

Communication Skills

Second Semester

2015-2016

الوحدة الثالثة

مهارات الاتصال المتقدمة



مفهوم الاتصال غير اللفظي

Nonverbal Communication

الاتصال غير اللفظي

يقصد بالاتصال غير اللفظي ذلك الإتصال الذي لا يعتمد على إصدار أو إستخدام الأصوات في العملية الإتصالية ولكن يعتمد على حركات الجسد وما يصاحبها من رموز اتصالية.



ويمكن تعريفه ايضا على أنه : العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والآراء والإنطباعات بين الأفراد بدون استخدام الكلمات أو الألفاظ .

خصائص الاتصال غير اللفظي

- ❖ غير خاضع لقواعد اللغة فهو عالمي الإستخدام رغم اختلاف اللغات واللهجات، كالاتسام والخوف والخجل.
- ❖ يكتسب في مراحل مبكرة من النمو الإنساني، فقد يولد الطفل باكيا أو مبتسما.
- ❖ يصدر غالبا بطريقة عفوية دون أن يحتاج إلى قدر كبير من التفكير.
- ❖ يمكن من خلاله التعبير عن أشكال يصعب وصفها بالكلمات.
- ❖ يعتمد على اصدار الإشارات والإيماءات والحركات الجسدية.

خصائص الإتصال غير اللفظي

- ❖ أكثر قوة تأثيرا على المستقبل من الإتصال اللفظي ، لذا يتمتع بدرجة عالية من الصدق.
- ❖ يعتمد غالبا على حاسة البصر ويستخدم رموز و اشارات ذات معنى
- ❖ قلة الإزعاج والضجيج الناتج عنه، مقارنة بالإتصال اللفظي الذي يعتمد على إصدار الأصوات.

الفرق بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي

الاتصال غير اللفظي	الاتصال اللفظي
تتحكم في عوامل بيولوجية	تتحكم فيه قواعد اللغة
عالمي الفهم مهما اختلفت الثقافات	يقتصر فهمه على ثقافة واحدة
يحمل معاني متعددة رغم وحدة الحركات	يحمل معاني محددة للكلمات التي تقال
يتعلم في مراحل مبكرة من الميلاد والنمو	يتعلم في مراحل متأخرة من النمو
يتعلم بطريقة فطرية	يتعلم عن طريق التنشئة الاجتماعية
مليء ومفعم بالعواطف الإنسانية	يناشد العواطف الإنسانية
أصدق في التعبير عن المشاعر والأفكار	قد يخطئ في التعبير عن المشاعر والأفكار
يعتمد على حاسة البصر وحاسة اللمس	يعتمد على حاسة السمع والنطق باللسان

كيفية استخدام الاتصال غير اللفظي

يستخدم الإنسان الاتصال غير اللفظي سواء باستخدام لغة الجسد أو التواصل الرمزي عند التواصل مع الآخرين بإحدى صورتين، إما بشكل إرادي مقصود أو بشكل غير إرادي، حيث تصدر منه الحركات الجسدية بطريقة لا إرادية وذلك كما يلي:

1- استخدام لغة الجسد بصورة إرادية مقصودة: حيث تكون هي الأكثر استخداما في معظم الثقافات والدول ، وأمثلة على ذلك :

*وضع الأصبع على الفم، ويعني وقف الكلام والصمت * قبضة اليد المحكمة، والتي توحى بالتهديد

2- استخدام لغة الجسد بصورة لا إرادية غير مقصودة : حيث تظهر بعض الإشارات أو الحركات اللاإرادية وأمثلة على ذلك :

* اتساع حدقة العين، وتعني الاهتمام أو الدهشة * رفع الكتفين، ويعني التوتر

لغة الجسد



انتبه للغة الجسد عند تواصلك مع الآخر

طرق تحسين الإتصال غير لفظي (لغة الجسد)

يمكن تحسين عملية الإتصال غير اللفظي من خلال التدريب على ما يلي:

- ❖ انتبه لطريقة المشي ووضعية الوقوف.
- ❖ اختر مسافة مناسبة بينك وبين الطرف المقابل.
- ❖ اهتم بالانطباع الأول الذي تكونه.
- ❖ انتبه إلى حدة الصوت ونبراته.
- ❖ استخدام التواصل البصري طبقاً للعادات السائدة.
- ❖ محاولة توزيع النظرات على الحضور وعدم تركيز النظر في إتجاه واحد.

