



الجامعة الافتراضية السورية  
SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY

# مقرر مهارات التواصل والكتابة العلمية

## الفصل الثاني: مهارات الاتصال الأساسية

**I**nformation

**T**echnology

**E**ngineering



Powered by:



رقم الصفحة

العنوان

5

1. مهارة الاتصال الشخصي

11

2. أنواع الاتصال

## مهارات الاتصال الأساسية:

- مهارة الاتصال الشخصي
- مهارة الاتصال غير اللفظي (لغة الجسد)
- مهارة الاتصال اللفظي
- مهارة الاتصال الشفهي
- مهارة الاستماع والانصات
- مهارة التحدث
- مهارة الاتصال الكتابي
- مهارة القراءة

## كلمات مفتاحية:

الاتصال الشخصي، الاتصال اللفظي، الاتصال غير اللفظي، الاستماع، التحدث، لغة الجسد.

## ملخص:

يتناول هذا الفصل مهارات التواصل الأساسية بين الأفراد والأفراد أو بين الأفراد والجمهور ويركز هذا الفصل على مهارة الاتصال الشخصي وكيفية جعله فعالاً، ويتم التعرف على مهارتي الاتصال اللفظي وغير اللفظي والتعرف على أهم الآليات لتطويرهما لتحقيق تواصل فعال.

## أهداف تعليمية:

بعد اطلاع الطالب على مضمون ومحتوى هذا الفصل، ستتوافر لديه القدرة على تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مفهوم الاتصال الشخصي والاتصال اللفظي وغير اللفظي
- تمييز أنواع الاتصال اللفظي وغير اللفظي.
- استيعاب المبادئ الأساسية لتحقيق تواصل فعال.
- إدراك الوسائل التي تؤدي إلى إتقان مهارة الاستماع.
- إدراك الوسائل التي تؤدي إلى إتقان مهارة التحدث.
- إدراك الوسائل التي تؤدي إلى إتقان مهارة القراءة.

**المخطط:****1. مهارة الاتصال الشخصي****1.1. تعريف الاتصال الشخصي communication Interpersonal****2.1. نطاق الاتصال الشخصي****3.1. التمييز بين الاتصال الشخصي وأنواع الاتصال الأخرى**▪ **الاتصال الذاتي Communication Intrapersonal**▪ **الاتصال الجماهيري Mass Communication****4.1. العلاقة بين الاتصال الشخصي والاتصال الجماهيري****5.1. أهم أهداف الاتصال الشخصي****6.1. أسباب الانجذاب للآخرين والرغبة بالتواصل معهم****7.1. مبدأ ثلاثية التأثير لتحقيق تواصل شخصي فعال**▪ **الكلمات والعبارات**▪ **نبرات الصوت**▪ **تعبيرات الجسم الأخرى****2. أنواع الاتصال****1.2. الاتصال غير اللفظي****1.1.2. أهمية الاتصال غير اللفظي****2.1.2. أنواع الاتصال غير اللفظي****2.2. الاتصال اللفظي****1.2.2. أنواع الاتصال اللفظي****3.2. أوجه الاختلاف بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي**▪ **الاتصال اللفظي**▪ **الاتصال غير اللفظي**

## مقدمة:

يعتبر التواصل جزء أساسي من حياتنا، فالاتصالات بجميع أنواعها هي الجسر الذي يصل الإنسان بالآخرين، سواء كانت شفوية أو كتابية أو غير لفظية، فقد برزت المحاولات الأولى لتأسيس علم الاتصال منذ ثلاثينيات القرن العشرين من خلال الأبحاث المختلفة التي قام بها علماء من مختلف التخصصات والفروع المعرفية كعلم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي وعلم السياسة وعلم النقد الأدبي.

نحن نقضي ما بين 50 إلى 75 % من أيامنا في التواصل، وللدلالة على أهمية الاتصال إذا فكرنا بالعظماء الذين مروا على تاريخ البشرية، فإنهم كانوا يملكون مهارات تواصل عالية، نجد الكثير من الأشخاص يمتلك العلم والقدرة المهنية العالية لكن لم يكن بارزاً أو مشهوراً أو ناجحاً لأنه كان يفتقد مهارات الاتصال حيث أوضحت بعض الدراسات أن 85% من النجاح الذي يحققه الإنسان في عمله يعتمد فيه على البراعة الاتصالية و 15% فقط تعتمد على المهارات العملية أو المهنية المتخصصة، ولحسن الحظ يعد التواصل الفعال مهارة يمكننا جميعاً تنميتها عن طريق التدريب والتطبيق، ومن خلال ذلك ننمي فهمنا لأنفسنا وللآخرين على حد سواء ونمهد الطريق لتحقيق النجاح.

سنتحدث في الفصل الحالي عن مهارة الاتصال غير اللفظي والاتصال اللفظي، ولكن بداية لا بد أن نتعرف على مهارة الاتصال الشخصي التي نستخدم فيها جميع أنواع الاتصالات.

## 1. مهارة الاتصال الشخصي:

هل قرأت يوماً ما في الصحيفة إعلاناً عن وظائف شاغرة؟ لابد أنك قد لاحظت أن العديد من الشركات تشترط في موظفيها "القدرة على الاتصال الشخصي بالآخرين". ولكن ما معنى أن يتمتع الإنسان بقدرة جيدة على الاتصال الشخصي بالآخرين؟ وما أثر ذلك على نجاحه في حياته؟ وهل الاتصال الشخصي ضروري لحياتنا الوظيفية فقط أم أنه مهم أيضاً لحياتنا الشخصية في تعاملنا مع آبائنا وزوجاتنا وأبنائنا وأصدقائنا؟ إن الهدف الرئيسي لهذا الفصل هو الإجابة عن هذه التساؤلات.

يجب الإشارة إلى اختلاف الكتاب والباحثين في استخدام المصطلحات للتعبير عن الاتصال الشخصي فقد استخدم بعضهم مصطلح (الاتصال المباشر، الاتصال وجهاً لوجه) تعبيراً عن الاتصال الشخصي وسيتم استخدام مصطلح الاتصال الشخصي باعتباره الشائع والأكثر استخداماً من قبل أغلبية الباحثين.

## 1.1. تعريف الاتصال الشخصي communication Interpersonal

- يعرف عالم الاجتماع ميرتون Merton الاتصال الشخصي بأنه: "اتصال يتضمن مواجهة مباشرة بين القائم بالاتصال والمتلقي تؤدي إلى التغيير في سلوك المستقبل واتجاهاته".
- ويرى دين بارنلاند Barnland Dean أن الاتصال الشخصي هو: "تفاعل الأفراد وجهًا لوجه من خلال التبادل اللفظي وغير اللفظي للرموز في المواقف الاجتماعية غير الرسمية" يؤكد هذا التعريف على الاتصال الشخصي في المواقف واللقاءات غير الرسمية فقط بينما نجد فيه العديد من مظاهر الاتصال الشخصي في المواقف الاجتماعية الرسمية.
- أما بيتر هارتلي Hartley Peter.R فيرى من جهته أن الاتصال الشخصي هو: "لقاء يتضمن مشاركة اتصالية بين اثنين وجهًا لوجه".

### كمحصلة يمكن تعريف الاتصال الشخصي بأنه:

عملية تبادل للمعلومات والأفكار والتجارب والخبرات والمعارف والمشاعر بين شخصين أو أكثر (الاتصال مع الأصدقاء، الاتصال داخل قاعة للاجتماعات مليئة بالناس، الاتصال أثناء مقابلة عمل)، وهو أساس تحقيق وحدث البنية الاجتماعية، وأساس تحقيق الاتصالات داخل المؤسسات مع ملاحظة أن الاتصال الشخصي يكون في العادة أفضل عندما يحدث بين شخصين اثنين فقط.

