

الاتصال غير اللفظي

1

مقدمة

الاتصال غير اللفظي جزء مهم من الاتصال الإنساني فهو يقوي معنى الرسالة اللفظية ويثريه، وقد ينوب عن الرسالة اللفظية في نقل معناها كاملاً.

ونحن حين نقول: إن فلاناً "كتاب مفتوح" أو إن وجهه ينطق بمكنون صدره؛ نعني: أننا قادرون على قراءة مشاعره دون الحاجة إلى ما يقول، وحين نسمع أو نقرأ أو نتحدث بعبارات مثل: امتنع لونه، نظر إليه شزراً، "تجهم وجهه"، أغرورقت عيناه بالدموع، "أشرق وجهه"، لمعت عيناه من الفرح، "جحظت عيناه"، "هز كتفيه استهجاناً"، "ابتسم ابتسامة صفراء"، "أو أدار إلي ظهره"، "قلب لي ظهر يده" ملابس فلان توحى بأنه شخص له مكانته في المجتمع.

ففي كل هذا نحن نتحدث عن صور متنوعة من الاتصال غير اللفظي، وفي كل هذه العبارات أشير إلى معان ورسائل تم تبادلها دون أن ينطق صاحبها بكلمة واحدة، ولكنها وصلت إلينا بصورة قد تكون أكثر صدقاً وأكثر تأثيراً من الكلمات المنطوقة، فكيف إذا انتقلت هذه المعاني والدلالات؟





تعريف الاتصال غير اللفظي



"العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والمعاني بين الأفراد بدون الفاظ" ويستعمل في هذا النوع من الاتصال حركات اليد أو تعبيرات الوجه أو نبرة الصوت أو اللمسات أو المسافات، أو كل ما من شأنه أن ينقل أي معلومات أو مشاعر أو أحاسيس بدون استخدام الألفاظ.

محددات الاتصال غير اللفظي

الاتصال غير اللفظي شامل لكل ما يمكن أن يملكه الأفراد من استخدام الألفاظ
الاتصال غير اللفظي يشمل كل ما يتواصل به المرء مع غيره دون أن يلجأ إلى استخدام الألفاظ.

نجاح الاتصال غير اللفظي في تحقيق الأهداف يعتمد على كون ما يستعمل فيه من الرسائل ذا دلالة واحدة عند المرسل والمستقبل، أي أنهما يتفقا على ما يراد فيه، وهو ما يعرف بالخبرة المشتركة للرمز، وكلما زاد مقدار الاتفاق على المعنى الذي يتضمنه الرمز غير اللفظي؛ زاد التفاهم بين أطراف الاتصال.

يرتبط التواصل غير اللفظي ارتباطاً وثيقاً بثقافة المجتمعات، ويختلف باختلافها، وقد يكون للرمز دلالة في ثقافة تختلف عن دلالته في ثقافة أخرى.

الاتصال غير اللفظي ذو مصداقية عالية، خاصة إذا ما توفر عنصر الخبرة المشتركة بين المرسل والمستقبل لفهم دلالات رموزه، وقليل من الناس هم الذين يملكون القدرة على إظهار التعبيرات غير اللفظية، ولا سيما تعبيرات الوجه ونظرات العينين، بمعنى تتناقض مع مكنونات نفوسهم.



أهمية الاتصال غير اللفظي في حياتنا

كثير من الرسائل التي نتبادلها في حياتنا اليومية هي رسائل غير لفظية بأدوات ووسائل غير لفظية، وتأثير هذه الرسائل قد يكون أقوى من تأثير الرسائل اللفظية.

الاتصال غير اللفظي قد يفوق الاتصال اللفظي في التعبير عما تكنه النفس من مشاعر.

الاتصال غير اللفظي هو الذي يكون الانطباعات الأولى عنا، وهذه الانطباعات قد يصعب تغييرها، فنحن حين نرى شخصاً لأول مرة تكون عنه انطباعاً من ملبسه، وهيئته، ومشيت وتعبيرات وجهه، وحركات جسده، وهذا الانطباع يحتاج إلى مدة؛ قد تطول؛ لتغييره.

