



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد لمين دباغين سطيف

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال



محاضرات مقدمة في مقياس:

تقنيات الاتصال

مقدمة لطلبة السنة الثالثة اتصال وعلاقات عامة

اعداد الدكتورة: بكار أمينة

أستاذ مساعد -ب-

b.amira04@yahoo.com

أُرسلت المحاضرة الخامسة بتاريخ:

السنة الجامعية 2020-2021

المحاضرة رقم 05: تقنيات الاتصال غير اللفظي (تعريف الاتصال غير اللفظي، مزايا الاتصال غير اللفظي، مهلات الاتصال غير اللفظي، فعالية لغة الجسد)

1. تعريف الاتصال غير اللفظي: الجدير بالذكر أن هذا النوع من الاتصالات يعد الأقدم تاريخياً، فقد استخدمته الشعوب منذ ملايين السنين كلغة اتصال وحيده، وهذه الحركات الجسمية المختلفة تعطي دلالات مختلفة عن الرضى وعدم الموافقة واللامبالاة. وفي كثير من الأحيان تتبع وسائل الاتصالات غير الكلامية وسائل الاتصال الكلامية لتعزيز ما يقال وتأكيد.

فهو يعرف على أنه نوع من الاتصال من خلال حركات الجسم أو ما يعرف بلغة الجسد، ومن خلاله يتم نقل المعاني بواسطة حركات الوجه وتعبيراته والإيماءات والانحناءات ووضع الجسم وحركة اليدين واللمس وشكل ومظهر الجسم.

كما يعرفه السالم على أنه: لغة غير لفظية تشمل: الحركات والإيماءات والإشارات والتعبير الصادرة عن أجزاء جسم الإنسان في مواقف مختلفة، وهذه اللغة تحمل دلالات ومعاني رمزية تساعد على التواصل مع الآخرين والتأثير عليهم بطريقة إيجابية أو سلبية.

ويعرف أيضاً على أنه: عملية اجتماعية يقتضي تحقيقها وجود طرفين مرسل ومستقبل، ونشوء تفاعل بينهما ينتج عنه نقل الأفكار والمعلومات أو الاتجاهات أو المشاعر أو تبادل التأثير إزاء محور الاتصال.

حيث تصل نسبة استخدام هذا النوع ما يقارب 90 % من المعاني الخاصة والرسائل التي تتعلق بالأحاسيس والشعور، وأحيانا ما تكون أقوى من الرسائل اللفظية. ويحتوي هذا النوع على كل أنواع الاتصال التي تعتمد على اللغة غير اللفظية، ويسمى أحيانا اللغة الصامتة ويقسم إلى ثلاثة أقسام كالتالي:

- ❖ لغة الإشارة: وهي لغة تتكون من الإشارات البسيطة أو المعقدة تستخدم في الاتصال.
 - ❖ لغة الحركة أو الأفعال: وهي التي تحتوي جميع الحركات التي يقوم بها الإنسان لينقل إلى غيره ما يريد من معاني أو مشاعر كالإيماءات والإيماءات.
 - ❖ لغة الأشياء: وهي التي يقصد بها دون ما سبق من الاتصال، كالملابس والأشياء التاريخية التي تنقلها من زمن إلى آخر، أو تعابير ومدلولات الألوان.
- إذن فمهاراة الاتصال غير اللفظي هي القدرة على إتقان الاتصال بدون كلمات من خلال كل ما يصدر عن الفرد من حركات وإيماءات، أو إشارات أو تعابير وجه أو من خلال المظهر، أو الصوت وتغييراته، سواء كانت إرادية، فطرية أو مكتسبة وتؤثر في عملية الاتصال بين المرسل والمستقبل.

2. مزايا الاتصال غير اللفظي: وتتمثل فيما يلي:

- يعبر عن معلومات وجدانية نفسية، لا يعبر عنها بطريقة لفظية.
- يعطي معلومات متصلة بمضمون الرسالة اللفظية.
- فهو يفيد في تفسير فهم طبيعة العلاقة بين الأطراف المشتركة في العملية الاتصالية.
- الرسائل غير اللفظية تتميز بصدقها، لأنه غالبا لا يمكن التحكم بها.

