



جامعة الزهراء (عليها السلام) للبنات

كلية التربية / قسم التربية الخاصة

السنة الدراسية / ٢٠٢٥ - ٢٠٢٦

المرحلة الثانية

اضطرابات التواصل ( النطق ، والكلام )

الجزء الاول

اعداد التدريسي

م.م. مصطفى عبد الامير نفل

## اضطرابات التواصل

يعتبر الاتصال من الأمور الحيوية الهامة بالنسبة لمختلف الجماعات فمن خلال الاتصال يتمكن مختلف أفراد المجتمع توصيل خبراتهم ومعلوماتهم ووجهات نظرهم إلى الآخرين.

وكلمة اتصال Communication مشتقة من الأصل اللاتيني Communist، بمعنى عام أو مشترك، ولقد استخدم ذلك المصطلح في مضامين مختلفة، ويتوقف مفهومه على الهدف الذي يرمي إليه الفرد، فهو يعني نقل وتبادل المعلومات والمشاعر والعواطف، ومن ثم فان جوهر عملية الاتصال هو جعل المستقبل والمرسل يلحزان معاً في مضمون رسالة واحدة .

إن التواصل الإنساني Human communication لا يخضع إلى زمان ومكان وغير محدد بأمور مادية، حيث انه يشتمل على مفاهيم مجردة يستطيع الإنسان من خلالها التواصل مع الآخرين بدون أي تغيير للأشياء الفيزيائية في كثير من الأحيان، ويعرف التواصل على انه تبادل للمعلومات والأفكار أو العواطف بين شخصية وأخرى

وإن التواصل الإنساني عبارة عن تفاعل اجتماعي بين الناس ، ومن هذا المنطلق يصبح التواصل حدث اجتماعي غالباً ما يؤثر على الآخرين ، ومن الممكن أن نجد التواصل الاجتماعي في أغلب الأحوال إن لم يكن كلها بين كائنات حية ، فالحيوانات بكل أنواعها تتواصل مع بعضها البعض ، ومن ناحية أخرى فإن تواصل الحيوانات في الغالب مميز ومقيد ؛ لأنه يخدم الحاجة إلى البقاء فالنحلة تتحرك بأشكال مختلفة لتنتقل لباقي النحل معلومات عن مسافة واتجاه وجود الرحيق وجودته وكميته ، وأغلب الحيوانات التي تعيش في قطيع حينما تكتشف خطر ما، فإنها تحاول جاهدة أن تحذر باقي أفراد القطيع إما من خلال الصوت أو الإيماءة أو بطرق أخرى وقد صور القرآن الكريم ذلك في قوله تعالى ( قَالَتْ نَمْلَةٌ يَا أَيُّهَا النَّمْلُ ادْخُلُوا مَسْكِنَكُمْ لَا يَحْطِمَنَّكُمْ سُلَيْمَانُ وَجُنُودُهُمْ وَهُمْ لَا يَشْعُرُونَ ﴿١٨﴾ سورة النمل الآية (١٨)

## اولا : تعريف مصطلح التواصل Definition of Communication

يشير مصطلح التواصل Communication إلى عملية التفاعل بين الأفراد بهدف تناقل المعلومات والمفردات، والتعبير عن الحاجات والرغبات، وقد يكون التواصل لفظيا أو غير لفظي وذلك من خلال الإيماءات أو الصور أو اللغة المكتوبة أو لغة الإشارة، وهنا لا يوجد ضرورة لاستخدام الكلمات المنطوقة .

ويعرف اوينز ورفاقه (Owens & et al.، ٢٠٠٧) التواصل بأنه عملية تفاعل و تبادل الأفكار بين المرسل (Sender) والمستقبل (Receiver)، ومن خلالها يمكن للفرد أن يعبر عن حاجاته ومشاعره و يشارك بمعلوماته ويحقق أهدافه، وكذلك الاستماع وتفهم أفكار ومشاعر الآخرين، ويتضمن أيضاً انتقال واستقبال الرسالة وتقديم التغذية الراجعة فنجد الفرد يقول شئ ما والآخر يفكر أو يعمل استجابة للفعل أو للكلمات التي فهمها، لذلك نتواصل للاتصال والوصول للآخرين، حيث أن عملية الاتصال تبنى أساساً على الأخذ والعطاء أي التفاعل بين طرفي الاتصال.

و التواصل هو تلك العملية التي تتضمن تبادل المعلومات والمشاعر والأفكار والمعتقدات .. بين البشر ويتضمن التواصل كل من الوسائل اللفظية ( اللغة المنطوقة والمسموعة والمكتوبة ) ، والوسائل غير اللفظية ( كلغة الإشارة وتهجئة الأصابع وقراءة الشفاه التي يستخدمها الصم، ولغة برايل التي يستخدمها المكفوفين، وكذلك الإيماءات وتعبيرات الوجه، ولغة العيون وحركات اليدين والرجلين .. وغيرها ) ، ولذلك يعد التواصل أعم وأشمل من اللغة والكلام والنطق ...

وعموماً يعتبر التواصل ذلك المصطلح الذي يهدف إلى إرسال واستقبال المعلومات بالإضافة إلى التعبير عن الحاجات والرغبات، وبهذا يكون التواصل عبارة عن فعل يقوم به كل كائن حي

## ثانيا : اللغة Language

عرفها العلماء العرب مثل ابن خلدون بأنها ملكة في اللسان للعبارة عن المعاني وهي في كل أمة بحسب اصطلاحاتهم. وعرفها الشيرازي في القاموس المحيط بأنها "أصوات يعبر بها كل قوم عن أغراضهم .