أدوات الاتصال غير اللفظي

العينان

هما أكثر أدوات الاتصال غير اللفظي صدقاً وثقة، والعيان هما "نافذة الروح" فهما الكاشفتان الصادقتان القادرتان على تجسيد أكثر المشاعر تنوعاً ووضوحاً. قال الله تعالى: (فَإِذَا جَاءَ الْخَوْفُ رَأَيْتَهُمْ يَنْظُرُونَ إِلَيْكَ تَدُورُ أَعْيُنُهُمْ كَالَّذِي يُغْتَنَّى عَلَيْهِ مِنَ الْمَوْتِ) الأحزاب: ١٩.

والاتصال العين هو أكثر وسائل التأثير الشخصية التي نملكها.

لغة العين ثلاثة مكونات

♦ طول مدة النظرة.

♦ عمق النظرة.

♦ المساحة التي ننظر إليها.





تذكر

نحن نطيل النظر غالباً إلى الذين ننق بهم. ونكنّ لهم الاحترام والرعاية، ويقل نظرنا إلى الذين نتجاهلهم، ولا نهتم بهم. والمتحدث أكثر ما يطيل النظر إلى: الذين يشجعونه أكثر من غيرهم. الذين يتجاوبون معه أكثر من غيرهم. الواصلين أكثر بأنفسهم. الأكثر مصداقية.

ويقلل من وقت وعمق النظرة إلى الأشخاص:

- الذين يتعامل معهم بصفة رسمية.
- الأكثر رفضاً أو الأقل قبولاً له.
- الذين يتسمون بالعصبية أو عدم المرونة.
- الأقل تجاوباً معه، والأقل تشجيعاً أو اهتماماً به أو برسالته.

دلالات النظرات

- النظرة العميقة:** التي تستغرق وقتاً وعمقاً أطول هي دلالة التركيز والاهتمام الكبير بحديث الطرف الآخر. (استعمل النظرة العميقة مع تعبير الرضا؛ لإشعار الطرف الآخر بقبولك، واهتمامك برسالته).
- النظرة الشاردة:** التي تدل على عدم العناية أو الشعور بالملل من المتحدث أو الانشغال بالتفكير في شيء آخر.
- النظرة السطحية:** التي لا تستغرق وقتاً، ولا تمعن في المتحدث، فهي دلالة عدم الاهتمام المطلق بالطرف الآخر، وعدم الاهتمام بالموضوع من أساسه.
- (استعمل النظرة السطحية غير العميقة مع تعبير الرفض لإشعار الطرف الآخر برفضك لرسالته).
- أحرص على تثبيت النظر أثناء الحديث مع الطرف الآخر، فإن ذلك يعزز رسائل الاتصال اللفظي.
- حاول ما استطعت ألا ينصرف فكرك عن محدثك، فإن نظرك يكشف تكلفك الاستماع، ويعطي محدثك انطباعاً سلبياً.
- العين الزائفة غير المستقرة تقلل من مصداقيتك، وتبعث على التوتر وعدم الثقة.
- طالة النظر إلى شخص معين دون باقي الحضور يثير الحرج، كما يوحي للآخرين بعدم الاهتمام بهم، فأحرص على توزيع نظراتك على الحضور بمقدار واحد، وفي الوقت نفسه.

تعبيرات الوجه

ب

1 تستعمل تعبيرات الوجه للدلالة على المشاعر المصاحبة للرسالة، مثل: (القبول - الرفض - الحزن - الفرح - الغضب - الدهشة - الخوف - الإرهاق - التوتر - الاشمئزاز).

2 قد يشترك في إظهار المشاعر أكثر من جزء من أجزاء الوجه، فالغضب مثلاً: تستخدم في إظهاره نظرات العينين، وتقطيب الوجه، وجمع ما بين الحاجبين.

