

الفصل السادس

فروع ومفردات الاتصال غير اللفظي

أشتمل هذا الفصل على:

فروع ومفردات لغة الجسم: 

لغة الوجه. 

لغة الصوت. 

لغة الأصابع. 

لغة اليدين. 

لغة اللمس. 

المفردات الرديئة للغة الجسم. 

مقدمة :

للغة الجسم فروع ومفردات خاصة بها، وحتى الوقت الحاضر لا يوجد بين العلماء والباحثين اتفاق مشترك على هذه الفروع والمفردات.

ويعرض الفصل الحالي للعديد من تصنيفات العلماء والباحثين - سواء أجنب أو عرب - لفروع ومفردات لغة الجسم، ثم في ضوء هذه التصنيفات تم وضع تصنيف المؤلف لفروع ومفردات لغة الجسم، ثم تم إلقاء الضوء عليها بشيء من التفصيل في كل من الفصلين، الخامس والسادس.

تصنيفات فروع ومفردات لغة الجسم:

أولاً : تصنيف العلماء والباحثين الأجانب:

1- تصنيف : Edward Hall :

يصنف إدوارد هول فروع ومفردات لغة الجسم إلى :

- 1- لغة الصوت (مستوى ونغمة الصوت).
- 2- الإيماءات والإشارات.
- 3- وضعية وحركات الجسم.
- 4- الزمن.
- 5- المسافات.
- 6- المظهر.

2- تصنيف : Judith Hall, Mark Knapp :

يصنف كل من مارك كنباب وجودسهول فروع ومفردات لغة الجسم إلى :

- 1- تعبيرات الوجه والإيماءات.

- 2- حركات الأيدي والأصابع.
- 3- وضعية وحركات الجسم.
- 4- المسافات.
- 5- الدلالات الرمزية للوقت.
- 6- الاتصال باللمس.
- 7- المحيط.
- 8- السلوك الصوتي.
- 9- المظهر.

3- تصنيف : Alfred Kadushin :

يصنف ألفريد كادوشن فروع ومفردات لغة الجسم إلى :

- 1- طريقة الكلام / الحديث.
- 2- الاتصال البصري.
- 3- تعبيرات الوجه.
- 4- حركات اليدين والأصابع.
- 5- حركات الرجلين.
- 6- الاتصال باللمس.
- 7- الابتسامة والضحك.

4- تصنيف : G.K. Davies :

يصنف ج. د. دافيز فروع ومفردات لغة الجسم إلى :

- 1- الاتصال بالصوت (قوة ونغمة الصوت).
- 2- التنهدات والتأوهات والابتسامة والضحك.

- 3- وضعية وحركات الجسم.
- 4- تعبيرات الوجه وما يحتويه من جبهة وعيون وشفاه.
- 5- الفراغ المكاني والمسافة الجغرافية بين أطراف الاتصال.
- 6- المظهر.

5- تصنيف : Gail Mayer & Michele Mayer :

يصنف كل من جال ماير وميشيل ماير أنواع السلوك غير اللفظي إلى:

- 1- لغة الجسم.
- 2- الاتصال باللمس.
- 3- الاتصال بالصوت (درجة وحدة ومستوى الصوت).
- 4- الدلالات الرمزية للوقت.
- 5- المسافات.
- 6- الترتيبات الفيزيائية (المكانية).

6- تصنيف Elizabeth Perrot:

تصنف إليزابيث بيروت فروع ومفردات لغة الجسم إلى :

- 1- تعبيرات الوجه.
- 2- الاتصال البصري.
- 3- حركات الجسم.
- 4- الإيماءات.
- 5- الفراغ المكاني.

ثانياً : تصنيف العلماء والباحثين العرب:

1- تصنيف حسين حريم :

يصنف حسين حريم فروع ومفردات لغة الجسم إلى :

- 1- تعابير الوجه.
- 2- حركات العينين.
- 3- الإيماءات المختلفة.
- 4- حركات الجسم واليدين والرأس.
- 5- استخدام الوقت.
- 6- المكان.
- 7- المسافة بين الأشخاص.
- 8- ترتيب الجلوس.
- 9- موقع المكتب.
- 10- الأثاث.

2- تصنيف سميرة بحر وكمال يوسف:

يصنف كل من سميرة بحر وكمال يوسف فروع ومفردات لغة الجسم إلى :

- 1- تعبيرات الوجه.
- 2- التلاقي البصري وحركة العينين.
- 3- حركات الجسم والإيماءات.
- 4- اللمس.
- 5- الفراغ.
- 6- الزمن.
- 7- الابتسامة والضحك.