لغة الجسد

▶ لا يستطيع الإنسان التوقف عن التواصل مع الآخرين. فعادة ما يقوم الإنسان بالتواصل من دون أن ينطق بأي كلمة، فعندما تبتسم يعلم الناس بسعادتك، وعندما تتجهم يشعر الناس بغضبك وانزعاجك، وعندما تتهدد يعلم الناس بضجرك وتوترك. فمن المهم فهم الطريقة التي يتواصل فيها الإنسان من خلال حركات الجسد، حيث يتم إيصال أكثر من 55 % من معنى الرسالة المراد توصيلها من خلال حركات الجسم.

▶ سوف نتناول في هذا الجزء لغة الجسد من خلال:

✓ الإتصال عن طريق حركات الجسد مثل تعابير الوجه والإيماءات ووضعيات الجسم،

✓ والإتصال عن طريق العلاقة المكانية مثل المسافة الفاصلة بين أطراف عملية الإتصال وذلك كما يلي:

وسائل الإتصال غير اللفظي المستخدمة في لغة الجسد

- ❖ **التعبيرات الوجهية:** كالاتسامات وتقطيب الجبين أو الإشاحة بالوجه وحركة الحاجبين.
- ❖ **العيون:** من خلال حركتها واتجاه وكيفية نظراتها.
- ❖ **حركات أعضاء الجسم** كالبيدين والكفين والرأس والكتفين.
- ❖ **الرأس:** وذلك من خلال حركة الرأس ووضعيتها.
- ❖ حركة الفكين والشفاه.
- ❖ وضعية الجسم بأكمله أثناء الوقوف او المشية أو الجلسة.
- ❖ المسافة الفاصلة بين كل من المرسل والمستقبل.
- ❖ **الأيدي:** وذلك عن طريق التلامس بالأيدي ووضع اليدين.
- ❖ **الساقين:** وذلك من خلال وضعيتهما وحركتهما.



تداخل لغة الجسد مع بعضها البعض لتعطي اكثر من معنى continued

يوضح الجدول التالي بعض السلوكيات غير اللفظية ومدلولاتها العلمية في عملية الإتصال:

م	السلوك غير اللفظي	دلالاته العلمية
1	الابتسام	الارتياح او الرضا او الطمأنينة
2	رفع الحواجب	عدم التصديق او الدهشة
3	رفع الحاجبين مع ابتسامة مصطنعة	التهمك او السخرية
4	تضييق العينين	عدم الموافقة او الشعور السلبي
5	تغميض العينين	تقييم سلبي
6	فرك العين	الشك
7	اليد على الخد	التفكير

أنواع حركات الجسد المستخدمة في الإتصال غير اللفظي continued

*يمكن تقسيم أوجه الأفراد بناء على عملية الإتصال إلى الأصناف التالية:

1- **وجوه منفتحة:** وهي الوجوه التي يغلب عليها الابتسامات في معظم الأوقات

2- **وجوه محايدة:** وهي الوجوه التي يمكن أن تتحول من الإنفتاح إلى الجدية بسهولة وسرعة.

3- **وجوه جادة:** وهي الوجوه التي تبدو للآخرين بصورة جادة دائما، سواء كان الموقف الإتصالي يبعث على الابتسامات أو الجدية .



الوجوه المنفتحة



الوجوه المحايدة



الوجوه الجادة

شكل يبين تعابير الواجه ومعانيها

• كما تشمل تعابير الوجه تعابير أجزاء الوجه المختلفة ومنها ما يلي:

تعبيرات الأعين: هي التعبيرات أو العادات التي تنتج عن الحركات التي تصاحب الأعين أثناء عملية الإتصال.

* من وسائل تأثير العين بين طرفي عملية الإتصال ما يلي:

- ▶ **طول مدة النظرة:** إذ هي دليل على الاهتمام، ومؤشر على التقبل.
- ▶ **عمق النظرة:** فهي دليل على التفحص والتدقيق.
- ▶ **مساحة المنطقة المنظورة:** فهي دليل على النظرة الكلية أو النظرة الجزئية.

