات. وهنا يزيد عدد المشاركين وقد يكون بعض الأفراد أكثر نشاطًا أو نجاحًا فى جذب انتباه الأفراد عند الحديث معهم. ويمكن أن يكون الاتصال هنا تنظيميًا **Organizational**.

٤- الاتصال الجماهيرى **Mass communication** ويكون عن طريق استخدام وسائل الاتصال الجماهيرية

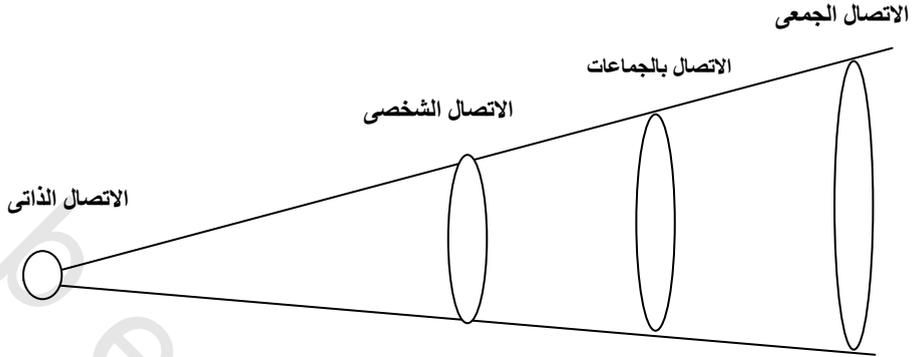
(*) يوافق بعض الباحثين على هذا، يذكر جوزيف تورو Joseph Turow أن استخدام التليفون أو الكمبيوتر أو القلم فى الاتصال الشخصى ينتقل به إلى نوع يسمى الاتصال الوسطى **Mediated interpersonal communication** وهو نوع خاص من أنواع الاتصال الشخصى وهنا يحسن الاتصال الشخصى باستخدام أدوات تكنولوجية.

يمكن الرجوع إلى:

Joseph Turow , *Media today: An Introduction to Mass Communication* 2nd ed.,

(Boston: Houghton Mifflin company , 2003) p. 4.

شكل رقم (١ - ٣) مستويات الاتصال



ونحن بالطبع لا نتفق مع هذا التصنيف فيما يخص الاتصال الجمعي حيث نرى أن الاتصال التنظيمي يحدث في المؤسسات والشركات وأنه يعد شبكة من الاتصالات بين الإدارة والعاملين فيها، كما أن الاتصال بالجماعات الصغيرة كالخطبة أو الندوة يختلف تمامًا عن الاتصال التنظيمي.

كما أن هناك من يضيف الاتصال العام Public communication بعد الاتصال الجمعي كما يحدث في خطبة أو عندما يطلب من أحد أن يقدم خطبة في جمع كبير من الناس. وبهذا يقصر مفهوم الاتصال الجمعي على اتصال المجموعات الصغيرة. ونحن نميل على هذا الرأي. ويمكن الرجوع إلى كتاب بيسامى دوبكن وروجر (المرجع رقم ٨ في مراجع هذا الفصل صفحة ٢٢ من الكتاب الخاص بهما والصادر عام ٢٠٠٣).

كما لا يتفق ستيفوارت برايس Stuart Price في كتابه دراسات الاتصال مع هذا التصنيف، ويفضل استخدام لفظ فئات الاتصال Categories بدلاً من لفظ المستويات، ويرى أن هناك خمس فئات للاتصال^(٥):

١- الاتصال الذاتي: ويتضمن الإدراك وعمليات التفكير والمعرفة والاستجابات العاطفية والاتجاهات والقيم والمعتقدات لدى الشخص وكذلك مفهوم الذات والموضوعية وخلق وتفسير المعنى. ويرى البعض أنه مختص بالمعنى.

٢- الاتصال الشخصي: ويتضمن العناصر الآتية (المعرفة المتبادلة والتبادل الثنائي لاستخدام الكود المتاح وخلق وتفسير المعنى، والوعي بالسياق الاجتماعي والفسولوجي، وافترض أدوار اجتماعية وشخصية وتغيير الحالة العقلية أو العاطفية أو الفسيولوجية).

٣- الاتصال الجماعي والذي يتطلب تجمعاً من الأفراد ويتضمن العناصر الآتية (إدراك هوية المجموعة وخصوصاً السمات المشتركة بين أفرادها، القدرة على التفريق بين الجماعة ومنافسيها وحلفائها، المعرفة بالأهداف الخاصة بالجماعة والتي يتفق كل عضو في الجماعة عليها، المشاركة في تبادل المعلومات بين أعضاء الجماعة باستخدام قنوات وأكواد خاصة بالاتصال سواء كانت رسمية أو غير رسمية، وافترض أدوار رسمية وغير رسمية لأعضاء الجماعة).

٤- الاتصال الجماهيري: ويتسم بعدة سمات مثل: وجود منظمات رسمية ومركزية ومستويات أعلى من النشاط الصناعي، وجود ممارسات وقيم مؤسسية، وتدخل السلطة، توجيه منتجات قياسية Standardised للجماهير غفيرة، تلقي الجماهير للرسائل في نفس الوقت.

٥- الاتصال ما وراء الشخصي: Extra personal communication أو خارج الأشخاص ويقصد به الاتصال بين الآلات. فالاتصال بين الإنسان وأجهزة الكمبيوتر يعد في الحقيقة نوعاً من أنواع العملية الاتصالية ويكون خارج الذات. والاتصال بين الآلات بدون تدخل الإنسان يعد الحقيقة الوحيدة لهذا النمط لمحاولة جعل الآلة تتصرف كما لو كانت بتفكير بشري عن طريق الإنسان الآلي أو النظم الخبيرة Expert systems وهي تثير أو تستثير سلوك الخبير وتعيد إنتاج المنطق الذي يطبقه الخبير على موقف روتيني متكرر مثل flow chart (خرائط التدفق مثل إذا كانت الإجابة بنعم انتقل إلى السؤال الثاني إذا كانت الإجابة ب لا أو خطأ يعيد المحاولة، كما

يحدث هذا في الألعاب الإلكترونية computer games أو بعض الآلات التي تعمل بدقة عالية).

والسمة الرئيسية لهذا النوع من الاتصال يمكن تلخيصها كما يلي: تشغيل بعض أشكال الإشارات ذات المعنى أو المحتملة بين الآلات، والتي تتطلب تدخلًا بشريًا (أن يضع الإنسان بعض المدخلات inputs) ولكن بإشراف قليل أثناء فترة العملية نفسها.

أنماط نظم الاتصال

وبعد الرجوع إلى الانترنت وجدنا أحد المواقع التي تشير إلى أربعة أنماط لنظم الاتصال وهي (**):

١- اتصال الأفراد مع بعضهم **People - to - people communication**
وهذا النمط واضح ومعروف سواء كان اتصالاً شخصياً أو في جماعات صغيرة أو اتصالاً عاماً أو جماهيرياً.

