الرسالة :-

هى الفكرة أو المعنى أو المضمون الذي يريد المرسل أن يوصله إلى المستقبل ، ويتوقف نجاح الرسالة في تأدية دورها في عملية التواصل على عدة أسس من أهمها ما يأتي:

- أن تكون قريبة من بيئة المتلقي.
- أن تكون مناسبة لمستوى الفئات المستهدفة.
- أن تشمل على عناصر الإثارة والتشويق في أثناء عرضها.
- أن تراعي ميول وقدرات المستقبل.

4 **ـ قناة التواصل** :-

هى الوسيلة أو الأداة لنقل الرسالة الذي يلجأ إليها المرسل في نقل رسالته إلى المستقبل ويمكن تصنيفها إلى نوعين : قنوات تواصل غير لفظية ، وقنوات تواصل لفظية .

فالبشر لا يتواصلون بالكلمات وحسب ، وإنما يمتلك الأفراد العديد من الآليات الحسية التي تلعب دورًا حيويًا في التواصل بين الأفراد لأننا نتكلم ونسمع ونرى كما أننا نتحرك ونشعر ونلمس.

الأول : التواصل غير اللفظي : ـ

إن الرسائل غير اللفظية قد يختلف تفسيرها من شخص لآخركل حسب إدراكه للسياق العام الذي تلقى فيه الرسالة ، فهى رسائل نتلقاها عبر حواسنا الخمس ، ويتم تداولها عبر قنوات متعددة ، وتشمل معظم الرسائل التواصلية حتى تلك التي تتداخل مع اللغة اللفظية أحيانًا كالبكاء والضحك و حركات العين ، وتعبيرات الوجه ، والإيماءات ، والإشارات ، وحركات الجسد وهيئته وأوضاعه ، والمسافة ، والمظهر وغيرها ، وحتى يستطيع الالمرسل والمتلقي استخدام أشكال التواصل غير اللفظي عليه أن يدرك عدة مهارات .

لقد دعم ذلك ريجيو Riggio (1987) عندما قال أنه لابد من توافر ثلاثة مهارات ضرورية عند فحص مكونات الكفاءة الانفعالية والاجتماعية وقوة التأثير في الآخرين في مواقف التفاعل الاجتماعي ، فالتواصل الفعال يتم عادة من خلال وسائل غير لفظية ولفظية ، فالكلمات وحدها لا تكفى للتعبير عن الانفعالات ، بل أنه حين لا يتطابق ما يقوله الفرد بألفاظه مع ما يعبر عنه وجهه أو حركات يديه مثلًا فإننا نميل أن نصدق ما يصل إلينا من خلال حركاته وسكناته ، وتعبيرات وجهه ، أكثر مما نصدق ما تفعله لنا الكلمات ، فانفعالات الآخرين إنما تصل إلينا بفاعلية خلال أشكال الاتصال غير اللفظي .

& تتمثل مهارات التواصل غير اللفظي في :

- التعبير الانفعالي .
- الوعي / الفهم الانفعالي .
- التنظيم / الضبط الانفعالي .

أ-التعبير الانفعالي:

التعبير الانفعالي هو مهارة من مهارات الإرسال غير اللفظي ، بها يعبر الأفراد على اختلافهم في كل مكان وزمان عن عدة انفعالات أساسية ، ويعبرون عنها من خلال تعبيرات معينه تظهر على وجوههم ، إلا أن الأفراد يختلفون كثيرًا في الدرجة التي يعبرون بها عن انفعالاتهم ومشاعرهم تلقائيًا.

فذوي الكفائة الاجتماعية المرتفعة تكون لديهم القدرة على استخدام التعبيرات التلقائية بشكل كبير ويكونوا أكثر دفئًا ومحبة لأنفسهم والآخرين ، في حين يوجد بعض الأشخاص الذين يعانون من نقص القدرة على التعبير عن الانفعالات (الأليكسيثميا) فتتسم علاقاتهم الضمنشخصية والبينشخصية بالفتور، وينسحب تأثير هذا الفتور على باقي حياتهم.