3- تصنيف Totality

تصنف توتاليتي (شركة الخبرات الدولية المتكاملة) فروع ومفردات لغة الجسم إلى:

- 1- الصوت (التلوين، الإيقاع...).
- 2- الجسم (الوضع، الإيماءات، الوجه، العينان،...).
- 3- المظهر (الطرز، الألوان، الرائحة...).
- 4- المكان (حجم الغرفة، الأثاث، الألوان،...).
- 5- الموقع (مسافة الجسم، موقع الجسم أثناء الحديث...).
- 6- النماذج الإيضاحية (الخرائط، الرسوم البيانية، الأشكال، النماذج...).

4- تصنيف مريم حنا :

تصنف مريم حنا فروع ومفردات لغة الجسم إلى :

- 1- تعبيرات الوجه.
- 2- التلاقي البصري وحركة العينين.
- 3- حركات الجسم والإيماءات.
- 4- حركات الذراعين والأصابع.
- 5- الفراغ.
- 6- الزمن.
- 7- السلوك الصوتي من حيث البطء والسرعة والنعومة والحدة.

وفي ضوء ما سبق من تصنيفات، يمكن تحديد فروع ومفردات لغة الجسم في الكتاب الحالي كالتالي :

أولاً : لغة الوجه :

حيث سيتم الحديث عن :

- 1- تعبيرات الوجه والجبهة والحاجبين.
- 2- الاتصال البصري.
- 3- التعبير بالأنف.
- 4- حركة الشفاه والفم:
 - أ - التقبيل.
 - ب- الابتسامة.
 - ج- الضحك.

ثانياً : لغة الصوت :

وتشمل على سبيل المثال: طبقة الصوت وارتفاع وسرعة ونوعية الصوت، وأهمية الصمت أحياناً أثناء الحديث مع الآخرين.

ثالثاً : لغة الأصابع (الإشارة) واليدين :

حيث سيتم الحديث عن: لغة الأصابع والإشارة وحركات اليدين.

رابعاً : لغة اللمس :

وتشمل على سبيل المثال: النظام اللمسي لدى الإنسان واستجابات الإنسان عندما يقوم الآخرين بلمسه.

خامساً : لغة وضعية وحركات الجسم :

وتشمل على سبيل المثال: أهمية الحركة للجسم، وحركة الرأس، والإيماءات وأنواعها، وحركة الساقين، والرقص، وأهمية ممارسة الرياضة، وضرورة الحصول على أوقات للراحة وأهمية تنظيمها.

سادسا : لغة المظهر :

وتشمل على سبيل المثال: الملابس التي يلبسها الإنسان والروائح التي يضعها والإكسسوارات والأشياء التي يستخدمها.

سابعا : لغة الألوان :

وتشمل على سبيل المثال: الألوان وتأثيرها النفسي والاجتماعي على الحالة المعنوية للإنسان، وكذلك التداوي والعلاج بالألوان.

ثامنا : لغة المسافات والفراغ المكاني :

وتشمل على سبيل المثال: المسافة المكانية بين الإنسان والآخرين، وأنواع هذه المسافة، والفراغ المكاني.

تاسعا : الدلالات الرمزية للزمن واستخدام الوقت :

وتشمل على سبيل المثال: مفهوم الوقت وخصائصه وأهميته وكيفية إدارته بشكل كفاء وفعال.

وفي الفصل الحالي سيتم شرح بعض هذه الفروع والمفردات بشكل تفصيلي. ويجب التأكيد هنا على أن مفردات لغة الجسم تختلف من شخص لآخر ومن ثقافة لأخرى، حيث نتعلمها ونحن أطفال ومن والدينا وأصدقائنا ومدرسينا وغيرهم.

كذلك يجب توضيح القاعدة الشرعية في هذا المجال: وهي أن يستخدم الإنسان جسمه وحواسه وأعضائه في مرضاة الله، وليس فيما يغضب الله، وأن يحافظ عليهم حتى يستطيع أن يؤدي الأمانة التي كلفه الله بها، وأن يقوم بالأدوار المطلوبة منه سوا في الحياة أو في العمل..

فروع ومفردات لغة الجسم :

يمكن أن نقول إن لغة الجسم لها فروع أو لغات عديدة نستخدمها في الاتصال بالآخرين، نذكر الرئيسي منها كالتالي:

لغة الوجه :

حيث سيتم الحديث عن :

- 1- تعبيرات الوجه والجهة والحاجبين.
- 2- الاتصال البصري.
- 3- التعبير بالأنف.
- 4- حركة الشفاه والفم:
 - أ - التقبيل.
 - ب- الابتسامة.
 - ج- الضحك.

يقول الله سبحانه وتعالى : ﴿ وَإِذَا بُشِّرَ أَحَدُهُم بِالْأُنثَىٰ ظَلَّ وَجْهُهُ مُسْوَدًّا وَهُوَ كَظِيمٌ ﴾ (النحل: 58). (هو كظيم : ممتلىء غيظاً لا يستطيع له تصريفاً).