وهي نظام من الكلمات أو الرموز والقواعد تدمج سوياً كطريقة للاتصال بين مجموعة من الأفراد. وتعرف اللغة أيضاً بأنها نظام من الرموز يتسم بالتحكم والانتظام والتمسك بالقواعد مع وجود قواعد لتجميع هذه الرموز، وتعد اللغة أكثر من كونها استخدام للكلمات، فهي مرآة تعكس شخصية المتكلم وبيئته الثقافية ويظهر هذا في الاختلافات التي يمكن أن تلاحظ على لغة العامة والمتقنين ، كما يمكن للغة أن تميز المرضى النفسيين وتعكس المستوى الاقتصادي والاجتماعي ومكان الإقامة للمتكلم.

كما تعرف اللغة بأنها نظام محدد مرتب من القواعد التي يفهمها ويدركها الأفراد في الكلام والاستماع والكتابة، واللغة هي صياغة المعلومات والمشاعر بشكل رموز منطوقة أو أصوات تكون على شكل مقاطع. وتعرف أيضاً بأنها طريقة في التواصل مستندة إلى قاعدة، وتتضمن الفهم واستعمال الإشارات والرموز لعرض الأفكار. وتعد اللغة عبارة عن مهارة ينمو وجودها لدى الفرد عن طريق المحاولة والخطأ ويتم تدعيمها عن طريق المكافأة.

ويعرف نيوكلاسي Nicolosi اللغة بأنها أي نظام له بنائي - هيكل - ورمزي مقبول للاتصال بين الأشخاص، ويتألف من أصوات مرتبة فيما بينها بطريقة متناسقة لتعطي كلمات على وفق قواعد محددة لهذه الكلمات في نظام للتعبير عن كل من الأفكار ، والميول ، والخبرات ، والشعور ويشمل كل من الأصوات وشكل الكلمات ، والقواعد النحوية والصرفية.

ولدى بركينز Perkins فإن تعريف اللغة هو أنها تلك العمليات العقلية التي تستخدم لفهم الكلام ومعالجة ما الذي يسمع ؟ وما الذي يقال؟ وكيف يقال؟.

## المادة: اضطرابات التواصل (النطق ، الكلام ) الجزء الاول ..... م.م. مصطفى عبد الامير نقل

وعند دينا وإلين Deena & Ellen تعرف اللغة أيضا بأنها نظام من القواعد الذي يتحكم في الأصوات، والكلمات والمعاني والاستخدامات.

ويعتبر الروسان (١٩٩٨) اللغة وسيلة أساسية من وسائل الاتصال الاجتماعي وخاصة في التعبير عن الذات وفهم الآخرين ووسيلة مهمة من وسائل النمو العقلي والمعرفي والانفعالي . وهي نظام من الرموز المنطق عليها والتي تمثل المعاني المختلفة والتي تسير وفق قواعد معينة .

أقسام اللغة من حيث طبيعتها:

١\_ اللغة الاستقبالية **Receptive language** وهي تلك اللغة التي تتمثل في قدرة الفرد على سماع اللغة وفهمها وتنفيذها دون نطقها .

٢\_ اللغة التعبيرية **Expressive Language** هي تلك اللغة التي تتمثل في قدرة الفرد على نطق اللغة وكتابة اللغة ولغة الإشارة .

أشكال اللغة : عادة يقسم علماء اللغة لدى الإنسان إلى الشكلين التاليين :

. اللغة غير المقطعية : وهي تتكون من أصوات بسيطة غير مقطعية أو من حركات أو إيماءات كإيماءات الوجه أو تعبيرات الوجه أثناء الحديث أو التكشيرات أو غير ذلك من اللغات قبل لغة العيون ولغة الأذان ولغة الحركة ولغة الشم ولغة الانفعالات وهذا الشكل مشترك بين الإنسان والحيوان.

. اللغة المقطعية : هي عبارة عن كلمات أو جمل أو عبارات ذات مدول ومعنى متعارف عليه من قبل أفراد الجماعة أو أفراد النوع وهي ثابتة نسبياً مثل الكلام البشري.

### ثالثا : مفهوم الكلام

الكلام وعاء اللغة الذي يتم من خلاله نقل الرسالة إلى المستمع، وهو عبارة عن إنتاج مجموعات من الأصوات (كلمات) ضمن قواعد محددة بغرض التواصل، والكلام عمل معقد يحتاج إلى التنسيق بين العديد من العمليات التي تشمل التنفس والتصويت والرنين والنطق إضافة إلى النشاط الدماغي الذي يتحكم في جميع هذه العمليات، وبالرغم من أن هذه العمليات تعمل في آن واحد وبتنسيق محكم، إلا أن الأمر يقتضي وصف كل عملية على حدة لتبسيط الموضوع وتيسير فهمه.

ويعرف الكلام Speech بأنه عملية تكوين اللغة، وتكوين الأصوات اللغوية الشفهية عند الفرد، وهي استخدام إنساني مميز للرموز اللغوية بصورة مرتبة وفق نظام للتعبير عن المشاعر والأفكار.

ويعرف الكلام أيضاً بأنه الفعل الحركي motor act أو العملية التي تتم من خلالها استقبال الرموز الصوتية وإصدار هذه الرموز.

كما يعرف سميث Smith الكلام بأنه إنتاج صوتي للغة، ويعتبر الكلام ارتباط بين حركات أعضاء النطق والذبذبات الصوتية، وفي أغلب الدراسات يعتبر الكلام مصطلح حركي لملاحظة حركات أعضاء النطق.

والكلام كما يراه فان رايبير Van Riper هو أداة توصيل واستقبال الرسائل، وهو أيضاً وسيلتنا للتفكير وبناء ذواتنا من خلال الكلمات المسموعة والمنطوقة، ونحن بحاجة للكلام للتعبير عن أنفسنا والاتصال بغيرنا، والكلام في حياتنا أكثر من أداة بل هو أساس الاتصال ، وهو - الكلام - ما يفعله المتحدث لإصدار أصوات الكلام .

