

الأتصال غير اللفظي : العملية التي يتم من خلالها تبادل الافكار والانطباعات بين الافراد بدون استخدام الكلمات

خصائص الإتصال غير اللفظي :

- يعتمد على اصدار الإشارات والايماءات والحركات الجسدية
- يعتمد غالباً على حاسة البصر
- غير خاضع لقواعد اللغة
- يكتسب في مراحل مبكرة من النمو
- أكثر قوة وتأثيراً ويتمتع بدرجة عالية من الصدق
- يمكن من خلاله التعبير عن أشكال يصعب فهمها بالكلمات
- يصدر غالباً بطريقة عفوية
- قلة الأزعاج والضجيج الناتج عنه

كيفية استخدام الإتصال غير اللفظي :

1. استخدام لغة الجسد بصورة إرادية مقصودة وهي الأكثر استخدام في معظم الثقافات والدول
 - قبضة اليد محكمة (توحى بالتهديد)
 - وضع الأصبع على الفم (يعني وقف الكلام والصمت)
 - اليد أو الأصبع المرفوع (يعني الرغبة في الحديث أو الاستئذان للتحدث)
2. استخدام لغة الجسد بصورة لا إرادية غير مقصودة
 - اتساع حدقة (تعني الاهتمام أ والدهشة)
 - رفع الكتفين (تعني التوتر)
 - إمالة الرأس (تعني الإنتباه أثناء الحديث)
3. طرق تحسين الإتصال غير اللفظي (لغة الجسد)
 - انتبه لطريقة المشي ووضعية الوقوف
 - انتبه الى حدة الصوت ونبراته
 - اهتم بالنظباع الأول الذي تكونه
 - اختر مسافه مناسبة بينك وبين الطرف المقابل
 - إستخدم التواصل البصري طبقاً للعادة السائدة
 - محاولة توزيع النظرات على الحضور وعدم التركيز في إتجاه واحد

لغة الجسد تمثل في تواصلها ٥٥% من معنى الرسالة المراد توصيلها عن طريق حركات الجسم وسائل الإتصال عن طريق لغة الجسد :

- العيون : من خلال حركاتها وإتجاهاتها وكيفية نظراتها
- تعبيرات الوجه : مثل الابتسام وتقطيب الجبين او الاشاحة بالوجه وحركات الحاجبين
- حركات اعضاء الجسم ك أليدين والكفين والرأس والكتفين
- الرأس : من خلال حركة الرأس ووظيفته
- حركة الفكين والشفافة
- وضعية الجسم كامل أثناء الوقوف والمشي والجلسة
- المسافة الفاصلة بين المرسل والمستقبل
- اليدين : عن طريق التلامس ووضع اليدين
- الساقين : وضعيتها وحركتها

انظر للصورة بالاسفل لمعرفة دلالات الجسم

م	السلوك غير اللفظي	دلالاته العلمية
1	الابتسام	الارتياح أو الرضا أو الطمأنينة
2	قضم أو عض الشفاة	العصبية أو الغضب أو الضيق
3	رفع الحواجب	المفاجأة أو عدم التصديق أو الدهشة
4	رفع الحاجبين مع ابتسامة مصطنعة	التهكم أو السخرية
5	تضييق العينين	عدم الموافقة أو الشعور السلبي
6	تغميض العينين	تقييم سلبي
7	اتساع حدقة العين	الإنبهار والدهشة والتعجب
8	فرك العين	الشك
9	تجنب تلاقي الأعين	البرود أو الهروب أو اللامبالاة أو العصبية
10	الانحناء قليلا للأمام	الاهتمام أو العناية
11	الاستقامة والاعتدال في الجلسة	الثقة بالنفس
12	المشي منتصب القامة أو السريع	الثقة
13	التربيت على الكتف	الموافقة أو الطمأنينة أو التشجيع أو الصداقة
14	تربيع اليدين على الصدر	حالة دفاعية
15	اليد على الخد	التفكير
16	الكتابة وتسجيل النقاط	الإهتمام

اصناف اوجه الأفراد بناء على عملية الاتصال :