3 تعبيرات الوجه من الوسائل المهمة في التعبير عن المشاعر فينبغي التنبه إلى فهمها وقراءتها، فعلى سبيل المثال يمكن فهم حالة الطالب في المحاضرة، من حيث الانتباه وعدمه، والتفاعل وعدمه، وإهتمامه وعدم إهتمامه من تعابير وجهه.

4 إن المهارة في استعمال تعبيرات الوجه تعتمد على قدرة المرء على استعمال التعبير المناسب للموقف الاتصالي، مثل استعمال تعابير الفرح في المناسبات السارة أو تعبيرات الانتباه للمتحدث، كما أن القدرة على ضبط تعبيرات الوجه لإخفاء المشاعر الحقيقية؛ إذا لزم الأمر؛ مهارة مهمة في هذا النوع من الاتصال (اضبط مشاعرك الباعثة على الضحك إذا كان سيؤدي إلى إرباك محدثك).

5 من المهم جداً إتقان استعمال هذه الأداة في حالة الإنصات أثناء استقبال الرسائل لإعطاء الاستجابة المناسبة للمتحدث، كما أنها مهمة أثناء التحدث أو الإلقاء، لتعزيز رسالة المتحدث ورفع كفاءة الإلقاء.



الابتسامة

الابتسامة جزء أصيل من لغة الوجه والعينين، ويؤكد علماء الاتصال أنه جزء مهم جداً، وقد قال صلى الله عليه وسلم: وتبسمك في وجه أخيك صدقة"، قال أبو الدرداء رضي الله عنه عن الرسول صلى الله عليه وسلم: "ما حدثني رسول الله صلى الله عليه وسلم حديثاً إلا تبسم".



- **الابتسامة الصادقة:** علامة الابتهاج العفوي وصدق المشاعر.
- **الابتسامة الزائفة:** ابتسامة متصنعة، لكونها غير متسقة مع حقيقة المشاعر.
- **وهناك أنواع أخرى من الابتسامة** مثل: ابتسامة الخجل، والقلق، والسخرية، وتبسم الغضب.

لغة الجسد

ويقصد به الأحوال التي تكون عليها أجسامنا أثناء الوقوف والجلوس والمشي، وهي أحوال ترسل رسائل غير لفظية مهمة لا يمكن تجاهلها، توضح طبيعة الشخصية والمزاج، ويتضمن إيماءات وإشارات اليد، وأحوال الذراعين، والساقيين والمشية.

لا بد من مراعاة ثلاث قواعد من أجل قراءة ناجحة ودقيقة للغة الجسد:

- **القاعدة الأولى:** اقرأ الإيماءات والإشارات مجتمعة، لا مفردة.
- **القاعدة الثانية:** بحث عن العلاقة بين الإيماءات واللغة اللفظية؛ حتى تفهم المواقف فهماً صحيحاً، وتفسر لغة الجسد تفسيراً صحيحاً.
- **القاعدة الثالثة:** اقرأ الإيماءات في سياقها، والإطار الذي تمت فيه، حتى لا تسيء تفسيرها.

معاني الإيماءات والإشارات السلبية والإيجابية

وفيما يلي قائمة بعدد من الرسائل الجسدية ، ودلالاتها الأكثر شيوعاً ، مع مراعاة قراءتها في ضوء القواعد السابقة ، حتى لا يساء فهمها.

الرسائل السلبية للغة الجسد	دلالاتها
عض الشفة	القلق والتوتر
فرك مؤخرة الرأس أو العنق	دلالة الإحباط ونفاد الصبر
تقاطع اليدين أمام الصدر	دلالة التحدي وانغلاق التفكير
اليدين المطبقتان أمام الصدر	دلالة موقف متحفظ أو قلق أو محبط
قبض اليد والإشارة بالإصبع	حركة عدائية توحى بالإهانة
الساقان مفتوحتان في الوقوف مع وضع اليدين على الخصر أو تشبيكهما	تعبير يعني بأنني الشخص الأقوى عدم الرغبة في استمرار الحديث
تقاطع الساقين أو تشبيك الكاحلين في أثناء الجلوس	كبح مشاعر سلبية أو الشعور بعدم التأكد أو الخوف

