الدرس الخامس: فهم الإشارات التعبيرية غير الشفهية وأثرها على عملية التواصل

التعبير الشفهي يمثل النمط الأصلي للتواصل بين البشر، إلاّ أنه ليس الوسيلة الوحيدة للتواصل فكثيرا ما نعبر عما نقول بحركات أو تلميحات أو إيماءات ، والتي تكون إما مصاحبة للكلام المنطوق وذلك لتعزيز الملفوظات وتوضيحها للمستمع ، أو تكون منفصله عنه كنظام مستقل.

وقد أطلق على هاته الحركات بـلغة الجسد أو اللغة الصامتة وهي تندرج ضمن ما يسمّى بالتواصل غير اللّفظي .

- ويقصد بها تلك السلوكات غير اللّفظية من تلميحات وإيماءات وحركات بدنية مختلفة وتعبيرات وجهية تماثل في دلالتها ومعانيها تلك الرموز اللفظية.

ـ وعرف هذا المصطلح بتعريفات متعددة منها :

- نوع من التواصل غير الشفهي .

- حوار النفس الذي يجري بين الأطراف المعنية و المعاني المتنقلة بينهم ،لا من خلال النطق ، بل من خلال الصمت و الملامح العامة للإنسان الصامت. كنظرات العيون و تعبيرات الوجه ، و حركات الجسم .

- إشارات و إيماءات جسدية ترسل رسالات محددة في مواقف و ظروف مختلفة ، تظهر لك المشاعر الدفينة و تخرجها للسطح ، فتصل من خلالها معلومات أو أفكار عن الشخص الآخر. بحيث لا يستطيع اخفاء الأفكار التي تدور في ذهنه.

إضافة إلى باقي أعضاء الجسم منها تحريك طرف الرجل دلالة على القلق وعدم الصبر

وجل أصحاب هذا العلم هم من الغربيين ،ومن دون شك أن بعض بواكير هذا العلم كانت مبثوثة في التراث العربي كملاحظات وإشارات قبل أن يرتقي إلى مستوى العلم، ويعتبر القرآن الكريم المصدر ا الأول الذي يوثق تلك الإشارات، ومثاله قوله تعالى:{ قال آيتك آلاّ تكلّم الناس ثلاثة أيّام إلاّ رمزا} **آل عمران "41".**

كما تفطن الجاحظ لأهمية الإشارة وخاصة باليد والرأس ودورها الفعال في عملية التواصل حيث قال:" وحسن الإشارة باليد وبالرأس من تمام حسن البيان باللسان" فهو يدعونا إلى ضرورة ربط اللغة المنطوقة بالحركة الجسمية. ، لذلك نجد التداوليين في العصرالحديث قد أولوا هذا الجانب أهمية بالغة من خلال ما دعا إليه **أوستين** من إستخدام الحركات والإشارات في مساعدة التلفظ بالكلام.

أقسام الاتصال غير اللفظي

تتجلى وسائل الاتصال غير اللفظي عبر سلوك العين، و تعبيرات الوجه ، و الايماءات ، و حركات الجسد ، و هيئة الجسد و أوضاعه ، و الشم و اللمس ، و الذوق ، و المسافة ، و المظهر ، و المنتجات الصناعية ، والصوت و الوقت و مفهوم الزمن ، و ترتيب البيئة الطبيعية و الاصطناعية .

- سلوك العين : العين التي تعتبر "عالم اتصال كامل" فهي عضو واحد إلا أنها تنقل معاني متعددة (عبرة النظرة) فالعيون هي النبع الفياض لإثارة المشاعر حيث يقول الشاعر:

ـ فالعين تنطق والأفواه الصامتــة * حتى ترى من ضمير القلب تبيانا

وقال عمر بن أبي ربيعة:

ـ أشارت بطرف العين خيفة أهلها * إشارة مذعور ولم تتكلم

فأيقنت أن الطرف قد قال مرحبــا * وأهلا وسهلا بالحبيب المتيم

فعند الحديث مع شخص فمن الضروري أن نتواصل معه بالعين لنفهم ما يخفيه من تعابير و ردود ، فالعيون وجوه القلوب و أبوباها التي تبدو منها أحوال النفس لاتصالها بمواضع القلب و ، ويكون التواصل لمدة معينة دون أن تتعدى الوقت المطلوب لأن ذلك يسبب الاحراج.

- تعبيرات الوجه : الوجه هو العاكس الأول لما يجول في الخاطر من المشاعر ، ولما يدور في الذهن من أفكار، فتظهر فيه الآثار النفسية كالخجل و الغضب و الفرح و الكآبة ،

و لأن المستمع ينظر إلى وجوهنا باهتمام .وبالوجه أيضا العديد من الأعضاء يمكن لها التأثير على الاتصال

- حركات الجسد:

- حركة الرأس : للرأس حركات عديدة تحمل كل واحدة منها دلالة من بينها الرأس المنخفض يعني الخجل و الاستسلام و الضعف. والرأس المرفوع يعني الكبر و التعالي، و حركة الرأس من الأعلى إلى الأسفل فتدل على القبول و الرضى ، وتحريكه من اليمين إلى الشمال فتدل على الرفض .

- حركة اليدين :من دلالاتها تقليب الكفين مفتوحتين يعني الندم ، رفع اليدين يعني الدعاء ، عض الأصابع يعن الندم، حركة السبابة خصوصا لتعيين المتكلمين وموضوع التخاطب والمكان الذي نستحضر فيه الأشياء..

إضافة إلى باقي أعضاء الجسم منها تحريك طرف الرجل دلالة على القلق وعدم الصبر

فالجسم يشارك بكل حركات أعضائه لايصال المعنى .

-هيئة الجسم و أوضاعه: الانطباعات تتأثر بوضع الجسم و هيئته فالوضع العمودي المنتصب أو الوقوف أو الجلوس المنتصب يبرز الثقة ، و الميل المستمع يبرز الاهتمام ..

أهميتها : يعتقد الكثير أن الكلام يمثل الجزء الأكبر من طرق التواصل و لكن الأبحاث و الدراسات تشير أن الكلمات لا تمثل سوى7% فيما نبرة الصوت 38% بينما الحركات و الإيماءات تمثل الجزء الأكبر ب55% ، ما يؤكد تواجدها بقوة في كل حالات تواصلنا .

و من خلال ما نلحظه في استجابة المستقبل ، من إقبال وتفهم وسرعة التأثر والاستجابة ، تتجلى في عدة جوانب منها:

ـ الإيجاز : حيث أن تأدية إشارة أو لمسة كافية للتعبير عن أمر أو نهي أو قبول أو رفض أو عاطفة معينة في لحظة واحدة.

ـ السرعة: حيث لا تتطلب الإشارة متتالية زمنية كما هو الحال في آداء المنطوق.

ـ سرية الآداء : للمرسل حرية الإعلان عن رأيه أو إعراضه ... دون خوف أو حرج .

ـ تعد من أهم قنوات التواصل العاطفي حيث يعبر المرسل عن عدة حالات شعورية (حب، ترحيب، رفض، إزدراء، نفور ...) من خلال نظرة عين مثلا.

ـ الجرأة في التعبير الإشاري دون أن يتبعه شيء كما في الكلام من نتائج.

ـ تمثل لغة الجزم فهي لا تحتاج إلى مبررات أو أدلة إقناعيه، فتغيير سلوك ما يكون عن طريق حركة ما.