٢- اتصال الآلات مع الأفراد **Machine to -people communication**
فالآلات التي نتعامل معها من خلال المفاتيح أو الأقراص أو العدادات تستجيب لنا وتقدم لنا قراءة العداد أو تومض بعض الإشارات الضوئية أو ترن بعض الأجراس. فالطيار ربما يكون لديه نظم اتصال الآلات مع الأفراد على متن الطائرة، فالإشارات الضوئية تخبره ما إذا كان المحرك يعمل بشكل صحيح أم لا، وأصوات الأجراس تخبره ما إذا كانت السرعة مناسبة أم تتخطى السرعة المسموح بها، وشاشات الفيديو تعرض المعلومات التي يجمعها نظام الرادار.

٣- اتصال الأفراد مع الآلات **People - to machine communication**:

(**) انظر الموقع الأتي:-

<http://www.bergen.org/technology/commun.html>

تم الدخول لهذا الموقع يوم ٣٠ / ٥ / ٢٠٠٥.

فالناس تتصل بالآلات يومياً ونحن نضع المحددات التي ستعمل الآلات بناءً عليها. فنحن نضبط الترموستات لنصل بالحجرة إلى نظام التدفئة أو التبريد الذي نريده، ونضع نظام سرعة معين للسيارة، ويمكننا حسابه المسافة التي قطعناها، كما نكتب برامج كمبيوتر أو نطلب طباعة خطابات أو القيام ببعض الحسابات أو بإجراء مئات العمليات التي نطلبها.

٤- اتصال الآلات مع الآلات **Machine- to Machine Communication**:
ويعتبر هذا أحدث نظم الاتصالات، حيث تمد بعض الآلات آلات أخرى بالمعلومات، وهذه النظم تسمى (Computer – aided design (CAD أى تصميم بمساعدة الكمبيوتر، وهذه النظم تساعد الناس في تصميم بعض الأجزاء، وهذا يوجه الآلة لإنتاج هذا الجزء أو تصنيعه، ويمكن للكمبيوتر أن يوجه الآلة بسرعات متفاوتة للقطع أو لللصق عند صناعته.

أشكال الاتصال

كما يذكر ستوارت برايس أن أشكال الاتصال communication Forms والتي يعنى بها الطرق التي يظهر بها الاتصال يمكن حصرها في سبعة أشكال:-

١- الشفهي أو اللفظي **oral**: بمعنى تعبير المتحدث عن الأفكار والأحداث من خلال اللغة اللفظية والصوت التعبيري.

٢- المكتوب **Written**: وتكون عبارة عن رموز معروفة ومقبولة ومكودة يكتبها الأفراد.

٣- المطبوع **Printed**: وتعد عبارة عن رموز مكودة تطبع على ورق.

٤- غير لفظي **Non verbal**: إيماءات تعبيرية من الأفراد سواء مقصودة أم غير مقصودة.

٥- التصويري **Pictorial**: مثل الرسم أو التصوير أو باستخدام باقى الفنون الجميلة.

٦- الرمزي او الجرافيكى: وهنا لا تستخدم اللغة ولا قواعدها كما لا يُعد هذا الشكل تمثيل representational كما قد يحدث فى بعض الرسوم المتحركة أو اختراع رسم معين ليدل على شخصية معينة.

٧- التكنولوجيا: مثل الطرق التى تستخدمها بعض المؤسسات أو الأفراد لنقل الأحداث الاتصالية والبعض منها يزيد تأثير الاتصال الجماهيرى.

ولعل هذا التقسيم فى رأينا أفضل من تقسيم البعض لأشكال الاتصال بأنها إما لفظية Verbal أو غير لفظية Non verbal، وإن كان جون ميريل وزملاؤه John C.Merrill يذكرون أننا يمكن أن نقدم أنواعاً وأشكالاً متعددة للاتصال^(٧)، وبشكل عام يمكن تقسيم الاتصال إلى: اتصال فعال واتصال غير فعال، واتصال ذاتى واتصال موضوعى، واتصال مركز واتصال غير مركز، اتصال خاص بالمعلومات أو الحقائق واتصال خاص بإظهار الرأى، اتصال منحرف واتصال صحيح. وكثيراً ما نسمع عن الاتصال الأمين والاتصال غير الأمين والاتصال الواضح والاتصال غير الواضح.

ولذا نجد البعض يفضل أن يذكر أن الاتصال اللفظى يتكون من الرسائل التى يمكن التعبير عنها من خلال اللغة الرسمية ويندرج تحتها الاتصال الشفهى (أو بالألفاظ) أو المكتوب أو حتى بالعلامات المتعارف عليها طالما أنها تستخدم الكلمات، أما الاتصال غير اللفظى فيتكون من الرسائل التى يتم التعبير عنها من خلال الرموز أو ما يطلق عليه extra linguistic بمعنى ما هو خارج حدود اللغة ويتضمن هذا إيحاءات الوجه والتلويح باليد واللمس والملابس والصمت^(٨).

يمكننا أن نستخلص مما سبق ومن خلال القراءة فى كتب الاتصال المختلفة أن نحدد مستويات الاتصال كما يلي:-

١- الاتصال الذاتى: حديث الفرد مع نفسه وتفكيره واتجاهاته

٢- الاتصال الشخصى: تفاعل الفرد مع شخص آخر.

٣- اتصال الجماعات الصغيرة: تفاعل الفرد مع أشخاص آخرين يتراوح عددهم بين ثلاثة إلى سبعة أشخاص، وهنا يظهر اتصال الفرد مع أسرته أو زملائه في العمل أو أصدقائه.

٤- الاتصال العام **Public Communication**: ويعنى تحدث أحد الأفراد في خطبة عامة أو ندوة أو مؤتمر أمام حشد كبير من الناس. وهنا يجب أن تتوفر بعض المهارات في المتحدث لجذب انتباه الحاضرين كما يجب أن يكون موضوع الحديث جذاباً.

٥- الاتصال الوسيطى **Mediated**: ونعنى به استخدام وسائل مثل التلفزيون أو الإنترنت أو الخطابات لتعزيز فعالية الاتصال الشخصى أو اتصال الجماعات الصغيرة، واستخدام عارض البيانات Data Show للمتحدث فى الاتصال العام أو آيه وسيلة أخرى.

٦- الاتصال التنظيمى: ويحدث هذه المستوى من الاتصال فى الشركات والمؤسسات والمدارس والجامعات بين مستويات الإدارة المختلفة ويمكن عن طريقه إبلاغ كل من بالمنظمة بالقرارات والمسئوليات الخاصة بالعمل، كما يمكن للأفراد عن طريقه الاتصال بالإدارة العليا وإبلاغهم برغباتهم.

٧- الاتصال الجماهيرى: ويقصد به استخدام الصحف والكتب والجرائد والمجلات والراديو والتلفزيون لتوصيل رسائل عديدة إلى جماهير متباينة العمر والثقافة والاهتمامات.