كما عرف هلاهان وكوفمان الكلام على أنه عملية تشكيل الأصوات اللغوية الشفهية وتسلسلها أثناء التواصل بينما يرى جمال الخطيب ومني الحديدي (١٩٩٧) أن الكلام هو " الشفرة التي وفقا لها يقدم الإنسان لغته المنطوقة من خلال تشكيل وتسلسل معين للأصوات وباستخدام التنفس والعضلات

## المادة: اضطرابات التواصل (النطق ، الكلام ) الجزء الاول ..... م.م. مصطفى عبد الامير نقل

وهكذا يعد الكلام الجانب الشفهي المنطوق أو المسموع من اللغة . والكلام عبارة عن سياق من الرموز الصوتية يخضع لنظام معين متفق عليه في الثقافة الواحدة.

ويعرف الكلام أيضا بأنه الاتصال اللفظي ، وهو توازن الحركات الوجهية العصبية العضلية لإصدار الوحدات اللفظية.

ويعني هذا أن الكلام عبارة عن الإدراك الصوتي للغة والتعبير من خلالها أو إصدارها .

ونظراً لأن الكلام هو فعل حركي فإنه يتضمن التنسيق بين أربع عمليات رئيسية هي

. التنفس : أي العملية التي تؤدي إلى توفير التيار الهوائي اللازم للنطق .

. إخراج الأصوات : أي إخراج الصوت بواسطة الحنجرة والأحبال الصوتية.

. رنين الصوت : أي استجابة التذبذب في سقف الحلق المليء بالهواء وحركة التنبؤات الصوتية مما يؤدي إلى تغيير نوع الموجة الصوتية.

. نطق الحروف وتشكيلها : أي استخدام الشفاه واللسان والأسنان وسقف الحلق لإخراج الأصوات المحددة اللازمة للكلام ، كما هو الحال في الحروف الساكنة والحروف المتحركة ... الخ

### رابعاً : النطق Articulation:

هو عملية إنتاج أصوات الكلام باستخدام أعضاء النطق المختلفة كالشففتين واللسان وسقف الحلق الصلب وغيرها وتسمى هذه الأعضاء النواطق ويعتبر النطق المرحلة المتطورة من عملية إخراج الصوت وتشارك أجهزة النطق ( الرئة، والحنجرة، والمجرى الفمي والأنفي ) في تكوين الصوت وتشكيله، وكذلك في تكوين حروف النطق حيث تلتقي أعضاء النطق مع بعضها البعض في عدة أماكن مختلفة وبطرق متعددة في الجهاز النطقي لتعديل الصوت الصادر من الحنجرة وإنتاج الأصوات اللغوية من خلال عملية النطق، حيث تلتقي الشفاه لإنتاج الأصوات الشفوية مثل الباء والميم، وتلتقي مقدمة اللسان مع اللثة لإنتاج أصوات مثل التاء واللام والنون، وبعض الأصوات يتم

## المادة: اضطرابات التواصل (النطق ، الكلام ) الجزء الاول ..... م.م. مصطفى عبد الامير نفل

إنتاجها عن طريق حبس الهواء بشكل تام ثم إطلاقه فجأة وذلك عند نطق حرف التاء والكاف والبعض الآخر يتم تضيق مجرى الهواء لينتج صوت السين والصاد، ويخرج الهواء من الأنف عند نطق بعض الأصوات من الأنف بدل الفم لإصدار الأصوات الأنفية مثل الميم والنون. ويسمى العلم الذي يبحث في أنظمة اللغة من حيث التركيب والوظيفة علم الأصوات الوظيفي الفونولوجي (Phonology).

وفي عملية الكلام يكون النطق هو حركة ميكانيزم الكلام لإنتاج أصوات كلامية، وتوجد تراكيب عضوية متعددة في ميكانيزم الكلام تشتمل على الحنك الصلب والمرن واللهاة واللسان والأسنان والشفقتين تقترب من بعضها البعض أو تتباعد وتغير من شكلها لإنتاج أصوات كلامية .

ويشير المتخصصون إلى استخدام مصطلح الفونيم لوصف العديد من الأصوات الكلامية ، لأن الفونيم عبارة عن مجموعة من الأصوات الكلامية ، وتكمن أهمية الفونيم في المعنى ، إذ أنه عندما يتغير الفونيم في الكمية يتغير معناها.

وتندمج الفونيمات مع بعضها البعض لتكوين مقاطع وكلمات ، وكل لغة لها فونيمات محددة تكون الكلمات ، ومن خلال ملاحظة طرق دمج الفونيمات في اللغة يقوم علماء الفونولوجي باشتقاق قواعد مجموعات الفونيم.

ونظرا لأن الفونيمات تساعد في تكون المقاطع والكلمات ، فإن الفونيمات تعد بمثابة الأحجار التي تستخدم في بناء الكلام ، وبصورة أدق يعد الكلام هو إنتاج الفونيمات والأصوات والمقاطع المنطوقة

## مكونات عملية التواصل

تتواتر الإشارة في كتب اضطرابات النطق والكلام واللغة وفي غيرها إلى أن عملية التواصل تتكون من عدة مكونات، وبالاطلاع على هذه المكونات في كتابات عديدة سابقة اتضح أنها في صورتها الإجمالية تتكون من سبعة مكونات يمكن الإشارة إليها بشيء من التفصيل على النحو التالي:

### الأول : المرسل Sender

وهو الطرف الذي يقوم بإرسال رسالة إلى طرف آخر، وهذا الطرف الآخر يمكن أن يكون فردا أو جماعة فالمرسل يرسل رسالة إلى المستقبل، وتتطلب الرسالة - بداية لكي تكون مؤثرة - محتوى أو مضمونا Content تشير إليه وهذا المضمون يمكن للمستقبل فهمه، وقد يكون كلاما أو يمكن تحويله إلى كلام.

