

المحاضرة الرابعة

1. نموذج مالتيسك للاتصال:

نموذج مالتيسك للاتصال¹: نموذج **المُرسِل-المُستقبل**- القناة- الرسالة- الملاحظات

يُعد نموذج مالتيسك، المعروف أيضاً باسم نموذج SRCM ، أحد نماذج الاتصال الخطية التي تصف العناصر الأساسية المشاركة في عملية الاتصال . تم تطويره من قبل ماري لويس مالتيسك في ستينيات القرن الماضي .

يتضمن النموذج خمسة عناصر رئيسية:

أ- **المُرسِل**: هو الشخص الذي يبدأ عملية الاتصال ويشفر الرسالة.

ب- **المُستقبل**: هو الشخص الذي يستقبل الرسالة ويفك شفرتها.

ج- **القناة**: هي الوسيط الذي يتم من خلاله نقل الرسالة (مثل الكلام، الكتابة، البريد الإلكتروني، إلخ).

د- **الرسالة**: هي محتوى الاتصال.

هـ- **الملاحظات**: هي رد فعل **المُستقبل** على الرسالة، والتي يمكن أن تكون شفهية أو غير شفهية.

يُعد نموذج مالتيسك نموذجاً بسيطاً وسهل الفهم للاتصال، يمكن استخدامه لشرح كيفية عمل الاتصال في مجموعة متنوعة من الأماكن، مثل المحادثات وجهاً لوجه، والتحدث أمام الجمهور، والكتابة. كما يُعد نموذج مالتيسك أداة مفيدة لفهم العناصر الأساسية للاتصال، لكن من المهم أن نذكر أنه نموذج مبسط في الواقع، الاتصال عملية أكثر تعقيداً بكثير تتأثر بمجموعة متنوعة من العوامل، مثل العلاقة بين **المُرسِل** و**المُستقبل**، والبيئة التي يتم فيه الاتصال، والمعايير الثقافية للمشاركين.

نقاط قوة نموذج مالتيسك:

- بسيط وسهل الفهم²

- يمكن استخدامه لشرح الاتصال في مجموعة متنوعة من الأماكن

- يحدد العناصر الرئيسية للاتصال

نقاط ضعف نموذج مالتيسك:

- لا يأخذ بعين الاعتبار تعقيد الاتصال.

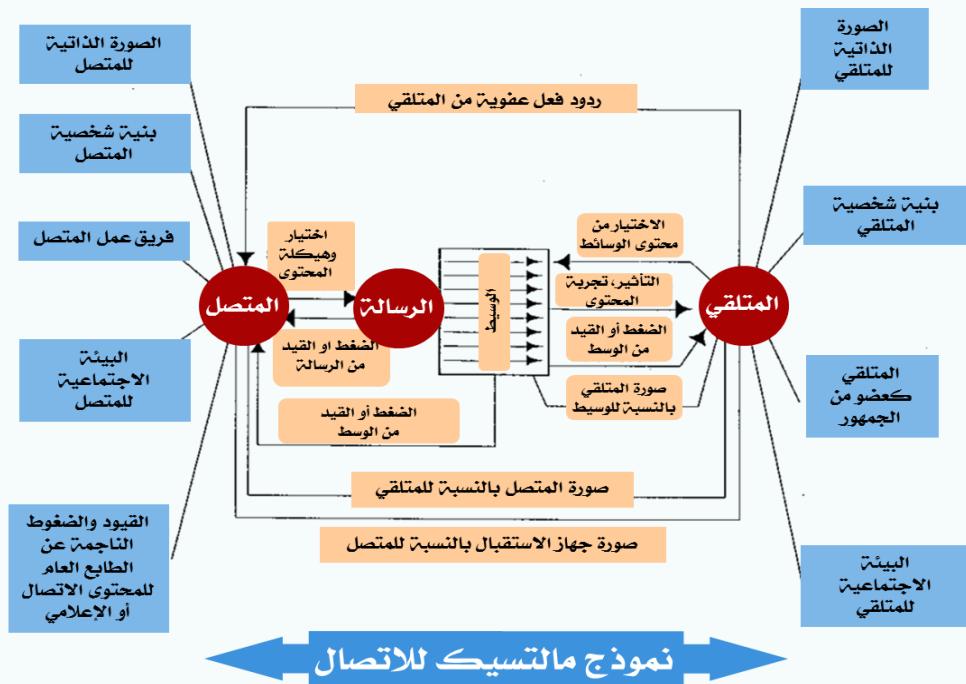
¹ - Maletzke, C. M. (2000). Creating media: A practical guide. Wadsworth Publishing Company, p28.

² - Maletzke, C. M. (1960). A model for the study of communicative acts. The Journal of Communication, 10(3), 132-135. [DOI: 10.1111/j.1460-2466.1960.tb02856.x].

- لا يُفصل دور الملاحظات.

- لا يأخذ بعين الاعتبار السياق الاجتماعي والثقافي للاتصال.

في هذا النموذج: في التواصل الاجتماعي، تصل الرسالة إلى المتلقي من خلال وسيلة اتصال (CM). ولكل وسيلة خصائص تقنية تؤثر على عملية الإدراك، والتجربة، والآثار التي تحدثها على المتلقي. وفي مجتمع اليوم، العرض الاتصالي للإعلام هائل. لذلك، يجب على المتلقي أن يختار الوسيلة التي سيركز عليها. وبالتالي، يأخذ المتلقي دوراً نشطاً في عملية الاتصال الاجتماعي، ويحدد الرسائل التي ستخلق تجربة له.



