**المحاضرة الخامسة**

**فهم الإشارات التعبيرية غير الشفهية وأثرها على عملية التواصل**

 التواصل غير اللفظي هو تواصل بدون استخدام للغة الإنسانية، أي بدون تحقق سمعي وصوتي، والتواصل غير اللفظي مهم في تثمين العلاقات الإنسانية والبشرية، بيد أن الخطاب الإشاري أو الحركي غير كافٍ لتأدية كل الرسائل بوضوح وشفافية، فلا بد أن يعزز بالتفاعلات اللفظية التي تزيل كل إبهام وتشويش عن كل رسالة غير لفظية.

 فغالبا ما يصحب المتكلم كلامه بحركات للرأس واليدين والقدمين والعينين، والتي تقوم بدور مهم في الاتصال البشري، لأن هذه الحركات إنما تعبر تعبيرا بليغا عن المشاعر والانفعالات والعواطف، وردود الفعل سواء كانت مقصودة أو غير مقصودة.

 وللإشارات والحركات دلالات معينة، فهناك إشارات تعطي انطباعات سلبية عن الشخص المتكلم، وتقلل من هيبته في عيون مستمعيه، وتقلل من شأن الكلام الذي يتكلم به، أيا كانت قيمته ومرتبته، ومن ذلك كثرة حركة اليدين والرجلين أثناء الكلام بصورة ملفتة للنظر، فإن ذلك دلالة على الخفة والتهريج، أو في المقابل الجمود بدون أي حركة أو إشارة أو حتى تغيير في ملامح الوجه والعينين.

 وإذا كانت هذه الحركات تصدر من المتحدث لتعزيز خطابه اللغوي، فإن المستمع بدوره يتفاعل مع هذا الخطاب قبل أن يحكم عليه مشافهة، وذلك من خلال الإيماءات والحركات التي تصدر عنه طوعا، والتي يمكن أن تكون مرآة لموقفه مما سمعه.

وفيما يلي دلالات بعض الحركات وما تعبر عنه.

1. **تعبيرات الوجه:**

الوجه هو العاكس الأول لما يجول في الخاطر من مشاعر، ولما يدور في الذهن من أفكار، وله دور كبير في التواصل مع الآخرين، لذلك يجب التحكم في تقاسيم وجوهنا حتى نضمن وصول الرسائل التي نرغب فيها، لأن المستمع ينظر إلى وجوهنا باهتمام ونحن نتكلم، كما أن بالوجه العديد من الأعضاء التي يمكن أن يكون لها تأثير على الاتصال.

**أ- العينان:** تعتبر العينان مرآة الفكر، فهما تكشفان ما يفكر فيه الشخص، فاتساع الحدقتين يعبر عن إعجاب المستمع بما يقوله المتكلم، أما ضيق الحدقتين فيعبر عن ضيق المستمع،

وضيق العينين ككل يدل على أن المستمع قد سمع شيئا لا يمكن أن يصدقه، أما بالنسبة للمتحدث فإنه إذا كان ينظر إليك مباشرة وبغير طريقة واضحة فهذا يعني أنه منتبه للحدث ومستمتع به، أما النظر بعيدا وتحريك الجفنين بسرعة فهذا يعني التشتت وأن هذا الشخص ربما غير مرتاح أو يحاول إخفاء مشاعره الحقيقية.

**ب- الحاجبان:** إذا رفع المستمع أحد حاجبيه، فهذا يدل على أنك قد أخبرته شيئا لا يصدقه أو أنه مستحيل، أما رفع الحاجبين كليهما فإنه يدل على إحساس المستمع بالدهشة أو المفاجأة مما قلته له.

**ج- الفم:** الابتسامة العريضة تدل على السعادة الحقيقية والبهجة، بينما تدل الابتسامة التي تظهر على الأسنان العلوية فقط بأن المستمع غير مستريح معك بتاتا.

**د- الأنف والأذنين:** شدّ الأذن بالنسبة للمتحدث يدل على التردد أو عدم صدقه، أما لمس وفرك الأنف فقد يدل على أن الشخص غير متأكد من الموضوع الذي يتحدث به، أو يدل على رفضه لفكرة معينة، أما بالنسبة للمستمع فإنه إذا كان يحك أنفه أو يشدّ أذنيه، وهو يقول أنه يفهم، فهذا يعني أنه في حيرة مما تقوله له.

**هـ - الجبهة:** إذا قطب المستمع جبينه ونظر إلى الأسفل فإن هذا يعني أنه في حيرة، أو أنه مستاء مما تقول، أما إذا قطب جبينه ونظر إلى أعلى، فإن هذا يدل على المفاجأة والدهشة مما سمعه. وبصفة عامة فإن الوجه في مجموعه يكون نظاما متكاملا، ناتج عن ترابط أعضائه، بحيث يسهم كل منها في تكوين المظهر الكلي للوجه، وغالبا ما تكون المشاعر الإنسانية، مقروءة في الوجه.

**2- الرأس**: للرأس حركات عديدة تحمل كل واحدة منها دلالة معينة، وقد اتفق الناس على مجموعة من المعاني، أهمها: الرأس المنخفض يعني الخجل والخوف والاستسلام والضعف، والرأس المرفوع يعني الكبر والتعالي، وهز الرأس من الأعلى إلى الأسفل يعني الرضى والقبول، أما تحريكه من اليمين على الشمال فيعني الرفض والتضايق، كما أن تحريك الرأس من قبل المستمع بين الحين والأخر يدل على تقبله واهتمامه بالموضوع، لكن كثرة تحريك الرأس، يدل على أن المستمع لم يعد مهتما بالموضوع.

**3- اليدان:** لقد أثبتت الأبحاث أن الهدف من تحريك اليدين هو تأكيد الكلام، وأبسط استعمال لليدين في هذه الحالة هو كلمة (أنت) مصحوبة بإشارة باليد نحو الشخص الأخر، وكلمة (أنا) مصحوبة بإشارة باليد نحو المتكلم نفسه، ففي الحالتين تؤكد اليد ما يقول المتكلم.