3. مهارات التواصل والاتصال غير اللفظي: يعتبر الاتصال غير اللفظي من الوسائل المهمة لتوصيل

الرسالة للآخرين من خلال التعبير عنها بسلوك معين غير منطوق، ويصدق هذا التواصل من خلال العديد من القنوات مثل: تعابير الوجه، الإيماءات، والإشارات، وحركات العيون، وحركات الأيدي والأرجل، والهيئة والمسافة، والمظهر والصوت، والدلالات الزمنية والمكانية.

1.3 التعبيرات الصادرة عن الوجه وحركة العيون: يعتبر الوجه أسرع الوسائل التي تنقل المعاني من

المرسل إلى المستقبل، وهي عبارة عن الإشارات والتغيرات التي تحدث للوجه، ويقوم الأفراد بالتواصل من خلالها للتعبير عن أحاسيس ومشاعر معينة مثل: الابتسامة والضحك للتعبير عن الفرح، والعبوس للتعبير عن الحزن والغضب.... وغيرها من التعبيرات التي تظهر مدى التأثر بموقف أو ظرف معين يتعرض له الفرد.

2.3 التعبيرات باستخدام حركات العين: فهي تشمل جمع سلوكيات العين، كإطالة النظر، وتحاشيه، وحركة الرموش، وتعتبر العيون من أكثر أعضاء الجسم التي يستخدمها الأفراد لإرسال إشارات غير لفظية، للتعبير عن الموقف أو نوع العلاقة التي تربط بينهم.

3.3 التعبيرات الناتجة عن المسافة: ويقصد بها المسافة الفاصلة بين الأفراد في الاتصال المباشر، وبين الأفراد والأشياء التي تحيط بهم، وقد تم تقسيم المسافات إلى أربعة أقسام هي: (المسافة الحميمية، المسافة الشخصية، المسافة الاجتماعية، المسافة العامة)، ولكن يجب الأخذ بعين الاعتبار في اختلاف المسافات باختلاف الثقافات، وكذلك باختلاف العمر، والجنس والمكانة الاجتماعية. ولهذا تؤدي المسافة دورا مهما في عملية الاتصال.

4.3 التعبيرات الناتجة عن اللمس: يعتبر اللمس أداة اتصالية مؤثرة، تعبر عن العديد من المشاعر، نلمس بعضنا البعض بأيدينا واللمس أساسي وضروري للحياة فمن دون اللمس نشعر انه غير مرغوب فينا ونشعر بعد الأمان. فالحركات التي تستعمل في الربت على الكتف للتعبير عن الرضا والتشجيع.

5.3 التعبيرات باستخدام الإيماءات: ويقصد بها حركات الجسم، وجميع حركات اليدين والكف والكتف. وقد تكون الإيماءات مؤكدة للاتصال اللفظي أو موضحة له، أو مساعدة للطرف الآخر في فهم مضمون الرسالة أو تكون مشجعة لتحفيز الآخرين. لذا فإن الإشارات والوضعية التي يقوم بها الأفراد أثناء الاتصال من خلال اليدين تزودنا بتفاصيل جوهرية ودقيقة عن الحالة النفسية والانفعالية.

6.3 نبرة الصوت: إن التغيرات في الصوت تنبئ عن الحالة الداخلية للفرد، من حيث الشعور، والتفكير، والسماوات الشخصية. لذلك فإن الصوت له تأثير كبير على اللغة اللفظية في عملية الاتصال. ويكون ذلك من خلال: نبرة أو نغمة الصوت، والتغيير في مقامات الصوت بالارتفاع والانخفاض. وكذلك بعض الوقفات التي تتخلل بعض العبارات، ودرجة الخشونة والليونة ورتابة الصوت على نمط واحد. إن نبرة الصوت هي التي تنقل الإقناع وإن الانفعال الذي تنقله نبرة الصوت أشد وقعا من الانفعال الذي تنقله الكلمات.

