

فضا شامل دو بعد محیط و فاصله است.

- **محیط :** نوع وسایل و لوازم و نحوه چیدن آنها در محیط فیزیکی که ارتباط رخ می دهد پیامهای مهمی درباره شخصیت مالکینشان منتقل می کنند. افراد برحسب وضعیت ظاهری مکان زندگی درباره آنها قضاوت می کنند.
- **فاصله :** فاصله ای که بین خود و گیرنده پیام ایجاد می کنیم انتقال دهنده پیام است.

۵- **ارتباط بدن:** یا حرکات گفتاری شامل حرکات و موقعیت بدن، ژستها، تماس چشمی و بیان چهره می باشد.

- **حرکات و موقعیت بدن** که زبان بدن نیز نامیده می شود شامل طرزنشستن، ایستادن و راه رفتن است. زبان بدن قدرت عمل فرد، طرز تلقی فرد در آن موقعیت درباره خودش و احساس فرد را درباره موضوع نشان می دهد.

- **ژستها:** حرکات ریز و درشت دستها که در یک فرهنگ یا جامعه دارای معنی و مفهوم می باشند. حالات هیجانی را نشان می دهند. کسانی که از ژست استفاده نمی کنند نامطمئن و مشکوک هستند و قابلیت اطمینان آنها آسیب می بیند.

- **تماس چشمی:** به دو منظور به کار می رود:

۱- بیان علاقه و صمیمیت ۲- بیان تسلط و قدرت کنترل افرادی که قدرت بیشتری در رابطه دارند تماس چشمی کمتری برقرار می کنند و برعکس افرادی که قدرت کمتری دارند سعی می کنند تماس چشمی بیشتری برقرار نمایند تا از این طریق به احساسات و تفکرات فرد دیگر پی ببرند.

- **بیان چهره:** برای انتقال معانی احساسی و عاطفی پیام بکار می روند بیان چهره می تواند احساس غمگینی، شادی، خشم، تعجب و سردرگمی را نشان دهد. وقتی بین بیان چهره و گفتار مغایرت وجود داشته باشد بیشتر به حالات چهره اعتماد می شود.

در نهایت باید به خاط داشت که شناخت و بکارگیری صحیح، مناسب و هماهنگ ارتباط کلامی و غیرکلامی سبب افزایش قدرتمندی در ارتباط و نفوذ بیشتر در دیگران می گردد.

Main Reference:

1. Morreale S. Spitzberg, B. Berge K. Human communication. Philadelphia Wadsworth. 2001.



دانشگاه علوم پزشکی
خدمات بهداشتی درمانی اردبیل

ارتباط غیر کلامی

تهیه کننده: دکتر ناهید احمدیان یزدی

دکتری تخصصی آموزش پزشکی

مرکز مطالعات و توسعه آموزش علوم پزشکی

مقدمه:

می دانیم که ارتباط خوب، پایه ی هر رابطه شخصی و یا حرفه ای موفق است. ارتباط میان فردی از دو طریق انجام می شود: ارتباط کلامی و ارتباط غیر کلامی .

توانایی شناخت و استفاده از ارتباط کلامی و غیر کلامی به ما کمک می کند تا بهتر با دیگران ارتباط برقرار کنیم، معنی واقعی حرفمان را برسانیم و روابط بهتری را بسازیم.

ارتباط کلامی:

در این نوع ارتباط برای انتقال اطلاعات از کلمات استفاده می شود چه بصورت گفتاری و چه بصورت نوشتاری. ارتباط کلامی بیشتر برای بیان ایده ها و حقایق بکار می رود.

انتخاب کلمات تحت تاثیر سن ، نژاد، طبقه اجتماعی، زمینه آموزشی، جنس و موقعیتی که در آن ارتباط رخ می دهد قرار می گیرد. برای برقراری ارتباط مناسب استفاده از لغات ساده، آشنا و بومی توصیه می شود.

ارتباط غیر کلامی :

تمامی رفتارها ، علائم و اشیاء افراد به غیر از کلمات که باعث مبادله پیام می شوند. در واقع انتقال اطلاعات و احساسات بدون استفاده از کلمات، ارتباط غیرکلامی نامیده می شود.

ارتباط غیر کلامی به دلایل زیر از ارتباط کلامی مهم

تر است:

۱. ارتباط غیرکلامی مداوم و پیوسته است. زیرا ما معمولاً بصورت مداوم صحبت نمی کنیم اما از طریق صور مختلف ارتباط غیرکلامی از جمله سکوت ارتباط برقرار می کنیم.

۲. ارتباط غیرکلامی مبهم تر و پیچیده تر است. بخاطر اینکه از چندین کانال بصورت همزمان استفاده می شود.(مانند بیان چهره ، ظاهر فردو....) . بدین جهت برداشتهای مختلفی از آن استفاده می شود.

۳. در یک ارتباط میان فردی سهم ارتباط غیرکلامی در انتقال پیام ۶۵٪ و سهم ارتباط کلامی ۳۵٪ است.

۴. انتقال احساسات از طریق ارتباط غیرکلامی بهتر صورت میگیرد. زیرا قدرت کنترل کمتری روی آن وجود دارد و گاهی بصورت ناخودآگاه بروز میکنند. تحقیقات نشان داده است که ۹۳٪ معانی احساسی پیام از طریق غیرکلامی و ۷٪ از طریق کلامی منتقل می شود. با توجه به این که نگرش افراد نسبت به دیگران از طریق احساسات آنها منتقل می شود کنترل ارتباط غیرکلامی بسیار حائز اهمیت است.

انواع ارتباط غیر کلامی

۱. **ظاهر فیزیکی:** شامل نژاد ، جنس ،قد، وزن ، قیافه ، طرز لباس پوشیدن ، چگونگی لبخند زدن و آنچه یک فرد را دربرخورد اول جذاب یا غیر جذاب می سازد می باشد. بسته به ظاهر فیزیکی افراد یک تصور اولیه در ذهن افراد درباره سطح سواد افراد ، وضعیت اجتماعی اقتصادی و خصوصیات اخلاقی شکل می گیرد..

۲. **لمس و تماس بدنی:** پیامهای غیر کلامی مهمی را منتقل می کند اما باید متناسب با انتظارات فرهنگی جامعه باشد.

۳. **صدا :** کیفیت صدا تاثیر زیادی بر بعد غیرکلامی ارتباط می گذارد. تن و طول کلام دو جنبه غیر کلامی گفتار هستند که پیامهای زیادی را به مخاطب منتقل می کنند.

۴. **زمان و فضا:** استفاده عمدی یا غیر عمدی از زمان انتقال دهنده پیام است. افراد بر اساس نحوه استفاده از زمان با دیگران ارتباط برقرار می کنند. بطور مثال وقتی فردی بر سر قرار ملاقات با فرد دیگر حاضر می شود ممکن است به طرف مقابل این مسئله را القاء کند که به او اهمیت نمی دهد. میزان اهمیت به زمان در فرهنگها و افراد مختلف متفاوت است.