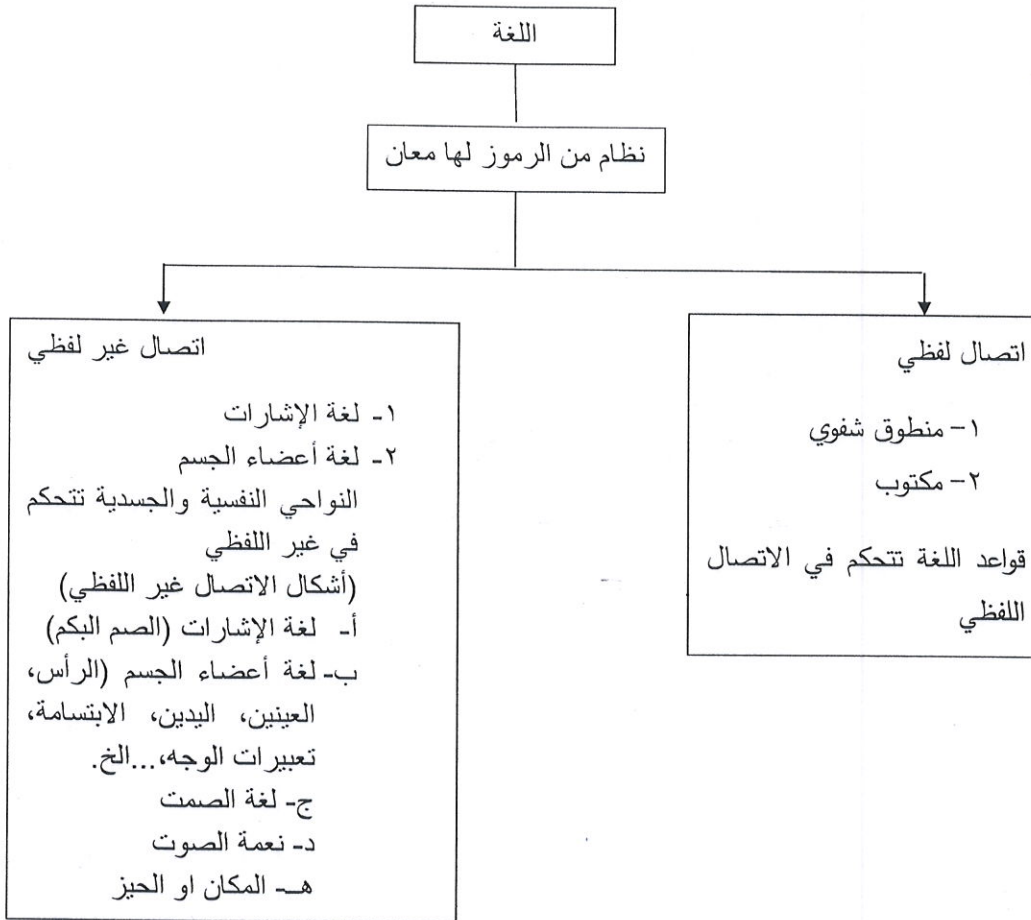


المحاضرة العاشرة: أشكال الاتصال الإنساني Human Communication

الاتصال الإنساني اتصال لغوي: فاللغة هي أداة الاتصال وعبرة عن نظام من الرموز symbols Codes لها معان أعطاه إياه الإنسان. والرمز هو الشيء الذي يمثل أو يرمز إلى شيء آخر. والكلمة عبارة عن رمز يمثل فكرة أو شيئاً في الواقع. وقد تكون هذه الرموز على شكل أحرف أو أرقام أو ألوان أو زوايا أو خطوط أو كلمات أو إشارات Sign أو لغة أعضاء الجسم -Body Language gesture-. فضلاً عن إعلام الدول هي عبارة عن رموز لدولها بما تحويه من ألوان وإشارات وأشكال تعبر عن طبيعة بلدانها، ويتفق علماء النفس المحدثون على أن الرموز اللغوية هي أرقى أنواع الرموز وأقدرها على نقل المدركات من مجال الغموض اللاشعوري إلى حيز الوضوح الشعوري، واللغة في نظرهم مجموعة الرموز التي تنتقل المعاني من إبهام الأحاسيس إلى نور الفكر.

شكل (٣)

يوضح الاتصال اللغوي



أوجه التشابه والاختلاف بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي

أولاً- أوجه التشابه بينهما.

أ- من إنتاج الإنسان

ب- يستخدمان الرموز في اللفظي الكلمات المنطوقة والمكتوبة، وفي

غير اللفظي الإشارات والحركات.

ج- يستخدمان رموزاً لها معان.

ثانياً- أوجه الاختلاف بينهما

١- في اللفظي تتحكم قواعد اللغة في الاتصال، في غير اللفظي تتحكم عوامل بيولوجية.

٢- في اللفظي (مقصود على ثقافة واحدة ويحمل معاني محددة للجماعة الداخلية، في غير اللفظي لغة الاتصال لغة عالمية مثلاً قد تعني الابتسامة لكل الناس في العالم الشيء نفسه، لكن هناك بعض الرموز يختلف معناها من ثقافة إلى أخرى.

٣- نتعلم الاتصال اللفظي في مرحلة متأخرة في عملية التنشئة الاجتماعية، فالطفل يتعلم الكلام والكتابة بعد أن يكون قد تعلم لغة الإشارات أولاً. بمعنى أن الاتصال اللفظي يأتي بعد الاتصال غير اللفظي، فالطفل يتعلم في طفولته المبكرة من خلال التنشئة الاجتماعية الإشارات مثل الابتسامة والعبوس قبل أن يتكلم أو يكتب.