1- تعبيرات الوجه والحاجبين:

الوجه الإنساني جهاز يتكون من 44 عضلة منفصلة، أربع منها معدة للمضغ، والأربعون الباقية خاصة بالتعبيرات الوجهية. والوجه البشري بهذا الرقم الكبير من العضلات يتفوق على كل الأجناس.

يوضح برنت روبن Print Robin أن الوجه في مجموعه يكون نظاماً متكاملًا، تتفاعل فيه كل مكوناته من جبهة وحاجبين وعينين وأنف وأذنين وشفيتين وذقن، وتوجد بينها علاقة متبادلة، بحيث تؤدي جميعاً أعمالاً وظيفية (مكملة للأعضاء الأخرى) بالإضافة إلى ما يسهم به كل منها من أهمية في المظهر الكلي للوجه.

ويقول جون هاس John Hass إن وجه الإنسان هو العضو الأكثر تعبيراً، وهو يقوم بنقل كم ضخم من المعلومات لمن يقوم بملاحظته على نحو دقيق.

ويعبر الوجه عن ستة من الانفعالات هي:

1- السرور (السعادة).

2- الحزن.

3- الغضب.

4- الخوف.

5- الدهشة.

6- الاشمئزاز.

ويشير عبد الله عبد الكريم إلى أن الوجه هو أكثر الأماكن التي نركز عليها النظر عندما نتحدث ونتفاعل مع الآخرين من حولنا.

ويرى بول إيكلمان Paul Ekman وزملاؤه أن دور الوجه في التعبير عن الحالة النفسية (سواء كانت فرحاً أو حزناً أو خوفاً..) للإنسان، أمر مشترك لدى كافة الجنس البشري.

أي أنه من خلال تعبيرات الوجه يمكن توصيل مشاعرنا للآخرين حباً أو كرهاً، تقبلاً أو عدم تقبل، وبالتالي يحقق التوافق الاجتماعي الذي قد لا يتحقق دون هذه الرسائل. ومن جهة أخرى تمكنا تعبيرات الوجه من اختبار حالتنا الانفعالية ذاتها، ولهذا فبدون هذه التعبيرات قد لا نشعر بالانفعال.

وهذا يثبت حقيقة المقولة الماثورة التي تقول : «مشاعرنا مكتوبة بوضوح على وجوهنا».

كذلك استطاع بول إيكلمان Paul Ekman حديثاً، المشرف حالياً على معمل التفاعل البشري بجامعة كاليفورنيا - سان فرانسيسكو، أن يتخذ من تعبيرات الوجه منطلقاً لبناء نظرية طريفة عن الانفعالات، تلقى في الوقت الراهن اهتمام الباحثين في ميادين

علم النفس، ووظائف الأعضاء، وعلم الحيوان، فقد أمكنه أن يبتكر عدداً من الأساليب للتوصل للتعبيرات المرتسمة على الوجه، وبالتالي للتعرف - على نحو دقيق - على نوع الانفعال المصاحب لها.

ومن الطرق التي استخدمها طريقة تقوم على تدريب عدد من الأشخاص على التحكم في مختلف أعضاء الوجه، كل عضلة بمفردها، أو مجموعة من العضلات معاً بهدف خلق تعبيرات معينة، ثم يمكن بعد ذلك تصوير هذه التعبيرات فوتوغرافياً، وأن تعرض على عينات من الناس لمعرفة الحالة الانفعالية التي توحى بها كل صورة.

وقد تبين من خلال هذا المنهج أنه بالإمكان التوصل إلى سبعة آلاف تعبير على الوجه.. بعضها يمكن تقدير الحالة الانفعالية التي تصاحبه بسهولة، وذلك كالخوف، والاشمئزاز، والغضب، والدهشة، والسعادة.. إلخ. لكن غالبية هذه التعبيرات لا ترتبط بحالات انفعالية محددة. ففي حالات كثيرة قد تكون تعبيرات الوجه علامات تصاحب الرغبة في التأكيد على موضوع الحوار أو الكلام، مثلها في ذلك مثل اللوازم الحركية التي تصاحب الحوار.

فالارتفاع بحاجبي العينين مثلاً، أو تسبيلها عادة ما تصاحب موضوع الحديث، فعندما يكون محتوى كلامك سهلاً، وإيجابياً، وخفيفاً فإن الحاجبين يرتفعان. وبالعكس يسبل الحاجبان، ويتجه النظر إلى أسفل عندما يكون موضوع الحديث صعباً، أو سلبياً، أو ناقداً، ومن الطريف أيضاً أنك تجد أن نبرة الصوت سترتفع عندما يرتفع الحاجبان وتنخفض عندما يسبلان.

