

## المحاضرة الثالثة

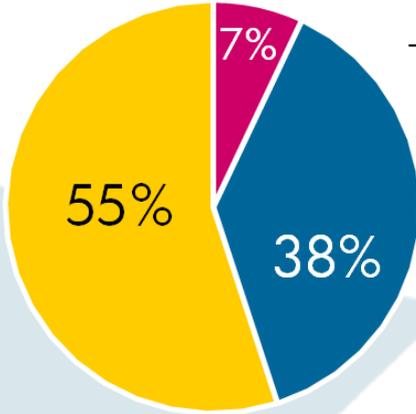
### التواصل اللفظي وغير اللفظي

#### Verbal and Non Verbal Communication

#### المطلب الأول: أنواع التواصل

##### Types of communication

نحن نتواصل بأكثر بكثير من كلماتنا، ففي الاتصالات وجها لوجه كلماتنا ليست سوى جزء من الرسالة، حيث يؤكد العالم (البرت مهارابيان) أن (93%) من عملية إيصال المعنى في الاتصال تتم بطريقة غير كلامية. فأكثر من نصف المعلومات التي نرسلها إلى الآخرين هي عبر الاتصال غير اللفظي، فبينما نميل إلى التركيز على ما نقوله، فإن الاتصال غير اللفظي هو الذي يثبت أنه هام في نقل رسالتنا.



Dr. Albert Mehrabian's 7-38-55% Rule

#### Elements of Personal Communication

- 7% spoken words
- 38% voice, tone
- 55% body language

غالباً ما يقول المرء شيئاً ما ولكنه يصدر شيئاً مختلفاً كلياً من خلال التجويد الصوتي ولغة الجسد، فإن هذه الإشارات المختلطة إجبار المتلقي على الاختيار بين الأجزاء اللفظية وغير اللفظية للرسالة، ففي معظم الأحيان يختار المتلقي الجوانب غير اللفظية!

عندما تكون الرسالة مختلطة للغاية، على سبيل المثال، الجمع بين كلمات المديح مع لغة الجسم التي تنقل الإزعاج، أو كلمات النقد المقترنة بوجه مبتهج ومبتسم؛ يمكن أن تكون النتيجة خلق التوتر وعدم الثقة. يستشعر المتلقي أن المرسل يخفي شيئاً ما.

#### المطلب الثاني: التواصل غير اللفظي

##### Non - verbal communication

يتألف التواصل غير اللفظي من الرسائل التي ننقلها باستخدام نغمتنا للصوت وتعابير الوجه والإيماءات والجسد اللغة (على سبيل المثال الوضعية) والرموز على نحو متزايد مثل الوجوه المبتسمة.

### حيث يشمل التواصل غير اللفظي:

- نبرة الصوت
- تعابير الوجه ونظرة العين
- الموقف والحركات
- الفضاء الشخصي والمسافة
- المظهر الشخصي

لغة الجسد

Body language

### أولاً: نبرة الصوت

#### Tone of voice

تتضمن النغمة الحجم الذي تستخدمه ومستوى ونوع العاطفة المتبادلة التي تقوم بإيصالها والتأكيد الذي وضعته على الكلمات التي تختارها. لاحظ أن معنى الجملة يتغير كل مرة ولو كانت الكلمات هي نفسها

أنا سرقت الدجاجة!

أنا سرقت الدجاجة

نفس الكلمات في الجملتين السابقتين لكن اختلاف نبرة الصوت تعطي معنيين مختلفين، ففي الحالة الأولى هو يستنكر اتهامه بالسرقة، أما

في الجملة الثانية هو يعتبر بقبامته بالسرقة!

حيث ممكن أن تحتوي الجملة نفسها على معانٍ متعددة استناداً إلى الكلمة التي يتم التأكيد عليها. ينطوي التركيز على كلمة معينة على معلومات إضافية متبوعة بما تقول الكلمات.

ثانياً: لغة الجسد

### Body language

لغة الجسد تتضمن أي شيء نقوم به بجسدينا إلى جانب التحدث، تتضمن كما ذكرنا تعابير، الوجه ونظرة العين، والموقف والحركات، والفضاء الشخصي والمسافة، والمظهر الشخصي.

#### 1- تعابير الوجه ونظرة العين

### Facial Expressions and Eye Gaze

توفر تعبيرات الوجه مصدرًا غنيًا للمعلومات غير اللفظية، خاصةً في نقل المشاعر، ففي بعض الأحيان يمكن توصيل المشاعر بوضوح، على سبيل المثال، يمكن أن يشير التعبير المرتبك للطلاب إلى الحاجة إلى الاستمرار في شرح، وقد يبرهن الابتسام والإيماء أنهم لقد فهموا، وعليك أن تكون على مستوى أكثر دهاء حيث يمكن أن يأتي عبوس من صدادع وليس من صعوبة في الفهم.