## 2.1. نطاق الاتصال الشخصي

إن فعالية الاتصال الشخصي بحكم طبيعته ترتبط بصغر حجم الجماعة التي يتم في إطارها الاتصال، وإذا ما تجاوز حجم جماعة الاتصال حداً معيناً تحول نمط الاتصال إلى الشكل الأقرب إلى الجماهيري، أو انقسمت الجماعة إلى جماعات اتصالية أصغر تمارس الاتصال الشخصي، وهذا ما أكدته العديد من تجارب علم النفس الاجتماعي، التي تشير أيضاً إلى أنه يصعب جداً إقامة تفاعل شخصي مباشر بين أفراد جماعة يزيد عدد أفرادها عن خمسة عشر فرداً، وكلما قل العدد عن ذلك كان التفاعل أفضل، وإذا زاد حجم الجماعة حداً معيناً لاحظنا أحد أمرين:

- إما أن تنقسم الجماعة إلى أصغر "شُلل" أفراد كل شلة مع بعضهم البعض في موضوع أو آخر.
- أو إذا كان ثمة موضوع هام يجذب اهتمام أفراد الجماعة جميعاً، وقد يكون هذا الموضوع هو السبب المعلن لاجتماعهم، فإنهم يتوقفون عن الحديث معا ويبدأون في الانتظام وفقاً لقواعد اتصالية معينة، كالاستماع إلى محاضرة أو لموسيقى أو غير ذلك، لأن الاتصال الشخصي بحكم طبيعته يقتضي أن يتواجد أفراد جماعة الاتصال معا بحيث يتبادلون التأثير الاتصالي عن قرب.

### 3.1. التمييز بين الاتصال الشخصي وأنواع الاتصال الأخرى

سنقوم بالتمييز بين كل من الاتصال الشخصي من جهة والاتصال الذاتي والجماهيري من جهة أخرى.

#### الاتصال الذاتي Communication Intrapersonal

الاتصال الذاتي هو العملية الاتصالية التي تحدث بين الشخص ونفسه، وهو مستوى يرتبط بالبناء المعرفي والإدراك والتعليم وكافة السمات النفسية الأخرى، وفي هذه الحالة يتحول الإنسان تلقائياً إلى مصدر (مرسل) ومتلقي (مستقبل) في آن واحد، فالإتصال الذاتي هو الإتصال الذي يتم بين الفرد وذاته، ويتمثل في العمليات النفسية الداخلية من شعور ووجدان وفكر وتذكر ونسيان، وتخيل وتصور، وأحلام يقظة وغيرها في حين أن الإتصال الشخصي هو اتصال يتم بين فرد وآخر أي بين فردين وهو يتضمن وضع الفكر في رموز يشترك طرفا الإتصال في الإطار الدلالي لها، والإتصال الشخصي نمارسه يوميا في حياتنا، لتمييزه بانخفاض تكلفته ومحدودية جمهوره كما أن المرسل والمستقبل يستطيعان التعرف على بعضهما البعض بشكل واضح.

#### الاتصال الجماهيري Mass Communication

الاتصال الجماهيري هو جزء من عملية الاتصال الإنساني برمتها، وقد برز الاهتمام بالاتصال الجماهيري كظاهرة وكتخصص علمي مع بدايات القرن العشرين التي تميزت بزيادة عدد سكان الأرض وتنوع مواقعهم واهتماماتهم وحاجاتهم للتواصل، ويعرفه البعض بأنه: "بث رسالة واقعية أو خيالية موحدة على أعداد كبيرة من الناس يختلفون فيما بينهم من النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية، وينتشرون في أماكن متفرقة" فالإتصال الجماهيري هو اتصال بجماهير غفيرة العدد قد لا تربطها مصالح مشتركة أو صلة قرابة أو تعارف في معظم الأحيان".

ويتم الإتصال بالجماهير عن طريق وسائل اتصال جماهيرية مثل الصحف والمجلات والإذاعة والتلفزيون ووسائل التواصل الاجتماعي الحديثة (فيس بوك، تويتر، إلخ)، وذلك ببث رسائل تجمع بين الحقيقة والخيال مُعدة ومخطط لها سلفاً، وفي الإتصال بالجماهير تنتفي العلاقة بين المرسل والمستقبل، حيث أنه ليس اتصالاً وجهاً لوجه.

بينما بالإتصال الشخصي يتم غالبا الإتصال وجهاً لوجه وقد يتم استخدام بعض أنواع التواصل الحديثة أثناء عملية الإتصال.

#### 4.1. العلاقة بين الاتصال الشخصي والاتصال الجماهيري

حدد خبراء وباحثو الاتصال العلاقة بين الاتصال الشخصي والجماهيري في اتجاهين:  
**الاتجاه الأول:** يرى أن العلاقة بينهما تنافسية، حيث يحاول الإجابة على سؤال مفاده أي قناة من هذه القنوات أكثر تأثيراً؟ الاتصال الشخصي أم الاتصال الجماهيري؟  
**الاتجاه الثاني:** يرى أن العلاقة بينهما تكاملية، حيث يتميز كل منهما بخصائص معينة ينفرد بها ويرى في الدمج بينهما تحقيق لفاعلية الاتصال، فالاتصال الشخصي قد يدعم أو يعيق من تأثير الاتصال الجماهيري.

فمن الممكن أن يزيد الاتصال الشخصي من فاعلية الرسالة الإعلامية وتأثيرها من خلال نشر مضمون الرسالة الإعلامية وجها لوجه وهو بذلك يدعم الاتصال الجماهيري كما قد يساعدنا على الرجوع مرة أخرى لوسيلة الاتصال الجماهيري للتعرف على معلومات أكثر يستفاد منها في المناقشات الشخصية.  
كما أنه من الممكن أن يقف الاتصال الشخصي عائقاً أمام الاتصال الجماهيري ويحول دون وصول رسالته الاتصالية إلى الأفراد المعنيين نظراً لتعارضها مع أفكارهم واتجاهاتهم وعدم اهتمامهم بها، وهنا يزداد دور العمليات الانتقائية، ويقل الاتصال الشخصي بين الأفراد حول مضامين الرسائل الإعلامية، في الوقت الذي يزيد فيه حول موضوعات أخرى لا تحظى بتغطية إعلامية مكثفة، وهو ما يعيق وصول الرسالة الاتصالية إلى الجماهير بشكل ما.