٨- الاتصال الثقافى **Cultural communication** أو ما يطلق عليه أحياناً الاتصال ما بين الثقافات **Intercultural communication**: ونفصد به تفاعل فرد أو أفراد أو جماعات مع أفراد من ثقافات مختلفة متباينة، ويشترط فى هذا الاتصال أن يكون بين أفراد من ثقافات مختلفة تماماً ومن مجتمعات متباينة وأقطار مختلفة، كالاتصال بين شخص مصرى وآخر كندى، أو مجموعة من الطلاب المصريين وبعض الهندوس. وقد يأخذ هذا الاتصال

شكل التعاون والتفاعل الإيجابي، وقد يأخذ شكل الصراع والخلافات والحروب.

أما بالنسبة لكيفية أداء الاتصال في المستويات السابقة فيمكن أن يكون الاتصال لفظياً أو غير لفظي. وبالنسبة لمستويات الاتصال السابقة (ماعد الاتصال الذاتي) فيمكن أن يكون الاتصال رسمياً أو غير رسمي بمعنى تفرضه طبيعة العمل أو التخصص أو أنماط القرابة أو العلاقات الإنسانية أو لا يكون بشكل رسمي كعلاقات الحب والصدقة والاستمتاع والهوايات، كما يمكن في هذه المستويات جميعها (عدا الاتصال الذاتي) أن يكون اتصالاً أحاديًا أو في اتجاه واحد - One Way communication من الطرف الأقوى أو الأهم إلى باقى الأطراف، أو يكون اتصالاً في اتجاهين Two - Ways Communication بحيث يمكن لجميع الأطراف المشاركة في الاتصال أن تشارك وتظهر وجهات نظرها. كما يمكن في جميع المستويات أن يكون الاتصال ناجحاً أو غير ناجح من حيث فعاليته، أما من حيث مضمون الاتصال في المستويات المختلفة فقد يكون سياسياً أو اقتصادياً أو عسكرياً أو طبيياً... إلخ.

الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي

ومهما تعددت أنواع الاتصال أو أشكاله التي يذكرها الباحثون، فإننا نتفق في الرأي مع الذين يذكرون أن الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي يعدان من الأهمية بمكان وأنها أهم أشكال الاتصال. ولذلك سنتحدث عنها بالتفصيل.

وقد يبدو هذا الفصل تعسفياً، فالإنسان في العملية الاتصالية يقوم بالنوعين معاً، فقد يقول شخص أنه مل من الحديث ثم يتشاءب وهذا يعنى أنه قام بالشكلين معاً اللفظي وغير اللفظي. ويعتقد البعض أن ٩٠ ٪ من الرسائل التي نرسلها أو نستقبلها نتعامل معها بطريقة غير لفظية، فإذا قبل شخص في مقابلة لوظيفة فإن المدير قد يشد على يده بعد انتهاء المقابلة أو يتحدث معه باحترام^(٩).

وفي السنوات الأخيرة زاد التركيز على الاتجاه الذي يركز على التأثيرات المتبادلة

لنوعى الاتصال اللفظى وغير اللفظى معاً، وهذا الاتجاه يتعامل مع مفاهيم جديدة تتضمن العلاقات المتداخلة لأشكال الرسائل المختلفة، ويذكر أن البحوث فى هذا الصدد تكون كمية وكيفية، إن التقدم نحو دراسة السلوك اللفظى وغير اللفظى معا ربما تعوقه بعض العوامل الخاصة بالاعتماد على الوسيلة أو القناة الخاصة بالاتصال. ونرى أن هذا المدخل الجديد يعالج أخطاء التراث الموجودة فى بحوث الاتصال التى ظلت موجودة إلى التسعينيات من القرن الماضى وأدت إلى تكرار الانتقادات إلى تصنيف الاتصال إلى لفظى وغير لفظى، ورؤية هذه النظرة على أنها مضللة، فأثناء الاتصال اليومى وخصوصاً الاتصال الشخصى نجد السلوكيات المرئية واللفظية معا ويتم تنسيقها بطرق معينة لتشرى عملية الاتصال، فعندما يتحدث الناس مع بعضهم يحركون رؤوسهم وأجسامهم وأيديهم. ولقد انتقدت مارجريت ميد Margaret Mead بحوث الاتصال غير اللفظى لأنها تهمل الظاهرة اللغوية وقالت إن هناك تعبيرات الوجه التى تعد عالمية وجادلت بأن الأفراد فى الثقافات المختلفة يستقون المعانى من تعبيرات الوجه بربطها فى السياق الذى يحدث فيه الاتصال وقد يتضمن هذا سلوكيات لفظية وغير لفظية^(١).

وعلى الرغم من أننا نؤمن بهذا الاتجاه إلا أن الفصل هنا بين الاتصال اللفظى والاتصال غير اللفظى يفيد الدارسين والباحثين لمعرفة الفرق بين الشكلين المختلفين فقط.

أولاً: الاتصال اللفظى

وبالنسبة للاتصال اللفظى فنود أن نشير إلى أن البشر يستخدمون الرموز أو الكلمات لتدل على أشياء. فقد نذكر كلمة شجرة لتدل على شئ له فروع وأوراق، وقد نستخدم كلمة كرسي لتدل على شئ نجلس عليه، وهنا يجب أن نفرق بين المعنى الاصطلاحي وهو ما ذكرناه والمعنى الدلالى، فكلمة شجرة قد تدل على الخضرة والنهائى ووجودها فى حديقة مثلاً، فالكلمات إذا رموز لأشياء قد تكون ملموسة، وهناك كلمات تدل على معان غير ملموسة كالحب أو السعادة.

وأحياناً يكون المتحدث على درجة كبيرة من اللباقة في الحديث بحيث يستطيع أن يؤثر في المتلقين عن طريق استخدام الكلمات ووضعها في سياقها المناسب.

ويمكننا أن نذكر هنا ضرورة استخدام البيان في الاتصال الشخصي لتحقيق المرسل لأهدافه. فالنشيد الوطني لدولة ما يثير في مواطني الدولة أحاسيس ومشاعر مختلفة قد لا تستثار لدى مواطني دولة أخرى. إن استخدام الألفاظ واستثارها للمعاني أمر هام جداً، فليس المهم كم الكلمات أو الألفاظ التي نستخدمها، ولكن تأثير هذه الألفاظ هو المهم في هذه الحالة.