المتلقي ليس فرداً منعزلاً. فهو مندمج، من ناحية، في العديد من العلاقات الاجتماعية، ومن ناحية أخرى، فهو جزء من جمهور واسع النطاق. علاوة على ذلك، فإن نظرة المتلقي لنفسه، ولحاله، ولدوره ووظائفه في النظام الاجتماعي، تدخل أيضاً في التأثيرات. وبالمثل، تحدد الخصائص التقنية للوسيلة المختارة أنماط السلوك وتجربة المتلقي. يشير ماليتسك إلى أن المتلقي يكون تحت "ضغط وإكراه الوسيلة". أخيراً، لدى المتلقي صورة عن الوسيلة. بمعنى آخر، لا يتم استقبال واستيعاب الرسائل الإعلامية بشكل سلبي من قبل الأفراد في المجتمع. بل يقوم المتلقي باتخاذ خيارات واعية بشأن الوسائل التي يستخدمها والرسائل التي ينتبه لها. ويتم تشكيل تجربته وتتأثره بالرسالة ليس فقط بالمحتوى نفسه، بل أيضاً بالخصائص التقنية للوسيلة، وال العلاقات الاجتماعية للمتلقي، وصورته الشخصية عن الوسيلة.

2. نموذج واتزلاويك وبيفن وجاكسون:

يقدم هذا النموذج خمسة مبادئ أساسية لعملية الاتصال³، والتي تفسر كيفية تفاعل الأفراد وتأثيرهم بعضهم البعض في إطار التبادل المستمر للرسائل:

المبدأ الأول: لا يمكن عدم الاتصال: (It is impossible not to communicate) ببساطة، كل ما نفعله يحمل بعداً تفاعلياً، حتى صمتنا أو تجاهلنا للطرف الآخر يُعد شكلاً من أشكال الاتصال الذي يعبر عن انعدام الرغبة في تبادل الرسائل.

المبدأ الثاني: لكل رسالة بعدها: مضمون وعلاقة (Every communication has a content and a relationship level):

لا يقتصر الاتصال على نقل المعلومات والمحتوى الظاهر للرسالة (مثلاً: عبارة "كيف حالك؟")، بل يتضمن أيضاً بعداً يتعلق بالعلاقة بين المتواصلين ومشاعرهم وبعضاً من البعض (مثلاً: نبرة الصوت وتعبيرات الوجه التي توضح مدى الاهتمام أو المجاملة).

المبدأ الثالث: الت (the) punctuated sequence:

يرى النموذج أن طرفي الاتصال يحددان، بشكل ضمني أو صريح، تسلسل التفاعل من خلال تحويل كل فعل إلى "محفز" و"استجابة" و"تعزيز" للمرحلة التالية. على سبيل المثال، قد يبدأ أحدهم بسؤال محайд (محفز)، فيقوم الطرف الآخر بإجابة مختصرة (استجابة)، مما يدفع السائل إلى إعادة صياغة السؤال بطريقة مختلفة لتحفيز إجابة أكثر تفصيلاً (تعزيز)⁴.

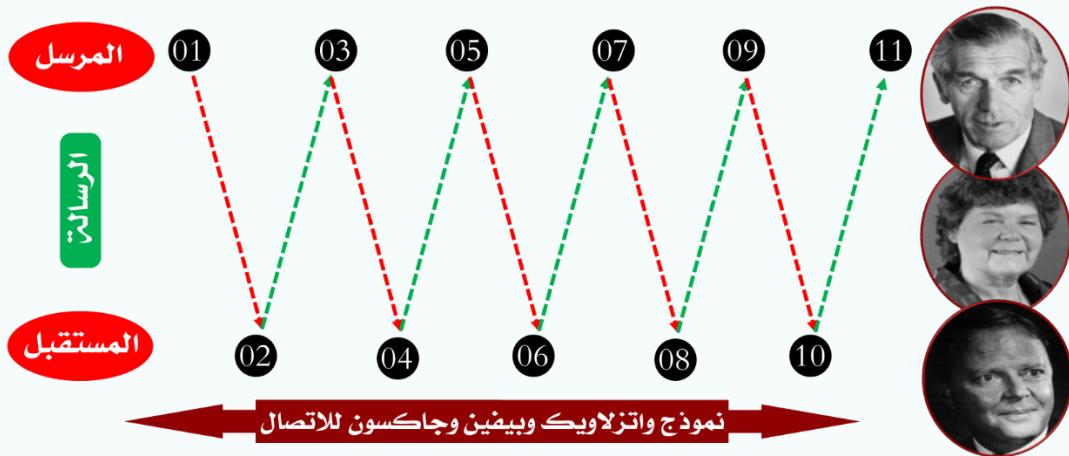
المبدأ الرابع: الاتصال التماشي والمكمل (Digital and Analog communication):

ينقسم التواصل إلى نوعين:

- **الاتصال التماشي (Digital):** يركز على الكلمات ومعانٍها الحرافية المباشرة.
- **الاتصال المكمل (Analog):** يشمل جوانب غير لفظية كالتعبيرات الصوتية والجسدية التي توضح مشاعر المتحدث الحقيقية ونبرات صوته التي تعطي دلالات إضافية على المقصود من الكلمات.

³ - Watzlawick, P. L., Beavin, J. A., & Jackson, D. D. (1976). The pragmatics of human communication. W. W. Norton & Company, p41.

