المحاضرة الخامسة: أنماط الاتصال (الاتصال غير اللفظي).

من بين اشكال الاتصال التي سيتم التطرق اليها في هذه المحاضرة نجد ما يسمى بالاتصال غير اللفظي والذي يعد من بين أهم انماط التواصل الذي يعتمد على الحركات، الإيماءات، وتعابير الوجه بدلا من الكلمات. فهو لغة صامتة لكنها معبرة، تعكس المشاعر والمواقف بطرق قد تكون أصدق من التعبير اللفظي ومن خلاله يستطيع المرسل إيصال رسالته بوضوح، حتى في غياب اللغة اللفظية.

1-الاتصال غير اللفظي:

يتصل الافراد ببعضهم البعض في أحيان كثيرة بدون كلمات منطوقة أو مكتوبة وذلك بواسطة الايماءات وتعابير الوجه والمظهر العام وهذا ما يسمى بالاتصال غير اللفظي فالكثير من مضامين الرسائل اللفظية يتم نقلها وادراكها من خلال الرموز غير اللفظية في السياق الاتصالي.

هنا يؤكد بيردويستل R.BIRDWHISTELL (1970) أن 75% من المعنى المستوحى من المواجهات الاجتماعية مع الاخرين غالبا ما يكون نتيجة لدور المتغيرات غير اللفظية في العملية الاتصالية، وما نسبته 35 %فقط من المعنى يتم ادراكه بواسطة الكلمات.(الطويرقي، 1997،ص79)

كما تظهر الدراسات أن الاتصال غير اللفظي يمكن أن يساهم في تحسين فعالية القيادة في المؤسسات. على سبيل المثال، يقترح أزار أن القادة الذين يستخدمون تعبيرات غير لفظية مثل النزاهة والتعاطف يمكنهم تعزيز الثقة والتلاحم داخل الفرق، مما يعزز من مرونة الفريق في أوقات الأزمات .(Azhar ,2024)

2- خصائص الاتصال غير اللفظي:

هذا الاتصال:

- يعتمد على اصدار الإشارات والايماءات والحركات.
- يعتمد غالبا على حاسة البصر.
- يستخدم رموزا واشارات ذات معنى.
- غير خاضع لقواعد اللغة.

- عالمي الاستخدام رغم اختلاف اللغات واللهجات كالابتسام والخجل.
- أشد تاثيرا من التواصل اللفظي.
- يتمتع بدرجة عالية من الصدق.
- يصدر غالبا بشكل عفوي.
- يعتمد على الاختصار والسرعة.

3-وظائف الاتصال غير اللفظي:

للتواصل غير اللفظي وظائف ظاهرة ومعروفة. إذ تعج ثقافات العالم بكثير من الإشارات والإيماءات والتعبيرات المعبرة عن رسائل مقتضبة للترحيب والتوديع والرفض أو التأييد. ومن وظائفه الجوهرية بالتحديد:

- تنظيم التفاعل حيث يساعد التواصل غير اللفظي في تنظيم المحادثة بسلاسة وفرض الاحترام المتبادل، حيث تؤثر مدة الحديث، وتبادل النظرات، والإيماءات، ونبرة الصوت في إدارة الحوار. عند الإطالة في الحديث، قد يصرف المستمع نظره، بينما يشير التواصل البصري إلى انتقال الدور بين المتحدثين فحدوث تغيرات في مستوى الصوت والإيماءات تسهل تبادل الأدوار فتعزز وضوح التفاعل وتناسقه بين الأطراف المتحاورة.
- الإمداد بالمعلومات المساهمة في عمليتي الترميز وفك الرموز الزيادة مستوى الوضوح في المعلومة.
- تحديد طبيعة العلاقة المشتركة بين الطرفين.
- الضبط الاجتماعي وإدارة الانطباعات (الدخيل الله، 2014، ص70)

4-مهارات الاتصال غير اللفظي:

تعتبر تعبيرات الوجه وحركات الجسم أدوات فعالة في التفاعل داخل بيئات العمل الأكاديمية، حيث يمكن أن تلعب دورًا مهمًا في تقديم الملاحظات وتوجيه الطلاب بشكل فعال. كما يمكن أن تؤثر العوامل الاجتماعية، مثل الوضع الاقتصادي للطلاب، على استخدام هذه الإشارات (Ghafar & Ali, 2023).