دلالتها

الثقة واليقين والهدوء النفسي

الحماسة والتوقع الإيجابي لمجريات الأمور

الانفتاح وتشجيع الطرف الآخر للمزيد

توحي بالثقة والقوة وصاحب المنزلة العليا

لتوحي بالسيطرة
لتوحي بالأمان وعدم التهديد

توحي بالإقبال والرغبة في استمرار
الحديث والانفتاح

الانفتاح والتقبل

الرسائل الإيجابية للغة الجسد

يسط شفتيك ولا تزمهما

استعمال إشارة مناسبة إيجابية
كضربك راحتك اليد

يسط ذراعيك وافتح راحتك يديك

اجعل أصابع إحدى اليدين تضغط
يخفة على أصابع اليد الأخرى

اجعل راحة يدك لأسفل
اجعل راحة يدك لأعلى

فتح الساقين باعتدال في الوقوف لكن
مع عدم وضع اليدين في الخصر
الذراعان المنفتحتان

اترك ساقيك واجعل لهما
وضع الاستقامة والتقارب

معاني الإيماءات والإشارات السلبية والإيجابية

دلالتها

الرسائل السلبية للغة الجسد

التردد وعدم الثقة

الدخول المتردد

الخضوع والضعف أو الرفض أو الحزن

إمالة الذقن إلى أسفل

التعالي والغرور، أو القوة والعدوانية

الرأس مرفوع مع تقديم
الذقن للأمام أو لأعلى

قلة الاهتمام بالشخص الآخر

مصافحة الأيدي ببرود

الشعور بعدم الراحة من الطرف الآخر

الضغط بعنف على الأيدي عند المصافحة

التملل ويؤدي إلى إحساس الطرف الآخر
بالعصبية والإحباط والرغبة في الرحيل

التثاؤب

اليأس والإحباط ويؤاد الخفاق
في الموقف بينكما

التنهد

دلالتهـا

الثقة ووجود هدف لك بتبقيـه

الثقة مع الموقف المحايد من الطرف الآخر

تبدو أكبر حجماً ولا فتاً للانتباه وهو
وضع الاستعداد

الألفة والمحبة مع الإحساس بالندية
وعدم السيطرة

الإحساس بالأمان والدفع في العلاقة بينكما

إحساس الطرف الآخر بالحماسة والرغبة في
مزيد من الاتصال بينكما

الإحساس بالتفاؤل ووجود إمكانية للتفاهم
والحل الودي

الرسائل الإيجابية للغة الجسد

تحرك مباشرة وفي ثقة

ارفع رأسك واجعل عينك في عين
طرف الآخر

ارفع رأسك واجعل يديك على
جانبيك

صافحة بضغطـة يد متزنة
وتساوية بوضع راحة يدك وراحة
يد الشخص الأخر في وضع رأسي

تقط على يد مصافحك كما يضغط
على يدك دون زيادة أو نقصان

يحتر على التناوب، وتحكم فيه؛
لأنه ينتقل بالعدوى. انقل
الاهتمام ولا تنقل الملل

كن متحمساً، ولا تظهر يأسك

الرأس

يستعمل الفرد الإيماء بالرأس في معظم الثقافات للدلالة على "نعم" أو الموافقة، وهي تظهر أننا نتفق مع الشخص الآخر، وهي أداة قوية للاقتناع، وأوضحت الدراسات أن الذين يتلقون إيماءات الرأس بشكل مستمر ممن يستمعون إليهم يتحدثون أكثر من المعتاد ثلاث مرات أو أربعاً.

والإيماء السريعة تدل على قلة صبر المستمع، أو أنه استمع إلى ما يكفي أو أنه يريد إنهاء الحديث، أو تعطيه الدور في الكلام، أما الإيماء ببطء فيدل على أن السامع مهتم بما يقول المتحدث.