ونشير هنا إلى ما يذكره القرآن من ثواب للمؤمنين وعقاب للكافرين في آياته التي تحفل بهذه المعاني. ولننظر مثلاً إلى قول الله تعالى في الآيتين (٤٧، ٤٨) من سورة القمر لبيان حال الكافرين يوم القيامة:

" إِنَّ الْمَجْرِمِينَ فِي ضَلَالٍ وَسُعُرٍ * يَوْمَ يُسْحَبُونَ فِي النَّارِ عَلَىٰ وُجُوهِهِمْ ذُقُوا مَسَّ سَقَرٍ "

أما حال المؤمنين فتبينه نفس السورة في الآيتين ٥٤، ٥٥ في قوله تعالى:

" إِنَّ الْمُتَّقِينَ فِي جَنَّاتٍ وَمَهْرٍ * فِي مَقْعَدِ صِدْقٍ عِنْدَ مَلِيكٍ مُّقْتَدِرٍ * "

كما يمكننا أن نشير إلى كيفية تشبيه الله تعالى لأعمال الكفار وكيف يجدونها يوم القيامة بصورة تدعو الناس إلى تجنب العمل السيئ والبعد عنه. يقول الله جل وعلا في الآيتين ٣٩، ٤٠ في سورة النور:

" وَالَّذِينَ كَفَرُوا أَغْمَاهُمْ كَسْرَابٌ بِقِيَعَةٍ يَحْسَبُهُ الظَّمَانُ مَاءً حَتَّىٰ إِذَا جَاءَهُ لَمْ يَجِدْهُ شَيْئًا وَوَجَدَ اللَّهَ عِنْدَهُ فَوَّاهُ حِسَابَهُ وَاللَّهُ سُرِيعُ الْحِسَابِ * أَوْ كَظُلُمَاتٍ فِي بَحْرٍ لُجِّيٍّ يَغْشَاهُ مَوْجٌ مِّنْ فَوْقِهِ مَوْجٌ مِّنْ فَوْقِهِ سَحَابٌ ظُلُمَاتٍ بَعْضُهَا فَوْقَ بَعْضٍ إِذَا أَخْرَجَ يَدَهُ لَمْ يَكَدْ يَرَاهَا وَمَنْ لَمْ يَجْعَلِ اللَّهُ لَهُ نُورًا فَمَا لَهُ مِن نُّورٍ * "

كما نضرب مثلاً آخر بقول الرسول صلى الله عليه وسلم في حديثه الشريف الذي يحث على كفالة اليتيم إذ يقول:-

" أنا وكافل اليتيم في الجنة كهاتين. وأشار صلى الله عليه وسلم بأصبعيه السبابة والوسطى " وهنا يستخدم الرسول الكريم كلا من طرق الاتصال اللفظي وغير اللفظي ليؤكد معناه.

إن أهمية استخدام ألفاظ اللغة في الاتصال كبيرة، ويرى البعض أن اللغة هي أرشيفات التاريخ بمعنى أننا لا يمكن أن نفصل استخدام اللغة عن الثقافة، فاللغة تعد منظمة اتفق عليها أفراد المجتمع كما أنها تعد أهم الأنظمة الرمزية التي يتم تعلمها من الجماعة. ونضرب مثلاً على هذا بكلمة " كلب " وهذا الرمز يشير إلى حيوان أليف له جلد معين وذيل، أما الأحداث والتجارب والأهداف والمشاعر تضيف على هذه الكلمة معان خاصة وهذا ما نعنيه بثقافة الناس، ففي بعض البلاد مثل هونج كونج وكوريا تؤكل الكلاب، أما في الولايات المتحدة تجلس الكلاب مع الأسرة ويتم ملاطفتها، أما في المجتمعات الإسلامية فلا يجوز أن تستخدم الكلاب إلا للصيد وللحراسة، بل ويخشى الناس من الكلاب أن تلحق بهم نجاسة إذا مستهم بلعابها. ويمكننا أن نضرب أمثلة مشابهة على استخدام الثقافات المختلفة للكلمات الآتية: الحرية - الحياة الجنسية - الأمن الاجتماعي - الإيدز - الليبرالية.

بل أن استخدام الناس للغة يختلف من ثقافة لأخرى ففي التراث العربي يعد استخدام الكلمات نوعاً من الفن والبلاغة ويتم استخدام التشبيهات والكنيات ويتم تقييم الشعراء والأدباء أما الثقافة اليابانية فتشجع أقل استخدام لكلمات اللغة كما في مقولة اليابانيين " يكون هلاكك عن طريق لسانك " (١١).

عقبات استخدام الاتصال اللفظي

ويذكر سكوت ماكلين Scott Mclean في كتابه الصادر عام ٢٠٠٥ إن أهم أساسيات الاتصال اللفظي تتمثل في أن اللغة لها قواعد معينة ولا يعنى بها النحو وإنما يعنى بها بعض الأحكام التي تضعها الجماعة لاستخدام ألفاظ معينة، وإن واقعنا يتشكل عن طريق لغتنا وأن اللغة تعد رمزية ويضعها أفراد المجتمع بشكل صارم، وأن اللغة مجردة وتشير لأشياء، وأن اللغة تنظم وتصنف الواقع. إلا أن

سكوت يرى أن هناك بعض العقبات التي تتعلق باستخدام الاتصال اللفظي، فيرى أن استخدام الكلمات المنطوقة ليس مثل استخدام الكلمات المكتوبة فبعض الناس يكتبون بشكل أفضل مما يتكلمون به، وأن اللغة يتحدث بها العامة Slang، فقد يغيرون معناها مثل كلمة باشا في الماضي كانت تستخدم لتصف نعل حذاء السلطان فصار البعض يستخدمها الآن كلقب للتعظيم، كما أن اللغة قد يكون لها لهجات عديدة Jargon، ونضرب مثلاً لهذا بكلمة قاموس وكيف ينطقها أهل الصعيد وبخلاف اللهجة قد تستخدم الكلمة الواحدة في مجالات مختلفة بمعان مختلفة مثل كلمة عملية كيف يستخدمها الجراحون أو اللصوص أو أصحاب العمل التجارى، كما أن اللغة قد تحتوى على كلمات ذات معان جنسية أو عنصرية مثل كلمة حيزبون أو شمطاء أو زنجى، ومن عقبات اللغة أيضاً المحادثات الصغيرة مثل كيف حالك، الحمد لله. فمعانى الكلمات لا تعبر عن الحال وإنما تعبر عن موقف اعتاد الناس عليه، كما أن اللغة بها بعض الكلمات التي صارت تستخدم مثل الكلاشيهات، وبشكل مبتذل Cliches مثل كلمة ماكينة أو موزة أو راندفو، ومن عقبات اللغة أيضاً أنها قد تحتوى على كلمات ذات معان لا توقر الآخرين Profanity مثل لفظة أنت أو تحتوى على كلمات تल्पف التعبير عن شىء قبيح Euphemism مثل لقى فلان ربه بدلاً من مات أو عندما نقول سنذهب إلى الحمام، وأخيراً تعد اللغة ثنائية المعنى وهذا يحدث عندما نستخدم كلمات للتعبير عن أفكار غير سارة ولكن بشكل مقبول اجتماعياً وتجعل المستمع لا يفكر إلا في اتجاه واحد وهو الذى نقصده ونتعمده، ويضرب سكوت مثلاً على ذلك بمقال نشرته مجلة النيوزويك Newsweek عن أن الحكومة الأمريكية سوف تتخذ إجراءات مشددة خاصة بالمعلومات لمنع الإرهاب، أول تفكير للأمريكيين سيكون أن هذا من أجل الأمن القومى لمنع تكرار أحداث مثل أحداث ١١ سبتمبر، ومع هذا فقد يعنى هذا أن الحكومة الأمريكية ستحد بشكل شرعى تعامل الأمريكيين مع الكمبيوتر والمواقع التى يدخلون إليها عبر الإنترنت، وهذا ما يطلق عليه Doublespeak^(١٢).