الاتصال الجماهيري	الاتصال المباشر	الخصائص الاتصالية
اتجاه واحد.	اتجاه أو أكثر	- اتجاه الرسالة الاتصالية
مرتفعة.	منخفضة	- إمكانية الوصول إلى جمهور كبير
منخفضة جداً.	عالية جداً	- القدرة على التقاء الجمهور المستهدف
منخفضة جداً.	مرتفعة جداً	- إمكانية التغلب على العوامل الانتقائية
قليل جداً.	كبير جداً	- مقدار رجوع الصدى
زيادة المعرفة والإدراك.	تغيير الاتجاه السلوكي	- التأثير المحتمل

شكل 1: مقارنة مختصرة بين الاتصال الشخصي (المباشر) والاتصال الجماهيري



## 5.1. أهم أهداف الاتصال الشخصي

**التبادل:** وهو عملية أخذ وعطاء للمعلومات والأفكار والآراء من طرف لآخر.

**التبليغ:** ويقصد بها إيصال الرسائل إلى الطرف الآخر سواء كان فرداً أم مجموعة.

**التأثير:** ويقصد به زيادة عدد الأفراد المؤيدين للفكرة أو الرأي أو تقليل الفجوة بين الطرفين.

## 6.1. أسباب الانجذاب للآخرين والرغبة بالتواصل معهم

### 1.6.1. المظهر الخارجي

نحن ننجذب للآخرين عادة وفقاً للهيئة التي يبدون عليها، فعندما يسرنا مظهر شخص ما تصبح لنا رغبة في التعرف عليه عن قرب، إلا أن المظهر الخارجي لطرفي العلاقة هو في الحقيقة صفة شكلية تقل أهميتها مع مضي الوقت بالمقارنة مع الصفات الأساسية التي سيكتشفها كل منهما في شخصية الآخر، فالمظهر الخارجي قد يكون أحد الأسباب لبدء الاتصال وتكوين علاقة مع شخص ما، إلا أنه نادراً ما يكون السبب في استمرار هذه العلاقة على المدى البعيد.

### 2.6.1. الفائدة المتوقعة

أحياناً تجدنا منجذبين لبعض الأشخاص بسبب شعورنا أن الارتباط بهم سيعود علينا بفائدة ما، فمثلاً عندما يشترك الطالب في أحد الأندية الطلابية فهو يفعل ذلك لاعتقاده أنه سيجني فائدة معينة من ذلك الاشتراك، كإكتساب بعض المهارات الحياتية أو حصوله على رحلات مجانية أو مقابلة بعض الأشخاص المهمين الذين قد يستفيد منهم مستقبلاً بعد التخرج.

### 3.6.1. التشابه

نحن ننجذب عادة للأشخاص الذين يشاركوننا في ميولنا ومعتقداتنا، أو الذين يبدو أنهم مثقفون في الموضوعات التي نجدها ممتعة أو مهمة بالنسبة لنا، فالتوافق بين شخصين في الأماكن التي يفضلان الذهاب إليها أو أنواع الرياضة التي يستمتعان بممارستها مثلاً يبقي العلاقة بينهما وطيدة وتضمن استمراريتها لفترات طويلة.

### 4.6.1. الاختلاف

على الرغم من أن الاختلاف في معتقدات الناس من النادر أن يؤدي إلى تكوين علاقات شخصية متينة، إلا أن الاختلاف بينهم في صفاتهم الشخصية يمكن أن يؤدي إلى ذلك، فعلى سبيل المثال قد تتكون علاقة وطيدة بين شخصين أحدهما يتردد كثيراً في اتخاذ قراراته والآخر يتسرع في اتخاذ قراراته، إذ إن كلا الشخصين سيكون مكملًا للآخر.

### 5.6.1. المنطق الحسن

فقد يجذب الأفراد إلى الآخرين لمجرد حسن منطقهم وحسن اختيار ألفاظهم.

### 6.6.1. التقارب (الوحدة المكانية)

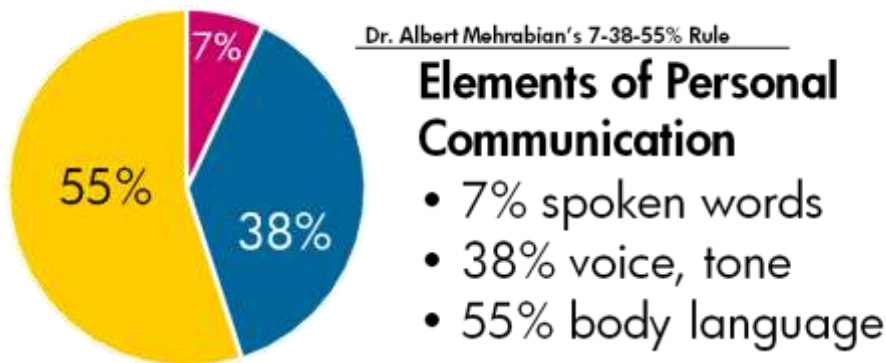
ونقصد به التواصل المباشر الذي يحدث بين البشر عندما يتشاركون في تجربة ما كالعمل أو الدراسة. فحتى لو لم تكن هناك أي عوامل تساهم في نشوء علاقة بين اثنين (كالأسباب الأربعة سابقة الذكر) فقد يكون مجرد وجودهما في نفس قاعة المحاضرات لفصل دراسي كامل، أو الاشتراك في نفس المكتب بالشركة التي يعملان بها، أو الوقوف متقابلين على خط الإنتاج بالمصنع، يجعلهما قريبين من بعضهما وهذا سيؤدي بالتالي إلى تكوين صداقات عديدة. وفي المقابل، قد يفقد المرء بعض الصداقات العزيزة على قلبه عندما يبتعد عنها بسبب انتقاله للإقامة في مدينة أخرى، لذا فإن التقارب ليس ضرورياً فقط لإنشاء العلاقات بين البشر بل للمحافظة عليها أيضاً.

### 7.1. مبدأ ثلاثية التأثير لتحقيق تواصل شخصي فعال

ويقصد به أن تأثير الاتصال في الآخرين يتوقف على ثلاثة عناصر أساسية هي:

- **الكلمات والعبارات:** ويكون تأثيرها بنسبة 7 % فقط من عملية الاتصال.
- **نبرات الصوت:** ويكون تأثيرها بنسبة 38 % من عملية الاتصال.
- **تعبيرات الجسم الأخرى:** ويكون تأثيرها بنسبة 55 % من عملية الاتصال.

لذلك سوف ننتقل للتعرف على أنواع الاتصال الفعالة والتي تستخدم بشكل أساسي في عملية التواصل الشخصي والاتصال الجماهيري.



شكل 2: تأثير أنواع التواصل

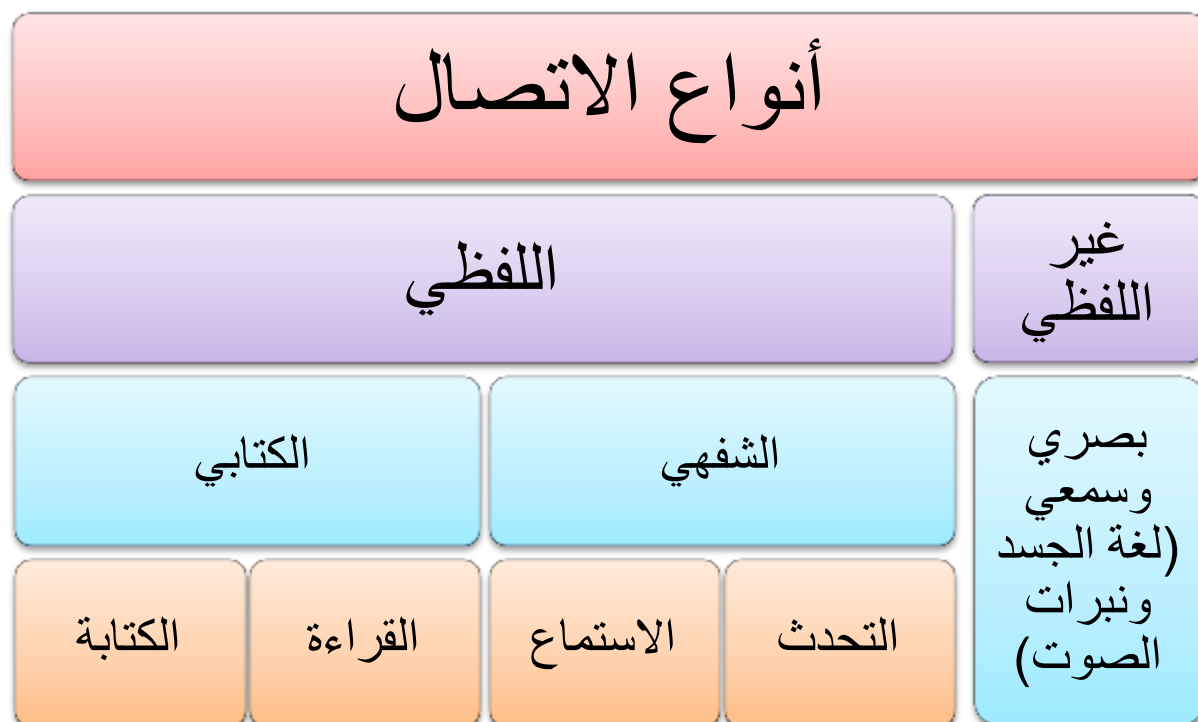
## 2. أنواع الاتصال:

يستخدم الأفراد عدة طرق في تواصلهم ليعبروا من خلالها عن أهدافهم وأفكارهم ومشاعرهم للآخرين، فقد يستخدم الأفراد عند تواصلهم أصواتاً معينة ذات معاني يفهم من خلالها الآخرون المعنى المقصود من الرسالة، وقد يستخدمون حركات جسمانية وإيماءات أو إشارات تحمل معاني مفهومة أيضاً للآخرين، وقد يستخدمون الكلمات المكتوبة في التواصل، وعلى ذلك يمكن تقسيم الاتصال بناءً على إصدار الأصوات والكلمات واستخدامها أو عدم استخدامها في العملية الاتصالية إلى نوعين أساسيين هما:

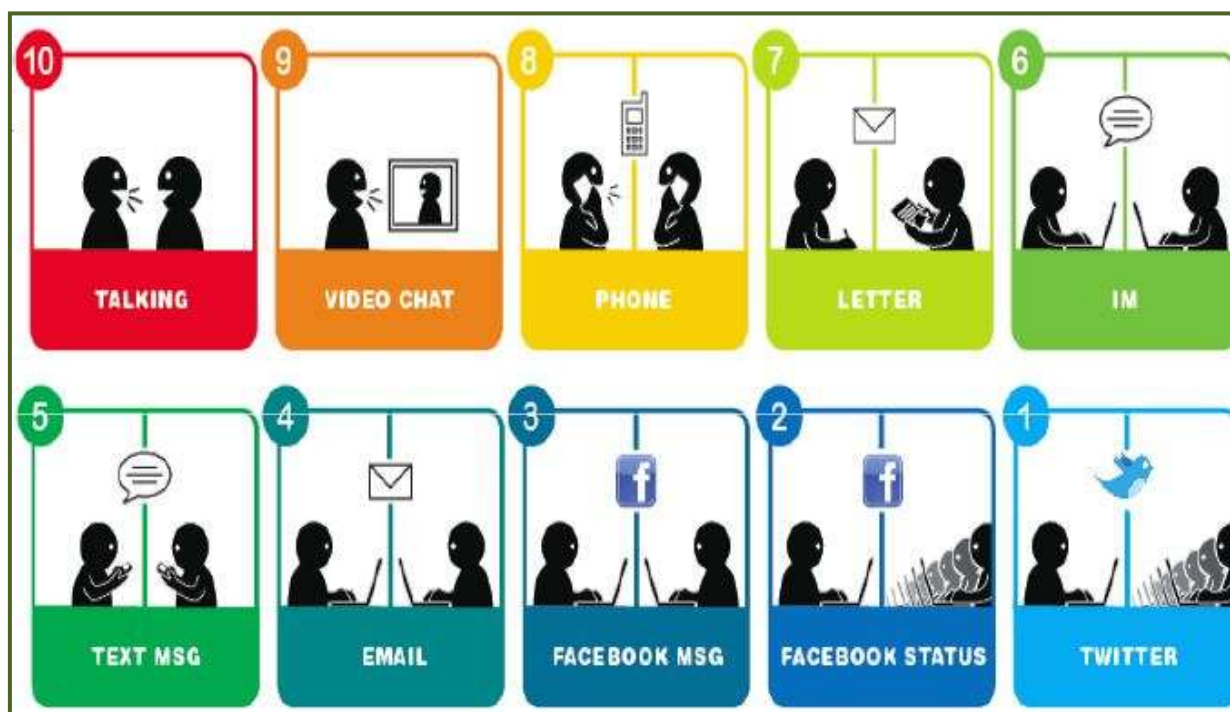
**الاتصال اللفظي Verbal Communication:** وهو الاتصال الذي يعتمد على استخدام الكلمات أو الجمل والعبارات في العملية الاتصالية بطريقة معينة، سواء كان هذا الاستخدام للكلمات بطريقة شفهية أو بطريقة مكتوبة، وسواء كان ذلك من المرسل أو من المستقبل أو من كليهما، ويكون تأثيره 7% في فعالية عملية الاتصال.

**الاتصال غير اللفظي Nonverbal Communication:** وهو الاتصال الذي لا يعتمد على الكلمات (كتابة أو تحدث) في العملية الاتصالية ولكن يعتمد على حركات الجسد ونبرات الصوت وما يصاحبها من رموز في العملية الاتصالية، ويكون تأثير لغة الجسد والإيماءات بنسبة 55% من عملية الاتصال وتأثير نبرات الصوت 38% من عملية الاتصال.

وفي الواقع نحن نستخدم نوعي الاتصال معاً حيث يدعم كل منهما الآخر في توصيل الرسالة الاتصالية، ولا يوجد فاصل قطعي ومحدد بين نوعي الاتصال أثناء أداء الرسالة الاتصالية، إلا أننا نركز عادة في تواصلنا مع الآخرين على الكلمات والجمل والعبارات أكثر من تركيزنا على الاتصال غير اللفظي.



شكل 3: أنواع الاتصال



شكل 4: أمثلة عن أنواع الاتصالات الحديثة

## 1.2. الاتصال غير اللفظي

لقد كانت أولى أشكال الاتصال البدائي تتمثل في استخدام الإنسان للتعبيرات الجسمية كوسيلة لنقل انفعالاته وأحاسيسه إلى الآخر وقد شملت تلك التعبيرات الجسمية أجزاء الجسد جميعاً (العيون، الأنف، الشفتين، الذراعين، اليدين، الأصابع، الكتفين، حركة الجسد ككل) وما زالت لغتنا اليومية المنطوقة تحمل آثاراً من تلك اللغة القديمة. ولو تركنا جانباً لغتنا المنطوقة والمكتوبة لوجدنا دليلاً آخر على عمق جذور تلك اللغة القديمة حين نتأمل أساليب الاتصال لدى الطفل قبل اكتسابه اللغة إذ أن الأطفال يتواصلون بمهارة وتلقائية باستخدام تعبيرات الجسد، والطريف أن الكبار - وخاصة الأمهات - يستعيدون فوراً قدرتهم المرفهة القديمة على قراءة تلك التعبيرات الجسمية الصادرة عن أطفالهم وترجمتها والرد عليها مثلاً الأم تقرأ نظرات طفلها، وهمماته، وحركات رأسه بل إنها كثيراً ما تستطيع أن تميز بدقة بالغة بين بكاء الخوف، وبكاء الجوع، وبكاء الرغبة في النوم، ولكن ما أن يبدأ الطفل في النمو واكتساب اللغة، حتى يعزف شيئاً فشيئاً عن الاعتماد فقط على تلك اللغة القديمة ويبدأ بتعلّم واستخدام اللغة المنطوقة.