### الثاني : المستقبل Receiver

وهو الذي يستقبل الرسالة المرسلة إليه من المرسل، وقد يكون المستقبل فرد واحد، أو جماعة من الأفراد وفي عملية التواصل الفعال يلعب كل طرف دورا ثنائيا كمرسل ومستقبل في نفس الوقت.

### الثالث : الترميز Encoding

وتتمثل في استخدام رموز أو شفرات تعبر عن المعاني، أو الأفكار المطلوب إرسالها للطرف الآخر، أي المستقبل، وقد تكون الرموز كلمات أو إشارات، أو حركات بالجسم وما إلى ذلك.

### الرابع : الرسالة Message

وهي ما يهدف المرسل إلى إرساله للطرف الآخر، أي المستقبل، وهي نتاج عملية الترميز للتعبير عن الأفكار أو المعاني المرغوب في نقلها للمستقبل، والرسالة قد تكون شفوية أو مكتوبة، أو قد تكون في شكل حركات الجسم أو الإشارات ومن ثم تتطلب الرسالة عملية اتفاق وتنظيم مسبق على مدلولات الألفاظ والرموز بين المرسل والمستقبل.

#### الخامس : الوسيلة: Channel

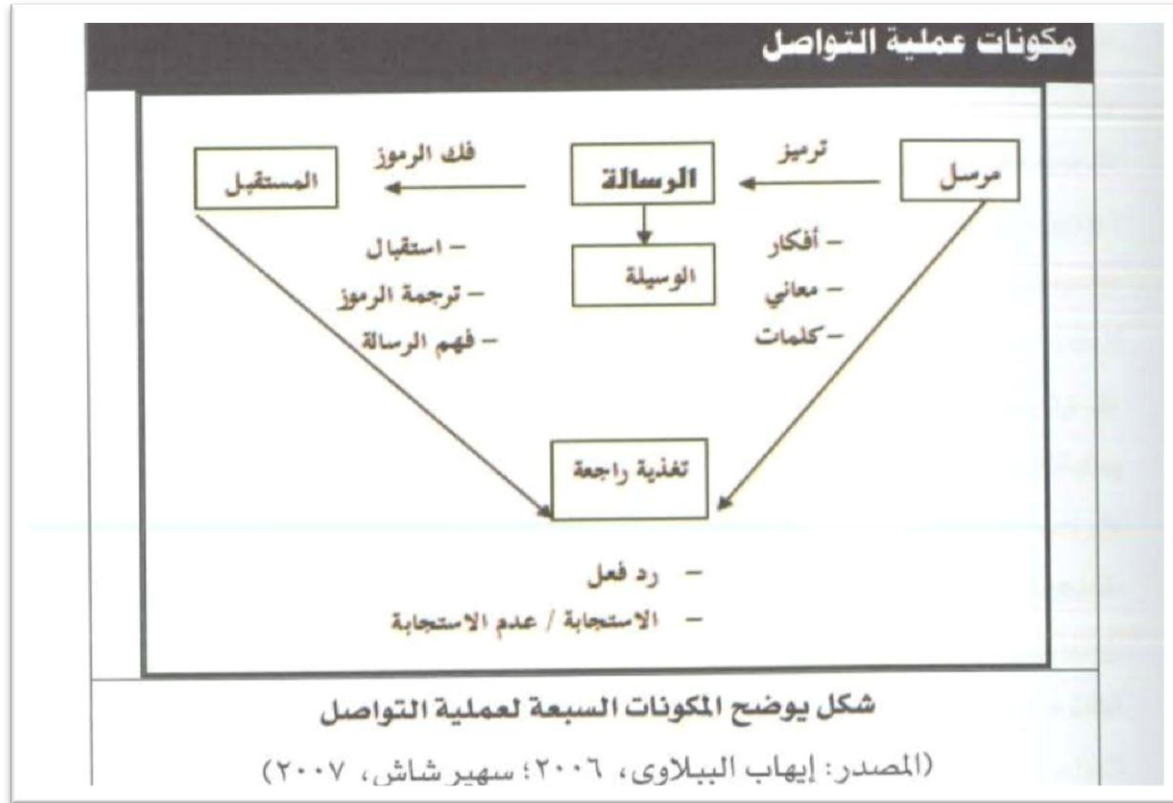
وتتمثل في القناة التي يتم من خلالها نقل الرسالة إلى المستقبل أثناء عملية التواصل. وهناك أنواع مختلفة من هذه الوسائل كاللحلام، والمحادثه المباشرة المذكرات المكتوبه، ذبذبات الهوااء... وما إلى ذلك من وسائل، وبهذا الشكل يمكن للتواصل أن يستمر مع ملاحظه أن الرسالة الكلامية الواحدة يمكن أن تؤدي عدة وظائف في الوقت نفسه.

#### السادس : فك الرموز Decoding

والتي يقوم بها الطرف الآخر الذي استقبل الرسالة، وذلك لتفسير ما ورد في الرسالة وتفهمه ويتوقف التفسير والفهم من جانب المستقبل على عوامل عديدة منها : صحته العضوية والجسمية والنفسية، ومستوى تعليمه وخبراته واتجاهاته ودوافعه.

