# الفصل السادس

# برامج التدخل المبكر فى ضوء سيكولوجية التواصل

# برامج التدخل المبكر فى ضوء سيكولوجية التواصل

يتناول هذا الفصل مفهوم التواصل وأسسه السيكولوجية وأنواعه (اللفظى وغير اللفظى) وأهميته ، على اعتبار أن التواصل الإنسانى هو أهم الأنشطة البشرية التى تميز الإنسان ، فهو يقوم على عملية تبادل المعانى والوسائل ، ونحن نستخدم التواصل اللفظى وغير اللفظى فى تضافر معبرين بذلك عن ثقافتنا وشخصيتنا وبيئاتنا .

لذلك تعتبر دراسة عملية التواصل مهمة لتحقيق التفاعل وتيسير عملية توصيل المعانى لما لها من أهمية فى فهم الذات والآخر ومحاولة القدرة على التأثير فى هذا الآخر ومن ثم التأثير فى المجتمع وتتم عملية التواصل بين الأفراد سواء أرادوا ذلك أولم يريدوا ، فهى عمليات مستمرة ودائمة ، يستخدمها الأفراد لترجمة أفكارهم ، ومشاعرهم ، إلى رموز مفهومة فيما بينهم ، حيث لا يكون للرسالة يعنى دون فك رموزها مما يعنى أن مهارة إرسال الرسالة لا تقل فى الأهمية عن مهارة فك ترميزها ، وتبدأ هذه العملية مع الصرخة الأولى للطفل ودخوله عالم الرمزيات عن طريق الأم أو بدائلها ، فالرضيع يكتسب القدرة على استخدام التعبيرات الإيمائية كوسيلة اتصال مع الآخرين بمحاكاته التعبيرية للأشخاص من حوله ، مستخدماً فى ذلك ميكانيزمية التطابق الأولى .

## أولاً : مفهوم التواصل:

أن كلمة اتصال أو تواصل (Cemmunication) مشتقة من الأصل اللاتينى (Communis) معنى (Common) أى عام ، ذلك لأن الإنسان عندما يتصل بآخر فإنه يهدف عادة إلى الوصول إلى وحدة فكر بصدد موضوع الاتصال، وعلى ذلك فعملية الاتصال تعنى إنتاج وتوفير وتجميع البيانات والمعلومات الضرورية لاستمرار العمل ، ثم نقل هذه المعلومات وتبادلها وإذاعتها ،

والإعلام بها بحيث يمكن الإحاطة بأمور وأخبار ومعلومات جديدة أو التأثير فى سلوك الأفراد والجماعات أو التغيير أو التعديل فى هذا السلوك أو توجيهه وجهة معينة ، وتتم هذه العملية عادةً فى صور متبادلة من الجانبين لا من جانب واحد بمعنى نقل أو إعطاء البيانات والمعلومات إلى الآخرين وبالعكس .

(عبد الكريم درويش ، ليلى تكلا : ١٩٩٨- ٤٠٦)

وينظر بعض العلماء إلى العلاقات والتفاعلات( Transactions) التى تحدث فى الاتصال على اعتبار أنها محور التركيز . وهكذا يقوم أحد أطراف الاتصال بدراسة الطرف الآخر لكى يحدد كيف يصيغ أفكاره فى رسالة يضعها فى وسيلة معينة وعلى هذا فإن الاتصال هو :

« وضع الأفكار فى صياغات «رسالة» وفى وسيلة مناسبة ، بحيث يمكن أن يتفهمها الطرف الآخر ، ويتصرف بالشكل المطلوب » أحمد ماهر: (٢٠٠٧ - ٢٤).

والبشر يتواصلون بالإضافة إلى الكلام عبر قنوات تواصلية أخرى مختلفة ورموز متعددة ومتباينة وغير قابلة للقياس الكمى أو النوعى وهى أشكال التواصل غير اللفظى، فنحن نتواصل بملامسة ، أو بالإشارات ، أو الإيحاءات ، وحركات الجسم، أوبأوضاع الجسم ، وبدرجات الصوت ونبراته ، وبالصمت أيضاً، ويمكننا التقاط العديد من الرسائل عبر تلك القنوات جميعًا وفى وقت واحد، كما يمكننا التقاط العديد من الرسائل من قنوات تواصلية واحدة فى الوقت نفسه .

وبناء على ما تقدم .. يمكن تقسيم الإتصال الإنسانى حسب اللغة المستخدمة فيه إلى مجموعتين أساسيتين هما :

**١ـ الاتصال اللفظى : Verbal Communication**

يدخل ضمن هذا التقسيم كل أنواع الاتصال التى تستخدم فيها «اللفظ» كوسيلة لنقل رسالة من المصدر إلى المتلقى ،ويكون هذا اللفظ منطوقًا فيدركه المستقبل بحاسة السمع .