تحسين مهارات الاتصال اللفظي

يذكر البعض هذه التكنيكات لتحسين الاتصال اللفظي وجعله أكثر فعالية^(١٣).

- ١- تركيز المناقشة أثناء الحديث مع الآخرين على المعلومات المطلوبة.
 - ٢- استخدام الأسئلة ذات النهاية المفتوحة Open-ended Questions لتوسيع نطاق المناقشة.
 - ٣- استخدام الأسئلة ذات النهاية المغلقة Closed-ended Questions للحصول على إجابات محددة.
 - ٤- تشجيع إكمال المتحدث لحديثه عن طريق الاتصال بالعين أو التعبير بها ويشمل هذا الإيماء بالرأس أو الابتسام أو القرب من المتحدث أو عمل إشارات ليعرف المتحدث أننا نستمع إليه. وهذا ما سنتحدث عنه عند الحديث عن الاتصال غير اللفظي.
 - ٥- ذكر الأشياء التي تم فهمها باختصار عندما كنا نستمع.
 - ٦- تلخيص النقاط الرئيسية
- ويذكر سكوت ماكلين Scott MacLean هذه الطرق لتحسين مهارات الاتصال اللفظي^(١٤):

- ١- استمع بفعالية ونشاط إلى المتحدث. ويعنى هذا أن تستمع إلى الشخص الذى يتحدث لا أن تستمع إلى نفسك أو تفكر بشأن استجابتك أو ردك على ما يقال.
- ٢- تأكد من فهمك لما يقال، وهذا عن طريق أسئلة مثل ماذا تقصد بقولك أو هل تعنى بقولك هذا...؟ فهذه الأسئلة تجعلك تتأكد من المعنى الذى يقال. فربما تعتقد أنك وصلت إلى المعنى ولكنك بعد توجيهه مثل هذه الأسئلة تكتشف أنك كنت قد فهمت بطريقة خاطئة، وهذا بالطبع يقلل من سوء الفهم.

- ٣- حدد مصطلحاتك جيداً عندما تتحدث. كأن نقول وأعنى بهذا

المصطلح... وهذا يعنى أن تثق أن مستمعيك يفهمون كلمتك قبل أن تقولها.

٤- استخدم كلمات محددة على أن تكون معروفة لدى معظم المستمعين. كان نقول مثلاً: قرأت الأيام. قصة الدكتور طه حسين. أو شاهدت الجمال الأمريكى وهذا فيلم أنتجته هوليوود.

٥- اعرف الفرق بين الموضوعية Objectivity والذاتية Subjectivity. الموضوعية تعنى الحقائق مجردة بمعنى أن تذكر ما تلاحظه. أما الذاتية فلا تعنى مجرد ذكر الحقائق وإنما تعنى أيضاً تفسيرك ووجهه نظرك فى هذه الحقائق، ونحن نعلم أن الموضوعية أمر صعب، ولكن التفكير النقدى يتطلب القدرة على فهم التفاصيل واتخاذ القرار الصحيح والاتسام بالنظرة الصائبة.

الاتصال غير اللفظى: وظائفه وطرق استخدامه

أما الاتصال غير اللفظى فيعنى كل أنواع الرسائل التى لا يتم التعبير عنها بالكلمات، وإذا كان البعض يرى أن ٩٠٪ من الرسائل التى نستقبلها أو نرسلها نتعامل معها بشكل غير لفظى كما ذكرنا من قبل، فإن تير كوال وميخائيل جامبل Teri Kwar , Michael Gamble يعتقدان أن القنوات اللفظية تنقل أقل من ٣٥٪ من المعنى الاجتماعى للرسالة بينما يصلنا ما يزيد على ٦٥٪ من معنى الرسالة بشكل غير لفظى، ويذكران أن وظائف الاتصال غير اللفظى تتمثل فيما يلى^(١٥):

١- يعزز الاتصال غير اللفظى الرسالة اللفظية أو يتممها، كأن تودع شخصاً وتقول مع السلامة ثم تلوح له بيدك، أو أن تقول كان لطيفاً أن أراك ثم تحتضن هذا الشخص، أو تقول إن طعام العشاء ممتاز وترفع إبهامك.

٢- نفى الرسالة اللفظية، وهنا تناقض الرسالة غير اللفظية الرسالة اللفظية كأن تقول لشخص كنت أود أن ألقى معك وقتاً أطول ثم تنفخ بدمك دلالة على أنك متعجل للذهاب، أو تقول هذه العبارة السابقة وكل لفظة تبتعد

عن الأخرى، أو عندما تقول إنك تحب شخص ما وتتوقف لحظة ثم تكمل
جداً بطريقة تدل أنك تكرهه.

٣- بديل عن الرسالة اللفظية كان تهز رأسك دلالة عن رفض فعل شيء ما أو
تومئ برأسك بالإيجاب عندما تريد أن تبين أنك تقبل فكرة ما أو عندما
تضع إصبعك السبابة على فمك عندما تريد من الطلاب أن يسكتوا في قاعة
المحاضرات. وفي هذه الحالة لا يقوم المتحدث بإرسال رسالة لفظية وإنما
يكتفى بالرسالة غير اللفظية.

٤- التأكيد على بعض الحروف أو المقاطع في الكلمات اللفظية عن طريق النبر
وجعلها أكثر قوة. كأن تركز على كلمة رائع ثم تبتسم عندما تقول شيء رائع
أن أراك أو أن تتحدث بسرعة قد لا تتضح معها بعض الكلمات عندما
تقول إنك غضبان.

٥- تنظيم إيصال الرسالة اللفظية أو التحكم في وقت إرسالها. وهذا يعنى
تنظيم تدفق الرسالة الخاصة بتدفق التفاعل الشخصى، فنحن ننتقل من
نغمة لأخرى أثناء الحديث لنعدل طريقة المحادثة عن طريق الاتصال
بالعين أو الإيماءات أو نغمة الصوت لندل على أننا سنواصل التحدث أو
أننا قد أنهينا كلامنا.

ويذكر تيركوال وميخائيل جامبل الجوانب الآتية للاتصال غير اللفظي:-

١- لغة الجسم: إن دراسة لغة الجسم يطلق عليها Kinesics. ونحن نستخدم
أجسامنا كثيرًا في تفاعلاتنا الشخصية. فعندما نرى شخصًا يمشى بسرعة
قد تصلنا رسالة أنه جاد أو أنه يتعجل الوصول. وهناك من يستخدم اليدين
عند الحديث باستمرار لإيصال أحد المعانى التي يريد أن تصل إلى
المستمعين. بل أن المظهر العام للشخص قد يوحى برسالة معينة، فهناك
من يسير بشكل يوحى بالتواضع وعكسه من يسير في تكبر أو
خيلاء، وهناك فتيات يسرن بطريقة توحى بالخجل على عكس من تسير

وتحاول أن توصل رسالة معينة بأنها على استعداد أن تمشى مع أحد يحاول الحديث معها.