العلاقة المكانية

العلاقة المكانية :

يقصد بالعلاقات المكانية المسافة التي تحيط بالشخص والتي يمكن اعتبارها من ضمن تكوينه الشخصي أو إمتدادا لتكوينه الجسدي، وهي تسمى بالحيز الشخصي للفرد .

وتلعب المسافة الفاصلة بين طرفي الإتصال دورا مهما في بدء علاقة إتصالية واستمرارها، أو في إنهاء عملية الإتصال بين طرفي الإتصال، وايضا في نوع عملية الإتصال .

* يمكن تقسيم المسافات الفاصلة بين الأفراد في عملية الإتصال حسب القرب والبعد بين طرفي الإتصال إلى ما يلي:

1- المنطقة الحميمة: المنطقة المكانية القريبة والملاصقة للفرد، وتعد من أهم المناطق المكانية للإنسان ، وأمثلة على ذلك :

* الزوج أو الزوجة.

* الأبناء

* الوالدين

العلاقة المكانية

Continued

2- المنطقة الشخصية: المنطقة المكانية القريبة من الانسان وتلي المنطقة الحميمة، والتي نسمح فيها بتواجد أشخاص مقربين وعلى علاقة كبيرة معهم

* الأقارب كالعم والخال وبنائهم * والأصدقاء المقربين

3- المنطقة الاجتماعية: المنطقة المكانية التي تكون مع الذين نتعامل معهم يوميا بحكم الظروف الحياتية اليومية واحتياجاتنا ومن الأمثلة على ذلك :

* البائعين والسائقين * رجل البريد

4- المنطقة العامة: المنطقة المكانية الأكثر المناطق الشخصية اتساعا، وتشمل المسافة التي نجعلها بيننا وبين من لا نعرفهم أو الأشخاص في الاجتماعات العامة.

عادة ما تستخدم في التجمعات غير الرسمية مثل تحدث المعلم لطلابه واجتماع صاحب العمل بموظفيه.

المنطقة
العامّة

المنطقة
الإجتماعية

المنطقة
الشخصية

المنطقة
الحميمية

شكل يبين المسافات الفاصلة في العلاقات المكانية

الأجندة المخفية

يحاول الإنسان في كثير من الأحيان الظهور بمظهر معين أو عدم التصريح بشيء من أسرارهِ وإخفاء معنى حقيقي عن الآخرين، فيعمل على التعبير بكلمات مختلفة أو يظهر بمظهر مغاير ليعطي للآخرين صورة وإنطباع غير الحقيقي.

فالأجندات المخفية قد تمثل نوع من المناورات الدفاعية الممتازة التي يحاول بها الفرد إخفاء معلومات حقيقية لا يريد إيضاحها ، كما تفيد الأجندة المخفية في تحسين صورة الفرد إذا كان لا يرضى عن صورته الواقعية أو كانت في وضع سيء، فهي تحمي الفرد من احتمال الرفض من الآخرين بتكوين انطباع إيجابي لدى الآخرين وتأكيد قيمة الفرد الاجتماعية.



كل منا يحاول أن يظهر بأفضل صورة أمام الآخرين

الأجندة المخفية continued

• من صور استخدام الأجندات المخفية الأكثر شيوعا ما يلي:

- ▶ التجميل في انتقاء الالفاظ والعبارات.
- ▶ ارتداء ملابس باهظة الثمن.
- ▶ الحللي والجواهر وأدوات التجميل.
- ▶ العطور وانواعها وماركاتها.
- ▶ طريقة الجلوس والوقوف.
- ▶ قصات الشعر وتسريحته.
- ▶ نوع وموديل السيارة.
- ▶ أنواع الديكور المستخدم.

أنواع الأجنـدات المخفية

* الأولى ، أنا طيب

وفيها يظهر الفرد بمظهر جيد ويريد إظهار هذه الصورة للآخرين، فتظهر مزاياه من كل قصة يسردها أو كل موقف يمر به ، فيخبر الآخرين بممتلكاته و ثرواته وقواه الداخلية.