ب- الوعي / الفهم الانفعالي:

هى قدرة المستقبل على استشفاف واستقبال ما يريد المرسل قوله حتى في حالة عدم التلفظ بألفاظ ، وعبر ريجيو Riggio (1987) عن هذه المهارة في عبارة " أنا أشعر بما تشعر به " وتُشير إلى المهارة العامة في استقبال وفك رموز أشكال الاتصال غير اللفظي الصادرة عن الآخرين.

فالقدرة على تأويل وتفسير السياق غير اللفظي تلعب دورًا مهمًا لدى المستقبل ، لذا ذوي الكفاءة الاجتماعية المرتفعة يكونوا مستقبلين جيدين ، ويتمتعون بدرجة مرتفعة في هذه المهارة ، ولديهم قدرة كبيرة في التأثير على الآخرين ، ويتسمون بالحيوية والنشاط .

في حين يوجد بعض الأشخاص يعانون من نقص في الحساسية الانفعالية ، فتأخر الاستجابة لديهم نوعًا ما تكون سببًا في مشكلات كثيرة في التواصل مع أقرب المقربين لهم .

ج- التنظيم/الضبط الانفعالي:

فإذا كانت مهارات التعبير الانفعالي والحساسية الانفعالية مهمة في بناء تواصل جيد ، إلا أن هاتان المهارتان بدون تحكم وضبط للانفعالات ، سينهار كل تواصل ، بل وستكون النتائج وخيمة على المرسل وأحيانًا على المستقبل أيضًا ، ومن ثم فإن مهارة الضبط الانفعالي هى المهارة المقابلة للتعبير الانفعالي ويطلق عليها منظم حرارة الانفعال.

فهى تشير إلى القدرة العامة على التحكم وتنظيم ما يظهر للآخرين من تعبيرات انفعالية أو غير لفظية ، ويتضمن الضبط الانفعالي القدرة على توصيل انفعالات جزئية خلال الأدوار التي يقوم بها الفرد وإخفاء مشاعره خلف قناع مفترض كالضحك على نحو مناسب للنكتة ، أو كظم الغيظ عند التعرض لمواقف مؤسفة ، ويميل الأشخاص الذين لديهم درجة مرتفعة من هذه المهارة إلى التحكم في مشاعرهم الانفعالية ، كما يتضمن الضبط الانفعالي القدرة على التخلص من المشاعر المحزنة باستخدام استراتيجيات التنظيم الذاتي (ممدوحة سلامة ،1993).

ويلاحظ أن ذوي القدرة على الضبط الانفعالي والتحكم في الانفعالات وتناسب الانفعالات مع قوة أو ضعف الموقف يتسمون بالقدرة على التعبير الصادق عن انفعالاتهم الداخلية ، وقدرتهم على الضبط تتزايد بالممارسة .

في حين يوجد بعض الأشخاص يميلون للحساسية المفرطة لأقل الأمور ، وتتجه تفسيراتهم للمواقف حسب أهوائهم الشخصية فتكون علاقاتهم بأنفسهم والآخرين ضعيفة .

وبين ذوي الضبط الانفعالي المرتفع وسريعي الغضب والاستثارة ، يتأرجح بعض المتصنعين الذين يريدون جذب الانتباه ونيل قدر من الاستحسان ، ولكن سرعان ما يكتشفهم المحيطين بهم وتتقطع العلاقات معهم أحيانًا.

خلاصة القول حتى تُحدد نمط تواصلك مع الآخرين عليك بمعرفة عدة أمور منها : تعرف جيدًا على نمط انفعالاتك ، وهل لديك قدر من مهارات التعبير الانفعالي والحساسية الانفعالية والضبط الانفعالي (انفعالاتك تحدد نمط شخصيتك) ، وهل لديك القدرة على أن يحدث تكامل بين المهارات غير اللفظية والمهارات اللفظية لأن كل منهما يكمل الآخر.