وقد يكون لدينا أحد المعانى بأن الشخص السمين يتسم بالفكاهة وخفة الدم أو أن الشخص القصير يتسم بالمكر في حين يتسم الشخص الطويل بالعبط أو عدم تعقل الأمور بشكل جيد. وهذه السمات الفسيولوجية قد يحاول البعض تغييرها، بأن يرتدى الشخص القصير حذاء بكعب مرتفع، أو يحاول عمل ريجيم معين بالسير على نمط غذائي خاص، وكثيرًا ما نسمع عن الأشخاص الذين يقومون بعمليات جراحية لتكبير الأنف أو الثدي أو فرد الوجه أو شفتي الدهون أو تغيير لون البشرة بغض النظر عن الأخطار التي قد تترتب عليها.

ويمكننا أن نشير فيما يتعلق بلغة الجسم إلى تعبيرات الوجه، فهناك ٨٠ عضلة في الوجه يمكن أن تعطى أكثر من ٧٠٠٠ تعبير مختلف عن السعادة أو الغضب أو السخرية، وهناك أيضًا حركات العينين وما قد تعكسه من تعبيرات تحمل معنى الصدق أو الاستهتار أو الغزل أو الحب أو اليأس، وهناك حركات الحواجب والجبهة والتي قد تعطى العديد من معانى السخرية أو التقليد أو الحزن والعبوس، وهناك حركات الفم وما يمكن أن تحمله من معان عديدة عن طريق الابتسام أو العبوس، وهنا يمكن أن نلاحظ أن التجارب تشير إلى النساء يبتسمن أكثر من الرجال، وقد تحمل الابتسامة العديد من المعانى المختلفة كالمعرفة أو السخرية أو الرضا أو السخط.

وفما يتعلق بلغة الجسم أيضًا لدينا الإيماء gesture بالرأس وطريقة الجلسة أو الوقوف Posture وحركات الكتفين أو هز البطن أو حركات الرجلين. والتي قد تعنى العديد من المعانى.

٢- الملابس واستخدام الأشياء الصناعية artifacts. فنوع الملابس الذى يستخدمه الإنسان قد يعطى رسالة بكونه فلاحًا أو طبيبًا أو من أسرة ثرية أو من أسرة فقيرة، كما قد يعطى رسالة عن حالته النفسية كلبس اللون

الأسود في حالة الحزن أو اللون الأحمر أو الوردى في حالة الحب وهكذا....
إلخ.

أما استخدام الأشياء الصناعية فيشير إلى السيارة التي قد يركبها الشخص وتوحي بمعنى معين عن درجة ثرائه وكذلك الساعات والحلى وما إلى ذلك أو استخدام بعض النساء للعدسات اللاصقة أو استخدام الخواتم أو الحلقات. فتاة تضع حلقة في أنفها قد تعطي رسالة معينة، وفتاة تصبغ وجهها بالماكياج بطريقة صارخة قد توصل رسالة معينة غير فتاة لا تستخدم هذه الوسائل الخاصة بالتجميل، ومن هذه الأشياء الصناعية أيضًا استخدام الوشم Tattoo على أجزاء معينة في الجسم كالكتفين أو البطن أو الجبهة.

٣- استخدام الصوت واللغة الداخلية المتعلقة بالألفاظ. صوت الشخص المرتفع أو المنخفض قد يعطي خلفية عن بيئته وهذا ما يطلق عليه Volume أى درجة علو الصوت أو انخفاضه، وهناك أيضًا ما يطلق عليه المفاتيح الصوتية أو اللفظية للشخص كطريقة نطقه لبعض الحروف وعمل صفير مميز للسین والصاد مثلاً، وهناك أيضًا الأشخاص الذين يستخدمون طبقة صوتية اعتادوا عليها habitual pitch كسمة معينة لحديثهم كالهذوء أو الانفعال أو المبالغة، وهناك الأشخاص الذين يتحدثون ببطء أو بسرعة، وهذا يطلق عليه rate أى معدل السرعة أثناء الحديث. وكذلك استخدام الصمت أو فترات التوقف أو قول آه بطرق مختلفة تدخل هنا. لاشك أن لكل استخدام من هذه الطرق معان مختلفة.

٤- استخدام المسافة. ويعنى هذا القرب أو البعد عن المتحدث، وهذا ما يطلق عليه البعض Proxemics أو دراسة استخدام المسافة في الاتصال. ويلاحظ أن ثقافة المجتمع تؤثر في استخدام المسافة، فهناك مجتمعات ذات ثقافات متصلة تروج للتفاعل أو تعكس الدفاء والقرب، هذه المجتمعات على النقيض من الثقافات التي تحتفظ بمسافة أكبر عند التفاعل. ومن المعروف أن العرب يحبون التفاعل مع بعضهم عن قرب ويجلسون بجوار بعضهم.

ويجدر بنا هنا أن نشير إلى أربعة مفاهيم للمسافة: المسافة الحميمة intimate space حتى ١٨ بوصة بعيدًا عن الشخص الآخر والمسافة الشخصية بين الأفراد personal space وتتراوح بين ١٨ بوصة وأربعة أقدام ، والمسافة الاجتماعية social space وتتراوح بين أربعة أقدام ١٢ قدمًا وتوجد في المواقف الرسمية وأخيرًا المسافة العامة public space وتزيد على ١٢ قدمًا، وتوجد في أثناء الأحاديث العامة في الفصول أو في المحاكم أو المساجد أو الكنائس.

٥- استخدام الألوان. استخدام الألوان قد يوصل رسالة غير لفظية إلى المتلقى. فإذا كان شخص محب يحمل وردة صفراء فقد تعنى الغيرة، وكذلك يعبر اللون الأبيض عن الصفاء أو النقاء، أما اللون الأسود فقد يعبر عن الحزن، في حين يدل اللون الأخضر على النماء والحياة.

٦- استخدام التوقيت **Timing**. إذا اتصل بنا شخص تلفونيا في وقت متأخر فإننا قد نعتقد أن أمرًا طارئًا قد حدث، فإذا كانت مكالمة عادية سنصفه بعدم الذوق لإزعاجنا. وهناك بعض الثقافات التي لا تدرك أهمية الوقت وغالبًا ما يصل الأفراد متأخرين. وفي المواعيد الغرامية يحرص كل طرف على أن يصل قبل الآخر لإظهار اهتمامه بلقاء الطرف الآخر وتسمى الدراسات التي تشير إلى كيفية الاهتمام بالوقت **Chronemics**.