وقد بدأ استخدام اللغة فى التفاهم الإنسانى عندما تطورت المجتمعات وأصبحت قادرة على صياغة كلمات ترمز إلى معانى محددة يلتقى عندها أفراد

المجتمع ، ويعتمدون على دلالتها فى تنظيم علاقاتهم والتعبير عن مشاعرهم والإتصال اللفظى يجمع بين الألفاظ المنطوقة والرموز الصوتية ، بعبارة «أهلاً وسهلاً» يمكن أن تصبح ذات مدلولات أخرى بتغيير نبرة الصوت ، ولا يخفى علينا أن هذا النوع من الاتصال لايمكن أن يتم بمعزل عن طرق الآداء الأخرى غير اللفظية .. مثل الحركة . (صالح أبو أصبع ١٩٩٥م: ٤٢)

**٢ـ الاتصال غير اللفظى : Nonverbal Communication**

يدخل ضمن هذا التقسيم كل أنواع الاتصال التى تعتمد على اللغة غير اللفظية، ويطلق عليه أحياناً اللغة الصامته ( Silent Language . (Knapp.M.L.,1972:13) بينما يسميه «جلين ويلسون ٢٠٠٠» بلغة الجسد (Body Language)، ويعرفها بأنها .. لغة تستخدم بشكل لاشعورى، وتعّبر عن الجوانب الأكثر حقيقة من ذواتنا، من مشاعرنا وانفعالاتنا وحاجاتنا واتجاهاتنا، وهذه اللغة هى الأكثر صعوبة فى كتابتها، لكنها ربما كانت هى الأكثر أهمية فى العلاقات الشخصية المتبادلة فيما بيننا ويطلق عليه أيضًا مصطلح التعبير الجسمى (Bodilyexpression) كما يطلق عليه أيضاً التواصل الجسمى (Bodily Communication) كما لدى: (Arggle,Michael:Bodily Communication,London.1975)

اللغة الصامتة كما أطلق عليه «الأنثروبولوجى الأمريكى إدوارد هول – Edward Hall)، فى كتابة بعنوان the Silent Language,Uew york, 1955.

وتعتبر الاتصالات غير الملفوظة (Uon verbal Commonication ) من الأشكال الرئيسية للاتصال وهى تحتوى على استخدام الإشارات والحركات والعيون والوجه والصوت . وبالتالى فإن استخدام هذه الأساليب يمثل نوعاً من الاتصال بدون كلمات أو الاتصال الصامت .

ويطلق كل من Rhonda Brandt & Barryl . Reece على التواصل غير اللفظى اسماً آخر هو لغة الجسد Body Language، ويصنفان كل رسالة يتم إيصالها دون كلمات باستخدام تعابير الوجه ، ونغمة الصوت،

والإيحاءات ، والمظهر والوضعية ،(وضعية الجلوس أو الوقوف) وغيرها ضمن فئة الرسائل غير اللفظية

**ثانياً :التواصل اللفظى وغير اللفظى:**

أولاً: إن الاتصالات غير الملفوظة أقل ترتيبًا وتنظيمًا ، وبالتالى فهى أصعب عند دراستها فأنت لا تستطيع أن تقرأ كتاباً عن الاتصالات غير الملفوظة وتتعلم من كل الحركات والتعبيرات والإشارات السابقة فى حضارتنا (ثقافتنا) فنحن لا نعلم كيف يتعلم الأفراد السلوك غير الملفوظ والا أحد يقوم بتعليم الطفل كيف يبكى أو كيف يبتسم وهذه الأشكال من أشكال التعبير عن الذات غالباً فإن تكون موحدة ومشتركة بين كل حضارات (ثقافات) العالم . بينما الأشكال الأخرى تختلف من حضارة (ثقافة) إلى أخرى .

ثانياً : إن الاتصالات غير الملفوظة تختلف أيضاً من حيث عدم نية الفرد للقيام بها ومن حيث أنها اختيارية. فنحن عادةً نقوم بالتخطيط للكلمات التى ننطق بها فعندما نقول مثلاً «برجاء توفير هذا الطلب يوم الجمعة» فنحن هنا لنا هدف محدد وواعى ونحن نفكر فى الرسالة التى نرسلها ولو للحظة قصيرة ولكن عندما نقوم بالاتصال غير الشفوى فإننا نقوم به بدون وعى منا بذلك فنحن لانقصد أن نشعر بالخجل مثلاً فهذه التصرفات تأتى تلقائية وبدون قصد منا نجد أن كل مشاعرنا الداخلية قد ارتسمت على وجوهنا.

وتعتبر اللغة الفظية (Spoken Language) بكل مميزاتها وتميزاتها ليست هى اللغة الوحيدة التي يستخدمها الإنسان كما أنها تمنع الإنسان من الانطلاق إلى مابعد إطارها الدلالى، والكلام ليس هو الطريقة الوحيدة للتعبير عنا، وهو ليس اللغة الوحيدة للاتصال بالآخرين ،أى أن هناك لغة أخرى أو على الأصح لغات أخرى، أو قنوات تواصلية، قد تكون أقدر فى بعض الأحيان للتعبير عنا، وقد تكون أكثر بلاغة وصدقاً وعفوية للتعبير عما يدور فى داخلنا..... إلا أن كل

الأشكال المختلفة للتواصل لا تستطيع أن تحل محل اللغة المنطوقة (الكلام) فى كفائتها التواصلية المحكمة ،كما أن تلك الأشكال لايمكن أن تكون بدائل للغة فى أغلب الأحيان، وبالرغم من ذلك لايمكن إغفال قيمتها فى النظام التواصلى بين البشر بشكل عام .