&وسائل التواصل غير اللفظي :

تتعدد طرق ووسائل التعبير غير اللفظي ، بل وتتكامل لمساعدة المرسل في توصيل الرسالة ومساعدة المستقبل في فهما ، فغالبًا نجد المرسل أثناء استخدام الألفاظ يستخدم أكثر من وسيلة من الإشارات أو الإيماءات أو حركة الجسد أو المسافة بينه وبين المتحدث ، وحتى المستقبل استخدامه لأي هذه الطرق أثناء استماعاه للرسالة تشير لدلالات ومعاني من شأنها تدعم الرسالة أو تنفيها ، كما سيتضح ذلك فيما يأتي:-

أ ـ تعبيرات الوجه:

تعبيرات الوجه تعتبر بمثابة مؤشرات حيوية تعبر عن الحالات النفسية والانفعالية للآخرين ، فمشاعر الإنسان وانفعالاته تنعكس في كثير من الأحوال على الوجه ، ويمكن قراءتها خلال تعبيرات مختلفة ، كما أن طول النظرة واتجاهها ونوعها واتساع حدقة العين تستخدم كمؤشرات دقيقة لمستوى اهتمام الأفراد ، وسيتضح ذلك بشكل أكبر عندما نفهم لغة البدن.

ب- الحركات البدنية (لغة البدن) : -

وجد بشكل واضح أن الحالات النفسية والانفعالات تنعكس في كثير من الأحوال في طريقة الجلوس ، والوضع الذي يتخذه الجسم ، وتُعد هذه الحركات غير اللفظية مصدرًا مهمًا للمعلومات ، ويُطلق عليها لغة البدن على سبيل المثال :

أشكال ومدلولات وضعية اليد عند التحدث :

* وضعية راحة اليد المُطيعة تُشير للترحيب والبشاشة .

*وضعية اليد الآمرة تشير لتوجيه الطلب بصورة فيها حدة (تكون اليد مغلقة باستثناء إصبع السبابة) .

* وضعية اليد العدائية (يكون فيها أصابع اليدين مفتوحتان لتوجه الإتهام).

دلالات وضعية اليد عند السلام على الأشخاص :-

*اليد من فوق تشير إلى سحب السيطرة من الطرف الآخر.

* اليد من أسفل تشير لمنح السيطرة للآخر.

* اليدان مستقيمتان وفي توازن مع بعضهما تشير إلى توازن القوى والتفاعل بين الطرفان .

أوضاع الوجه والنظرة أثناء الاستماع لشخص آخر:

& الرأس متكأ على اليد (السأم والملل).

& النظرة الجانبية للعين مع وضع اليد على الفم مع حركة للفم (ما يراه لا يعجبه وتكوين أفكار سلبية عن الموقف) .

& وضع الإصبع بجانب العين أو اقتراب اليدين من بعضهما والتركيز بالعين على شيء محدد(تقييم الموقف) .

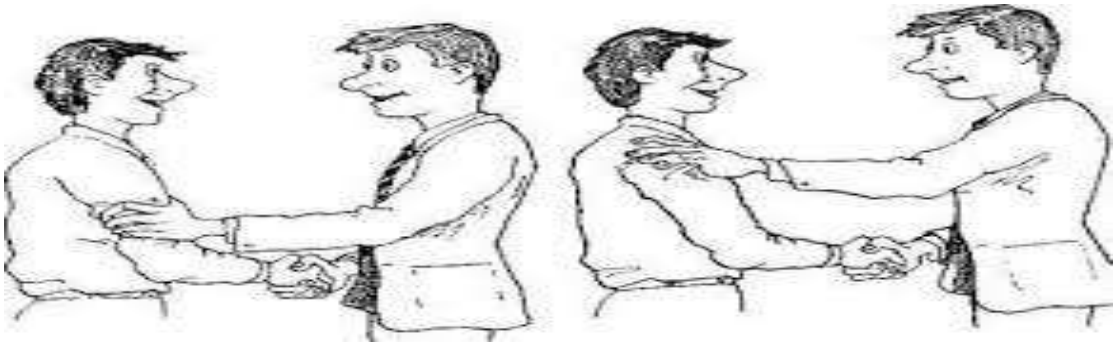
& مسك الذقن ((إتخاذ القرار) وكلما كانت العينين للجانب أكثر كلما دل على أن القرار صعب اتخاذه .