- وجوه منفتحة : التي يغلب عليها الابتسام معظم الوقت " بشوشة تشجع على التواصل وتبعث على الارتياح" يعد هذا الوجه افضل الوجوه في عملية التواصل
- وجوه محايدة : التي تتحول من الانفتاح الى الجدية بسهولة وسرعة " تراه مبتسم ثم فجأه يتحول الى عبوس " هذا الوجه محير في التعامل معه
- وجوه جادة : وهي الوجوه التي تبدو للأخرين بصورة جادة دائماً سواء كان الموقف يبعث على الابتسام أو الجدية وسواء كانت حالتهم النفسية سعيدة أو غير ذلك وهذا الوجه صعب في التعامل معه وذلك لصعوبه فهم حالتهم النفسية عند التواصل معهم

العين هي أكبر مفاتيح الشخصية التي تدل بشكل حقيقي على ما يدور في عقل المتحدث ومدى صدقه --: مثال

- طول مدة النظر : دليل على الاهتمام ومؤشر على التقبل
- عمق النظر : دليل على التفحص والتدقيق
- مساحة المنطقة المنظوره : دليل على النظرة الكلية أو الجزئية

المسافات بين طرفي الاتصال تلعب دور مهم في بدء العلاقة واستمرارها فهي تعبر عن طيفية التواصل معي الآخرين من خلال المسافة التي تضعها بينك وبين الطرف المقابل وايضا الطريقة التي تضع فيها الأثاث في بيتك العلاقة المكانية : هي الكيفية التي تتواصل بها الآخرين من خلال المساحة المحيطة

تقسيم المسافات :

- المنطقة الحميمة : هي المنطقة الملاصقة للفرد وهي ملكية خاصة يعمل الفرد على حمايتها ولا يسمح بالدخول اليها الا المقربون " ك الوالدين , الزوجه , الزوجه , الأبناء "
- المنطقة الشخصية : هي المنطقة القريبه من الفرد والتي يسمح فيها بتواجد اشخاص مقربين وبينهم علاقه كبيره وتربطهم علاقات اجتماعية .
- المنطقة الاجتماعية : هي المنطقة التي نسمح فيها بدخول من نتعامل معهم يوميا بحكم الظروف الحياتية .
- المنطقة العامة : هي المنطقة التي نجعلها بيننا وبين من لانعرفهم من عامة الناس .

الأجندة المخفية : هي مناورات دفاعية يستخدمها الإنسان عندما لا يشعر بالرضى عن نفسه , فهي تحمية من الرفض عبر

خلق انطباع إيجابي

انواع الأجندة المخفية :

1. انا طيب : محاولة اظهار صورتك للآخرين أنك طيب وحساس وتهتم بهم
2. انا طيب , أما أنت فلا : تتبع من أحساس الفرد بأنه أفضل من الآخرين
3. أنت طيب , أما انا فلا : تتبع من الأحساس بالدونية من الآخرين والنقص
4. أنا عاجز , وأنا أعاني : تتبع من احساس الشخص بأنه ضحية ومضطهد
5. انا بريء : تستخدم في حالة التبريرات والأعذار عن حدوث المشكلات , ويريد الشخص التخلص من المسؤولية
6. انا ضعيف : تستخدم عندما يريد الشخص تفادي الأذى من الآخرين , وعندما يريد من الآخرين أن يساعده
7. أنا قوي : يستخدمها الضعيف ليخفي ضعفه وليظهر للآخرين أنه غير ذلك , خشية رفضهم وتشككهم في قدراته

التحليل التبادلي

يمتلك الإنسان ثلاثة أنواع من الذات في نفس الوقت ويتصرف بناء عليها في المواقف المختلفة من الحياه اليومية وهي :

1. الذات الوالديه : هي الصورة الذهنيه التي تمثل الوالد في صورته القوي والمسيطر
2. الذات الطفوليه : هي مجموعه من الصفات والتصرفات التي تشكل تكوين وحياة الطفل
3. الذات الراشده : هي الجزء الحاكم الذي يوازن بين الذات الطفوليه من حيث الرغبات , والذات الوالديه من حيث الأوامر