إذا كان التواصل اللفظى يعتمد على القدرة على الكلام ،وحاسة السمع، فإن التواصل غير اللفظى يعتمد على حواس أخرى بالإضافة إلى ماسبق،.... وحتى من وجود تعبيرات غير لفظية واضحة إلا أن استخدام اللغة يساعد الفرد على معرفة نفسه والآخرين بشكل أفضل، وتعتبر الدرجة التى تستخدم بها اللغة بطريقة مناسبة هى المقياس بعقلانية الفرد .

وبالرغم من ذلك فإن اللغة الكلامية بوظيفتها التواصلية الدقيقة لاتستطيع أن تسمح لنفسها بقول كل شىء بصراحة ودقة، لذا فهى تضم قدراً من غموض وانعدام الدقة ، وهو بلا شك قدر له دلالة ويمكن تدارى عبر استخدام أشكال مختلفة للتواصل غير اللفظى، فيها يستعين المستقبل والمرسل بالمخزون الثقافى المشترك إن صح القول ،فى محاولة فك رموز الرسالة ورفع غموضها بل وتحديد معنى دقيق لها وفهمها .

ولقد فطن اللغويون إلى أن عملية التواصل لاتعتمد فقط على اللغة بصفتها الأداة الرئيسية لهذا التواصل، بل تعتمد أيضاً على ما يصاحبها من نغمات صوت المتكلم (Voice bones) وحركاته الجسمية ( Body motions) فاهتموا بدراسة هذه المصاحبات اللغوية (Para lingvisties) ، ولقد كان هذا الإدراك للطبيعة البنائية للتواصل يعود إلى تصور سوسير لمفهوم اللغة التى عرفها بأنها نظام من العلامات ( Systems of Signs) يعبر عن أفكار، وقد اعتبرها بهذا المفهوم ضمن مجموعة أخرى من الأنظمة الاجتماعية التى يدرسها علم العلامات ( Semiology) الذى يدرس حياة العلامات داخل المجتمع، كما اعتبر علم اللغة جزءاً من هذا العلم الذى يهتم بجميع الأنظمة الإرشادية الآخرى اللفظية وغير اللفظية .

**ثالثاً: أهمية التواصل غير اللفظى:**

إن اللغة تتركز فى جسم الإنسان الذى ينفعل كله بما يعبر عنه ، إن الإنسان لا يتكلم فقط بلسانه وأعضاء النطق الأخرى، ولكنه يتكلم بأعضاء جسمه أيضاً، إنه يومىء برأسه ويغمز بعينيه ويزم بشفتيه ويشير بإصبعيه ويهز منكبيه، إن هذه الإشارات المصاحبة للألفاظ المنطوقة تقوم بتأكيد دلالات هذه الألفاظ من ناحية، أو إكمال ما يعتريها من نقص من ناحية ثانية، ومن هنا تتمثل أهمية الإشارات الجسمية فى نقل الأفكار والمشاعر والآداء والعواطف ، وإذا كانت اللغة المنطوقة قد تتوقف على ألسنتنا لسبب أو لآخر، فإن لغة الإشارات الجسمية لغة مستمرة متواصلة لا تتوقف عن التعبير، إنها فى تواصل مستمر مع الآخرين ،كما أنها تعلن فى كل وقت عن مكنونات النفس والفكر، وإذا كانت اللغة المنطوقة يمكن أن تخفى بها مشاعرنا ونكذب فيها على الآخرين، فإن لغة الإشارات الجسمية تكشف دائماً عما نخفيه بل وكثيراً ما تفضحنا أمام الآخرين .

ذلك أنه يمكن لأى شخص التلاعب بالألفاظ وانتقائها والتحكم فى اختيارها ولفظها إلا أنه من الصعب جداً على أى شخص أن يتحكم بكل أشكال التواصل غير اللفظى مهما حاول، لأنه ببساطة لن يستطيع التحكم بكل تلك الأشكال، حتى لو إستطاع التحكم بشكل أو أكثر منها، فلو استطاع التحكم فى ابتسامته، أو عبوسه فإنه لن يستطيع التحكم بكل عضلات وجهه،وصوته،وكل حركات جسمه وإيماءاته لتبدو متناسبة مع التعبيرات (الابتسامة أو العبوس مثلاً ) التى قد يبدو أنه إستطاع التحكم بها .

وهو ما سماه «أحمد ماهر» فى كتابة (كيف ترفع مهاراتك الإدارية فى الاتصال ٢٠٠٠م) بالقدرة على الاعتماد عليهاوالوثوق بها «Reliability» فنحن نعتقد أكثر فى الاتصالات غير الشخصية بالمقارنة بالاتصالات الشفوية وإن درجة صدق الفرد القائم بعملية الاتصال تعتمد إلى حد كبير على الاتصالات الملفوظة.

وهناك سبب آخر لأهمية الاتصالات غير الملفوظة وهى أنها أكثر فعالية من وجهة نظر كل من المرسل والمستقبل فأنت يمكنك أن ترسل رسالة معينة

ويفهمها الشخص الآخر بسهولة دون وعى منه. وفى الوقت نفسه لوكان لديك هدف واع ومحدد يمكنك أن توضحه من خلال إشارة باليد أكثر من الكلام .

