د نجـــــــوى فيـــــــــــران

المحاضرة السابعة: الاتصال اللغوي و غير اللغوي

تمهيد: ينظر إلى الاتصال بعدّه ظاهرة اجتماعية وقوّة رابطة لها دورها في تماسك المجتمع وبناء العلاقات الاجتماعية، فهو نسق جماعي يؤثّر بطريقة أو بأخرى في العلاقات المتبادلة بين أعضاء الجماعة المشاركة في عملية الاتصال.

1ـ تعريف الاتصال: يحدّد الاتصال بأنّه: العملية الّتي يتمّ بها نقل المعلومات من مرسل إلى مستقبل، بكيفية تشكّل في حدّ ذاتها حدثًا، وتجعل من الإعلام منتوجًا لهذا الحدث، فهو الميكانيزم الّذي يوجد العلاقات الإنسانية لأنّه قائم على تبادل مشترك للحقائق والأفكار والآراء والاتجاهات، لذا يقوم على التفاعل والتشارك فهو:عملية تفاعل مشتركة بين طرفين (شخصين أو جماعتين أو مجتمعين) لتبادل فكرة أو خبر معيّن عن طريق وسيلة، ولا يقتصر فعل التواصل على الرموز اللغوية فقط، وإنّما يتعدّاها إلى تعابير الوجه، والحركات الجسمية، ونبرة الصوت والكلمات، والكتابات والمطبوعات، وشبكة الانترنت وكلّ ما يشمل آخر ما توصّل إليه من الاكتشافات في التواصل ومن هنا، فالتواصل عملية تفاعل وتبادل للأفكار إمّا بطريقة لفظية(تواصل لغوي)، أو غير لفظية

(تواصل غير لغوي)، وكلاهما يحقّق الوظائف التالية:

1 – وظيفة معرفية تقوم على نقل الرموز العقلية.

2 – وظيفة تأثيرية وجدانية تهدف إلى تمتين العلاقات الإنسانية وتفعيلها لفظيًا أو إشهاريا.

وترتكز الصورة المجرّدة للتواصل على ثلاثة عوامل هي:

1 –الموضوع: وهو الإعلام والإخبار.

2 – الآلية: وتتمثّل في التفاعلات اللفظية وغير اللفظية.

3 – الغائية: الهدف من التواصل ومقصديته البارزة.

وسيتم التركيز على الاتصال غير اللغوي

2ـ تعريف الاتصال غير اللغوي: هو التواصل الّذي لا يعتمد على الكلمة المكتوبة أو المنطوقة، وهو نوع من الاتصال الّذي يعتمد على استخدام رموز غير لفظية كالإشارات المختلفة والإيماءات وحركة الوجه ونظرة العينين...فهو استجابة إنسانية غير

كلامية. وتعدّ أساليب الاتصال غير اللفظية مكملة للاتصال اللغوي والتواصل عمومًا بين البشر ولا يكون بمعزل عن الألفاظ والأصوات، فقد يتضافران معا في حالات كثيرة من أجل تحقيق الإقناع والتأثير، فقد يطغى أحدهما على الآخر في كثير من المناسبات الاجتماعية.

يوظّف التواصل غير اللفظي لأهداف ثلاثة هي: ا **لممارسة** الّتي ترتبط بالنوايا والحالات العاطفية الداخلية وما ينتج عنها من ردّات فعل. و**الإقناع** هو نشاط تلاعبي وأداء متعمّد يعزّز بالاتصال غير اللفظي للتأكيد عليه، ومن أمثلته ما يقوم به العاملون في مجال التسويق التجاري. أمّا الهدف الثالث فهو **التعمية والخداع** والّتي تفسّر اعتمادًا على الهدف المنشود منها فقد تعدّ نشاطًا تحليليا أو تلاعبيا.

3ـ وسائل الاتصال غير اللغوي(حركات الجسد):

لابدّ أن نشير إلى أنّ حركة الجسم ليست مسألة عضوية يستخدمها الإنسان كما شاء، وإنّما هي نظام يتعلّمه الإنسان داخل المجتمع، فلها أنماطها المتعارف عليها داخل الجماعة الاجتماعية الّتي ينتمي إليها الفرد.

أ- الرأس: وهو أهم مكوّن في الاتصال غير اللفظي، وهو حمّال ولدلالات عديدة ودلالاته إما أن تفيء إلى علم الفراسة الّذي يدرس شكل الرأس وملامح الوجه، وإمّا أنّها ترجع إلى حركات لكلّ منها دلالاتها، فمثلًا تحريك الرأس صعودًا ونزولا يدلّ على القبول، أما تحريكه يمينا ويسارًا فهو سمة الرفض. كما يدلّ ميلان الرأس على التعاطف مع المتحدّث، أمّا إذا كان يقترن بابتسامة فيدلّ على الإعجاب والتودّد.

ب-العينان والحاجبان: العين مرآة الروح وانعكاس لما يجيش في النفس من مشاعر، فالأسس الحقيقية للاتصال والتواصل العيني، ففي حالة المتابعة والإثارة تجد حدقة العين مفتوحة، أما إذا كان الفرد غاضبا ستكون مغلقة، وتوجه بصره إلى يمارك أثناء حديثه فذلك يوحي بهدف ما يقوله.

فإذا رفع المتكلّم كلا حاجبيه إلى أعلى فقد تفاجأ بشيء جديد، وإذا قطّب حاجبيه فإنّه يتعجّب منك، ولكنه لا يريد أن يكذّبك، وإذا كرّر تحريكهما فإنّك تمكنت وقتئذ من انبهاره ونيل إعجابه بكلامك.

جـ-الفم :وما يحويه من ابتسامة وضحك فهما من الإشارات المطلوبة في التواصل، ويمكن التمييز بين الابتسامة بقصد المجاملة ودواعي التهذيب، والابتسامة الصادقة الّتي تعبّر عن السعادة والفرح والّتي من بين مظاهرها ظهور التجاعيد حول العينين، أما ضم الشفاه إلى الداخل مع الضغط عليها فدلالة الشعور بالتوتر والقلق، وفتح الفم بدرجة كبيرة قد يشير إلى النعاس والملل أو في بعض الأحيان على الاندهاش وعدم تصديق ما يقال.

د- اليدان: من أقوى أجزاء الجسم تعبيرًا وهي في كثير من الأحيان بديل عن اللسان في الكلام، أمّا راحة اليد المفتوحة للأعلى فتنم على الصدق والصراحة راحة اليد المتجهة نحو الأسفل فتعني القوة والسيطرة.ويشير فرك اليدين إلى عدم الراحة والتوتر.

هـ- الساقان: تعرف دلالاتها من خلال الهيئة الّتي تكون عليها من وقفة وجلسة ومشي ،ففي الوقوف بساقين مضمومتين دلالة على الرسمية والتهذيب، أما الوقوف بساقين مفتوحتين ففيه دلالة على السيطرة والاستعداد مع التنبّه، أما الوقوف بساقين متصلتين فيعطي انطباعا بالانغلاق والتوتر والخجل.

خاتمة: إنّ الاتصال سواء أكان لفظيا باستخدام الأصوات والكلمات، أو غير لفظي بالاعتماد على لغة الجسد يتضافران لتحقيق تفاهم أمثل .