ولاحظ أن الإيماء بالرأس أداة ممتازة لتوليد الألفة والحميمية، لذا عندما تحرص على الإيماء بالرأس للمستمع، سوف يشعر بمشاعر إيجابية مما يزيد احتمال حمله على الاتفاق معك.

اللمس

ي

نستطيع أن ننقل كثيراً من الرسائل المهمة عنّا للآخرين عن طريق حاسة اللمس، بدءاً من المصافحة وأصولها، نهايةً بالاحتضان، وكل واحدة منها ترسل معنى مختلفاً عن الآخر.

واللمسة تعبر عن مشاعر التشجيع والحنان، والعطف، والدعم العاطفي بشكل عام ولكنها ترتبط في فهمها بالحال بين المتصلين، والثقافة والجنس وطبيعة الموقف.





فمثلاً: حاسة اللمس تكون إيجابية بدرجة كبيرة عندما يستعملها المعلم مع الأطفال الصغار في مرحلة الروضة والمرحلة الابتدائية، فاللمسة هنا تساهم في التواصل الناجح بينهم وزيادة شعورهم بالأمن والأمان، وهي المفاهيم والمشاعر التي ينبغي أن يحصل عليها الطفل من معلمه في هذه المرحلة، كما أن التعلم في هذه المرحلة قد يحدث عبر حاسة اللمس.

لكن مع التقدم في العمر تصبح اللمسة معان تأثيرية مختلفة، وهو ما يجعلنا نحذر دائماً، ونخاف فهم لمساتنا للآخرين بشكل سلبي معاكس، لذلك عندما نبدأ في لمس أحد أو يلمسنا أحد؛ لا بد أن نسأل أنفسنا عدداً من الأسئلة حتى لا نسيء فهم لمساتنا .

ومن الأسئلة

ما طبيعة الموقف الذي تمت فيه اللمسة؟
فالمصافحة في العزاء والمواساة قد تختلف تماماً عن المصافحة في الموقف العادي.

ما العلاقة بين هذين الشخصين؟
التربيت على الكتف من الأستاذ لتلميذه له دلالة مختلفة عنه من الأب لابنه.

كيف تمت هذه اللمسة؟ وما صفتها؟

ويمكن تحديد ثلاثة أنواع من اللمسات: لكل منها دلالة خاصة، تختلف في الموقف الاتصالي، ومنها:

أ لمسة المصافحة

هي دلالة العلاقات الاجتماعية، ويمكن من خلالها الإحساس بنوع العلاقة التي تسود بين شخصين، فالشخص الذي يجعل يده هي العليا دائماً، وتكون راحة يده للأعلى، يضع نفسه في وضع المسيطر الأقوى، أما الشخص الذي يجعل يده هي السفلى وتكون راحة يده لأعلى فهو الشخص الأضعف الذي لا يمثل تهديداً لأحد، وهذه المصافحة فعالة إذا أردت أن تعطى الآخر موقف السيطرة، أو أن تجعله يشعر أنه مسيطر على الموقف. أما المصافحة التي تعبر عن المساواة فهي التي تكون فيها راحة يد الشخصين في الوضع الرأسي، وهذا يخلق شعوراً بالمساواة والاحترام المتبادل.

ب اللمسة الأخوية أو لمسة الصداقة

وهي اللمسات التي تعبر عن المشاعر الأخوية بين المتقاربين في العلاقة كالإمساك بالكتف أو المعانقة عند اللقاء.

ج اللمسة العاطفية

وهي اللمسة التي يقوم بها الأب، أو تقوم بها الأم، وبيادتها الأبناء لمسات مماثلة: كالترتيب على الرأس أو تقبيل الأطفال، ونحو ذلك من اللمسات العاطفية التي يعبر بها عن الحب والحنان.