### 1.1.2. أهمية الاتصال غير اللفظي

"أهم ما يجب ملاحظته والتركز عليه أثناء عملية التواصل هو سماع ما لم يقال"

"الأفعال تتحدث بصوت أعلى من الكلمات"

كلها عبارات مشهورة لشخصيات ناجحة في مجال الأعمال، إذا أن الاتصالات الفعّالة والناجحة تطلب توافق بين الاتصال اللفظي وغير لفظي، ويجب أن يكون مضمون الرسالتين منسجماً سوياً، على سبيل المثال إذا قال أحد الأشخاص أثناء المقابلة الشخصية للتوظيف بأن لديه خبرة في هذا العمل ولكنه كان يرفع رأسه للأعلى بإيماءة تدل على أنه لا يمتلك خبرة، هنا نلاحظ أن هذا الشخص قام بإرسال رسالة مزدوجة ذات معنى متناقض وفي بعض الحالات قد تكون الملاحظة السلوكية هي السبيل الوحيد لاستخلاص معلومات صحيحة، بالرغم أحياناً من عدم استخدام أي كلمة في التواصل غير اللفظي إلا أنه يستطيع توصيل العديد من المشاعر الإنسانية بشكل أكثر دقة وأكثر صدقاً من وسائل الاتصال اللفظية.

## 2.1.2. أنواع الاتصال غير اللفظي

يوجد عدة أنماط من الاتصال غير اللفظي (لغة الجسد، المسافة أو القرب بين الأشخاص، الوقت، اللهجة وارتفاع الصوت، التواصل البصري).

### لغة الجسد Body language

تتألف من عدة إيماءات وحركات أهمها:

- **تعبير الوجه Facial expression:** تعبير الوجه هو واحد أو أكثر من الحركات أو وضع العضلات في الوجه، هذه الحركات تنقل الحالة العاطفية للفرد للمراقبين وتتشابه تعبيرات الوجه عند السعادة والحزن والغضب والخوف في جميع أنحاء العالم.



شكل 5: أمثلة عن تعابير الوجه

- **الإيماءات Gestures:** تشير الإيماءات إلى الأفعال الجسدية والحركات التي تشمل حركة اليدين والوجه والعينين والرأس أو أجزاء أخرى من الجسم، هذه الأفعال الجسدية المرئية تفيد في نقل رسائل معينة، تتضمن الإيماءات الشائعة التلويح والإشارات كاستخدام الأصابع للإشارة إلى الكميات الرقمية والتلويح باليدين للترحيب أو الوداع، وتوجد بعض الإيماءات الخاصة بثقافات معينة، ويمكن استخدام الإيماءات كبديل للكلمات (مثل التلويح بدلاً من قول وداعاً).





شكل 6: أمثلة عن الايماءات

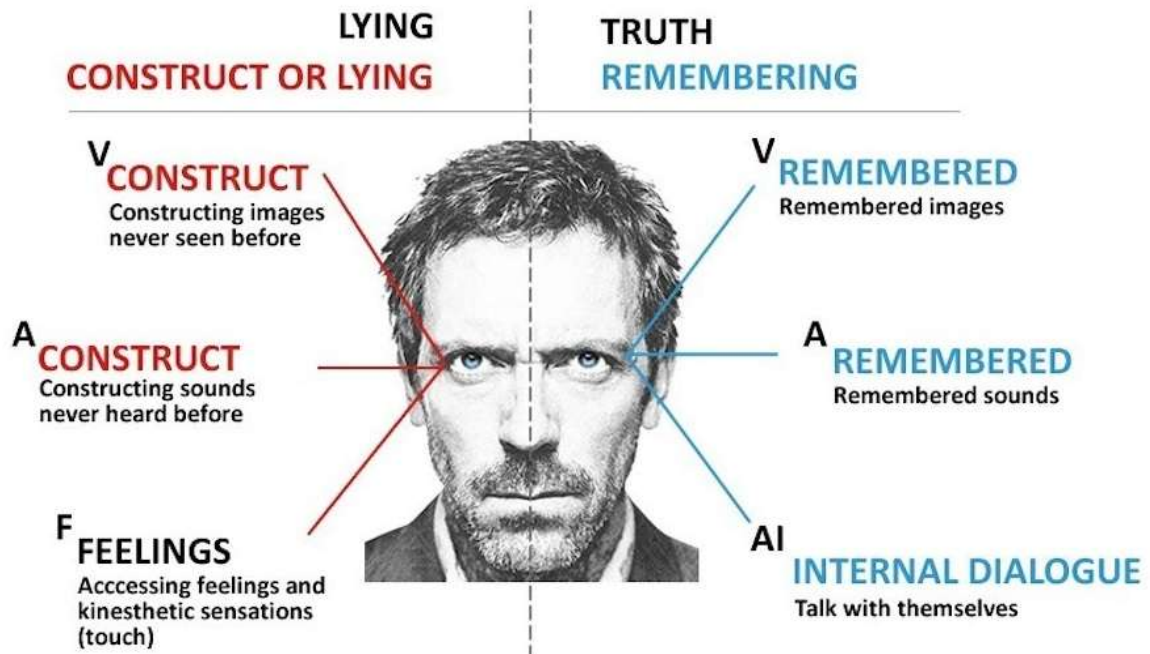
- **وضعية الجسد Posture:** ويقصد به وضع وشكل الجسد أثناء الوقوف أو الجلوس ويختلف تبعاً للثقافات المختلفة مثل: الانحناء في اليابان يعني الاحترام بينما في الولايات المتحدة لا يعني شيئاً، وضع اليدين في الجيب أو وضع قدم فوق أخرى أثناء الجلوس يعني عدم الاحترام في تركيا وأيضاً في الثقافات العربية.





شكل 7: أمثلة عن وضعية الجسد

- نظرات العين Eye contact: ويمكن أن ينقل المشاعر مثل العدائية والاهتمام والود حتى لو كان الكلام عكس ذلك ويمكن اكتشاف الكثير عن الشخص من خلال النظر لعينه.



شكل 8: أمثلة عن نظرات العينين ومعانيها



- المظهر واللباس Appearance and dress: يلعب المظهر الخارجي دوراً حيوياً في التواصل مع الآخرين ويعتبر اختيارنا للون والملابس وتسريحات الشعر والعوامل الأخرى التي تؤثر على المظهر أيضاً وسيلة غير لفظية يمكن أن تعطي انطباعات مختلفة، فمثلاً عند رؤيتنا لشخص يرتدي بدلة عسكرية يمكن بسهولة تحديد الحالة الوظيفية للشخص.

## INTERVIEW BODY LANGUAGE MISTAKES



شكل 9: مثال عن المظهر واللباس

- اللمس Touch: رسالة اللمس الأساسية في التواصل هي التأثير والتحكم أو الحماية والدعم أو الرفض (المصافحة، العناق الضرب)، ولكل ثقافة مفهوم واضح عن الأجزاء التي لا يمكن لمسها من الجسد.