#### السابع : التغذية الراجعة Feedback

وتعكس رد فعل المستقبل، واستجابته أو عدم استجابته للرسالة، وقد تكون هذه الاستجابة لفظية أو غير لفظية، والشكل التالي يلخص المكونات السبعة العملية للتواصل



### أشكال التواصل Forms of Communication

تعتمد أشكال التواصل على عناصر رئيسية وأهمها عناصر إنتاج الكلام والتي هي بمثابة العمود الفقري لعملية التواصل حيث تعتمد على إصدار الأصوات Phonation والنطق Articulation، واللغة Language، والطلاقة الكلامية Speech Fluency والسمع Hearing

١- إصدار الأصوات : وهو عبارة عن طنين ينشأ عن اهتزاز الوترين الصوتيين Vocal folds داخل الحنجرة بفعل مرور تيار الهواء الذي يخرج من الرئتين أثناء عملية الزفير، ولا يهتز الوتران الصوتيان عند نطق جميع الأصوات اللغوية .

## المادة: اضطرابات التواصل (النطق ، الكلام ) الجزء الاول ..... م.م. مصطفى عبد الامير نقل

٢- النطق: تنفصل أعضاء النطق وتلتقي مع بعضها البعض في أماكن مختلفة وبطرق متعددة في الجهاز النطقي لتعديل الصوت الصادر من الحنجرة وإنتاج الأصوات اللغوية وهذا يعرف بما يسمى بعملية النطق Articulation

٣- اللغة: وهي نظام للتعبير عن المفاهيم باستخدام رموز وقواعد محددة وقد تكون رموزاً صوتية أو كتابية. وتشتمل اللغة خمسة مكونات هي:

١. النظام الصوتي: يتمثل في الأصوات الخاصة بالاستخدام اللغوي.

ب. النظام الصرفي: يتمثل في التغييرات التي تدخل على مصادر الكلمات لتحديد أشياء مثل الزمن أو العدد أو الموضع، بمعنى نظام خاص ببناء شكل الكلمات في اللغة كصيغ الجمع والأفعال.

ج. النظام النحوي أو البنائي : يتمثل في الترتيب المنتظم للكلمات في مقاطع وجمل، ويمثل قواعد اللغة وطريقة بناء الجمل .

د. النظام الدلالي (دلالات الألفاظ أو المعاني): تتمثل في معاني الكلمات والجمل التي تتكون منها اللغة

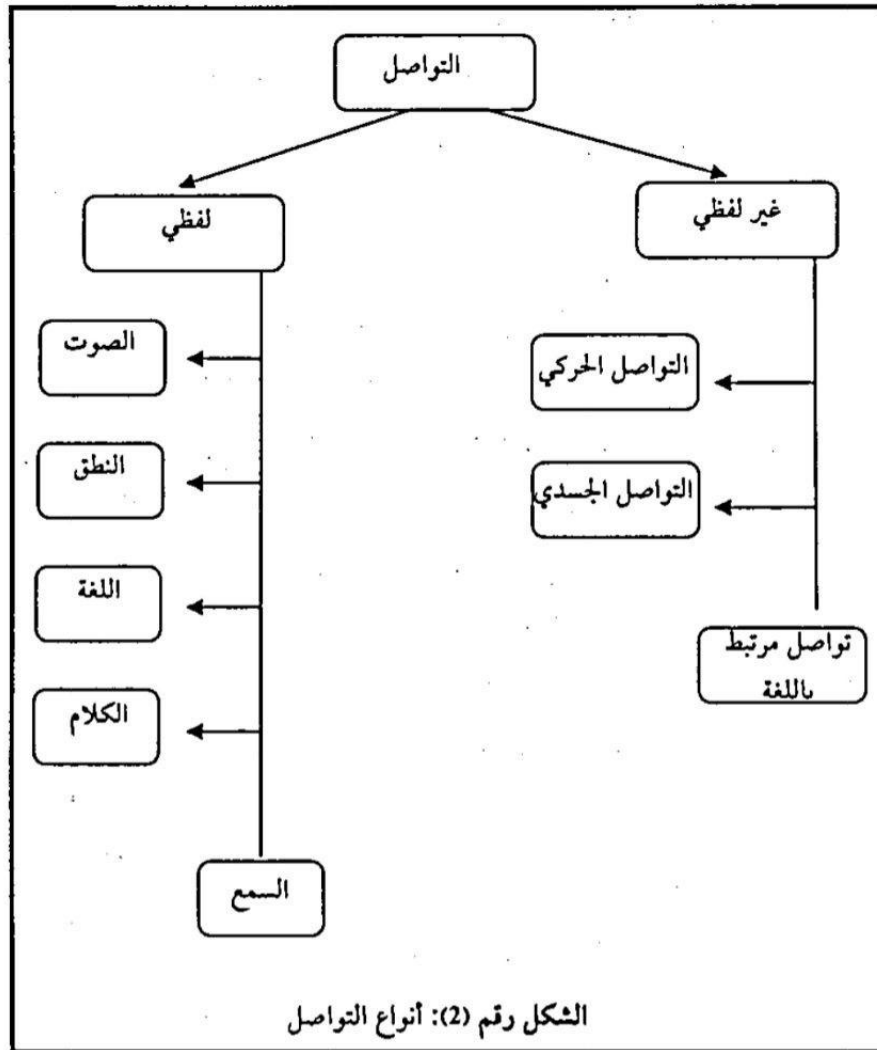
هـ. الاستخدام البراجماتيكي: تتضمن الجوانب الاجتماعية للغة، وتشير إلى معرفة وفهم قواعد الحديث، متى تبدأ ومتى تنتهي المحادثة، بمعنى توظيف اللغة في المجالات الاجتماعية.

٤- الطلاقة : وهي قدرة الفرد على التحدث بشكل متواصل وسلس وبأقل جهد ممكن . ويؤدي اضطراب الطلاقة الكلامية إلى حرمان المتكلم عن التعبير عما يجول بخاطره بسهولة ويسر، كما تؤثر على مختلف جوانب حياته النفعية والاجتماعية.