٧- استخدام اللمس **Touch**. يعد استخدام اللمس في الثقافات المختلفة جانبًا هامًا من جوانب الاتصال غير اللفظي. ويسمى اللمس في التفاعل الاتصال **haptics**. ونجد في المجتمعات العربية عندما يلتقى الرجال فإنهم يتصافحون أو يقبلون بعضهم. ويمكننا أن نشير في هذا الصدد إلى الأنواع الآتية:-

أ- اللمس الذي يؤدي وظيفة مهنية عندما يلمس الأستاذ الطالب في الامتحان أو يربت على كتفه، فاللمس هنا يخدم هدفًا وظيفيًا.

ب- اللمس المؤدب اجتماعيًا، عندما يتصافح الناس عند اللقاء أو يقبل الرجال بعضهم عند اللقاء. ويعد هذا اللمس مألوفًا وشائعًا.

ج- لمس الصداقة الذى يتسم بالدفء، مثل لقاء الأصدقاء المقربين بالأحضان.
د- لمس الحب الشديد. فعندما يتلاقى المحبون قد تتلامس الأيدي أو يتعانقون أو يلاطفون بعضهم بشكل يظهر حبه. وهنا تلعب الثقافة دورًا هامًا، ففي المجتمعات الإسلامية تحرم مثل هذه التلامسات قبل الزواج، وتعد من قبيل الزنا، وقد يفقد الشاب ثقته بالفتاة التى تجاربه فى مثل هذه التلامسات على العكس من المجتمعات الغربية التى تبيح هذا.

ه- اللمس فى العلاقات الجنسية. وتخص هذه اللمسات المتزوجين أو المتورطين فى علاقات غير شرعية من أجل الاستشارة الجنسية.

هذه الأنواع الخمسة الخاصة باللمس يذكرها سكوت ماكلين Scott Mclean ويؤكد على أهمية دور البيئة فى إعطاء المعانى المختلفة لكل جانب من جوانب الاتصال غير اللفظى. فالبيئة تلعب دورًا هامًا فى اتصالنا بالآخرين، وتعطى البيئة جوانب إضافية لاستخدام المسافة والتوقيت والألوان وكذلك نوع الأثاث الذى يتم استخدامه فى الحجرات واستخدام الإضاءة ونوعية الموسيقى التى نستمع إليها. كل هذه العناصر تتحد لتكون هذه البيئة التى يحدث فيها الاتصال.

مبادئ الاتصال غير اللفظى

كما يذكر سكوت ماكلين المبادئ الآتية للاتصال غير اللفظى^(١٦).

١- الاتصال غير اللفظى سلس Fluid. فالاتصال غير اللفظى لا يمكن رده ويحدث دائمًا، فعندما تهز كتفيك لتدل على عدم المبالاة فإن هذا يحدث منك باستمرار ولا يمكنك أن ترده أو لا تفعله مرات عديدة فى أثناء اتصالك مع الآخرين، ويحدث هذا بسلاسة أو برشاقة وهذا يعنى أنه من الصعب أن تحدد متى بدأ معك هذا السلوك غير اللفظى ومتى ينتهى.

٢- الاتصال غير اللفظى سريع. ويعنى هذا أنه يحدث بسرعة كأن نلحق النظر إلى من يبدأ معنا الحديث. وكذلك عندما يسألنا شخص ما عن الوقت فإننا نخبره بسرعة، وأحيانًا نعد أيدينا عن الشاى الذى قد يقدمه لنا أحد الأشخاص عندما يكون ساخنًا كرد فعل سريع.

٣- الاتصال غير اللفظي يمكن أن يضيف إلى معنى الاتصال اللفظي أو يستبدله، وهذا قد ذكرناه من قبل من أن الاتصال غير اللفظي قد يكون متممًا أم مكرّرًا أو مستبدلاً أو بديلاً أو مناقضًا للاتصال اللفظي.

٤- الاتصال غير اللفظي يحدث في جميع الثقافات في العالم. وهذا يفسر معنى الابتسامة التي قد نجد لها على وجه السياح عندما نقدم لهم خدمة، أو عندما يرفع شخص ما إبهامه إلى أعلى ليشير إلى تمييز شيء ما.

٥- أحيانًا يكون الاتصال غير اللفظي خاصًا بسياق معين أو موقف معين، وقد يكون محيرًا أو غير مفهوم. فرفع التلميذ يده ليجيب عن سؤال في الفصل يختلف عندما يرفع شخص ما يده عندما تقبض الشرطة عليه.

٦- قد يكون الاتصال غير اللفظي عمديًا أو غير عمدي. فعندما يقود الفرد سيارته وتتوقف أمامه سيارة فجأة قد يدوس على الفرامل أو يصدر صوتًا أو ينير الكشافات الأمامية للسيارة، وقد يفعل هذا أحيانًا بشكل غير عمدي. والضحك في موقف معين قد يكون سلوكًا غير لفظيًا ليدل على شيء ما، وهذا الضحك قد يكون عمديًا أو غير عمدي.

٧- يمكن لرسائل الاتصال غير اللفظي أن تنقل المشاعر والاتجاهات. ولقد أجريت دراسة بينت أن ٩٣٪ من الوقت الذي نتصل فيه بالآخرين نعبّر فيه عن مشاعرنا بشكل غير لفظي مقابل ٧٪ فقط من الوقت الذي ننقل فيه مشاعرنا عن طريق الاتصال اللفظي.

٨- الاتصال غير اللفظي يمكن تصديقه بشكل أكبر من الاتصال اللفظي. فنظرة العين لا تكذب في حين تكذب الألفاظ.

٩- الاتصال غير اللفظي يعد أساسيًا في العلاقات بين الأفراد. فالأزواج على سبيل المثال يتناغمون ويتفاهمون بقليل من الكلمات وكثير من أشكال الاتصال غير اللفظي.

تحسين مهارات الاتصال غير اللفظي

ثم يذكر لنا سكوت ماكلين هذه الوسائل التي تعيننا على تحسين مهارتنا فيما يتعلق بالاتصال غير اللفظي:

١- مراقبة ردود أفعال الآخرين: تظاهر بأنك باحث. حاول أن تفهم ما تراه من هذه الردود بشكل موضوعي، وسيفيدك هذا كثيرًا في أن تثق بالآخرين أو ألا تثق بهم. فهمك للطرق التي يتصل بها الناس بشكل غير لفظي يفيدك كثيرًا في حياتك.

٢- اجعل الآخرين يراقبوا ردود فعلك أو حاول أن تسجلها بكاميرا الفيديو. وهذا سوف يفيدك في معرفة ردود فعلك وتجنب السئ منها إن كنت ترغب في هذا.

٣- ركز على نوع محدد من أنواع الاتصال غير اللفظي. عندما نلاحظ بعض الناس يستخدمون أيديهم فهل يمكن أن يختلف هذا باختلاف العرق أو النوع أو الخلفية الثقافية أو الموقف أو البيئة؟ ومن خلال ملاحظة الآخرين وملاحظة نفسك، ستتعلم كثيرًا عن كيفية استخدام الآخرين للاتصال غير اللفظي وستكون واعياً بسلوكك غير اللفظي.