شكل 10: مثال عن اللمس

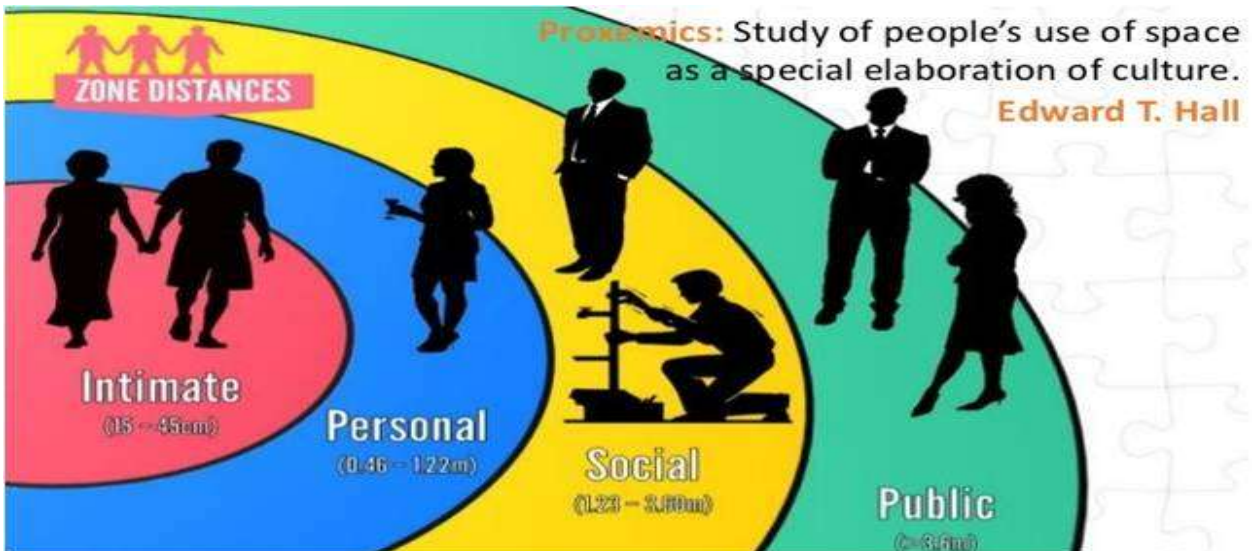
- الصمت silence: الصمت هو شكل آخر من أشكال التواصل غير اللفظي الذي يعبر عن المعاني الإيجابية أو السلبية لرسائل معينة فمثلاً في الصف وأثناء إلقاء محاضرة يشير صمت الطلاب إلى أنهم يستمعون بعناية وانتباه.

### المسافة أو القرب بين الأشخاص (المساحة الشخصية) SPACE OR PROXIMITY

يُعبّر الأشخاص غالباً عن حاجتهم إلى "مساحة شخصية مكانية" للشعور بالراحة، إذ تشير المسافة الجسدية بين الشخص والآخرين إلى مستوى القرب والراحة التي يشعر بها مع هذا الشخص، وبنفس الوقت إذا كان شخص لا نعرفه يقف قريباً جداً منّا فمن المحتمل أن نبدأ بالشعور بعدم الارتياح وهذا سيؤثر على عملية تواصلنا معه.

#### أنواع المساحات:

1. المساحة الحميمة: من 0-45 سم وتكون بين اثنين تجمعهما علاقة خاصة
  2. المساحة الشخصية: من 46-122 سم وفيها نوع من الخصوصية
  3. المساحة الاجتماعية: 123-370 سم وهي مناسبة للتدريس والاجتماعات واللقاءات
  4. المساحة العامة: 370-760 سم
- ويتم تصميم قاعات الاجتماعات في الشركات بحيث تراعي هذه المسافة بحيث تكون ما بين 4 إلى 12 قدم.



شكل 11: المساحة الشخصية

## الوقت Time

وهو نوع آخر من التواصل غير اللفظي ويعبر عن الوقت الذي نكون مستعدين أن نقضيه بالتواصل مع الآخرين، على سبيل المثال عند التأخر بالوصول إلى مقابلة عمل أو إلى العمل فهذا يعطي انطباع بعدم الاهتمام والاكتراث وأيضاً من الممكن أن يكون مؤشراً لعدم الاحترام، بالإضافة لذلك يمكن أن يلعب الوقت دوراً حيوياً في تخفيف حدة التوتر والنزاعات إذا ما تم مناقشة المواضيع في الوقت المناسب.

## اللهجة وارتفاع الصوت (PARALINGUISTIC (TONE AND VOLUME OF VOICE)

ونقصد به التواصل الصوتي المنفصل عن اللغة الفعلية أي الخصائص الصوتية مثل (سرعة الكلام، درجة الصوت، مستوى ارتفاع الصوت وجودة الصوت أي صوت مبهج أو مزعج)، يشير علو الصوت بالثقافة العربية إلى القوة وانخفاض الصوت يشير إلى الضعف، ونستخدم أحيان الفواصل الصوتية

Vocal segregates

(UN-huh, shh, uh, ooh, hummm, eh, lah) إشارة إلى المتابعة أو القبول أو عدم التأكد.... إلخ، كما أنه يمكننا استخدام اللهجة ونبرة الصوت لقول عبارة شكراً لك بطريقتين (مؤدبة وفظة).

## Vary your vocal delivery

(subtly!)

### 1 Speed



"...and when you know there are 200 pot plants in every office, 800 offices in every city, and 44% cities in the world, that's a **LOT** of pot plants"

"... but not **ALL** pot plants are the problem: only **petunias**"



Faster:

- intensify moments of **excitement**
- **pause** after to allow audience to digest



Slower:

- help audience understand **important** or **complicated** concepts

الشكل 12: مثال عن اللهجة وارتفاع الصوت

## الاتصالات المرئية VISUAL COMMUNICATION

عندما يحدث التواصل باستخدام أي وسيلة مساعدة بصرية يُعرّف باسم الاتصال المرئي، مثل تعبيران الوجه والإيماءات والتواصل البصري والإشارات والخرائط والرسم البياني والملصقات والشرائح وغيرها، على سبيل المثال للإشارة إلى "الخطر"، نستخدم علامة حمراء، للإشارة إلى "عدم التدخين"، نستخدم صورة تظهر سيجارة مع علامة اكس عليها إلخ.



الشكل 11: مثال عن الاتصالات المرئية

ويوضح الجدول التالي بعض السلوكيات غير اللفظية ومدلولاتها في عملية الاتصال

التسلسل	السلوك غير اللفظي	دلالاته العلمية
1	الابتسام	الارتياح أو الرضا أو الطمأنينة
2	قضم أو عض الشفاه	العصبية أو الغضب أو الضيق
3	قضم الأظافر	انعدام الأمن والعصبية
4	رفع الحواجب	المفاجأة أو عدم التصديق أو الدهشة
5	رفع الحواجب مع تحريك الشفاه أو الكتف	التعجب أو الاندهاش
6	رفع الحاجبين مع ابتسامة مصطنعة	التهكم أو السخرية
7	تضييق العينين	عدم الموافقة أو الشعور السلبي
8	تغميض العينين	تقييم سلبي
9	اتساع حدقة العين	الانبهار والدهشة والتعجب
10	فرك العين	الشك
11	الإيماءات لأعلى ولأسفل	المتابعة والإنصات أو التأثير
12	تركيز العين في عين الطرف الآخر	الإنصات أو زيادة الانتباه
13	النظر المستمر إلى المتحدث كاملاً	التركيز
14	تجنب تلاقي الأعين	البرود أو الهروب أو اللامبالاة أو العصبية
15	الانحناء قليلاً للأمام	الاهتمام أو العناية
16	الحركة الكثيرة في الجلسة على الكرسي	القلق والسأم أو التعب
17	الاستقامة والاعتدال في الجلسة	الثقة بالنفس
18	الاسترخاء على الكرسي	السأم واللامبالاة
19	المشي واليدين في الجيوب ومنحني الكتفين	الاكتئاب
20	المشي منتصب القامة أو السريع	الثقة
21	التربيت على الكتف	الموافقة أو الطمأنينة أو التشجيع أو الصداقة
22	واقفا ويداه على الوركين	الاستعداد والعدوان

جدول 1: أمثلة عن السلوكيات غير اللفظية ومدلولاتها في عملية الاتصال

## 2.2. الاتصال اللفظي

هو عملية نقل أو توصيل أو تبادل الأفكار أو المعلومات أو المشاعر بالكلام أو الكتابة أو الإشارة بين مرسل ومستقبل باستخدام اللغة والتي تعتبر الأداة الأساسية بالتواصل في الاتصال اللفظي وترتبط المهارة اللغوية بقدرة القائم بالاتصال على استخدام الكلمات والمعاني المرتبطة بها.