الملابس

نوع ملابسنا وألوانها وجودتها ترسل رسائل إلى الآخرين عن مكانتنا أو وظيفتنا، والمستوى الاجتماعي والعلمي والثقافي لنا، فالملابس الرسمية تشير إلى المهنيين، والملابس العسكرية تشير إلى الجندي، والملابس الفاخرة تشير إلى الطبقة الاقتصادية والاجتماعية التي ينتمي إليها الفرد.

هناك علاقة وثيقة بين ألوان الملابس والمواقف التي تناسبها، فالملابس غير المزركشة أو التي لا تكون زاهية الألوان تلبس في حالات العزاء والحزن، والألوان الزاهية ترتدي في الأفراح والمناسبات السعيدة، وهناك ملابس رسمية لا تصلح في المناسبات الاجتماعية، وفي الأعمال أو المناسبات الرسمية لا بد من لبس الملابس الخاص بذلك.

الديكور



لاحظ الطريقة التي يستعملها بعض الناس في تزيين مكاتبهم وترتيبها، هل تدل على أصحابها؟ هل هذا يمكن أن يحقق اتصالاً فعالاً؟ قطعاً فترتيب المكان، ونظافته، والديكور المستخدم فيه، والألوان المستخدمة في طلاء المكان والأثاث، وفخامة المكان، وتزويده بكل الأجهزة الحديثة؛ كل هذه رسائل غير لفظية مهمة تلحظها العين، وتؤثر في الاتصال.

ز الروائح

الروائح وسيلة مهمة في اتصالنا غير اللفظي، فهي تعطي رسائل عن ذوق الشخص وطبيعة عمله، بل ومستواه الاجتماعي والصحي. الروائح أيضاً تلعب دوراً كبيراً في نجاح الموقف الاتصالي أو إخفاقه، فنحن غالباً ننفر من الأشخاص الذين تنبعث منهم روائح غير طيبة مثل: رائحة البصل أو الثوم، أو العرق، لذلك يحث ديننا الحنيف على ضرورة تنظيف أجسادنا جيداً، واعتزال المسجد إذا أكلنا الثوم أو البصل، واستعمال السواك دائماً حتى لا ينفر الناس من رائحة الفم.

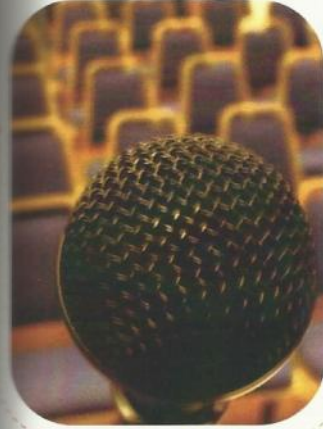


ح الأصوات

ويعد الصوت الإنساني من أهم وسائل التعبير عما في النفس، ويؤدي المعاني بتراوح بين الارتفاع والانخفاض، والإنحياض والانطلاق، والسرعة والبطء، والرقّة والفخامة، وهو ما يُعرف بالأداء الصوتي الذي أكدت الدراسات أنه يؤثر في الآخرين بنسبة ٣٨%؛ لأنه يقوم بوظيفة شرح الكلام ونقل تصور المتكلم لحظة الحديث.

ونظراً لأنه من المتفق عليه أن الصوت أحد مكونات اللغة وثيرة الصوت من عناصر الصوت، وباعتبار أن كل ما يتلفظ به الإنسان من ألفاظ يدخل في إطار الاتصال اللفظي، فإن المقصود بالأصوات هنا الأصوات الآلية، والأصوات الطبيعية، والإرادية بكل ما تحمله من دلالات ومعاني.