## انواع التواصل :

تتواتر الإشارة في الكتابات المتخصصة في مجال التواصل إلى وجود نمطين من التواصل هما التواصل اللفظي والتواصل غير اللفظي، يمكن الإشارة إليهما - بشيء من التفصيل - على الوجه التالي:

الشكل التالي يبين أنواع التواصل بين الأفراد.



يصنف التواصل إلى تواصل غير لفظي وتواصل لفظي التواصل غير اللفظي يتم من خلال عدة وسائل مثل الإيماءات والحركات، وتعبيرات الوجه وغيرها. أما التواصل اللفظي فيتم من خلال الألفاظ التي ينطق بها الفرد المخاطبة الأفراد الآخرين، وفيما يلي شرحاً موجزاً لكل نوع من أنواع التواصل بين الأفراد:

١. التواصل غير اللفظي: هو نقل الرسائل دون كلمات، ويعتمد على الإيماءات، وتعبيرات الوجه، ولغة الجسد، ونبرة الصوت، واستخدام المساحة، وحتى المظهر الشخصي ويتألف من ثلاث أقسام رئيسية وهي :

١. التواصل غير اللفظي المرتبط باللغة: ويشير إلى الأصوات التي يتم إنتاجها عند التحدث والتي يرتبط بجودة الصوت ونغمته وارتفاعه، بالإضافة إلى الأصوات التي تجلب الضوضاء مثل البكاء، والضحك وطريقة النطق والكلام وإيقاعه.

وأن التواصل غير اللفظي المرتبط باللغة يرتبط بالأصوات التي يتم إنتاجها عند التحدث، من حيث نغمة الصوت ومدى طلاقة الحديث:

١. فبالنسبة المستوى الصوت ونغمته، فإن الكلام الهامس يدل على صعوبة الانفتاح عند التواصل وتغيرات الصوت عند الكلام تدل على أن موضوعات المناقشة لها معان انفعالية مختلفة.
٢. أما بالنسبة لطلاقة الحديث، فإن اللجلجة عند الكلام، والتردد وأخطاء اللغة تدل على حساسية موضوع المناقشة، أو القلق أو التوتر.

كما أن الفرد عندما يتلعثم، أو يئن فهذا يدل على الاعتمادية أو التركيز الانفعالي في حين أن بطء الحديث، أو سرعته أو تغيره المستمر، يدل على حساسية موضوع المناقشة، أو أن له معان عاطفية. أما الصمت فإنه دليل على الانشغال أو الرغبة في الاستمرار في الكلام بعد توضيح نقطة معينة.

ب التواصل الحركي غير اللفظي : يرتبط بالإشارات البصرية التي ترسل من خلال حركات الجسم والتي تعتمد على حركة وتعبيرات الوجه، حيث لاحظ الباحثين أن هناك تزامن واضح بين الحركة واللغة، وهذا بالإضافة إلى أن الحركة تعتبر امتداد للصوت، حيث أن النشاط الجسدي المرئي ربما يؤثر على سلوك المستمع بشكل يمكن التنبؤ به .

ويمكن تصنيف أنشطة التواصل غير اللفظي المرتبط بالحركة إلى ثلاث مجموعات من الأنشطة، وذلك على النحو التالي:

**الأولى: مجموعة الحركات الغرضية:** وهي تلك الحركات التي يمكن تفسيرها على أساس من الأعراف السائدة في المجتمع، وليس إلى ما تشير إليه، فعلى سبيل المثال عندما نهز رؤوسنا يمينا وشمالا، فإن هذا يعني رفضا، ولكن عندما نهزها من أعلى إلى أسفل، فإن هذا يعني قبولا.

**الثانية: مجموعة الحركات الأيقونية:** وهي تلك الحركات التي تهتم بما نشير شخص بيديه بشكل مباشر إلى مبنى ما، أو كما استخدم إليه، كان يشير الزعيم البريطاني وينستون تشرشل " حرف V إشارة إلى أول حرف من الكلمة الإنجليزية Victory وتعني إشارة إلى النصر، وهكذا فإن الحركة يمكن تفسيرها على أنها إما عرضية أو أيقونية، فتكون أيقونية إذا كان يعبر بها الشخص عن الحرف

**الثالثة: مجموعة الحركات الذاتية:** وهي تلك الحركات التي ترتبط بحركات الجسم أثناء الضحك أو البكاء على سبيل المثال، وأن التواصل غير اللفظي المرتبط بالحركة يقصد به حركات الجسم، وأنه يشتمل على الإيماءات وتعبيرات الوجه، والنشاط الجسدي المرئي، من ذلك ما يلي:

١. **التواصل بالعيون:** فالتقاء العيون يدل على الرغبة في التواصل الشخصي، وتبادل الحديث، وخفض البصر يدل على الانسحاب من المناقشة أو تجنب التبادل والاحترام، أو الإذعان، وخفض الأعين والنظر إلى أسفل أو النظر بعيدا، يدل على الانشغال، والتحديد في شخص أو التحديق في شيء يدل على الانشغال. وربما التمسك بالرأي والحركة السريعة للعينين تدل على الاستثارة والقلق وتقطيب الحاجبين يدل على الارتباك، أو تجنب الشخص، أو الموضوع والدموع في العينين تدل على الحزن أو الإحباط، أو جوانب حساسة في المشكلة، وربما تدل على