ويتضح ذلك من الأشكال التالية :

ج ـ المسافة:

لا يوجد دراسات تؤكد أو تنفي أهمية قصر أو طول المسافة بين المرسل والمستقبل في عملية التواصل ، ولكن بعض التوجهات تشير إلى أنه يمكن القول عندما تكون المسافة صغيرة بين المرسل والمستقبل دل على

الود والدفء ، ولكن مع مراعاة تعبيرات الوجه ونظائر اللغة والحركات البدنية حتى يمكن التعرف على دلالة



المسافة.

، وخاصة لكن علينا الأخذ في الاعتبار عدة أمور من شأنها تُزيد فاعلية التواصل بين الأفراد عندما تقابل شخص ما وتريد التعرف عليه لأول مرة ، منها:

* ملاحظة سلوك القدم والساق عندما تقابله ، فمن حركتها تتعرف على مدى استعداده للتواصل معك.

* عليك أن تتجه إليه ، وتنحني بطريقة مناسبة ، ثم صافحه بود(معتمدًا على المعايير الثقافية المناسبة للموقف)، ثم قم بتواصل بالعينين، ثم تراجع خطوة للخلف وشاهد استجابته ، ثم قرر ماذا يجب عليك فعله .

د- الإشارات الصوتية:

توجد بعض الكلمات التي تدل على السعادة ، ولكن قد يقولها الإنسان بشكل فيه حزن ، ولهذا فإن الإشارات الصوتية يتم من خلالها توصيل أنواع خاصة من المعاني والمعلومات وهى مصدر للحصول على الدلالة اللفظية.

مما سبق يتضح أن للتواصل غير اللفظي أهمية وظيفية ، كما يأتي:

1- العوامل غير اللفظية هى المحددات الرئيسة للمعنى في السياق الإنساني.
2- إن المشاعر والانفعالات تنعكس بصورة أكثر دقة من خلال الوسائل غير اللفظية.
3- التواصل غير اللفظي يرسل رسائل تبتعد نسبيًا عن الخداع والتحريف.
4- الإشارات غير اللفظية تتكامل مع التواصل اللفظي لتعطي تواصلًا عالي الجودة .
5- الشخص القائم بالتواصل يستخدم حركة الجسم لتأكيد ما يقوله لفظيًا.
6- حركة الجسم للشخص القائم بالتواصل تحدد اتجاهاته وانفعالاته تجاه المتلقي .
7- شمولية التواصل غير اللفظي : فهو يشمل جزءًا كبيرًا من الرسائل التواصلية المنتجة ضمن سياقات التواصل الإنساني ، وكل الرسائل الوجودية الصادرة عن عناصر الكون الأخرى.

8- كل الحواس الخمس لها نصيب في تلقي وتمرير المنبهات غير اللفظية إلى الدماغ ليتم إدراكها كرسائل تواصلية .

9 - تشمل قنوات التواصل غير اللفظي الإدراك الوجودي المتمثل في التعامل مع المكان والزمان والمسافة.

10- التواصل غير اللفظي يكتمل بوجود السياق اللفظي.

ولذا فقد نقول نعم ولكن بشكل فيه سخرية وهنا نعني كلمة لا فالحتمية النفسية تقتضي عدم فصل الإشارات عن السلوك الإنساني ، **ولذلك علينا أن ندرك الآتي:**

1- الفروق الكبيرة بين المعنى الذي تريده وتعتقد أنك أرسلته (كمرسل) وبين المعنى الذي تم استقباله بالفعل من المتلقي .
2- من الممكن توصيل المعاني عبر مجموعة متنوعة من القنوات.

الثاني : التواصل اللفظي:

هو توظيف المرسل لكل ما يمتلكه من لغه ونظائر اللغة لتوصيل رسالة محددة إلى المستقبل ، وتؤثر على مدى فاعليته والقيام به بنجاح عدة مقومات تتعلق بالمرسل والمستقبل معًا ، منها:.

- التعبير الاجتماعي .
- الوعي / الفهم الاجتماعي .
- التنظيم / الضبط الاجتماعي .

- **التعبير الاجتماعي:**

هى مهارة من مهارات الإرسال ، وتعني قدرة المرسل على استخدام الكلمات والجمل الصادقة والمناسبة لكل من ؛ الرسالة المراد توصيلها ، والفئة المستهدفة ، وقناة التواصل المستخدمة في توصيل الرسالة ، والتمتع بالقدرة على تفعيل الحوار ومشاركة المستقبل وصولًا لبناء علاقات إنسانية فعالة .