ومما سبق نستنتج أن أهمية السلوكيات غير اللفظية سواء من النظرة النفسية أو الاجتماعية، أهمية لايمكن الاختلاف حولها . بدءاً من اهتمام «داروين – Darwin» حول كيفية نقل تغيرات الوجه لمشاعرنا لمن حولنا ،فهناك تاريخ طويل يظهر الدور الرئيسى الذى يلعبه السلوك غير اللفظى فى العلاقات الاجتماعية اليومية. فقدرتنا على فهم الآخرين ،والاستجابات التى يصدرها لهم تعتمد على جزء كبير من قدرتنا على الاستخدام الفعال لسلوكياتنا غير اللفظية والتى تظهر فى أى تفاعل اجتماعى .

فعلى سبيل المثال : طالبتان قام أستاذهما بإعادة أوراق امتحانهما فى اختبار نصف العام حيث قام بوضع الدرجة فى أعلى الورقة، وهاتان الطالبتان جلست أمام بعضهما وكان لكل منهما رد فعل . غير لفظى مختلف عن الآخر فالأولى تبتسم بشدة تاركة الورقة معروضة على الطاولة، أما الأخرى فمتجهمة،وتتنهد وبسرعة تضع الورقة بعيداً .

فالطالبة الأولى ترى رد فعل زميلتها ثم تحاول عمل اتصال بالعين معها ثم تنظر إلى ما تتمناه زميلتها إلا وهو العطف، على الرغم من حقيقة أنها بالكاد تستطيع إخفاء مشاعرها الخاصة بالفرح والسعادة لأداءها الجيد فى الامتحان.

وعلى الرغم من أن هذا موقف لتفاعل اجتماعى بسيط، إلا أنه لم تستخدم فيه الكلمات. فالمواقف التى يحدث فيها تواصل سيىء عديدة جداً. فنجاح التفاعل بين المشتركين فيه على الأقل فى الكلمات التى يستخدمونها، بنقل ما يعزمون على توصيلة، وهذا النجاح متنبأ به من خلال قدرات المتفاعلين منهم على تشفير وحل شفرة وإنتاج السلوك غير اللفظى بشكل صحيح .... وكما تبين هذا المثال البسيط فمن الواضح أن قدرة الفرد على التواصل بشكل فعال على المستوى غير اللفظى هى قدرة خطيرة للنجاح فى التفاعلات الاجتماعية (Robert S.F,P,1991) وفى غضون العقدين الماضيين تكون دليلاً حقيقيًا يشير إلى أهمية تعبيرات الوجه باعتبارها وسيلة من وسائل الاتصال والحصول على معلومات حول البيئة الاجتماعية الحالية للفرد.

(Blank,Buck,Rosenthal,1986,Ekman,1982) وقبل هذه التعبيرات تمدنا بتلميحات ذات قيمة فيما يتعلق بالمعنى الكيفى للأخذ والعطاء (المقايضة) البين شخصية ،وهى معلومات قد تكون خفية أو مقنعة بالمحتوى اللفظى للاتصال.

وكما ذكرنا سابقاً كان داروين (1872م) من الأوائل الذين قدموا فكرة التمييز بشكل عام بين مجموعة تعبيرات وجهية والتى تقوم بتيسير التواصل الاجتماعى سواء بين أو داخل المعلومات.

وقد أظهر بحث سابق أيضاً أن القنوات غير اللفظية للاتصال تعبيرات الوجه على الخصوص تلعب دوراً هاماً فى تمكين الفرد من التفاعل بشكل فعال مع من يحيطون به وأن كلاً من عمليتى الفهم والإنتاج غير اللفظيين هما محتويات مكملة للتفاعل الاجتماعى (Robert J.Custrini eg.,Blank etal,1986, Feldman,White & Labato,1982,1989)

وتعتبر مهارات التواصل غير اللفظى، تلك التى تتزايد مع خبرات الفرد أثناء حياته ونموه ،من المهارات الأساسية التى تزيد من الاستبصار بالحقائق ،وإن كان ذلك فى حد ذاته لايضمن إحداث ظروف تواصلية أفضل، بل قد يؤدى إلى عكس ذلك من حيث التعرض لبعض المشكلات:، وتلك الحالة تعتمد فى عبورها على حسن تفهمنا وذوات الآخرين أثناء العملية التواصلية.

### رابعاً: وظائف التواصل غير اللفظى:

يعرض «مارك كناب Mark Knapp» المهام التى يؤديها الاتصال غير اللفظى فى علاقته بالاتصال اللفظى على النحو التالى :

أ ـ التكرار أو الإعادة ـ حيث يقوم الاتصال غير اللفظى بإعادة ما قلناه لفظيًا، ومثال ذلك : حين تذكر الشخص عن وجود شىء ما بالقول «هنا» ثم نشير إلى مكان هذا الشىء

ب ـ التناقض ـ يمكن للسلوك غير اللفظى أن يناقض السلوك اللفظى.. مثل: المدير الذى يطلب من موظف أن يحضر أوراقاً معينة أمام أحد العلماء، ثم

يعطى الموظف إشارة ما بعدم إحضار هذه الأوراق ، ويعود الموظف ليخبر المدير أنه لم يجد تلك الأوراق ..فى هذه الحالة تلقى الموظف رسالتين إحداهما لفظية ، والثانية غير لفظية .