- السعادة، أما تحويلات العينين، فتدل على تذكر الموضوع، أو تجميعه، أو الاهتمام الحاد، في حين أن توسيع حدقات العينين، يدل على الانزعاج أو الاهتمام الحاد
٢. **حركات الفم:** فالابتسام يدل على إيجابية في محتوى الرسالة، والتحية، وضم الشفتين يدل على الغضب أو العداوة، أو الانضغاط، وارتعاش الشفاه السفلي أو قضم الشفاه يدل على القلق أو الحزن فتح الفم بدون تحدث يدل على الدهشة أو التعب.
٣. **تعبيرات الوجه:** تلاقي العينين مع الابتسام يدل على السعادة والارتياح، وعندما تكون العينان مشدودتان مع تقطيب الحاجبين وإطباق الفم، يدل ذلك على الغضب والحزن والانشغال وتصلب العينين والفم، يدل على الانشغال الزائد. والقلق والحزن واحمرار الوجه يدل على الخجل والارتباك، وعدم الارتياح
٤. **حركات الرأس:** هز الرأس إلى أعلى وإلى أسفل، يدل على الموافقة أو الإصغاء والانتباه، وهز الرأس يمينا ويسارا بسرعة يدل على الرفض، وعدم الموافقة وخفض الرأس الأسفل يدل على الحزن والانشغال
٥. **حركات الكتفين:** هز الكتفين يدل على الحيرة وعدم التأكد، الانشاء إلى الأمام يدل على التشوق للتوكيد، والتلملم والتراجع لظهر المقعد للتشوق والتوكيد، والانفتاح على التواصل، ونقص في استقبال العلاقة المتبادلة.
٦. **حركات اليدين والذراعين:** إطباق الذراعين على الصدر يدل على تجنب أو كراهية تبادل الحوار أو العلاقة مع الآخر، ويدل ارتعاد اليدين على القلق، أو الغضب، أما تشبيك اليدين فيدل على القلق أو الغضب، ويدل استخدام الذراعين واليدين في الإشارة على الانفتاح في العلاقة المتبادلة، والتأكيد على نقطة في المناقشة
٧. **حركات الساقين والقدمين:** يدل استرخاء الساقين والقدمين على الانفتاح في العلاقة بالآخر والاسترخاء، ويدل تقاطع الساقين على القلق والاكنتاب، أما النقر بالقدمين فيدل على القلق وعدم الصبر، ويدل ثبات الساقين والقدمين على الانضغاط أو القلق أو الانغلاق بالنسبة للتبادل المركز في العلاقة.

٨. حركات الجسم كله: يدل التقابل بالوجه مع الشخص الآخر والانحناء نحوه على الانفتاح على التواصل والتبادل الشخصي، بينما يدل تحويل الجسم بزواوية لا تواجه الآخر مباشرة على درجة منخفضة من الانفتاح في العلاقة، ويدل هز الجسم للأمام أو التملل في المقعد على الانشغال، والضيق والقلق، أما الجلوس جامدا، وبانتصاب على حافة المقعد فيدل على التوتر والقلق والانشغال بينما يدل تكرار أو تقلب الشعر، أو الضغط على الأصابع على الإحساس بالملل والضجر أو التشتت أو عدم الراحة، وعندما يكون التنفس أبطأ وأعمق، فإن هذا يدل على الشعور بالاسترخاء ونقص الاستثارة.

ج التواصل الجسدي غير اللفظي: فهو يعتمد على طبيعة الرسالة اللفظية المتداولة بين الأفراد وهي تختلف في خصوصيتها وفي درجة إدراكها وضبطها من شخص إلى آخر، إلا أن المعدل الوظيفي للسلوك غير اللفظي يكون مقيدا ومحدودا كما أن الرسائل غير اللفظية التي يتبادلها الناس قد تختلف من حيث خصوصيتها، ودرجة إدراكها، وضبطها، أضف إلى ذلك أن الناس يوجد فيما بينهم فروق فردية في إدراك الإشارات غير اللفظية، وكذلك في الهدف من استخدامها. وعلى الرغم من أن التواصل غير اللفظي المرتبط بالجسم يمكن استخدامه في إرسال أغلب الرسائل، إلا أن المعدل الوظيفي للسلوك غير اللفظي يكون مقيدا ومحدودا، وتكون أهميته الخاصة في مجال التفاعلات الوجدانية التي يعرفها المستقبل جيدا.

وما دما نتكلم عن التفاعلات الوجدانية، فإنه من الجدير بالذكر القول بأن التواصل أو التفاعل الوجداني يمكن أن يكون لفظيا ، كما يمكن أن يكون غير لفظي، وعندما يكون التواصل الوجداني غير لفظي، فإنه قد يستخدم بطريقة مقصودة أو غير مقصودة لتعزيز ودعم الرسائل اللفظية، أو لإحداث اختلاف فيها فإذا ما استخدمه شخص ما لتعزيز ودعم الرسالة اللفظية، فيتعين أن تكون جودة الصوت، ونغمة الصوت، ووضعية الجسم، والحيز البيئشخصي - أو المسافة البيئشخصية - جميعها منسقة ومنسجمة، ويحتل وجود هذا الانسجام بين المتحدثين ذوي الخلفية الثقافية الواحدة، على الرغم من أن درجة تعزيز ودعم الرسالة قد تتباين في الكيف وفي الكم من شخص لآخر، أما بالنسبة للأشخاص ذوي الخلفيات الثقافية المتباينة، فقد يغيب هذا الانسجام.

## المادة: اضطرابات التواصل (النطق ، الكلام ) الجزء الاول ..... م.م. مصطفى عبد الامير نقل

وأن وضعية الجسم والعلاقات المكانية عند التواصل تشير إلى المسافة بين المرسل والمستقبل أثناء عملية التواصل والتقارب أو الابتعاد بينهما:

١. فبالنسبة للمسافة عندما يتحرك المرسل بعيدا عن المستقبل: فإن هذا يدل على أن المكان قد أدى إلى مزيد من الاستثارة وعدم الارتياح، أما إذا تحرك المرسل مقتربا من المستقبل، فإنه بذلك يبحث عن تفاعل أقرب أو مزيد من المودة والألفة.