من الأمثلة على رسائل هذه الأجنـدة:

* أنا غني

* أنا ناجح

* أنا صادق

الآثار السلبية لهذه الأجنـدة :

- * الشعور بالملل والضجر بسبب سماع نفس القمصن باستمرار .
- * تدفع الناس للابتعاد عنك لانهم لا يعرفون شخصيتك الا من خلال القمصن المروية

أنواع الأجنـدات المخفية

continued

* الثانية ، أنا طيب، أما أنت فلا

تتبع هذه الأجنـدة من إحساس الفرد بأنه أفضل من الآخرين وان الآخرين جميعهم أقل منه شأنًا

مثال : أنا دائماً أقوم بمساعدة الآخرين وأقوم بأداء واجباتي على أكمل وجه ولكني لا أجد من يساعدني عندما أحتاج إلى ذلك، فتبدو من هذه الصورة أنك طيب وأن الآخرين أشرار.

الآثار السلبية لهذه الأجنـدة : تنفر أصدقائك وأفراد عائلتك منك وتشعرهم بالتهديد المستمر من تعليقاتك وملاحظاتك السلبية.

* الثالثة ، أنت طيب أما أنا فلا

هذه الاجنده تتبع من الإحساس بالدونية من الآخرين أو النقص، فيشعر الفرد أن الناس جميعهم أفضل منه وفي وضع أحسن من وضعه.

أنواع الأجنـدات المخفية continued

من الأمثلة على ذلك :

* الإطراء والمدح والثناء والثناء الذي تقدمه للآخرين بصفة دائمة، والإعجاب الشديد بالآخرين أحياناً، وقد يعني ذلك مقارنة نفسك بشكل سلبي مع الآخرين مثل أن تقول: أتمنى لو كانت لدي شجاعتك وحنكتك، أو لو كنت في مثل وضعك .

تستخدم هذه الأجنـدة كوسيلة للدفاع عن نفسك وتجنب غضب أو سخط الآخرين عليك، حيث لا يستطيع الآخرون الغضب على شخص لا يتوقف عن انتقاد ولوم نفسه.

* الرابعة، أنا عاجز، وأنا أعاني

تمثل أجنـدة الشخص الضحية، فالقصص التي تسردها تركز على الاضطهاد والمعاناة التي تمر فيها في حياتك، وان الآخرين دائماً ينتقصون حقك ويؤذونك.

أنواع الأجنـدات المخفية continued

مثال : لا تسألني عن المعاناة التي أمر بها، فأنا لست مسؤول عما يحدث“. وهنا تكثر في كلماته عبارات التشكي ويقول دائماً هم من فعلوا ولست أنا، اسأل رؤسائي لا تسألني.

* الخامسة، أنا برئ

تستخدم هذه الأجنـدة في حالة التبريرات والأعذار عند حدوث مشكلات ويريد الفرد التخلص من المسؤولية التي يمكن أن تقع عليه.

* السادسة، أنا ضعيف

تستخدم هذه الأجنـدة عندما يريد الشخص من الآخرين أن يساعده، والهدف الرئيسي من هذه الأجنـدة هو تفادي الأذى الذي يمكن أن يقع عليه وطلب المساعدة من الآخرين، فيسرد القصص التي تتحدث عن الجروح والظلم والغرض هو إخبار الآخرين أنك بحاجة للحماية والمساعدة، وعلى ذلك فإنك تتحدث بصوت هادئ ضعيف وتبين مواطن الضعف والتقصير في شخصيتك لتستميل عطف الآخرين ومساعدتهم.

أنواع الأجنـدات المخفية continued

* السابعة، أنا قوي

هذه الأجنـدة يستخدمها الفرد الضعيف أحياناً ليظهر للآخرين أنه غير ذلك، فيركز من خلال هذه الأجنـدة على سرد الانجازات الحالية والمجهود الكبير الذي يبذله.

مثال : سرد جدول الأعمال التي قام بها ويحاول إبهار الآخرين بالانجازات والأعمال الحالية.

* الثامنة، أنا أعرف كل شيء

هذه الأجنـدة يستخدمها الفرد من أجل إظهار مواهب لديه في جذب الآخرين، فيميل من يستخدم هذه الأجنـدة إلى إلقاء المحاضرات، وإعطاء الدروس والنصح للآخرين باستمرار.

التحليل التبادلي

. **التحليل التبادلي:** هي وسيلة مبسطة لدراسة التفاعل الإنساني من خلال دراسة حالة الإنسان الذاتية خلال الحوار وتحليل أثرها على طبيعة الحوار.