على الرغم من فوائد الاتصال غير اللفظي، هناك تحديات مرتبطة بفهمه وتفسيره. يمكن أن يحدث سوء فهم في الإشارات غير اللفظية بسبب اختلاف الثقافات أو حتى السياقات الاجتماعية، مما قد

يؤدي إلى تفسيرات خاطئة ويعوق الاتصال الفعّال. يُفيد هاشمي وواعد أن الإشارات غير اللفظية تمثل أسلوبًا آخر للتواصل، قد يكون مفقودًا في بعض السياقات الثقافية.(Hashmi & Waheed, 2020)

بالإضافة إلى ذلك، يمكن لعوامل مثل التوتر والقلق أن تؤثر سلبًا على قدرة الأفراد على استخدام مهارات الاتصال غير اللفظي بشكل فعّال، مما قد يؤثر على العلاقات المهنية والشخصية (Jung et al., 2023). ففي بعض الأوساط، قد يؤدي عدم الوعي بوجود هذه الإشارات أو عدم القدرة على استخدامها بشكل مناسب إلى فقدان الثقة في التواصل.

في بيئات التعليم، يُعتبر الاتصال غير اللفظي ضروريًا لضمان فعالية العملية التعليمية. ففهم التعبيرات غير اللفظية في الفصول الدراسية يعزز تجربة التعلم، حيث يمكّن الأسرة التعليمية من تقييم استجابة الطلاب وتوجيه الملاحظات بشكل مباشر.(Diadori, 2024)

4- أوجه التشابه والاختلاف بين التواصل اللفظي وغير اللفظي:

كما سبق عرضه في المحاضرة فإن الاتصال اللفظي وغير اللفظي عنصرين أساسيين في عملية التواصل الإنساني، حيث يكمل كل منهما الآخر في نقل المعاني والمشاعر. فالاتصال اللفظي يتيح التعبير الدقيق والواضح من خلال الكلمات المنطوقة والمكتوبة، مما يجعله أساسا في التعليم، العمل، والإعلام. أما الاتصال غير اللفظي، فيشمل الإشارات، تعابير الوجه، ولغة الجسد، وهو ضروري لتعزيز الفهم العاطفي، وبناء الثقة، والتواصل في الحالات التي لا تستخدم فيها اللغة، مثل المواقف العفوية أو بين الأفراد من ثقافات مختلفة. لذا، فإن الجمع بين هذين النوعين يعزز فعالية التواصل، ويجعل الرسائل أكثر وضوحا وتأثيرا وفيما يلي سيتم عرض أهم أوجه التشابه والاختلاف بين هذين النمطين:

أ- أوجه التشابه:

الجدول رقم (): يوضح أوجه الاختلاف بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي.(الهاشمي،2007، ص76)

الاتصال غير اللفظي	الاتصال اللفظي
1-من إنتاج الإنسان.	1- من إنتاج الإنسان.

2-يستخدم رموزًا على شكل إشارات وحركات.	2-يستخدم رموزًا على شكل كلمات منطوقة ومكتوبة.
3-يستخدم رموزًا لها معانٍ.	3-يستخدم رموزًا لها معانٍ.

ب/ أوجه الاختلاف:

الجدول رقم (): **يوضح أوجه الاختلاف بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي.(الهاشمي،2007، ص77)**

الاتصال غير اللفظي	الاتصال اللفظي
1- تتحكم ضرورات أو عوامل بيولوجية في الاتصال غير اللفظي.	**1**- تتحكم قواعد اللغة في الاتصال اللفظي.
2-لغة الاتصال غير اللفظي عالمية، فالابتسامة مثلاً تعني نفس الشيء لكل الناس في العام، ولكن هناك بعض الرموز يختلف معناها من ثقافة إلى أخرى.	**2**-الاتصال اللفظي مقصور على ثقافة واحدة ويحمل معاني محددة للحماية الداخلية.
3-يتم تعلم الاتصال غير اللفظي في مرحلة متقدمة أو مبكرة من الحياة بعد الولادة مباشرة عن طريق التنشئة الاجتماعية، فالطفل يتعلم الإشارات مثل الابتسامة والعبوس قبل أن يتكلم أو يكتب، فالاتصال غير اللفظي يسبق الاتصال اللفظي في عملية التنشئة الاجتماعية.	**3**- يتحقق تعلم الاتصال اللفظي في مرحلة متأخرة من الحياة عن طريق التنشئة الاجتماعية، فالطفل يتعلم الكلام والكتابة بعد أن يكون قد تعلم لغة الإشارات أولاً، أي أن الاتصال اللفظي يأتي بعد الاتصال غير اللفظي.
4-يعتقد البعض من العلماء، بأن الاتصال غير اللفظي مفعم بالعواطف أو يمكن أن يناشد العواطف بكثرة فهو أصدق تعبيرًا عن المشاعر والأفكار من الاتصال اللفظي.	**4**-يعتقد عدد كبير من العلماء، بأن الاتصال اللفظي يمكن أن يناشد العواطف.