4. فعالية لغة الإشارة لدى القائم بالاتصال: ولكي يزيد القائم بالاتصال من فعاليته في استخدام لغة

الإشارة يجب عليه أن يتصف بما يلي:

- أن ينظر في استماعه إلى عيني المتحدث باهتمام.
- أن يقف ويجلس بطريقة جيدة وطبيعية وغير مفتعلة أو مرتبكة أو غريبة.
- أن يحافظ على الهدوء والسكينة عند الاتصال بالآخرين، ويشعرهم بالراحة والرغبة ومواصلة الاتصال.
- أن يكون لبسه دائما نظيف ومرتب، وغير غريب بحيث يفرض الاحترام والتقدير.
- ألا يتشاغل بأي أعمال عندما يتحدث أو يستمع للآخرين.
- أن يستعمل حركات اليد والجسم وملامح الوجه الملائمة للرسالة.
- أن يحافظ دائما على إشرارك المستمع معه في الحديث.
- أن يستعمل نبرات صوته بشكل واضح وواثق وبعيدا عن العدائية.
- أن يحتفظ دائما بالبشاشة والابتسامة.
- أن يستعمل المسافة بفعالية، فيعرف متى يقترب ويتعد.

ان لغة الجسد الإيجابية تتسم بالقوة، كما أن الرسائل السلبية غير الشفهية التي يبعث بها الفرد للآخرين عادة ما تكون مفرطة القوة، وتأخذ اتجاهها معاكسا لما يريد المرسل، لذلك يجب ان ننتبه لما يلي:

- الدخول المتردد: لا تجر قدميك أو تنسلل الى القاعة، بل تحرك مباشرة كما لو أن هناك هدف تسعى اليه
- النظرات المنسدلة: لا تجعل نظراتك منسدلة أو مكتئبة، ابدأ المخاطبة بالعيون.
- امالة الذقن الى الأسفل: ان هذه الطريقة لا تؤدي الى استحالة ممارسة لغة التخاطب بالعين فقط، بل تؤدي أيضا الى أن يكون الشخص في وضع دفاعي.
- مصافحة الأيدي ببرود: وهي تعني قلة الاهتمام بالشخص الآخر، خاصة في السياسة.

- سحق الأيدي عند المصافحة: علينا ان ننتبه الى شدة السحق عند المصافحة فقد تشير الى القوة أو لضعف في أحيان أخرى.
 - التملل: ويدخل ضمنه التثاؤب الذي يجعل الطرف الآخر يشعر بالعصبية وعدم الراحة.
 - التتهد: ان التتهد يدق ناقوس الإنذار وهو يعني أن الموقف سوف يخيم عليه اليأس.
 - عض الشفة: وهي إشارة على القلق.
 - فرك مؤخرة الرأس أو العنق: وهذه ايماءة تنقل الإحباط ونفاذ الصبر.
 - تضيق العينين: ايماءة سلبية قوية وتعني عدم الموافقة والاستياء أو الغضب، أما غمض العينين نهائيا فتعني الحيرة.
 - رفع الحاجبين: عدم تصديق الطرف الآخر.
 - النظر الى الآخر من فوق قمة النظارة: وهذه أيضا تعني عدم التصديق.
 - تقاطع اليدين أمام الصدر: ان هذا الوضع الشائع هو رسالة قوية للتحدي وانغلاق التفكير، وكلما كان تقاطع اليدين قويا والى أعلى كانت درجة العدوانية في الرسالة أعلى
 - فرك العينين والأذنين أو جانب الأنف: كل هذه الايماءات تعني الشك وعدم الثقة بالذات، وهي ايماءات يمكن أن تدمر أي رسالة.
- بالعودة الى تعبيرات الوجه، فان الوجه يعتبر أكثر أجزاء الجسم وضوحا وتعبيرا عن العواطف والمشاعر وأكثرها في نقل المعاني، كما أنه أكثر الأجزاء صعوبة في فهم التعبيرات التي تصدر عنه، ويقول أحد خبراء الاتصال أن الوجه قادر على أن يعرب عن 250.000 تعبير مختلف ويمكن القول إن هناك على الأقل ستة أنواع من العواطف التي يمكن التعبير عنها باستخدام الوجه وهي التعبير عن السعادة والغضب، الدهشة والحزن والاشمئزاز والخوف.

والناس ثلاثة أصناف بالنسبة للتعبيرات الوجهية:

- وجوه بطبعها منفتحة ومبتسمة.
- وجوه محايدة يمكن أن تتحول من ابتسامة الى نظرة حارة وحادة.
- وجوه جادة وحادة سواء اعتقدوا بأنهم يبتسمون أو لا يبتسمون.