⁴ - Watzlawick, P. L., Beavin, J. A., & Jackson, D. D. (1967). A note on the nature of paradox**. The Psychiatric Journal, 5(3), 355-364. [DOI: 10.1162/003324706701100355].



المبدأ الخامس: التفاعل المتكافئ والتكميلي (Symmetrical and Complementary communication):

يصف هذا البعد طبيعة العلاقة بين طرفي الاتصال:

- **التكافؤ**: عندما يتمتع كلا الطرفين بنفس المستوى من السلطة أو القوة والتأثير، ويكون النمط التفاعلي متوازناً ومتبادلاً.
- **التكاملية**: عندما يكون هناك عدم تكافؤ في السلطة أو القوة، ويكون نمط التفاعل مكملاً بحيث يتكيف أحد الطرفين مع الآخر حسب موقعه الاجتماعي أو سلطته.

أهمية النموذج:

يساعد نموذج واتزلاويك وبيفين وجاكسون على فهم ديناميكيات الاتصال المعقّدة وتفسير أسباب سوء التفاهم والنزاعات، كما يقدم إرشادات لتعزيز الاتصال الفعال في مختلف العلاقات الحياتية والاجتماعية.

المحور الثالث: اللغة والاتصال

1. الوظائف الأساسية للخطاب

طور عالم اللغويات جاكوبسون نموذجاً شهيراً ومؤثراً يُسمى "الوظائف التخاطبية للغة" والذي كان له دور كبير في مجال اللسانيات. يرى جاكوبسون أن الوظائف التخاطبية هي عملية فعلية للتواصل بالكلام ويمكن وصفها وربطها بعناصر التواصل المختلفة. ويوضح روبرتسون وجون أن نموذج جاكوبسون يركز على فهم أفكار ومعاني المتحدث من أجل إرسال واستقبال الرسالة بفعالية.

قام جاكوبسون بتحديد ستة عناصر أساسية للتواصل الشفوي: المرسل، والمستقبل، والسياق، والرسالة، والقناة، والرمز. وربط كل عنصر من هذه العناصر الستة بوظيفة محددة للغة وهي: التعبيرية، والتحفيزية، والمرجعية، والشعرية، والافتتاحية، والميتابلغة. ووفقاً لأوتسمان وجيف، يؤكد جاكوبسون أن التخاطب الناقل لرسالة بهدف إيصال معنى يعتمد بشكل رئيسي على الوظيفة الأساسية. وتمثل وظائف التواصل، بالنسبة لجاكوبسون⁵، مفتاحاً أساسياً لفهم المعنى الكامل للجملة عندما يتم توجيه هيكل الرسالة اللفظي إلى العنصر المناسب من عناصر التواصل.

استخدمت هلمز في كتابها "مقدمة إلى علم الاجتماع اللغوي" مصطلح "وظائف الكلام" في إطار دراسة العلاقة بين اللغة والمجتمع. يركز علم الاجتماع اللغوي على كيفية استخدام الناس للغة في سياقات اجتماعية مختلفة، وكيف يمكنهم تعديل استعمالهم للغة حسب الموقف باستخدام وظائف اللغة الاجتماعية لنقل معنى اجتماعي. يُظهر نموذج هلمز مجموعة متنوعة من وظائف الكلام وتبين طرق التعبير عن نفس الرسالة. ووفقاً لهلمز، فإن وظائف الكلام هي مجموعة من الأقوال أو التعبيرات المستخدمة في سياقات اجتماعية مختلفة وفقاً لمفهوم "التهذيب"⁶. وبالتالي، يساعد دراسة وظائف الكلام الناس على تحسين تفاعلهم في المحادثات اليومية لفهم المغزى اللغوي ومعنى الأقوال التي يوجهها المرسل أو المتلقي، مما يسمح للمتلقي أو المرسل بنقل الرسالة بشكل أفضل.

بالإضافة إلى ذلك، هناك من ينظر إلى أن نظرية هلمز ترتكز على "غرض اللغة"، أي كيفية استخدام اللغة لتحقيق أهداف معينة من خلال مهارات اللغة الإنجليزية مثل التحدث والاستماع والقراءة والكتابة. ونتيجة لذلك، عندما يقرأ الأفراد أو يسمعون الأقوال، لا يحاولون فقط معرفة تعريف الكلمة أو الجملة، بل يسعون

⁵ - Jakobson, R. (1960). Language and literature. Selected writings, 1, 2-82. Mouton de Gruyter, p61.

⁶ - Jakobson, R. (1960). Closing statement: Linguistics and poetics. In T. A. Sebeok (Ed.), Style in language (pp. 350-377). MIT Press. [DOI: 10.2307/1264201].

أيضاً إلى فهم معنى الكاتب أو المتحدث. وعلاوة على ذلك، حددت هلمز ستة أنواع من وظائف الكلام، وهي: التعبيرية، والتحفيزية، والمرجعية، والميتالغة، والشعرية، والافتتاحية.

طور الباحث هايمز نموذجاً جديداً مستنداً إلى نموذج جاكوبسون مع إجراء بعض التغييرات. استبدل هايمز عنصر "السياق" بعنصرين هما "الموضوع" و"البيئة"، وأضاف أيضاً وظيفتين للغة: "المرجعية" و"الوضع" على التوالي.

