

الدرس 5: فهم الإشارات التعبيرية غير الشفوية وأثرها على عملية التواصل

تمهيد

إن للتعبير الشفوي أهمية كبيرة في الحياة الإنسانية، فهو يسيطر على التواصل اليومي، إلا أن تأثيره لا يتحقق إلا بوجود وسائل تعبيرية أخرى مساندة له منها تعبيرات الجسد، ووضعيته نوع نبرة الصوت ودرجته، الألوان والملابس... لدى علينا أن نهتم بهذا الجانب المصاحب للتعبير الشفوي كاهتمامنا باختيار الالفاظ و صياغة العبارات.¹ ...

1. الإشارات التعبيرية غير شفوية (غير لفظية، غير صوتية)

الاتصال غير اللفظي هو العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار و المعاني بين الأفراد دون لفظ وباستعمال و وسائل تعبيرية أخرى، و قد ذهب مهدي أسعد عرار إلى أن للمعنى روافد و مجاري تغذية، منها ما هو صائت ويعني به الكلام المنطوق، ومنها ما هو صامت و يعني به اللغة الصامته الإشارات والإيماءات وقد اختلف في درجة تأثير هذه اللغة الصامته الرامزة، إلا أن معظم الباحثين توصلوا إلى ارتفاع نسبة تأثيرها مقارنة باللغة المنطوقة.

- لغة الجسد:

- تعبيرات الوجه: الوجه هو العاكس الأول لما يجول في خاطر من مشاعر، ولما يدور في الذهن من أفكار، و له دور كبير في التواصل مع الآخرين، لذلك وجب علينا التحكم في تقاسيم وجوهنا حتى نضمن وصول الرسائل التي نرغب فيها، لأن المستمع ينظر إلى وجوهنا باهتمام و نحن نتحدث، كما أن بالوجه العديد من الأعضاء التي يمكن أن يكون لها تأثير على الاتصال كالحاجبين، العينين، الفم فحركة الرأس تشير إلى الرفض كما أنه من نظرة العين و ابتسامة بالفم تستطيع أن تظهر رضاك وموافقتك للحديث، و مجمل القول في ذلك كله أن الوجه كما هو مقرر في علم الفراسة أكمل الأعضاء لظهور الآثار النفسية فيه بوجه أتم؛ لأن الأحوال

الظاهرة في الوجه قوية الدلالة على الأخلاق الباطنة، كالخجل، والخوف والغضب و الفرح، و الكآبة فإن لكل واحد لونا مخصوصا يظهر في الوجه دون الجسم.²

-**خواص العينين** : عندما نتحدث مع شخص ما فمن الضروري أن نتواصل معه بالعين لنفهم ما يخفيه من تعابير و ردود، فإذا ما كان الإنسان فرحاً أو حزيناً أو متأسفاً أو حاقداً بدا ذلك في عينيه، فالعيون وجوه القلوب و أبوابها التي تبدو منها أحوال النفس وأسرارها و ذلك لاتصالها بمواضع القلب ... فالعين من أدق الوسائل و أفضلها فتواصل عين الواصل يشير إلى الصراحة و الثقة.³ بين وسائل الاتصال الكثيرة فأثناء المحادثة الرسمية نركز على التواصل بالعين مع شخص ما لمدة ثلاث أو خمس ثواني، ثم ننقل لشخص آخر،

- حركة الجسم و هيأته⁴

- **حركة الرأس**: للرأس حركات عديدة تحمل كل واحدة منها دلالة معينة وقد اتفق الناس على مجموعة من المعاني أهمها الرأس المنخفض يعني الخجل والخوف و الاستسلام والضعف، و الرأس المرفوع يعني الكبر والتعالي والعداء والإباء، و هز الرأس من الأعلى إلى الأسفل يعني الرضى و القبول، أما تحريكه من اليمين إلى الشمال فيعني الرفض و التضايق .

-**حركة اليدين**: اليدان من الأعضاء المهمة في عملية التواصل اللغوي المنطوق، فلا نتصور متحدث يسترسل في الكلام دون أن يستعمل يديه، الأصابع، الكفان، الذراعان، لأن اليد امتداد للدماغ، و هي الجزء الوحيد في الجسم البشري الذي هو دوماً تحت العينين، لذلك على المتكلم أن يراعي حركة يديه و يجعلها ملائمة لأفكاره، ومقاصده وألا يتكلف في استعمالهما ومن هذه الدلالات:

- استعمال الكف:

لكلمة (قف) أو حسبك، أو تقليب الكفين مفتوحين: يعني الندم، فرك الكفين يعني الفرح أو الشعور بالبرد، وضع السبابة عمودية على الفم تعني: أصمت.

-**عض الأصابع** : يعني الندم رفع اليدين إلى أعلى :الدعاء بقول (يارب) و علينا تجنب بعض العادات السيئة التي يستعملها بعض المتحدثين، والتي تحمل دلالات سيئة، قضم الأظافر والتي يعني القلق أيضاً.

-فرقة الأصابع وتشبيكها لوقت طويل: تعني القلق والاضطراب، وضع اليدين فوق الطاولة مع الانحناء: يعني التعب أو الكسل .. إن الأحكام الهامة تتخذ أحيانا بناء على المصافحة و المصافحة اللائقة تبين ثقة الشخص بذاته، فلا تقم بالضغط على يد من يصافحك. و لا تطل التمسك بيد مصافحك، و حافظ على التواصل البصري مع من يصافحك، حاول الابتسام في وجه المصافح لتجد القبول منه تقديرا واهتماما و إضفاء للخصوصية لمن يصافح .

-وضع الجسم : إن الانطباعات الأولى تتأثر بوضع الجسم، فالوضع العمودي المنتصب يبرز الثقة و القيادة . الجلوس أو الوقوف المنتصب يبرز الثقة.

-المشي الهادئ المتزن: عند دخول القاعة أو القسم يبرز الثقة و التمكن .

-الملابس اللائقة : عندما تعلم بأن مظهرك يبدو جيدا فإنك تشعر بالثقة والقبول والرضي على النفس، و للباس المرء له دلالات لذلك اعرف اللباس المناسب لك كطالب في الجامعة، مكان الفرح، العزاء، المسجد، المقابلة الرسمية.كن متأكدا أن ملابسك تعكس الرسالة التي تقصدها

-الصوت ونبرته :يعتقد البعض أن الصوت هو وسيلة نقل الأفكار و إخراجها فحسب، لكنه ذو رسائل ودلالات لا تقل أهمية عن كل ما ذكرناه، فنبرة الصوت تعكس شخصية صاحبها، و تعكس مدى قوته أو ضعفه،

الهوامش

1. ينظر: أسعد عرار: البيان بلالسان، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، ط1، 1791

ص.2

2. ينظر: المرجع نفسه، ص:45.

3. ينظر: المرجع نفسه، ص: 47.

4. ينظر: المرجع نفسه: ص:49.