ج ـ البديل ـ يمكن للاتصال غير اللفظى أن يكون بديلاً للاتصال اللفظى، فتعبيرات الوجه أحياناً تغنى عن الاتصال اللفظى .

د ـ مكمِّل أو معدِّل ـ الابتسامة بعد أن نطلب شيئاً من شخص أو التجهم.

هـ ـ التأكيد ـ مثل: أن يقوم الشخص بالتركيز صوتياً على كلمات معينة للتأكيد على الرسائل اللفظية ، وقد يصاحب ذلك تعبيرات الوجه الدالة على التأكيد .

و ـ التنظيم ـ يمكن للاتصال غير اللفظى أن ينظم الاتصال بين المشاركين مثل: حركة الرأس أو العينين أو تغيير المكان، أو إعطاء إشارة لشخص ليكمل الحديث أو يتوقف عنه، وكلها وظائف تنظيمية يقوم بها الاتصال غير اللفظى (Knapp,M,1972: 9-11)

كما عرض كل من Trenholm & Jensen (٢٠٠٠م) وظائفاً ومهاماً أخرى للتواصل غير اللفظى، حصدت فى ثلاث نقاط هى (Trenholm & Jensen2000)

**١ـ التعبير عن المعنى : Cxpressing Mesning**

حيث يستخدم التواصل عن اللفظين غالباً للتعبير ولنقل مشاعرنا نحو الأشخاص الأخرى ، ونقل رؤيتنا ووجهة نظرنا حول علاقتنا بهم، حيث نستطيع بواسطة التواصل غير اللفظى أن نعبر عن مشاعر الحب (حيث يمكن لابتسامة أو لأى تعبير بالوجه أن ينقل تلك المشاعر)، وعن الحالة المزاجية الراهنة التى تعكس تقيمنا لأهمية علاقتنا مع الآخر، وعن حساسيتنا نحو الآخر والتى تعكس مدى ونوع وعينا وإدراكنا للآخر الذى نتواصل معه ، كما نعكس درجة الانسجام التى نشعر بها نحوه.

**٢ـ تعديل الرسائل اللفظية : (Modifying Verbal Messages)**

رغم أنه يمكن لبعض التعبيرات غير اللفظية أن ترسل بوضوح المعنى دون حاجة معها إلى الكلام والتعبير اللفظى ليتم نقل المعنى بالشكلين التواصليين اللفظى، وغير اللفظى، إلا أن تعبيرات غير لفظية أخرى لا بد أن تعمل فى إطار موحّد متناسق مع الكلام ليتم نقل المعنى بدرجة الوضوح المطلوبة، وفى هذه الحالة فإن وظيفة التواصل غير اللفظى فى علاقته بالتواصل اللفظى هى أن يكمل التواصل اللفظى أو يؤكده أو يكرره أو يعارضه ويناقضه أو يكون بديلاً عنه .

**٣ـ تنظيم جريان (مجرى أو سباق ) التفاعل : (Regulation Flow of Interaction)**

حيث ينظم التواصل غير اللفظى التواصل اللفظى (الكلام) فعندما يتحدث شخصان تكون مهمة التواصل غير اللفظى مثلاً هى تحديد أدوار المتكلمين، أومنع لحظات التوقف الطويلة، أو تغيير المواضيع، أوالإشارة إلى الوقت المناسب لإنهاء المحادثة ....وتحديد أدق فى التعبير واستخدام إصطلاحات ومفاهيم اختصاصه فإن وظيفة التواصل غير اللفظى هى ببساطة التنظيم والإشراف على التواصل، فهو يلعب دور المشرف على مهمة ما ليسهل القيام بها على وجهها الصحيح.

ويتحدث فندريس عن وظيفة الإشارة فى الكلام فيقول «إنها ترسم لنا حدود الجمل التى ينطق بها المتكلم بدايتها ونهايتها، كما أنها تساعد أفكارنا على الانطلاق، فاليد تمتد وتنكمش كما لو كانت تغوص فى أعماق الضمير لتجلب الفكرة الوليدة ، تعجبها وتصلقها بإعطائها الشكل المناسب».

ويقول فى موضع آخر :«إن الإشارة تحزم اللغة، إنها تساعدنا على إبداء رغباتنا وحاجاتنا للآخرين، فمن السهل على أى فرد إذا ذهب إلى بلد لا يعرف لغته أن يطلب ما يريد من الطعام والشراب ومكاناً للنوم معتمداً على الإشارات.... إننا نلجأ إلى الإشارات عندما نعجز عن الإفصاح عما نريد، كما نلجأ إليها أيضاً عندما نريد إخفاء ما نريد، ويمكن أن نتعرف من خلال الإشارات الجسمية الإرادية واللإرادية على مشاعر وأفكار الفرد، ويمكن أن نفهم من خلال الإشارات أيضاً موضوع الحديث الذى يدور بين شخصين يتكلمان على بعد منا إذا تتبعنا إشارات وحركات كل منهما».