فذوي الكفاءة الاجتماعية المرتفعة يتسمون بقدرة مرتفعة على استخدام التعبير الاجتماعي بشكل جيد لذا قدرتهم على التأثير في الآخرين كبيرة ، ويستطيعون توصيل رسائلهم بشكل سهل ، وتتسم علاقاتهم الاجتماعية بالدفء والمحبة ، في حين الأشخاص الذين يعانون من نقص في المحصول اللغوي أو شكل من أشكال اضطرابات النطق والكلام تكون علاقاتهم بأنفسهم والآخرين يشوبها شيء من الاضطراب .

لكن ينبغي أن نُشير إلى أن التعبير الاجتماعي بمفرده لايُمثل شيء في بناء عملية تواصل جيدة ، فالمهم هو مدى توظيف مهارات التعبير غير اللفظي أثناء توصيل الكلمات والجمل ، حتى تكون الرسالة مؤثرة في المستقبل ، وتكون التغذية الراجعة جيدة ، لأن سلامة الحديث وطلاقته لاتكفي لجذب انتباه المستمع ، وحتى يتخذ قرار المشاركة في الموقف الاجتماعي قرار ليس بالسهل ومن ثم فالتعبير الاجتماعي مهارة مؤثرة في استمرار التواصل أو توقفه.

- **الوعي / الفهم الاجتماعي :**

هى مهارة من مهارات الاستقبال ، وتعني قدرة المستقبل على تلقي الرسالة من المرسل وفك رموزها، وقدرته على المعرفة العامة بالمعايير التي تحكم السلوك الاجتماعي الملائم ، وقدرته

على فهم قواعد وآداب السلوك الاجتماعي ، وتتوقف إجادة هذه المهارة على الانتباه الجيد للآخرين والإنصات لهم وملاحظة سلوكهم جيدًا.

نظرًا لوجود الفروق الفردية بين الأفراد فقد نجد شخص تحليلي أي لديه القدرة على إلتقاط دقائق الموقف ، وآخر قدرته على التركيز بسيطة ، وآخر جشطلتي أي ينظر نظرة كلية للموقف ، ومن ثم فإن كل فرد من هؤلاء له حساسية مختلفة في التعبير الاجتماعي ، ولكن في العموم ذوي الكفاءة الاجتماعية المرتفعة لديهم حساسية جيدة في الاستقبال والإرسال إذا ساعدتهم البيئة المحيطة بهم.

- **التنظيم / الضبط الاجتماعي:**

تعني مدى إتقان الفرد لمهارة لعب الدور ، والأفراد ذوي الكفاءة الاجتماعية المرتفعة يكون لديهم القدرة على ممارسة شتى أنواع الأدوار الاجتماعية بمهارة عالية ، رغم اختلاف الأشخاص (المستقبلين) والبيئات ، وقد أثبتت الدراسات والأبحاث مدى العلاقة الوثيقة بين ممارسة الضبط الاجتماعي والثقة بالنفس لدىهم ، ودعم ذلك ريجيو (1987م) عندما قال (العالم مسرح كبير) .

والوقع المحيط بنا بيئة خصبة نتدرب فيها على ممارسة جميع المهارات اللفظية وغير اللفظية ، والدعم الاجتماعي يلعب دورًا مهمًا فيما نمارسه ، بالإضافة إلى سلامة الحواس.

ومن ثم لابد من توافر عدة عناصر لإجراء التواصل اللفظي منها :

1- اللغة :

اللغة هى أحد أشكال السلوك الاجتماعي ، وأداة للإنجاز الاجتماعي والثقافي والعلمي والاقتصادي والعلمي ، وهى نتاج الحياة الاجتماعية في المجتمعات المختلفة ، وكل جماعة لها لغة مختلفة تستخدمها في التعبير عن ذاتها للتواصل مع المجتمع ، و اللغة كما هو معروف عبارة عن مجموعة من الرموز الصوتية المتفق عليها بين أفراد فئة معينة أو جنس معين وتحمل ثقافة معينة ، وتتصف هذه الرموز بالضبط والتنظيم طبقًا لقواعد محددة ، لذا تحتل أهمية كبيرة بين أفراد الجنس البشري حيث تستخدم في مواقف حياتهم لأغراض :التحدث مع الآخرين ، والتفكير، والتعليم ، وجذب الانتباه ، والتعبير عن المشاعر والانفعالات في المواقف الاجتماعية ، وإشباع باقي متطلبات الحياة اليومية.