٤- يعتقد عدد كبير من العلماء بأن الاتصال اللفظي يمكن أن يناشد العواطف، بينما الاتصال غير اللفظي مفعم بالعواطف أو يناشدها بقوة، بوصفه أصدق تعبيراً عن المشاعر والأفكار من الاتصال اللفظي.

الجمع بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي

١- في التعبير عن مشاعرنا وأفكارنا بقوة نستخدم الاتصال اللفظي وغير اللفظي.

٢- قد يكمل الاتصال غير اللفظي الاتصال اللفظي، مثال قد يسألك أحد الناس عن كيفية الوصول إلى مكان ما فترشده بالكلمات، فإن لم يفهم تقوم

برسم خارطة للطريق أو تستخدم الإشارات باليد لتعبر عن الاتجاهات من يمين أو شمال..

٣- في بعض الأحيان يحل الاتصال غير اللفظي محل الاتصال اللفظي أو يستبدل به. فالصم والبكم من الناس غالباً ما يعتمدون على لغة إشارة الصم والبكم في الاتصال مع المجتمع. وفي الشفرة العسكرية تستخدم الإشارات والرموز عوضاً عن الكلمات للحفاظ على الأسرار العسكرية. ومن دواعي الاحترام في بعض الثقافات أن يبقى الشخص صامتاً في حضرة الآخرين. فالصمت قد يعني الاحترام أو الرضى أو الخجل أو الرفض.

٤- قد يرافق الاتصال اللفظي غير اللفظي. فنحن نتكلم ونؤشر بأيدينا أو رؤوسنا أو أعيننا في الوقت نفسه وكذلك تعليمات استخدام الأجهزة المختلفة تحمل لغة مكتوبة ورموزاً وإشارات لطرق تشغيلها أو استخدامها أو مخاطرها.

٥- أن استخدام الاتصال اللفظي وغير اللفظي معاً يساعدنا في إعادة الرسالة الاتصالية أو تكرارها. فالمعلم في غرفة الصف يتكلم ويكتب على اللوح ويؤشر بيديه وعينه ليعبر عن أفكاره ومشاعره لإفهام التلاميذ. بوصفه يعيد ويكرر الرسالة الاتصالية مرة بشكل مكتوب وثالثة بشكل إشارات أو حركات.

٦- في بعض الأحيان نرى الاتصال اللفظي يناقض الاتصال غير اللفظي. مثال ذلك "فقد ترى شخصاً يرتجف من الخوف" فنقول له "لم أنت خائف؟" فيرد عليك "أنا لست خائفاً". فهنا تناقض بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي. لذا فإن الاتصال غير اللفظي أصدق وأقوى تعبيراً عن مشاعرنا وأفكارنا بوصفه نتاج عمليات أو تفاعلات بيولوجية في الجسم، فنحن نستخدم الاتصال غير اللفظي بعض الأحيان دون وعي منا بأننا نستخدمه.

خلاصة القول

- أ- يساعدنا الاتصال اللفظي على التعبير عن مشاعرنا وتوضيح أفكارنا المعقدة وسرعة توصيلها للآخرين.
- ب- تقوية الصلات الاجتماعية بين أفراد المجتمع
- ج- ويوفر لنا دليلاً مكتوباً لأفكارنا وثقافتنا يمكن الخلف الاستفادة من تراث السلف.
- د- كذلك يسهم في عملية التواصل الاجتماعي والثقافي بين الأمم والشعوب وثم التفاهم العالمي.

أما الاتصال غير اللفظي فإنه:

- أ- يساعدنا في التعبير عن مشاعرنا وأفكارنا واتجاهاتنا بدقة ووضوح وصدق مما يضيف على عملية الاتصال حيوية وسرعة ووضوح وإقناع.
- ب- كما أنه يساعدنا على تكرار رسائلنا
- ج- ويزيد من ثقافتنا بأنفسنا.
- د- وفي جذب انتباه الجمهور المستهدف.
- س/ كيف يمكن لك أن توضح فائدة أو فاعلية الاتصال اللفظي وغير اللفظي في مجرى حياتنا الاجتماعية؟
- ج/ الإجابة موجودة في خلاصة القول.

مقارنة بين الاتصال المنطوق وبين الاتصال المكتوب

الاتصال المكتوب متى نكتب؟	الاتصال المنطوق متى نتكلم؟
١- عندما نريد استجابة مباشرة	١- عندما نريد استجابة مباشرة من الجمهور المستهدف.
٢- عندما تكون الرسالة مفصلة ومعقدة وتحتاج إلى تخطيط.	٢- عندما تكون الرسالة الاتصالية بسيطة نسبياً ومن السهل قبولها.
٣- عندما نحتاج إلى سجل دائم يمكن التحقق منه.	٣- عندما لا نريد الاحتفاظ بسجل دائم.
٤- عندما نحاول الوصول إلى جمهور عريض وموزع جغرافياً.	٤- عندما نستطيع أن نجتمع الجمهور المستهدف بشكل مناسب وغير مكلف.
٥- عندما نريد التقليل من فرص التشويه الذي يحدث عندما تمرر الرسالة الاتصالية شفهاً من شخص لآخر.	٥- عندما نريد أن نشجع التفاعل الاجتماعي لحل مشكلة أو الوصول إلى قرار.