وللتواصل غير الفظى عدة وظائف فى العملية التواصلية . فهو ينظم العلاقات وقد يدعم أو يحل محل التواصل اللفظى (LAUREL J. DUNN: 1999)

**خامساً: أنماط التواصل غير اللفظى:**

إن أشكال الاتصالات غير الملفوظة عديدة ومتنوعة ويمكن تقييمها إلى العناصر التالية:

١ـ تعبيرات الوجه والعين Facial Expressions & Eye behavior

٢ـ حركات الجسم والإشارات Gestures and Postores

٣ـ الأصوات Vocal Characteristics

٤ـ المظهر الشخصى Personal Appearance

٥ـ سلوك اللمس Touching Behavior

٦ـ التعامل مع الوقت والمكان Use of Time and Space

٧ـ الرموز Symbols

وهى كل أنواع الاتصال التى تعتمد على اللغة غير اللفظية، ويطلق عليها أحياناً اللغة الصامته Silent Language (Knapp,M,L.,1972: 13)

ويقسم بعض العلماء الاتصال غير اللفظى إلى ثلاث لغات هى :ـ

أ ـ لغة الإشارة : Silent Language وهى تتكون من الإشارات البسيطة أو المعقدة التى يستخدمها الإنسان فى الاتصال بغيره .

ب ـ لغة الحركة أو الأفعال: Action Language وتتضمن جميع الحركات التى يأتيها الإنسان لينقل إلى الغير ما يريد من معانى أو مشاعره.

ج ـ لغة الأشياء: Object Language ويقصد بها ما يستخدمة مصدر الاتصال، غير الإشارة والأدوات والحركة ، للتعبير عن معانى أو أحاسيس يريد نقلها للمتلقى . فالملابس والأدوات الفرعونية التى تستخدم على المسرح ـ مثلاً ـ يقصد من استعمالها نقل الإحساس بالجو والزمان الفرعونى إلى المشاهدين لكى يعيشوا فيها طوال عرض المسرحية . وارتداء اللون الأسود فى كثير من المجتمعات يقصد به إشعار الآخرين بالحزن الذى يعيش فيه من يرتدى ملابس سوداء (صلاح الدين جوهر ١٩٧٩م : ١٧) .

ولقد حاول ويلسون وهانتز ١٩٨٥م (Wilson, G, Hants,A,M,) تضيف شفرات التواصل غير اللفظى فى محاور أربعة هى ـ

**أولاً: ـ أ ـ دلالات الجسم كله : General Body Cues**

أ ـ ١ـ الملابس والأدوات (المقتنيات) Clothes and Artifacts

أ ـ ٢ـ حركات الجسم والإيحاءات Body Movements and Gestures

أ ـ ٣ـ وضع الجسم Body Posture

**ثانياً: ـ ب ـ دلالات أجزاء من الجسم : Particular Bdy Cues**

ب ـ ١ـ سلوك الوجه والعين – Face and Eye Behavior

ب ـ ٢ـ سلوك اللمس – Touching Behavior

ب ـ ٣ـ التذوق والشم – Taste and Smell

**ثالثاً: ـ ج ـ دلالات بيئية : Enviromental**

ج ـ ١ـ الحيز المكانى Space

ج ـ ٢ـ المسافة بين الأشخاص – Personal Distanuce

ج ـ ٣ـ الزمن – Time

**رابعاً: ـ د ـ دلائل شبانة اللغة(نظائر اللغة) : Paraverbal**

د ـ ١ـ نوعية الصوت – Voice Quality

د ـ٢ـ الخصائص المميزة للحديث - Speech Characteriseice

**خامساً: ـ هـ ـ مشعرات السلوك الاجتماعى: Social Behavior Cue**

هـ ـ١ـ الطقوس/المراسم - Ritvals Ceremanies

هـ ـ٢ـ نظام الحياة اليومية- Daily Routiens

هـ ـ٣ـ التحية- Greetings الوداع - Good Bys /الغزل والمودة - Court Ship السخرية والتهكم (هند سيف الدين، ١٩٩٦)

**سادساً: مهارات الاتصال غير اللفظية:**

وهى المهارات التى يتم فيها الاتصال عن طريق :

أ ـ تعبيرات الوجه - Facial Expression

ب ـ النظرات - Gazes

ج ـ الإيحاءات- Gestures

د ـ وضع الفرد - Posture

هـ ـ سلوكيات خاصة بالمكان- Spatial behaviour

و ـ الملابس والمظهر الخارجى- Clothes and Appearance

ز ـ الأصوات غير المنطوقة الهمهمة والروائح- Non Venbal Vocalization and Smells

**سابعاً: مراحل تطور التواصل لدى الطفل من الميلاد إلى سن ٤ سنوات:**

**أولاً: التواصل من الميلاد حتى سن ١٢ شهراً :**

تكون تعبيرات الطفل وجهية عن طريق الإيحاءات وتغيير طبقات الصوت وذلك فى خلال الشهور الأولى من عمر الطفل ، وهذه التعبيرات تعطى كم من المعلومات عن شعور الطفل بالراحة أو عدم الراحة ، وسلوك الطفل هذا يخدم

الوظيفة الاتصالية عندما يقوم الكبار بترجمة هذا السلوك والاستجابة له وهذه الاستجابات تتلخص فى إمداد الطفل بالاحتياجات الأساسية التى يريدها فى هذه الفترة.