وفي عصرنا الحالي وما يطلق عليه عصر التكنولوجية المتنوعة ، فقد تطورت وسائل الاتصال بشكل سريع ومتنوع ، ولها أشكال منها : اللغة المنطوقة أو المكتوبة أو المقروءة أو مسموعة ومكتوبة معًا أو قد تأخذ شكل رموز معينة أو اللغة غير اللفظية مثل برايل للمكفوفين أو لغة الإشارة للصم أو لغات الحاسوب المتعددة.

ورغم كل هذا التطور مازال وسيظل الإنسان هو المرسل والمتلقي وهو المحرك الأساسي لكل عمليات التواصل والتفاعل ، وعليه تطوير قدراته وإمكاناته لكي يستطيع التعامل مع تقنيات العصر، وحتى يتم ذلك لابد من سلامة حواسه ، فإذا اعترى حاسة من حواسه الخمسة أي خلل عليه الاستعاضة عنها بوسائل مُعينة أخرى (التواصل التعويضي) حتى يتم مشوار حياته ، ويقوم بالرسالة المنوطة إليه من رب العالميين وهى السعي لتعمير الأرض بما يرضي المولي عز وجل ، حتى يعم الخير له ولمن حوله، ، وفي الفصل الثالث من هذا الكتاب سيتم تناولها بالتفصيل .

2- نظائر اللغة :

وتتمثل في نبرة الصوت ونغمته ودرجة خشونتة أو ليونتة ، فنبرة الصوت تحدد نوع الاستجابة فمنها يمكن أن نستدل من استخدام نفس الجملة على أنها سؤال أو معلومة أو استغراب ، ونظائر اللغة تتداخل كثيرًا مع التواصل غير اللفظي.

1- الكلام:

الكلام هو الجانب الشفهي المنطوق أو المسموع من اللغة ، ولذا فإن الكلام هو سياق من الرموز الصوتية يخضع لنظام محدد ومعروف معالمه جيدًا بينأبناء البلد الواحد ، وهو الوعاء الذي تُصبفيه اللغة ويتشكل بمحتواها ولهجتها .

ويتأثر كل من الكلام واللغة لدى الفرد بكل من : البناء والتركيب التشريحي ، والأداء الوظيفي الفسيولوجي ، والأداء العضلي الحركي ، والقدرات المعرفية ، والتوافق النفسي والاجتماعي ، والبيئة الثقافية والاجتماعية.

2- النطق :

هو حركة ميكانيزم الكلام حتى يتم انتاج الحروف والأصوات الكلامية (الفونيم) ، وعندما يتغير صوت الحرف يتغير دلالته ومعناه، وكل لغة لها أصوات محددة تكون الكلمات ، ولذا علما الفونولوجي يقومان بوضع قواعد مجموعات الفونيم المكونة للمقاطع والكلمات ، ويشير إيهاب الببلاوي (2013) إلى أن الفونيمات بمثابة الأحجار التي تستخدم في بناء الكلام ، وبصورة أدق يُعد الكلام هو إنتاج الفونيمات والأصوات والمقاطع المنطوقة.

3- الصوت

والصوت هو بداية وأساس تكوين الكلمة الملفوظة وبدن الصوت ينعد التواصل اللفظي ويسود التواصل غير اللفظي ، ومن ثم فهو مادة خام يتم تصنيع منها الكلمات ، ويختلف الصوت من فرد لآخر حسب مايمتلكه من جهاز صوتي وموروثه الكلامي ، ويختلف من حيث النغمة والشدة والرخاوة والليونة وغيرها ، ويتم دراسته من خلال علم الفونولوجي وعلم الصوتيات فهما يركزان على دراسة الأصوات الكلامية وتصنيفها وإنتاجها وإدراكها والقواعد والعمليات التي تحكم عملية اكتساب الأصوات وأنماطها ، واستخدامها بمعني كيفية توظيف هذه الأصوات في الموقف الكلامي واستخدام الصوت المناسب للكلمة المناسبة حتى تصل الرسالة بشكل جيد .