وبحسب ستابس في كتابه "تحليل الخطاب: التحليل الاجتماعي اللغوي للغة الطبيعية"، فإن نموذج هايمز يعتمد على وظائف اللغة التي تمثل أصغر وحدة للتعبيرات الفردية. قسم ستابس وظائف اللغة إلى سبع فئات: تعبيرية أو افعالية، تحفيزية أو تحويلية، شعرية، تواصلية أو مادية، ميتالغة، مرجعية، وسياقية أو ظرفية.⁷

يشبه نموذج هايمز نموذج جاكوبسون إلى حد كبير، لكن يوجد اختلاف رئيسي يتعلق بطبيعة اللغة، إذ يشير هايمز إلى وظائفه على أنها "أنواع من الأفعال التخاطبية". علاوة على ذلك، ذكر هايمز أن وظائف اللغة المختلفة تتحقق من خلال دمج المعنى، وشكل اللغة، وقنوات التواصل بشكل عميق. تشارك جميعها في عملية التواصل اللغوي حول ميزات التواصل نفسه، مشيرة إلى الارتباط بين عناصر التواصل ووظائف اللغة.

الجدير بالذكر أن وظائف الكلام ترتبط ارتباطاً وثيقاً بـ "التهذيب" الذي يعني التحدث إلى الناس بطريقة مناسبة لجعلهم يشعرون بالراحة. وبالتالي، يركز التهذيب على اختيار الشكل اللغوي المناسب بما يتضمن توجيهات مع مراعاة العلاقة مع المخاطب (عائلة، أصدقاء، غرباء) من أجل خلق تهذيب إيجابي وسلبي بناءً على مستوى الرسمية وأخذ الأدوار في السياق بعين الاعتبار.⁸

تناقش "هلمز" مفهوم "وظائف الكلام" في إطار سياق التفاعلات اليومية. ترى "هلمز" أن "وظائف الكلام" هي مجموعة متنوعة من الأقوال أو التعبيرات المستخدمة في سياقات اجتماعية مختلفة، وذلك وفقاً لمبدأ "التهذيب". ما يميز هذا المنظور هو تركيزه على كيفية التعبير عن مجموعة واسعة من الوظائف اللغوية، مركزاً على الطرق المختلفة التي يمكن من خلالها نقل نفس الرسالة من قبل المرسل والمتلقي خلال المحادثات اليومية المتنوعة، حيث يتم تبادل المعلومات في بيئات مختلفة.

وتصنف هلمز ستة أنواع رئيسية من "وظائف الكلام": التعبيرية، والتحفيزية، والمرجعية، والميتالغة، والشعرية، والافتتاحية. وتشير إليهم بشكل عام باسم "الأقوال".

⁷ - Holmes, J. (2001). An introduction to sociolinguistics. Routledge, p19.

⁸ - Holmes, J. (1997). Speech acts and politeness. Journal of Pragmatics, 28(4), 511-538. [DOI: 10.1016/S0301-0596(96)00054-3].

من وظائف الخطاب "الكلام":

أ- **الوظيفة التعبيرية:** تركز الوظيفة التعبيرية على المرسل (المتكلم) وتستخدم للتعبير عن مشاعر الشخص وأفكاره باستخدام مفردات ونغمات مختلفة بهدف تحفيز الآخرين على التعبير عن مشاعرهم وأفكارهم والتفاعل بنجاح. يحتاج الأفراد إلى التعبير عن مشاعرهم وأفكارهم الشخصية لبناء علاقات اجتماعية جيدة مع الآخرين. على سبيل المثال، عندما نقول "أنا أشعر بالتعب اليوم".

بالتالي، يحتاج الأفراد إلى هذه الوظيفة في كل مرة يريدون فيها التعبير عن مشاعرهم. هناك العديد من الكلمات التي تستخدم للتعبير عن الموقف والمشاعر، والتي لا تحمل أي معلومات محددة. لا يتم استخدام هذه الوظيفة اللغوية لإرسال رسالة، بل للتعبير عن المشاعر والانطباعات. بفضل الوظيفة التعبيرية للغة، يمكننا فهم شخصية المتحدث وعواطفه.

ب- **الوظيفة التحفيزية:** تركز الوظيفة التحفيزية على المتلقي (المخاطب) وتهدف إلى تحفيزه على القيام بشيء معين. تستخدم هذه الوظيفة أساليب مختلفة مثل الاستفهام والأوامر والتصريحات بشكل رسمي أو غير رسمي. فيما يلي أمثلة توضح الوظيفة التحفيزية:⁹

- استفهام مع فعل مساعدة: "هل تمانع في فتح الباب من فضلك؟"
- أمر مباشر: "افتح النافذة."
- تصريح موجه: "أريدك أن تجلس."
- جملة شرطية: "إذا لم تمضِ، فسأتأخر عن موعدِي."

تعتبر الوظيفة التحفيزية أكثر شيوعاً في الأوامر والطلبات المباشرة مثل:

"أغلق النوافذ".

"تدخن في منطقة ممنوعة التدخين"، على الرغم من كونها جملة شرطية، يمكن أن يفهم منها "لا تُدخن في هذه المنطقة".¹⁰

ج- **الوظيفة المرجعية:** تركز الوظيفة المرجعية على السياق وتستخدم لنقل المعلومات من المتحدث إلى المستمع. الهدف الأساسي من هذه الوظيفة هو الإشارة إلى أشياء أو حقائق معينة، على سبيل المثال: "يمطر بالخارج".

⁹ - Hymes, D. (1972). Toward a definition of competence in language use. Nostrand Reinhold, p34.