٢. أما الوضع في الجلسة: فإنه إذا جلس المرسل بجوار أو خلف شيء في الغرفة (كمنضدة أو مكتب فإنه بذلك يبحث عن حماية أو مزيد من المسافة، أما إذا جلس قريبا من المستقبل بدون حواجز فاصلة، فإن ذلك يدل على التعبير عن مستوى ارتياح مناسب.

٣. الملامسة: أي المصافحة اليدوية مع الابتسام والتحية اللفظية، فإن ذلك يدل على الرغبة في بدء التفاعل مع الآخر، والربت على ذراع الطرف الآخر، دليل على الرغبة في توصيل المساندة والتخفيف عنه.

### ثانيا - التواصل اللفظي :

استخدام الكلمات واللغة لنقل الأفكار والمشاعر، سواء كانت منطوقة أو مكتوبة حيث تنتقل الكلمات والأفكار بين الأفراد بطريقة تمكنهم من نقل رسائلهم والتي يمكن أن تكون مكتوبة أو منطوقة والتي تعرف بمفهومها العام بالتشفير والتشفير هو عبارة عن ترجمة للمفردات والكلمات إلى معان والتي تتطلب أصواتا مشابهة ومعاني وكلمات قريبة ومرتبطة وفيما بعد تعرف باللغة ويتكون التواصل اللفظي من العناصر التالية :

١. الصوت **Voice** : يعتقد أن الصوت ينشأ في الفم أو الحلق أو اللسان ولكنه في حقيقة الأمر يعتمد على عملية التنفس ويستخدم لإنتاج الصوت في الجهاز التنفسي وفي الجهاز الهضمي في عمليات الأكل والبلع. وبهذا يكون الصوت هو المكون الأساسي للتواصل اللفظي فهو اللبنة الأساسية أو المادة الخام لعملية الكلام .

أهم الأجهزة أو الأعضاء التي تسهم في إصدار الصوت والكلام وهي:

أ- الجهاز التنفسي Respiratory System : ويتكون من عضلات الصدر، والرئة والحجاب الحاجز، والحلق .

ب - جهاز الاهتزاز Vibrating System : ويتكون من الأوتار الصوتية والحنجرة من أجل إصدار الصوت.

ج- جهاز الرنين Resonating System : ويتكون من التجويف الأنفي، والتجويف الفمي، والحلق، وهو مكان تشكيل الكلام ..

د- آلية أو ميكانيزم الكلام أو النطق Speech or Articulation Mechanism : ويتكون من سقف الحلق اللين والصلب والأسنان والشفاه، واللسان، والفك .

٢. النطق : **Articulationon** : حيث يعتبر النطق المرحلة المتطورة من عملية إخراج الصوت وتشارك أجهزة النطق ( الرئة، والحنجرة، والمجرى الفمي والأنفي ) في تكوين الصوت وتشكيله، وكذلك في تكوين حروف النطق حيث تلتقي أعضاء النطق مع بعضها البعض في عدة أماكن مختلفة وبطرق متعددة في الجهاز النطقي لتعديل الصوت الصادر من الحنجرة وإنتاج الأصوات اللغوية من خلال عملية النطق، حيث تلتقي الشفاه لإنتاج الأصوات الشفوية مثل الباء والميم، وتلتقي مقدمة اللسان مع اللثة لإنتاج أصوات مثل التاء واللام والنون، وبعض الأصوات يتم إنتاجها عن طريق حبس الهواء بشكل تام ثم إطلاقه فجأة وذلك عند نطق حرف التاء والكاف والبعض الآخر يتم تضيق مجرى الهواء لينتج صوت السين والصاد، ويخرج الهواء من الأنف عند نطق بعض الأصوات من الأنف بدل الفم لإصدار الأصوات الأنفية مثل الميم والنون ويسمى العلم الذي يبحث في أنظمة اللغة من حيث التركيب والوظيفة علم الأصوات الوظيفي الفونولوجي (Phonology).

٣. اللغة: **Language** تعد اللغة النظام الذي يستخدم الرموز كوسائل للتعبير أو الاتصال مع الآخرين، وهي أحد أشكال السلوك الاجتماعي الذي يتشكل من خلال اللغة اللفظية. ونظراً لأهمية

اللغة فقد اهتم الكثير من الباحثين بدراستها من حيث متطلباتها واكتسابها ونموها وقواعد استخدامها، حيث ظهرت عدة تخصصات في مجال اللغة مثل نمو اللغة وعلم النفس اللغوي واضطرابات اللغة .

٤. **الطلاقة الكلامية Speech Fluency** : وتعرف على أنها الانسياب الأسهل والسلس للكلام بشكل متواصل وبمعدل طبيعي دون الحاجة إلى جهد كبير، والكلام غير الطلق ليس بالضرورة أن يشير إلى قلة المعلومات حيث أن ذوي اضطرابات الطلاقة مثل اللجاجة قد يكون لديهم معلومات كثيرة ومع ذلك لا يستطيعون التعبير عنها بسلاسة، ومن جهة أخرى فان الكلام بطلاقة يعد مؤشر على ارتفاع مستوى معلومات الفرد، فعندما تكون لدى الفرد معلومات قليلة فليس ضروريا أن تكون لديه معلومات كافية حتى يعتبر طلقا، ونرى اشخاصاً طلقين بالكلام دون أية معلومات كافية لديهم .

٥. **السمع Hearing** : يعتبر النمو اللغوي من أكثر المجالات تأثراً بالإعاقة السمعية أو فقدان السمع، فالسمع يلعب دورا هاما في اكتساب اللغة والكلام والنمو اللفظي .