فكر في كيف يمكن أن يكون من الصعب التعامل مع شخص يرتدي نظارة شمسية ، على سبيل المثال! ممكن أن يشير الاتصال بالعين إلى المشاركة أو الشراكة مع المتحدث و نقص الاتصال الكامل بالعين يمكن أن يشير إلى الانفصال ، والعصبية أو أن الشخص يخفي شيئاً ما، كما أنه كثيراً ما يتجنب الأشخاص الاتصال المباشر بالعين إذا كانوا غير مرتاحين مع الشخص الذي يتحدثون إليه، أو إذا وجدوا أن هذا الموضوع صعب أو محرج. وتعتبر لغة العين من أقدم القراءات التي عرفت قديماً قبل أن تعرف لغة الجسد، لذلك عندما يتكلم مع شخص انظر في عينيه وتابع اتجاه نظراته وحجم حدقة العيين لتفهم حديثه بوضوح وسهولة، في حاله المتابعة والإثارة تجد أن حدقة العين مفتوحة، أما عندما يكون الإنسان غاضباً تكون مغلقة.

## 2- الموقف والحركات

### Posture and Gestures

الطريقة التي تجلس أو تقف وفقها يمكن أن تنقل موقفك أو مشاعرك حول ما تقوم أو تفكر به.

• ممكن أن يشير الوضع الهابط إلى اليأس أو الملل

• قد يبدي الموقف المريح أن يكون الشخص هادئاً وغير متوتر

فمثلاً تحول فقط قليلاً من مكتبك، مع الحفاظ على القلم في متناول اليد وتجنب الاتصال بالعين ستصل الفكرة إلى الزميل الذي قاطعك «بأنك مشغول»!

### بعض دلالات لغة الجسد

- لمس الأنف أو العين أو الأذن مؤشرات على أن الشخص يتحدث بمعلومات غير صحيحة.
- إسناد الوجه على اليد، مع وضع السبابة على الخد مؤشر على أن الشخص يحلل الكلام الذي يستمع إليه تحليلاً نقدياً.
- تغطية الفم من خلال وضع اليد عليه مؤشر على أن الشخص يحاول منع كلام من الظهور، بمعنى يريد أن يصرح لكنه متردد.
- سحب ياقة الثوب مؤشر على أن الشخص غير مرتاح لما يستمع إليه ، لأن الكلام قد يكون محرج له..
- استخدام السبابة في الشرح ، أو التقديم... مؤشر على أن مستخدمها، يمارس: تهديداً، واتهاماً.
- وضع الخد أو الذقن على قبضة اليد مؤشر على أن الشخص: في حالة من الضجر والملل والشروع الذهني.
- الموقف الدفاعي، (تكتيف اليدين) وهو مؤشر على: عدم الاتفاق أو القبول.
- الوقوف على قدم واحدة، مع تماسك الأيدي مؤشر على الارتياح التام للمقابل.

### 3- الفضاء الشخصي والمسافة

#### *Personal Space & Distance*

لدينا جميعا مساحة من الفضاء حولنا نعتبرها ملكًا لنا ، ونميل إلى الشعور بعدم الارتياح عند اختراق هذا الفضاء، حيث يعتمد مدى انسحاب الناس من الفضاء الشخصي أو التعدي عليه، على العديد من العوامل بما في ذلك الثقافة والشخصية والعمر والجنس والوضع والهيمنة. فإن الذين يقومون بإنشاء مسافة كبيرة عند التواصل معنا ، فإننا نميل إلى اعتبارهم أقل ودية وتفهم .. حيث يتحكم الشخص صاحب الحالة الأعلى في التفاعل بشكل عام في مستوى المسافة ودرجة المقاربة.

#### 4- المظهر الشخصي

#### *Personal Appearance*

هذا يلعب دورا هاما في تحديد كيفية تفسيره وفهم الرسالة التي تم إرسالها او استقبالها، وقد أظهرت الأبحاث أنه كلما يقدم الشخص نفسه بجاذبية أكثر، سيكون لديهم المزيد من المزايا في معظم جوانب الحياة.

وتجدر الإشارة إلى أنه يجب الحذر حيث يمكن أن تختلف أيضًا الإشارات غير اللفظية بشكل كبير من ثقافة لثقافة.

مثال: إيماءة يد أمريكية تعني "OK" على سبيل المثال، سوف ينظر إليها على أنها فاضحة في بعض دول أمريكا الجنوبية، كما أنه قد يفهم منها في البلاد العربية التهديد والوعيد!!

كن حذرا! وراعي ثقافة الآخر

المطلب الثالث: التواصل اللفظي

#### **Verbal communication**

هو في الواقع العنصر الأقل أهمية في التواصل وجهاً لوجه، فإن اختيار كلماتنا بعناية هو طريقة لتعزيز رسالتنا، لكن يجب أن نتذكر أنها ليست أهم جزء!

مدرس المقرر: د. عبدالله سمير موسان