¹⁰ - Hymes, D. (1974). On the ethnography of speaking. In D. Hymes (Ed.), Language in culture and society (pp. 3-32). Harper & Row.

تستخدم الوظيفة المرجعية أشكالاً مختلفة من التعبير لنقل المعلومات. يمكن للمتحدثين توظيف هذه الوظيفة لتوصيل رسائل ووصف أشياء وتقديم معلومات جديدة للمستمعين. يُعد مصطلح "الرسالة" أفضل توصيف لطبيعة هذه الوظيفة.

ترتبط الوظيفة المرجعية بمصطلحين: الحقائق والقيم.

د- **الوظيفة الميتالغوية:** تركز الوظيفة الميتالغوية على اللغة نفسها، أي تستخدم لتوضيح اللبس المتعلق باللغة نفسها. أمثلة على ذلك¹¹:

"هل يمكنك تهيئة من فضلك؟"
"عفواً، ماذا تقصد بـ...؟"

تستخدم هذه الوظيفة أيضاً عندما يضطر المتحدث إلى شرح تعبير أو فكرة غامضة أو عندما يحتاج إلى توضيح خلفيته أو خلفية مستمعه.

باختصار، الوظيفة الميتالغوية هي عندما يتحدث المتكلم عن اللغة نفسها، سواء كان ذلك لشرح الكلمة، أو التوضيح حول معنى كلمة معينة، أو لمناقشة استخدام اللغة بشكل عام.

ه- **الوظيفة الشعرية:** تركز الوظيفة الشعرية على "الرسالة" نفسها وتوظف سمات ومجازات لغوية كالوزن والقافية لتجميela. تستخدم هذه الوظيفة عندما نقول "ورد وياسمين" بدلاً من "ياسمين ورد"، أو "مكان بغيض" عوضاً عن "مكان سيء" رغم تماثل المعنى¹².

تعزز الوظيفة الشعرية نتيجة تراكم كثيف ومتعدد لوظائف لغوية أخرى. لكن العكس ليس صحيحاً دائماً، فمثلاً لا تقوى بالضرورة الوظيفة الانفعالية بتعزيز الوظيفة الشعرية. من الصعب تخيل أن التركيز البارز على وظيفة ما لن يلفت الانتباه إلى "الرسالة" نفسها، على الأقل في بعض الحالات.

- تركز الوظيفة الشعرية على تجميل "الرسالة" باستخدام وسائل لغوية جمالية.
- تتضمن قواعد القافية والوزن والمجازات.
- تظهر أحياناً في ترتيب غير اعتيادي لكلمات تحمل المعنى نفسه.
- تقوى بتراكم كثيف لوظائف لغوية أخرى.
- لا تضر بـ الوظائف الأخرى كالانفعالية بالضرورة.

¹¹ - Halliday, M. A. K., & Hasan, R. (1976). Cohesion in English. Elsevier, p11.

¹² - Levinson, S. C. (1983). The pragmatics of expression. MIT Press, p36.

- قد تلتفت الانتباه إلى نفسها وإلى "الرسالة" معاً.

و- **الوظيفة الافتتاحية:** تركز الوظيفة الافتتاحية على "القناة" التي تتم من خلالها التفاعلات، أي أنها تهدف إلى الحفاظ على التواصل والتفاعل مع الآخر. تستخدم هذه الوظيفة لإظهار التعاطف والاهتمام، على سبيل المثال: "مرحبا! كيف حالك؟"، أو "يا له من يوم جميل، أليس كذلك؟".

تلعب هذه الوظيفة دوراً مهماً في مساعدة الأطفال على اكتساب اللغة، حيث يمكننا على سبيل المثال تغيير اسم شيء ما إلى كلمة أخرى أسهل على الطفل نطقها. غالباً ما نلاحظ هذه الوظيفة في التحية والنقاشات العابرة عن الطقس، خاصة مع الغرباء¹³.

بالإضافة إلى ذلك، توفر الوظيفة الافتتاحية "مفاتيح" لفتح وبدء وختم قنوات التواصل، وتظهر في تعبيرات مثل: "مرحباً؟"، "حاضر؟"، "هممم"، "إلى اللقاء" ...

- تركز على الحفاظ على التواصل والتفاعل مع الآخر.

- تستخدم لإظهار التعاطف والاهتمام.

- تساعد الأطفال على اكتساب اللغة.

- تظهر في التحية والنقاشات العابرة عن الطقس¹⁴.

- توفر وسائل لبدء وختم قنوات التواصل.

2. أنواع الاتصال تعد مهارات الاتصال أمراً حيوياً لمكان عمل صحي وفعال. غالباً ما يتم تصنيف الاتصال على أنه مهارة شخصية أو مهارة التعامل مع الآخرين، وهو عبارة عن تبادل المعلومات من شخص إلى شخص آخر أو مجموعة من الأشخاص. هناك العديد من الطرق المختلفة للاتصال، كل منها يلعب دوراً مهماً في تبادل المعلومات. فما هي أنواع الاتصال¹⁵؟

أ- **الاتصال اللفظي:** هو استخدام اللغة لنقل المعلومات من خلال التحدث أو لغة الإشارة. وهو أحد أنواع الأكثر شيوعاً، غالباً ما يستخدم أثناء العروض التدريبية ومؤتمرات الفيديو والمكالمات الهاتفية

¹³ - Brown, A., & Yule, G. (1983). *Teaching the spoken language*. Cambridge University Press. [DOI: 10.1017/S0272266783000547].