ويستخدم الاتصال اللفظي في: (التواصل الشخص، المؤتمرات والحوارات والنقاشات، التعليم والتعلم، الإعلام المرئي والمسموع)، ولكي يكون الاتصال اللفظي فعالاً يجب أن يتم اختيار الكلمات المناسبة للزمن والفئات العمرية التي نتعامل معها.

2. الارتباط بين الثقافة والمصطلحات المستخدمة حيث أن لكل ثقافة معاني للكلمات المستخدمة تختلف مع المجتمع لآخر.

3. عدم استخدام المصطلحات الغامضة أو المعقدة.

### 1.2.2. أنواع الاتصال اللفظي:

**الاتصال الشفهي:** ويتألف من مهارتي التحدث والاستماع  
**مهارة الاستماع:**

الاستماع عملية مقصودة بهدف اكتساب المعرفة، وسمة حضارية في ثقافات الشعوب المختلفة ووسيلة إلى الفهم والاتصال اللغوي وهو عملية تتضمن توجيه الانتباه للأصوات والمفردات، وهو وسيلة للحفاظ على الكلام المنطوق وجودة أدائه وصحة التلفظ به، والاستماع الفعال مكون أساسي لامتلاك مهارات التواصل، وهو من أكثر العناصر أهمية لنجاح عملية التواصل الشفهي، إذ يتوجب عليك أن تعطي المتحدث كامل انتباهك لتتمكن من فهم الموضوع بشكل كامل ويجب عليك الانتباه إلى الرسائل الضمنية في موضوع الحوار.

فيما يلي بعض الوسائل التي تساعد في اتقان مهارة الاستماع الفعال:

1. الانتباه الكامل لمحتوى الرسالة اللفظي وغير اللفظي: حاول أن تصغي إلى المتحدث بكامل حواسك.

2. إعادة الصياغة: أعد صياغة ما سمعته لتتأكد من فهم ما يقال.

3. احترام المتحدث والتزامك الصمت أثناء كلامه: أعط المتحدث الوقت الكافي لإنهاء حديثه ولا تقاطعه قدر الإمكان باستثناء استخدام الفواصل الصوتية لتبين حسن المتابعة.

4. طرح الأسئلة: قم بطرح الأسئلة لتبين انتباهك للحديث وتشجع على استمرار الحوار وللاستفسار في حال تعارض الرسائل اللفظية مع الإشارات غير اللفظية.

5. التلخيص: حاول أن تلخص ما سمعته إلى نقاط أساسية، مما يساعدك بالفهم والتذكر.

**مهارة التحدث:**

تعد مهارة الكلام المهارة الأساسية بعد مهارة الاستماع، وتشتمل مهارة الكلام على المحادثة والتعبير الشفهي، ويعد الكلام مهارة إنتاجية تتطلب القدرة على استخدام الأصوات بدقة والتمكن من الصيغ النحوية ونظام وترتيب الجمل.

فالتحدث هو عملية تبادل المعلومات والأفكار بطريقة شفوية بين طرفي الاتصال من خلال استخدام الكلمات والأصوات المفهومة المعنى التي يستطيع الإنسان من خلالها التعبير عن احتياجاته وفهم الآخرين والتواصل البناء معهم،

ويمكن تعريف التحدث بأنه: "عملية توظيف المهارات اللفظية واللغوية والصوتية ومهارات الفصاحة للتواصل مع الآخرين وتبادل نقل المشاعر والآراء والأفكار بين طرفي الاتصال".

فيما يلي بعض الوسائل التي تساعد في اتقان مهارة التحدث بشكل فعال:

1. كن ودوداً: تحدث بنبرة ودودة ولا تنس أن تبتسم أثناء الحوار.
2. فكر قبل أن تتكلم: حال أن تقييم أفكارك وكلماتك قبل أن تنطق بها.
3. كن واضحاً: فكر جيداً بمدى وضوح أفكارك وابتعد عن الغموض والتورية.
4. تحدث بثقة: إن الثقة بالنفس لا تتعارض مع التواضع، فهي إدراك لقدرات الذات الحقيقية ولقيمة الرأي الشخصي بلا أنفة ولا كبرياء.
5. حافظ على الاختصار والإيجاز: خير الكلام ما قل ودل.
6. استخدم مهارات الاتصال غير اللفظي وراعي الاتساق بين الكلام المنطوق ولغة الجسد أو نبرة الصوت.
7. حاول تدعيم كلامك باستخدام الأمثلة والبراهين والقصص.
8. ألق بعض الطرف بالوقت المناسب فالتحلي بحس الفكاهة يعطي انطباعاً بالقرب من الآخر ويعيد النشاط الذهني والتركيز للحضور.



## الاتصال الكتابي: ويتألف من مهارتي القراءة والكتابة

### مهارة القراءة:

وهي مهارة التعرف على الكلمات والحروف وتحويلها إلى معاني ومدرجات لدى الفرد بحيث تصل المعاني الحقيقية للكلمات دون تحريف أو تشويه، تعدّ مهارة القراءة من المهارات المهمة لإتمام عملية الاتصال، فالكتابة تفقد معناها مهما كانت متقنة في أسلوبها وصياغتها إذا كان الشخص الذي يتعامل معها مرسلاً أو مستقبلاً لا يتقن مهارة القراءة يمكننا القول أنّ القراءة هي نشاط معقد ينطوي على كل من الاستقبال والفهم، أي يتألف من قسمين:

- تمييز والتعرف الكلمات: يشير إلى تمييز الأحرف والتي هي عبارة عن رموز وربطها باللغة أي عملية إدراك الرموز الخطية وتوافقها مع اللغة المنطوقة.
- فهم وإدراك الكلمات: عملية فهم الكلمات والجمل والنصوص المترابطة، ويستعين الفرد لفهمها بمعرفته وخبراته السابقة.

### أنواع القراءة:

1. القشط Skimming: الهدف هو الاطلاع بأسرع وقت على المواد المراد قراءتها دون تركيز.
2. المسح Scanning: القراءة بسرعة ولكن البحث عن معلومات محددة للتركيز عليها.
3. القراءة المعمقة Close reading: هي أهم مهارة تحتاجها لأي شكل من أشكال الدراسات الأكاديمية، وهذا يعني إيلاء الاهتمام للمكتوب ولا تعني تمييز وفهم معاني الكلمات الفريدة المطبوعة فقط بل تتضمن ملاحظة جميع الفروق الدقيقة ودلالات اللغة.