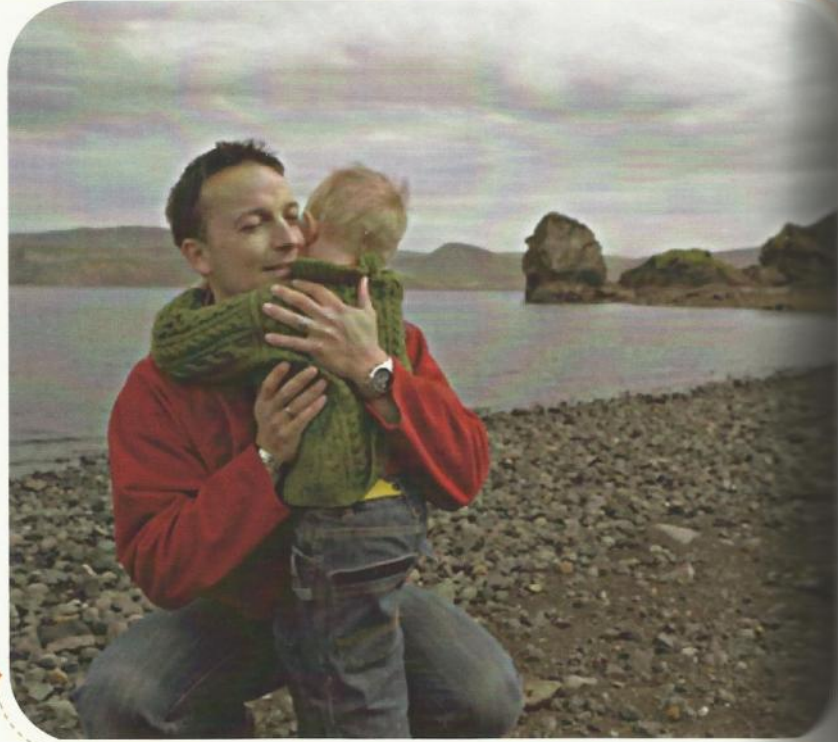
فصوت رنات الجوال يدلنا على أن هناك من يريد أن يتحدث إلينا، والشخير يدل على النوم، أو النوم مرهقاً وهكذا.



المسافات

ط

ويقصد بها "القرب أو البعد المكاني" أو ما يعرف أيضاً بالمساحة الشخصية أو الحيز المحيط بالشخص الذي يخصه، وكأنه امتداد لجسده. وهناك عدة مسافات تعبر عنها عدة مناطق في حياة كل فرد، وأي تدخل في هذه المسافات يعني تدخلاً في تلك المناطق واختلاطاً في العلاقات الإنسانية، وهذه المسافات مرتبطة بطبيعة المساحة الشخصية التي نحب أن نحيط بها أنفسنا .



أبعاد المسافات

المنطقة الحميمة

وهي القريبة والملاصقة للإنسان، ومن بين كل المناطق تعد هذه المنطقة هي الأكثر أهمية، لأنها هي المنطقة التي يحميها الشخص، وكأنها ملكيته الخاصة، ولا يسمح بالدخول فيها إلا للمقربين، وهم الوالدان والزوج والزوجة والأبناء.

1

المنطقة الشخصية

وهي التي تضم الأشخاص الذين تربطهم بنا علاقات اجتماعية كالأعمام والعمات والأقارب والأصدقاء المقربين، كما أنها الواجبة في المناسبات الاجتماعية كأعراس الزواج، وهي أيضاً قريبة من الإنسان.

2

المنطقة الاجتماعية

وهي التي يقف عليها الذين نتعامل معهم في الحياة اليومية أو بحكم الظروف ولا تجمعنا بهم أي علاقات شخصية أو حميمة، مثل: البائع في المتجر، أو العامل عند القيام بإصلاحات في البيت، ورجل البريد، والموظف الجديد في العمل، والسائق أو الحارس، وكذلك الذين لا نعرفهم جيداً.

3

المنطقة العامة

وهي المسافة المريحة التي نختار أن تكون بيننا وبين كل الأشخاص الذين لا نعرفهم على الإطلاق أو عندما نخاطب مجموعة كبيرة من الأشخاص، وهي أيضاً المسافة بين الشخصيات العامة والمسؤولين والمديرين، والجمهور في الاجتماعات العامة، وهي تحدد الفوارق الاجتماعية أو المرتبة والمكانة الوظيفية.

4