¹⁴ - Levinson, S. C. (1979). The universal bases of semantic universals. In E. N. Goody (Ed.), *Questions and politeness: Strategies in social interaction* (pp. 129-156). Cambridge University Press.

¹⁵ - Knapp, M. L., & Daly, J. A. (2011). *Group communication: A research perspective*. Wadsworth Cengage Learning, p40.

والاجتماعات والمحادثات الفردية. الاتصال اللفظي مهم لأنّه فعال. قد يكون من المفيد دعم الاتصال اللفظي من خلال التواصل غير اللفظي والكتابي.

فيما يلي بعض الخطوات التي يمكنك اتخاذها لتطوير مهارات الاتصال اللفظي لديك:

- استخدم صوتاً قوياً وواثقاً، خاصة عند تقديم المعلومات إلى عدد قليل أو مجموعة من الأشخاص، تأكّد من استخدام صوت قوي حتى يتمكّن الجميع من سماعك بسهولة. كن واثقاً عند التحدث حتى تكون أفكارك واضحة وسهلة الفهم للأخرين¹⁶.

- استخدم الاستماع النشط. الجانب الآخر من استخدام الاتصال اللفظي هو الاستماع باهتمام للآخرين وسماعهم. تعد مهارات الاستماع النشطة أمراً أساسياً عند إجراء اجتماع أو عرض تقديمي أو حتى عند المشاركة في محادثة فردية. إن القيام بذلك سيساعدك على النمو كمتواصل.

- تجنب كلمات الحشو. قد يكون من المغرٍ، خصوصاً أثناء العرض التقديمي، استخدام كلمات حشو مثل "أمم" أو "أعجبني" أو "هكذا" أو "نعم". على الرغم من أن الأمر قد يبدو طبيعياً بعد إكمال الجملة أو التوقف مؤقتاً لتجمّيع أفكارك، إلا أنه قد يشتت انتباه جمهورك أيضاً. حاول تقديم العرض إلى صديق أو زميل موثوق به يمكنه لفت الانتباه إلى الأوقات التي تستخدم فيها كلمات الحشو. حاول استبدالها بأخذ نفس عندما تميل إلى استخدامها¹⁷.

بـ- الاتصال غير اللفظي: هو استخدام لغة الجسد والإيماءات وتعبيرات الوجه لنقل المعلومات إلى الآخرين. ويمكن استخدامه على حد سواء عن قصد أو عن غير قصد. على سبيل المثال، قد تبتسم دون قصد عندما تسمع فكرة أو معلومة سارة أو ممتعة. يعد الاتصال غير اللفظي مفيداً عند محاولة فهم أفكار الآخرين ومشاعرهم.

إذا أظهروا لغة جسد "منغلقة"، مثل أذرع متقطعة أو أكتاف منحنية، فقد يشعرون بالقلق أو الغضب أو التوتر. إذا كانوا يظهرون لغة جسد "منفتحة" مع وضع كلتا القدمين على الأرض والذراعين إلى جانبهم أو على الطاولة، فمن المحتمل أن يشعروا بالإيجابية والانفتاح على المعلومات.

¹⁶ - Lucas, D. (2016). The art of clear thinking: Why Flawed Logic Puts Us All at Risk and How Critical Thinking Can Save the World. HarperCollins, p22.

¹⁷ - Nierenberg, G. H., & Calero, H. (2013). Nonverbal communication in interpersonal relationships. Wadsworth Cengage Learning, p30.

- لاحظ كيف تشعر بمشاعرك جسدياً. على مدار اليوم، عندما تواجه مجموعة من المشاعر (أي شيء من النشاط أو الملل أو السعادة أو الإحباط)، حاول تحديد المكان الذي تشعر فيه بهذه المشاعر داخل جسمك. على سبيل المثال، إذا كنت تشعر بالقلق، فقد تلاحظ أن معدتك تشعر بالضيق. إن تطوير الوعي الذاتي حول كيفية تأثير عواطفك على جسمك يمكن أن يمنحك سيطرة أكبر على العرض التقديمي الخارجي.

- كن متعمداً بشأن اتصالاتك غير اللغوية. ابذل جهداً لإظهار لغة جسد إيجابية عندما تشعر باليقظة والانفتاح والإيجابية تجاه ما يحيط بك. يمكنك أيضاً استخدام لغة الجسد لدعم تواصلك اللغطي إذا كنت تشعر بالارتباك أو القلق بشأن المعلومات، مثل استخدام الحاجب المجمع. استخدم لغة الجسد جنباً إلى جنب مع التواصل اللغطي مثل طرح أسئلة المتابعة أو سحب مقدم العرض جانباً لتقديم تعليقات.¹⁸

- قم بتقليل الاتصالات غير اللغوية التي تجدها فعالة. إذا وجدت أن بعض تعبيرات الوجه أو لغة الجسد مفيدة لمكان معين، فاستخدمها كدليل عند تحسين اتصالاتك غير اللغوية. على سبيل المثال، إذا رأيت أنه عندما يومئ شخص ما برأسه فإن ذلك يعبر عن الموافقة والتعليقات الإيجابية بكفاءة، فاستخدم ذلك في اجتماعك التالي عندما يكون لديك نفس المشاعر.¹⁹

ج- الاتصال البصري: هو استخدام الصور الفوتوغرافية والفنون والرسومات التخطيطية والمخططات والرسوم البيانية لنقل المعلومات. غالباً ما تُستخدم العناصر المرئية كوسيلة معايدة أثناء العروض التقديمية لتوفير سياق مفيد إلى جانب الاتصال الكتابي و/أو الشفهي. نظراً لأن الأشخاص لديهم أساليب تعلم مختلفة، فقد يكون الاتصال المرئي أكثر فائدة للبعض في استهلاك الأفكار والمعلومات.