فيما يلي بعض الوسائل التي تساعد في اتقان مهارة القراءة بشكل فعال:

1. اختيار النص: سوف تحتاج إلى تقييم النص لمعرفة ما إذا كان يحتوي على المعلومات ذات الصلة بأهداف القراءة الخاصة بك من أجل ذلك يجب استخدام أسلوب القشط Skimming (التحقق من تاريخ النشر يفيد بالتحقق من حداثة المعلومات، قراءة الملخص لأخذ لمحة عامة عن المحتوى، تصفح فهرس المحتويات للمساعدة بانتقاء النص ذو المعلومات المناسبة، قراءة الكلمات المفتاحية)، وبمجرد الانتهاء من اختيار النص يمكنك استخدام الأساليب التالية للتصفح والفحص السريع لمساعدتك في تحديد المجالات التي تحتاج إلى قراءة مفصلة.

2. المسح والتصفح: المسح هو الأسلوب الذي قد تستخدمه عند قراءة دليل الهاتف يمكنك تمرير نظرك بشكل سريع على قسم من النص من أجل العثور على الكلمات أو العبارات التي لها صلة بالموضوع الذي تبحث عنه، يمكنك مسح (تمهيد أو مقدمة من النص، الفقرتين الأولى والأخيرة من الفصول، الخاتمة) أما التصفح فهو عملية القراءة السريعة للحصول على المعنى العام، دع عينيك تتخطي الجمل أو العبارات التي تحتوي على التفاصيل بحيث يتم التركيز على تحديد النقاط المركزية أو الرئيسية، يساعدك التصفح على تحديد ما إذا كنت ستواصل القراءة أم لا، وما الذي يحتاج القراءة بعناية، والمكان



الأفضل الذي تبدأ منه، يمكنك التصفح عبر قراءة (العناوين، العناوين الفرعية، الكلمات المكتوبة بحد كبير أو غامق أو تحتها خط، الرسوم البيانية، الاستنتاجات، الجملة الأولى من كل فقرة، ملخص كل فصل).

**3. قراءة العبارات:** يجب عليك تطوير مهارة القراءة السريعة فمثلا شاهد عيون صديقك أو أحد أفراد عائلتك أثناء القراءة، ستري أنها تتحرك على طول كل سطر من الطباعة في سلسلة من الهزات تعرف التوقيفات بين الهزات بالثبittات، ومن خلال الثبittات تقرأ عينيك الكلمات. القارئ الضعيف يقرأ كلمة واحدة فقط أو كلمتين في كل ثبittة.

هذا | يبين | كيف | يحرك | القارئ | الضعيف | عيونه | على | طول | خطوط | الطباعة | بينما القارئ جيد، من ناحية أخرى، يقرأ عدة كلمات في كل ثبittة.

هذه هي الطريقة | التي تتحرك بها | عيون القارئ الجيد | على طول خطوط الطباعة |

**4. القراءة التحليلية أو المعمقة:** وتكون مطلوبة عندما تريد التأكد من أنك تفهم كليا ما هو مكتوب فقد قد يكون عليك قراءة البيانات أكثر من مرة والتوقف للتفكير فيها أو تدوين الكلمات الرئيسية، ونتيجة لذلك، يمكن أن ينخفض معدل قراءتك بسهولة إلى أقل من 100 كلمة في الدقيقة ويمكن أثناء القراءة بشكل مفصل تمييز النصوص أو تعليمها وتدوين الملاحظات (وضع خط تحت الكلمات الرئيسية أو كتابة الملاحظات في الهوامش أو وضع ملاحظات عند القراءة بالنسخ الإلكترونية)، يمكن أن يساعد تمييز النصوص على تحديد النقاط الرئيسية وجعل الكتاب أسهل للمسح والمراجعة لاحقاً عندما تحتاج إلى استخدامه مرة أخرى.

هذه التقنيات تشجع على المشاركة التفاعلية مع النص فضلا عن توفير سجل مفيد لما قرأته، لذلك يجب تجنب قراءة كميات كبيرة من النص بشكل سلبي، فذلك لا يساعد على الاستغلال الفعال لوقتك ويجب دائما استخدم تقنية تدوين الملاحظات لزيادة مستويات التركيز والفهم والتذكر.

**مهارة الكتابة:** سيتم الحديث عنها بشكل مفصل في الفصل القادم.

## 3.2. أوجه الاختلاف بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي

الاتصال اللفظي	الاتصال غير اللفظي
تتحكم فيه قواعد اللغة	تتحكم فيه عوامل بيولوجية (أحاسيس، عواطف، مشاعر)
مقصود على ثقافة واحدة ويحمل معاني محددة للجماعة الداخلية	لغته عالمية (الابتسامة)، ولكن هناك بعض الرموز يختلف معناها باختلاف الثقافات والشعوب
نتعلمه في مرحلة متأخرة من الحياة عن طريق التنشئة الاجتماعية، أي يأتي بعد الاتصال غير اللفظي	نتعلمه في مرحلة مبكرة ومتقدمة بعد الولادة بحسب التنشئة الاجتماعية فالطفل يبتسم قبل أن يكتب
يمكن أن يخاطب العواطف	مفعم بالعواطف ويخاطبها بقوة وهو أصدق تعبيراً عن المشاعر والأفكار من الاتصال اللفظي

جدول 2: الاختلاف بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي

## المراجع:

- Andrew Dlugan, *25 Public Speaking Skills Every Speaker Must Have, Six Minutes, Oct 31st, 2007.*
- Carl R. Rogers, Richard Evans Farson, *Active Listening Paperback* – November 10, 2015
- Kinds of Non-Verbal Communication, THE BUSINESS COMMUNICATION, 2018.
- Journ,Pilot, *The types of reading and exercises for teaching and reading,* 2011.  
[http://www.e-osnova.ru/PDF/osnova\\_10\\_0\\_696.pdf](http://www.e-osnova.ru/PDF/osnova_10_0_696.pdf)
- Mujezinovic. Nina, *The importance of non-verbal communication in business, bachelor thesis, Tomas Bata University in Zlin.*
- Robert K. Merton, *personal communication, October 7, 2002.*
- Mulder, P. (2018). *Active Listening.* Retrieved [insert date] from ToolsHero: <https://www.toolshero.com/communication-skills/active-listening/>
- Smith, T. (n.d.). *10 Verbal Communication Skills Worth Mastering / Little Things Matter. Retrieved February 15, 2015, from* <http://www.littlethingsmatter.com/blog/2010/11/30/10-verbal-communication-skills-worth-mastering/>
- Peter Hartley, *Interpersonal Communication, (London and, New York: Routledge, 1993), p5.*
- Perfetti, C. A. (1985). *Reading Ability.* New York: Oxford University Press.
- Williams, E, *Reading in the Language Classroom,* Macmillan Publishers Limited, London and Basingstoke, 1984.
- جمال العيفة، الاتصال الشخصي ودوره في العمل السياسي، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في الجزائر، 2007
- قدرى حنفى، الاتصال الشخصي حاجة إنسانية، مجلة بحوث الاتصال. 2010.
- فرج محمد صوان، طرق وتقنيات مهارة القراءة، 2017

• <http://academiworld.org/%D8%B7%D8%B1%D9%82-%D9%88%D8%AA%D9%82%D9%86%D9%8A%D8%A7%D8%AA-%D9%85%D9%87%D8%A7%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D9%82%D8%B1%D8%A7%D8%A1%D8%A9/>