ويوضح لنا فيكي ريتس وجيمس شتاين Vicki Ritts & James R.Stein أنه ليس من المهم بالنسبة للمدرس أو المحاضر ما يقوله في المحاضرة، ولكن كيفية القول تعد أكثر أهمية، فالرسائل غير اللفظية تعد مكونًا أساسيًا في الاتصال في عملية التدريس، فالمحاضر يجب أن يكون واعياً بالسلوكيات اللفظية في قاعة المحاضرات لأن الوعي بالسلوك غير اللفظي سيساعده في أن يكون متلقيًا أفضل لرسائل الطلاب، ولأنه سيكون مرسلًا أفضل للإشارات التي تعزز عملية التعلم وتحسنها، ولأن شكل اتصاله بالطلاب سيزيد درجة القرب الفسيولوجي الذي يدركه الطلاب بينهم وبين أستاذهم.

ويذكر فيكى وشتاين هذه الطرق لتحسين مهارات المحاضر غير اللفظية^(١٧):

- ١- إجابة استخدام الاتصال بالعين **Eye Contact**. هذا النوع من الاتصال يدل على الاهتمام بالآخرين مما يزيد من مصداقية المحاضر ويزيد من الألفة معه.
- ٢- إجابة استخدام تعبيرات الوجه. فابتسام المحاضر قد يعبر عن السعادة أو الدفء والصداقة والحب والإعجاب بالطلبة وهكذا يتعلمون أكثر.
- ٣- استخدام الإيماءات بشكل جيد وبحيوية. وهكذا لا يشعر الطلبة بالملل. فالمحاضر عندما يتحرك ويقرب من الطلبة لجذب انتباههم، فيسهل هذا من عملية التعلم.
- ٤- تغيير طريقة الوقوف أو الجلوس والحركة المستمرة. ويتم هذا عن طريق المشى بين أذراج الطلبة والاقتراب منهم ومواجهتهم.
- ٥- القرب من الطلاب. وإذا كانت الأعراف الثقافية تحدد مسافة معينة مع الطلاب، إلا أن المحاضر يجب أن يراعى إشارات عدم الراحة إذا شعر الطلاب أنه ينتهك مسافة الطلاب، ويمكن أن يقوم المحاضر بهذا عن طريق هز الرأس أو الرجلين أو النقر على المائدة أو الحملقة المباشرة. ومن المعروف أنه في الكليات ذات الأعداد الكبيرة لا يعد هذا مشكلة كبيرة، وتوجد مسافة كبيرة بين المحاضر والطلاب، ولكن للتغلب على هذا يمكن السير وسط الطلاب، هذا القرب من الطلاب سيزيد من الاتصال بالعين من الطلاب ويزيد فرصتهم في الحديث مع المحاضر.
- ٦- استخدام اللغة الداخلية للألفاظ. ويشمل هذا بعض العناصر الصوتية مثل تنويع طبقة الصوت وطريقة الكلام ورفع الصوت. وهذا حتى لا يمل الطلاب ويزداد انتباههم.
- ٧- استخدام الفكاهة **Humor**، وغالبًا ما ينظر للفكاهة على أنها أداة تعليمية،

ولكنها غالباً لا يتم تشجيعها في المحاضرات في الكليات، مع أن الضحك يخفف التوتر والضغط لكل من الطالب والمحاضر مما يعزز مناخ الود بينهما ويسهل عملية التعلم.

الخلاصة

تناولنا في هذا الفصل بعض الموضوعات التي تعطي خلفية عامة عن الاتصال فأوضحنا أشكال وسائل الاتصال وبعض النماذج التي وضعها باحثو الاتصال لتفسير وتحليل وسائل الاتصال، كما تناولنا مستويات الاتصال وأنماط نظم الاتصال، وأشكال الاتصال المختلفة مع التركيز على الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي، كما عرضنا للعقبات المختلفة التي تواجهنا عند استخدام الاتصال اللفظي، وأوضحنا كيفية تحسين مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي.

مراجع الفصل الأول

- 1- Vivienne Clark , James Baker , Eileen Lewis , *Key Concepts & skills for Media Studies* (London: Hodder & Stoughton , 2003) PP.1-3.
- 2- Warren K.Agee , Phillip H. Ault , Edwin Emery , *Introduction To Mass Communications* , eleventh ed., (New York: Harper Collins College Publishers , 1994) PP.4-19.
- 3- John Vivian , *The Media of Mass Communication* , 4th ed., (Boston: Allyn and Bacon , 1997) PP 7 – 13.
- 4- Ray Eldon Hiebert , Donald F.ungurait & Thomas W.Bohn , *Mass Media: An Introduction to Modern Communications* , (New York: Longman , 1988) PP.2-3.
- 5- Stuart Price , *Communication Studies* (London: Longman , 1996) PP 8-14.
- ٦ - المرجع السابق. ص ٨ - ٩
- 7- John C.Merrill , John lee & Edward Jay Friedlander , *Modern Mass Media* , 2nd ed., (New York: Harper Collins College Publishers , 1994) P.5.
- 8- Bethami A.Dobkin , Roger C.Pace ,*Communication in a Changing World* (Boston: McGraw Hill , 2003) P.14.
- 9- Soundra Hybels & Richard L.weaver , *Communicating Effectively* , 5th ed., (Boston: McGraw Hill ,1998) P.8.
- 10- Stanley E.Jones , Curtis D.Le Baron , Research on the relationship between verbal and nonverbal Communication: Emerging integrations , *Journal of communication* , Vol.52. no.3.

September 2002. PP.499-521.

11- Larry A.Samovar, Richard E.Porter, Understanding Intercultural Communication: An Introduction and Overview , In: Larry A.Samovar, Richard E.Porter (ed.,) ***Intercultural Communication A Reader*** , 10th ed., (Belmont: Wadsworth,2003) PP.14-15.

12- Scott Mclean, ***The Basics of Interpersonal Communication*** (Boston: Pearson Education ,2005) PP.48-64.

١٣ - تم الرجوع إلى هذا الموقع يوم ٢٦ / ٦ / ٢٠٠٩

<http://web.Cba.neu.edu/~ewertheim/interper/commun.htm>

14- Scott Mclean (2005) ***Op.cit.***, PP. 70 -71.

15- Teri Kwal Gamble & Michael Gamble , ***Communication Works*** , 7th ed., (New York: Mc Graw Hill , 2002) PP.145-181.

16- Scott Mclean (2005) ***Op.cit.***, PP.75-91.

17- Vicki Ritts & James R.Stein , ***Six ways to improve your Nonverbal communications***. [on line] Available at:

<http://honolulu.hawaii.edu/intranet/committees/faceDevcom/guidebk/m-files/m.Commu-htm>

تم الدخول إلى هذا الموقع يوم ٣٠ / ٥ / ٢٠٠٩.