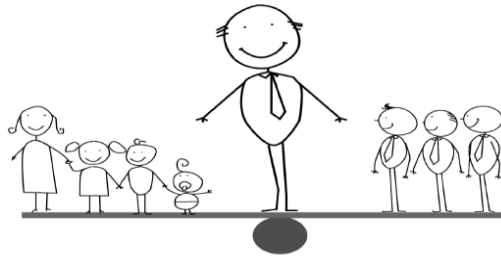
وتبدأ العلاقة بين الأفراد من خلال اللقاء الشخصي بينهما، فهو يعد بمثابة المثير الذي يحفز التفاعل المشترك بينهما وبداية سلسلة من التفاعلات الأخرى المستمرة. فالانطلاقة في التحليل التبادلي تبدأ بلقاء شخصين لبعضهم البعض، حيث سيقوم أحدهم بالتحدث إلى الطرف الآخر (وهو ما يسمى بحافز التبادل)، وسيقوم الطرف المقابل بالتجاوب مع الحوار (وهو ما يسمى بالرد على التبادل). ويسمى الشخص البادئ بالتبادل بالعميل ويسمى الطرف المقابل بالمستجيب، وبالتالي فإن العلاقة تسير بين العميل والمستجيب في صورة تبادلية.

التحليل التبادلي

* الحالات الثلاث للذات الإنسانية :

1- الذات الوالدية: تتشكل الذات الوالدية داخل الفرد من خلال الخبرات الشخصية التي مر بها الفرد منذ طفولته، وما تلقاه من ضغوط والدية أثناء تربيته الأولى، وتتمثل أهمية القواعد الوالدية في أنها توفر المعلومات اللازمة لتسيير الفرد بنجاح، فقد يمنحوك تعليمات عن كيفية مصافحة الآخرين، وكيف تأكل طعامك وغيرها الكثير .

❖ **تميز الذات الوالدية:** وتتضح الذات الوالدية ونوعها عند حديث الشخص مع الآخرين من خلال الكلمات والعبارات التي تتداول أثناء الحديث، فعادة ما تكون كلمات الفرد في هذه الحالة تستخدم تعابير مثل ”دائماً“، ”أبداً“، ”توقف“، ”لا تفعل ذلك“، وهكذا من مجموعة العبارات الأمرة أو التوجيهية أو عبارات الأحكام أو العبارات الحازمة، للطرف الآخر، وهو من السهل ملاحظته في الحديث ومعرفة ما إذا كان الفرد يتحدث بالذات الوالدية أم غيره من انواع الذات الأخرى.



التحليل التبادلي continued

2- **الذات الطفولية:** تتمثل الذات الطفولية داخل الإنسان في مجموعة من الصفات والتصرفات التي تشكل تكوين وحياة الطفل، وتتميز مرحلة الطفولة بالبحث عن الجديد وحب الاستطلاع.

تميز وتتضح الذات الطفولية في الحديث مع الإنسان بكل سهولة عندما نلاحظ نطق بعض الكلمات التي تدل على المشاعر الفياضة يصعب التحكم فيها أثناء الحديث، ومما تجدر الإشارة إليه أن الذات الطفولية تقوى في كل من مرحلة الطفولة ومرحلة الشيخوخة، حيث تتمتع المرحلتين بالمشاعر الفياضة والجياشة والتي تتصرف بتلقائية.



التحليل التبادلي continued

3- **الذات الراشدة:** تمثل الذات الراشدة داخل الانسان الجزء الحاكم الذي يوازن بين الذات الطفولية من حيث الرغبات، والذات الوالدية من حيث الأوامر، فهي الجزء الداخلي من ذات الانسان الذي يقوم بمحاولة الموازنة بين المشاعر الجياشة والاحتياجات المهمة للذات الطفولية، وبين مجموعة التعليمات والأوامر والقواعد النابعة من الذات الوالدية.

* تمييز وتوضح الذات الراشدة في حديث الفرد عندما نلاحظ نطق كلمات تحمل معاني جياشة ولكنها في مواقف محددة وليست في كل المواقف، أو نطق كلمات تحمل معاني التحكم في المشاعر والرغبات بالإضافة إلى النصح والإرشاد.

مثل «إننا نستطيع زيادة» أو «يمكن التحكم في» أو «ينبغي أن» ، «هذا أفضل شيء». فهذه العبارات تجمع بين رغبات الطفولة من جانب، وقواعد وتحكم الوالد من جانب آخر



Thank You and Good Luck