ونجد أن العينين من أهم أدوات التعبير، فعندما نتحدث أو نسمع الى حديث...عادة وطوال الوقت ننظر الى وجه الشخص الآخر ونركز على العيون...وهذا الاتصال عن طريق العيون يجعل أثر الاتصال يتعمق أكثر ويصبح ذا مغزى أعظم، ويشير الباحثون الى أن حركة العين والاتصال البصري قد تكون مفيدة في العديد من المجالات منها:

- التفكير والتأمل.
- الفهم والاستيعاب.
- رغبة المستقبل في الاستجابة.
- الميل العاطفي للطرف الآخر.

ويستخدم الأفراد البصر والتركيز على العينين في حالة الرغبة في الحصول على استرجاع المعلومات ومعرفة ردود الفعل لدى الآخرين، وكذلك للأعراب على الاهتمام واستمرارية الاتصال بين الطرفين والرغبة في المشاركة وتزداد درجة تركيز العينين بين طرفي الاتصال، كلما كانت المسافة بينهما أكثر، كما يستخدم تركيز العينين كوسيلة لإثارة القلق في الطرف الآخر.

وعليه فان العيون من الأدوات الاستراتيجية في نقل الرسائل والمعاني غير اللفظية. أما عن حركة الرأس فهناك ثلاث وضعيات أساسية، الأولى هي وضعية الرأس المرفوع، وهي الوضعية التي يتخذها شخص له موقف حيادي مما يسمع، والثانية عندما يميل الرأس الى جانب ما، فانه يظهر أن اهتماما نما، وثالثا عندما يكون الرأس منخفض، فانه يشير الى أن الموقف سلبي، بحيث أن مجموعات التقييم النقدي يقوم بها عادة الرأس المنخفض.

ونجد بعض الحركات التي تحمل معان أخرى كإدارة الرأس نحو اليمين من دون تحويل النظر عن الاتجاه الأول، تتم عن شخصية اقتحاميه، أي كفاحية بالتعريف، انها حركة تدل على أن الشخص مستعد للاستماتة دفاعا عن وجهة نظره، في حين عندما يحتضن الفرد قبضة يده اليسرى بكفه اليمنى على شكل دائرة مقفلة فهذا يدل على أن الشخص فعال، واقعي عملي، يتصرف بطريقة محترمة، وهو أيضا أقل عفوية من الشخص الذي يحتضن القبضة اليمنى بالكف اليسرى، وهو بالتالي أكثر استعدادا للنقد والتحليل، لذلك من الصعب إقناعه.

وفي العادة فإن تكرار لمس الأنف، الأذن، الفم، أو تغطية الفم، تعني أن الشخص الذي أمامك يكذب، وغير صحيح أن الكاذب لا يستطيع التطلع في عين الآخرين، بل على الأرجح فإن عينه ممكن أن تتسمر في عيون المقابل بطريقة غير طبيعية، أو قد يتنقل بنظراته بطريقة سريعة وعدائية، أيضا فإن الكاذب قد يؤشر بسبابته كثيرا وذلك كتتنفيس عن غضبه الداخلي لأنه قد كشف، وأفضل مثال لذلك هو شهادة بيل كلينتون بشأن مونيكا لوينسكي، والصور أسفل يوضحان تغطية كلينتون لفمه، وملامسة أنفه، والتي يمكن رصد كذبه بوضوح أكثر.



وبالنسبة الى العيون فهي عالم بحد ذاتها، فإلى جانب قدرتها على التعبير عن الحزن والفرح الشديد بالبكاء، يمكنها إرسال رسائل احتقار أو إعجاب، صد أو دعوة، ترهيب أو ترحيب... الخ كما أن لكل حركة، ولكل اتجاه في النظرة معنى، فإن كانت النظرات تتجه إلى اليسار فاحتمالات كذب الشخص تزيد (الصورة أسفل) كذلك عندما نقوم بأقران النظرة بحركة الجفون والحاجبين نحصل على قراءة أكثر تشعبا للشخص.

- 1- Richard Nordquist (3-2-2018), "Body Language in the Communication Process" ، 1- www.thoughtco.com, Retrieved 2-4-2020.
- 2- Joseph Hindy, "Top 20 Body Language Indicators" ،www.lifehack.org, Retrieved 2-4-2020.
- 3- Christian Jarrett, "The 4 Ways You Can Use Body Language To Influence Success" ، www.99u.adobe.com, Retrieved 17-4-2020.