4- الطلاقة :

الطلاقة تساعد كل من المرسل والمستقبل على التواصل الجيد ، والتحدث بطلاقة يعني قدرة المتحدث على النطق بسهولة ويسر من غير تعثر أو بذل مجهود ، ولذا من صفات الشخص الطلق لغويًا أنه يتمتع بتدفق الكلمات ، وكثرة المعلومات ، وجودة من الصوت .

5- السمع :

ميكانيزم السمع يقدم التغذية الراجعة لغنتاج وتعديل الكلام ، والشاهد على ذلكلا يستطيع إنسان أن يتواصل بشكل جيد ولديه قصور في حاسة السمع ، فهو ضروي لاكتساب اللغة وإدراك وفهم مدلول الكلام ، فاللغة بنت البيئة ولن يستطيع ملئ ملفات اللغة لمراكز الكلام في المخ البشري إلا من خلال سماع الآخرين .

التواصل اللفظي وغير اللفظي يلاحظ عليهما :

* كل من التواصل اللفظي وغير اللفظي يدعم الآخر لتوصيل القيم والأحاسيس والمعارف ، إلا أننا عادةً نركز على التواصل اللفظي ، وهذا الأمر قد يؤدي إلى قصور في فاعلية وكفاءة التواصل .

* الرسائل غير اللفظية ليست مجرد بدائل لاستخدام اللغة المنطوقة ، ولكنه كنظام للتواصل بين الأشخاص له خصائص تختلف عن تلك الخاصة باللغة .

* تفسير الاستجابة لرسالة غير لفظية يتم على الفور ، في حين أن الرسائل اللفظية عادة ما تمر بمراحل كثيره من التفسير والتأويل وقد تستغرق وقتًا طويلًا للرد عليها .

* الرسائل غير اللفظية يتحكم فيها العقل اللاواعي أكثر من الرسائل اللفظية لذا هى أكثر صدقًا.

* التواصل غير اللفظي أكثر كفاءة من اللغة في نقل المعلومات المتعلقة بالاتجاهات والانفعالات ، أما التواصل اللفظي يهتم بنقل المعلومات عن العالم الخارجي والمهام والمشكلات التي ينبغي حلها ومواجهتها .

5- التغذية الراجعة

يعتبر مفهوم التغذية الراجعة من المفاهيم التربوية الحديثة التي ظهرت في النصف الثاني من القرن العشرين ، غير أنها لاقت اهتمامًا كبيرًا من التربويين وعلماء النفس على حد سواء .

فهى تركز على معرفة النتائج أي هل قام المرسل بتوصيل الرسالة بشكل صحيح واستوعب المستقبل الغرض منها؟ ، وهل الاستجابة مطابقة للغرض من الرسالة؟ ، لأن التغذية الراجعة ومعرفة النتائج مفهومان يعبران عن ظاهرة واحدة وهى تحقيق الاستجابة المطلوبة.

ولها فوائد عدة منها :

*تعمل على تعريف الفرد بنتيجة عمله سواء صحيح أم خطأ ، حتى يتم تعزيز التواصل الجيد والابتعاد عن السلوكيات غير المرغوبة اجتماعيًا بالتدريج.

*التغذية الراجعة تُعزز قدرات ومهارت الفرد في المواقف الاجتماعية المختلفة ، وتزيد من دافعيته لتعلم مهارات أكثر فعالية.

* تساعد الفرد في تحديد أهدافه ، ومعرفة ما تحقق منها وما هو المطلوب منه حتى يحققها .

فالتغذية الراجعة تتسم بعدة خصائص منها : الخاصية التعزيزية ، والدافعية ، والموجهه، لذا وجب علينا الاهتمام بالأثر حتى يتم تعديل سلوكنا في المواقف الاجتماعية اللاحقة إذا كان هناك قصور.