فيما يلي بعض الخطوات التي يمكنك اتخاذها لتطوير مهارات الاتصال المرئي لديك:

- اسأل الآخرين قبل تضمين العناصر المرئية. إذا كنت تفكير في مشاركة أداة معايدة مرئية في العرض التقديمي أو البريد الإلكتروني الخاص بك، ففكير في مطالبة الآخرين بالتعليقات. قد تؤدي إضافة العناصر المرئية في بعض الأحيان إلى جعل المفاهيم مربكة أو مشوشة. يمكن أن يساعدك الحصول على منظور جهة خارجية في تحديد ما إذا كانت الصورة المرئية تضييف قيمة إلى اتصالاتك.²⁰

¹⁸ - Pease, A., & Pease, B. (2008). The definitive book of body language. Black Dog & Leventhal, p26.

¹⁹ - Lucas, D. (2016). The art of clear thinking: Why Flawed Logic Puts Us All at Risk and How Critical Thinking Can Save the World. HarperCollins, p18.

²⁰ - Mayer, R. E. (2009). Multimedia learning. Cambridge University Press, p36.

- فكر في جمهورك. تأكيد من تضمين العناصر المرئية التي يسهل على جمهورك فهمها²¹. على سبيل المثال، إذا كنت تعرض مخططاً يحتوي على بيانات غير مألوفة، فتأكد من تخصيص الوقت وشرح ما يحدث في الصورة ومدى ارتباطه بما تقوله. يجب ألا تستخدم أبداً صوراً حساسة أو مسيئة أو عنيفة أو مصورة بأي شكل من الأشكال.
- لإجراء تحسينات على مهارات الاتصال لديك، حدد أهدافاً شخصية للعمل على الأشياء التي تريد إنجازها خطوة بخطوة. قد يكون من المفيد التشاور مع الزملاء أو المديرين أو الموجهين المؤتوق بهم لتحديد المجالات التي من الأفضل التركيز عليها أولاً.
- الاتصال المكتوب: هو عملية الكتابة أو طباعة الرموز مثل الحروف والأرقام لنقل المعلومات. إنه مفيد لأنّه يوفر سجلاً للمعلومات للرجوع إليه. تُستخدم الكتابة بشكل شائع لمشاركة المعلومات من خلال الكتب والنشرات والمدونات والرسائل والمذكرات والمزيد. تعد رسائل البريد الإلكتروني والمحادثات من الأشكال الشائعة للتواصل الكتابي في مكان العمل²².

فيما يلي بعض الخطوات التي يمكنك اتخاذها لتطوير مهارات الاتصال الكتابية لديك:

- نسعى جاهدين من أجل البساطة. يجب أن تكون الاتصالات المكتوبة بسيطة وواضحة قدر الإمكان. على الرغم من أنه قد يكون من المفيد تضمين الكثير من التفاصيل في الاتصالات التعليمية، على سبيل المثال، إلا أنه يجب عليك البحث عن المجالات التي يمكنك الكتابة فيها بأكبر قدر ممكن من الوضوح حتى يفهمها جمهورك.
- لا تعتمد على النغمة. نظراً لأنه ليس لديك فارق بسيط في الاتصال اللفظي وغير اللفظي، كن حذراً عندما تحاول إيصال نغمة معينة عند الكتابة. على سبيل المثال، قد تتم ترجمة محاولة توصيل نكتة أو سخرية أو إثارة بشكل مختلف اعتماداً على الجمهور. بدلاً من ذلك، حاول أن تبقى كتابتك بسيطة وواضحة قدر الإمكان وتابعها الاتصال الشفهي حيث يمكنك إضافة المزيد من الشخصية²³.
- خذ وقتاً لمراجعة اتصالاتك المكتوبة. يمكن أن يساعدك تخصيص الوقت لإعادة قراءة رسائل البريد الإلكتروني أو الخطابات أو المذكرات في تحديد الأخطاء أو الفرص لقول شيء مختلف. بالنسبة إلى الاتصالات

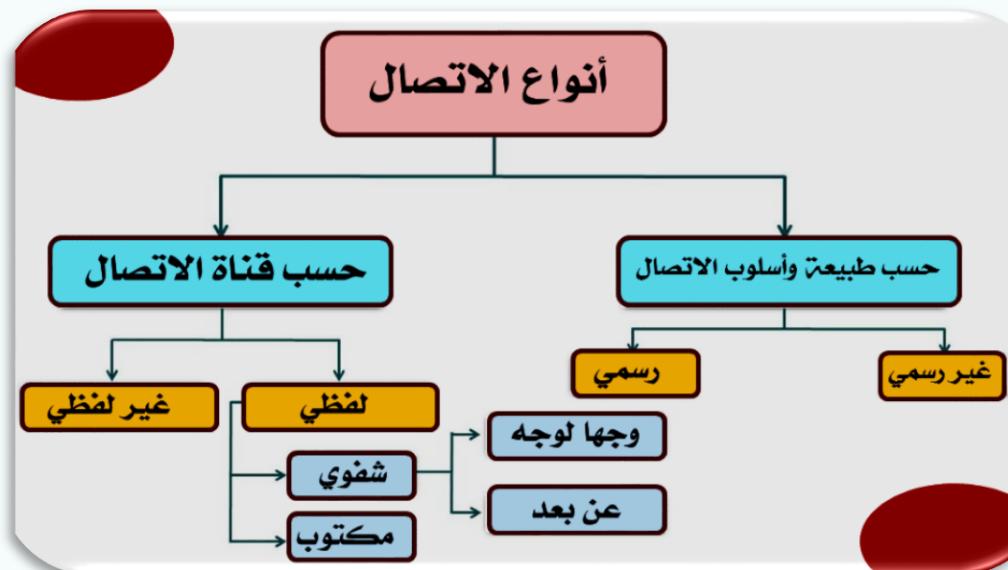
²¹ - Dwyer, D. C. (1991). Multimedia learning for all learners. *Educational Leadership*, 48(8), 56-60.