- فى الفترة ما بين ٣ : ٨ شهور يبدأ الطفل فى تكوين تفكير تأملى مغلف اجتماعيًا أى يبدأ سلوك الطفل يتجه ناحية من مهتمون به فيبدأ الطفل يخرج إشارات سلوكية تدل على بداية وضع قاعدة التبادل الاتصالى بينه وبين الآخرين

وتنمو القدرة الحركية عند الطفل يبدأ فى استخدام إشارات مقصودة للتفاعل مع الآخرين وتبدأ تزداد المقدرة عند الطفل على تفهم الأحداث ومسبباتها ، يبدأ بوضع افتراضات لتشكيل العلاقة ما بين السلوك والأحداث التى تليه (Mclean,L,1990 P 13 .19)

وفى الأشهر الثلاثة الأخيرة من العام الأول تتكون معظم مجالات التطور الاتصالى، فالاستخدام المتعمد من جانب الطفل لإشارات الاتصال أصبح محدداً، فيمكن للطفل من خلال استخدام الإيحاءات وطبقات الصوت المختلفة أن يتواصل مع الآخرين، ولكن عند الشهر ١٢ يبدأ سلوك الطفل يكون أكثر صقلاً فتبدأ إشارته تتخذ أو تعبر عن ٣ أشياء رئيسية تحقق رغباته فمثلاً :

١ـ يتضمن النظام السلوكى الذى يتبعه إشارات تجعل الشخص الآخر يستجيب لسلوكه فى طلب الأشياء .

٢ـ يبدأ الطفل باستخدام إشارات أو إيحاءات تدل على التفاعل الاجتماعى مثل التحية ـ الاستدعاء ـ طلب الراحة .

٣ـ ويبدأ الطفل فى استخدام الإشارات والإيحاءات مع بعض الأصوات لجذب انتباه الآخرين ويبدأ الطفل فى الاهتمام بالأشياء المثيرة والأحداث لغرض المشاركة فى خبرة وتجارب الآخرين (Leonard,1991, P.43.44)

**ثانيًا: التواصل من سن ١٢ شهراً إلى ٢٤ شهراً :**

ـ فى العام الثانى تبدأ إشارات الطفل وحركاته فى الثبات وتصبح واضحة وينتج عنها نجاح فى الاتصال وللتداخلات مع الآخرين ، ويكون هناك ازدياد مفاجئ فى معدل الاتصال وخاصة الأفعال الاتصالية .

ـ تبدأ الإيحاءات والكلمات تشكل نسبة كبيرة من سلوكه الاتصالى.

ـ تبدأ الكلمات فى التزايد ، ويبدأ الطفل فى ربط كلمتين أو أكثر فى وقت واحد ليعبروا عن معنى كامل لما يريد .

ـ تكون مقدرة الأطفال على التحدث المفهوم محدودة بالنسبة للأشخاص غير المألوفين ولكنهم يستطيعون الاستجابة لأى متغير يحدث فى البيئة المحيطة بهم .

ـ وفى شهر ١٨ يمكن للطفل أن يجدد مواقع الأشياء المعروفة وتتعرف على أجزاء الجسم وتتبع اتجاهات بسيطة وفى سن ٢٤ شهراً يبدأ الطفل فى إدراك الكلمات بفعالية أكثر ويستخدمها بصورة كبيرة فى الاتصال من حوله، ويتفهم الطفل العلامات بين الأشياء وأيضاً يتفهم العلاقة بين كلمتين أو أكثر وتستجيب للأسئلة الملقاه عليه من الآخرين المحيطين .

كما لاحظ بعض المهتمين بدراسة لغة الطفل أن الأطفال فى عامهم الثانى يفهمون كثيراً من الألفاظ والتعبيرات ولكنهم لا يستطيعون التلفظ بها ونرى ذلك لدى الكبار فى تعلمهم اللغات الأجنبية ، ولهذا نجد الأطفال والبالغين يلجأون للرد على كلمات الآخرين بالإشارات والإيحاءات ويؤكدون بذلك على الدور المهم للإشارة الذى لا يقل فى أهميته عن الكلام ، يقول «فان ريبير Van Riper» : إنه بالرغم من أن الوالدين يعتمدان اعتماداً كبيراً على لغة الإشارة للتفاهم مع أطفالهم فى السنتين الأوليتين من عمر الطفل إلا أنهما لا يجيدان تعليمهم هذه اللغة، كما يعجزان عن إدراك مدى أهميتها ، ولما كانت إشارات الأطفال وإيحاءاتهم لاشعورية إلى حد ما ، فإنهم يغيرونها ويبدلونها باستمرار، ولهذا فلا بد أن يحمد الوالدان إلى تثبيت بعض الإشارات الرئيسية دون تعديل أو تغيير إذا شاءوا للطفل أن يفهمها أو يستخدمها .

**ثالثاً: التواصل من سن ٢٤ شهراً إلى ٤٨ شهراً :**

ـ يبدأ الطفل فى بناء الجملة قواعدياً متضمناً أشكال وبناء الجملة وينتقل الطفل من مرحلة بناء الكلمات ومعانيها إلى عبارات قواعدية .

ـ أصبح الطفل يستخدم الكلمات والإشارات والإيحاءات بطريقة أكثر دقة .

ـ يبدأ الطفل فى استخدام جمل كثيرة ويتبع الكثير من القواعد مثل كيفية إلقاء الأسئلة والتعبير عن النفس.

ـ وفى نهاية هذه المرحلة يبدأ الطفل فى استخدام اللغة بطريقة أكثر تهذيبًا ويبدأ باستخدام الروابط والمسببات على سبيل المثال استخدام لكلمة (لأن) واستخدامه للأسلوب الشرطى على سبيل المثال (إذا ... حدث..) ....

ـ يبدأ الفهم فى التقدم والتطور لدى الطفل فى هذه المرحلة وتزيد قدرة الأطفال على فهم الأحداث المتعلقة بالماضى والمستقبل.... وبهذا تكون قدرة الطفل على الاتصال قد تطورت وازدادت مستخدماً كل أنواع الاتصال سواء عن طريق الإشارة أو الإيحاءات أو الكلام أو كليهما معاً.

ومما سبق نستنتج أنه تظهر علامات كثيرة لدى الأطفال الرضع والأطفال ذوى الاحتياجات الخاصة الذين لا يستطيعون الكلام تدل على أن لديهم لغة تواصل خاصة ، هذه اللغة التى نقصدها هنا هى لغة التعبير عن طريق الوجه والتعبيرات بالأصوات والحركات وهذه اللغة ليست بالدقة التى تكون عليها اللغة المنطوقة ولكنها توضح مدى وجود لغة اتصالية لدى هؤلاء الأطفال، وهذه اللغة غير اللفظية توضح للوالدين والآخرين المشاعر التى يحس بها هؤلاء الأطفال ردود أفعالهم تجاه الأشياء واحتياجاتهم التى يريدونها.. أى أنها توضح مدى ثراء لغة التواصل عند هؤلاء .... ويكتسب الأطفال العاديون سريعاً قدرة ذاتية على الاتصال بالطرق غير اللفظية مثل التغيرات الوجهية عن العواطف، تبادل النظرات بينهم وبين الآخرين ومشاركة الآخرين الاهتمام ..

كما لاحظ بعض علماء النفس مثل «جزل- Gesel» أن الطفل يولد ولديه استعداد عصبى وعضلى طبيعى لإحداث إشارات وجهية تدل على القلق أو الاطمئنان ، كما لاحظوا أيضاً نوعين من الإشارات .

- **الإشارات الفطرية** : وهى موجودة لدى جميع البشر مثل الابتسام الذى يدل على الاطمئنان والفرح، والعبوس الذى يدل على الحزن، وهز الرأس للتعبير عن الموافقة أو الرفض .

وقد كان داروين من الأوائل الذين قدموا لفكرة التمييز بشكل عام بين مجموعة التعبيرات الوجهية التى تقوم بتيسير التواصل الاجتماعى سواء بين أو داخل المخلوقات. ومنذ هذا الوقت بدأت العديد من الأبحاث المهمة بدراسة

الإنتاج والتمييز لتعبيرات الوجه فى إثبات وجود خمس فئات عامة على الأقل من تعبيرات الوجه (وقد يكون أكثر) متعارف عليها عموماً بين البشر وهى (الغضب، والاشمئزاز، والسعادة، والحزن، ومزيج من الخوف والاندهاش) (Fridlond,Ekman,&Oster,1987) .

- **الإشارات المكتسبة** : وهى التى يكتسبها الطفل من المحيط أو البيئة التى يعيش فيها ، ونرى أن هذا النوع الثانى من الإشارات ينمو مع الطفل ويصاحب عملية اكتساب اللغة حيث تتفاعل الإشارات مع الكلمات لتحقيق التواصل المنشود بعد عامه الأول ، ولفظ التوديع «باى باى Bay -Bay» لا يميز الطفل دلالته الصوتية إلا بارتباطه بإشارة من يد الأم أو الأب فى حالة خروج أحدهما من باب المنزل وحينئذ يصبح اللفظ ذا معنى اصطلاحى فى ذهن الطفل، كما نلاحظ أنه إذا أراد الأب أو الأم منع الطفل أو صده عن الآتيان بفعل أو عمل معين ينطق أحدهما بلفظ :«لا» مع الإشارة بالرأس أو بهز رأسه يميناً ويساراً ويصبح «لا» ذا دلالة اصطلاحية خاصة بالممنوعات .

وتمثل المحاكاة عنصراً أساسياً فى تعلم الطفل للنظامين الصوتى والإشارى وتمر هذه المحاكاة فى السنوات الأولى من عمره، ويشير فان رييه لدور الإشارات الجسمية فى هذه المحاكاة قائلاً: «إن أفضل وسيلة لتعليم الطفل الكلام تكون عن طريق إشارات الجسم » كأن تصفق الأم بيديها ، أو تهز رأسها إلى أعلى أو أسفل ويمكن أن تصاحب هذه الإشارات نطقنا لبعض الأصوات أو الكلمات، وسنجد أن الطفل سوف يقلد أصواتنا كما يقلد إشاراتنا ، ويمكننا أن نتوسل بالألعاب التى تقترب فيها الإشارات بالكلمات فى تعليم اللغة للطفل. (مروى أمين .. ٢٠٠٧).