²² - Williams, J. M., & Bizup, J. (2016). Effective writing for business. Cengage Learning, p10.

²³ - Zinsser, J. (2016). *On writing well: The classic guide for students and professionals*. Pearson Prentice Hall, p41.

المهمة أو تلك التي سيتم إرسالها إلى عدد كبير من الأشخاص، قد يكون من المفيد أن يقوم زميل موثوق بـمراجعتها أيضًا.²⁴

- احتفظ بملف مكتوب تجده فعالاً أو ممتعاً. إذا تلقيت كتيباً أو بريداً إلكترونياً أو مذكرة معينة تجدها مفيدة أو مثيرة للاهتمام بشكل خاص، فاحفظها للرجوع إليها عند كتابة اتصالاتك الخاصة. يمكن أن يساعدك دمج الأساليب أو الأساليب التي تفضلها على التحسن بمرور الوقت.



قائمة المراجع (المحاضرة الرابعة):

1. Brown, A., & Yule, G. (1983). *Teaching the spoken language*. Cambridge University Press. [DOI: 10.1017/S0272266783000547].
2. Dwyer, D. C. (1991). Multimedia learning for all learners. *Educational Leadership*, 48(8), 56-60.
3. Eckstein, M. D., & Eckstein, M. A. (2011). *Writing and thinking*. Wadsworth Cengage Learning, p12-21.
4. Halliday, M. A. K., & Hasan, R. (1976). *Cohesion in English*. Elsevier, p11.
5. Holmes, J. (1997). Speech acts and politeness. *Journal of Pragmatics*, 28(4), 511-538. [DOI: 10.1016/S0301-0596(96)00054-3].
6. Holmes, J. (2001). *An introduction to sociolinguistics*. Routledge, p19.
7. Hymes, D. (1972). Toward a definition of competence in language use. *Nostrand Reinhold*, p34.
8. Hymes, D. (1974). On the ethnography of speaking. In D. Hymes (Ed.), *Language in culture and society* (pp. 3-32). Harper & Row.

²⁴ - Eckstein, M. D., & Eckstein, M. A. (2011). *Writing and thinking*. Wadsworth Cengage Learning, p12-21.

9. Jakobson, R. (1960). Closing statement: Linguistics and poetics. In T. A. Sebeok (Ed.), *Style in language* (pp. 350-377). MIT Press. [DOI: 10.2307/1264201.]
10. Jakobson, R. (1960). Language and literature. Selected writings, 1, 2-82. Mouton de Gruyter, p61.
11. Knapp, M. L., & Daly, J. A. (2011). *Group communication: A research perspective*. Wadsworth Cengage Learning, p40.
12. Levinson, S. C. (1979). The universal bases of semantic universals. In E. N. Goody (Ed.), *Questions and politeness: Strategies in social interaction* (pp. 129-156). Cambridge University Press.
13. Levinson, S. C. (1983). *The pragmatics of expression*. MIT Press, p36.
14. Lucas, D. (2016). *The art of clear thinking: Why Flawed Logic Puts Us All at Risk and How Critical Thinking Can Save the World*. HarperCollins, p22.
15. Lucas, D. (2016). *The art of clear thinking: Why Flawed Logic Puts Us All at Risk and How Critical Thinking Can Save the World*. HarperCollins, p18.
16. Maletzke, C. M. (1960). A model for the study of communicative acts. *The Journal of Communication*, 10(3), 132-135. [DOI: 10.1111/j.1460-2466.1960.tb02856.x.]
17. Maletzke, C. M. (2000). *Creating media: A practical guide*. Wadsworth Publishing Company, p28.
18. Mayer, R. E. (2009). *Multimedia learning*. Cambridge University Press, p36.
19. Nierenberg, G. H., & Calero, H. (2013). *Nonverbal communication in interpersonal relationships*. Wadsworth Cengage Learning, p30.
20. Pease, A., & Pease, B. (2008). *The definitive book of body language*. Black Dog & Leventhal, p26.
21. Watzlawick, P. L., Beavin, J. A., & Jackson, D. D. (1967). A note on the nature of paradox**. *The Psychiatric Journal*, 5(3), 355-364. [DOI: 10.1162/003324706701100355.]
22. Watzlawick, P. L., Beavin, J. A., & Jackson, D. D. (1976). *The pragmatics of human communication*. W. W. Norton & Company, p41.
23. Williams, J. M., & Bizup, J. (2016). *Effective writing for business*. Cengage Learning, p10.
24. Zinsser, J. (2016). *On writing well: The classic guide for students and professionals*. Pearson Prentice Hall, p41.