أما إن كان يمكن لكل شخص أن يتحكم في تعبيرات الوجه إرادياً فقد

بينت بحوث «إكمان» أن هناك فروقاً فردية واسعة في ذلك، وأن من ينجح في تشكيل تعبيرات الوجه يعتبر نسبة بسيطة من الناس، وهؤلاء قد تكون لديهم مهارة أكبر على الخداع الانفعالي، والظهور بمظاهر تختلف عن الشعور الحقيقي وذلك كالممثلين وبعض الأشخاص ممن يستطيعون تشكيل انفعالاتهم بشكل متنوع.

ويوضح كل من عبد الستار إبراهيم ورضوى إبراهيم أن هناك مناطق من الوجه تستخدم أكثر من المناطق الأخرى للتعبير عن حدة الانفعال. فمثلاً أن الجانب الأيسر من الوجه أكثر استخداماً للتعبير عن الحدة الانفعالية في حالات الغضب، أو الدهشة.. إلخ، إلا في حالة الشعور بالسعادة فقد تبين أن التعبير عن السعادة لا يتموضع في منطقة خاصة من الوجه بل ينتشر على الوجه كله.

وبالرغم من أن كثيراً من تعبيرات الوجوه لا يمكن قراءة ما يحركها من انفعالات، فإن ما يرتبط منها بالتعبير عن انفعالات معينة يكون أكثر كشفاً للانفعال من التغيرات الفسيولوجية الداخلية كدقات القلب أو التنفس. ففي إحدى التجارب عرضت مجموعة من الأفلام القصيرة التي يثير بعضها الخوف، أو الاشمئزاز، على مجموعة من الطالبات. وخلال العرض كانت تقاس نبضات القلب، كذلك كان يتم تصوير الوجه بكاميرات سينمائية معدة لذلك. وكان يتم بعد ذلك تحليل مختلف التعبيرات التي تظهر على الوجه أثناء عرض المثيرات. فتبين أن عدد دقات القلب في الدقيقة يرتفع ويظل ثابتاً (بغض النظر عن نوع المنبه الانفعالي) وكأن هناك انفعالاتاً واحداً. أما تحليل الوجه فقد كشف عن تمايز وتنوع في التعبيرات من منبه إلى آخر.

كما تبين أن تعبيرات الوجه تتغير عند عرض المنبه الواحد (المخيف) تعبيرات سريعة من الخوف إلى الاشمئزاز إلى الشعور بالمباغة أو الدهشة، مما يدل على تنوع التعبير الانفعالي في الموقف الواحد، وهو ما تعجز التغيرات الداخلية (كنبضات القلب) عن كشفه.

لقد افترض تشارلز داروين Charles Darwin، واضع نظرية النشوء والارتقاء، أن تعبيرات الوجه في الإنسان والحيوان تحددها جوانب عضوية وتخضع للوراثة إلى حد بعيد. بعبارة أخرى، فإن التعبير الانفعالي يظهر على الوجه بصورة متماثلة لدى الإنسان والحيوان. وإذا كانت هذه النظرية صحيحة، فإن من المتوقع أن تجد أن المجتمعات الإنسانية تعبر عن الانفعالات المختلفة. بوجه واحد. ويبدو أن هذا صحيح - على الأقل - فيما يتعلق بعدد من الانفعالات الرئيسية.

ففي إحدى الدراسات عرضت مجموعات من الوجه المعبرة عن حالات انفعالية معينة على جماهير من الطلاب والناس من فئات مهنية مختلفة في ست حضارات هي: اليابان، البرازيل، شيلي، الأرجنتين، والولايات المتحدة الأمريكية، طلب منهم جميعاً أن يصفوا الحالة الانفعالية المصاحبة لكل صورة، فتبين أن هناك تقارباً كبيراً في الأحكام خاصة بالنسبة لسته انفعالات هي: السعادة، والخوف، والدهشة، والغضب، والاشمئزاز، والحزن. وقد كانت النسبة على النحو المبين في الجدول الآتي:

جدول رقم (6)

النسبة المئوية للأحكام الانفعالية في حضارات مختلفة

البلد	حزن	اشمئزاز (قرف)	غضب	دهشة	خوف	سعادة
اليابان	74	72	63	87	72	87
البرازيل	82	86	82	82	77	97
شيلي	90	85	76	88	78	90
الأرجنتين	85	79	79	93	68	94
الولايات المتحدة	73	69	69	91	88	97

وتؤكد النتائج في الجدول السابق أن أحكام الأفراد في الحضارات المختلفة على تعبيرات الوجه وما يرتبط بها من حالة انفعالية تكاد تتطابق، ويبدو أن ما افترضه داروين منذ أكثر من مائة سنة أمر صحيح، على الأقل بالنسبة للانفعالات الستة السابقة. وإذا كانت الأحكام على الوجه بهذه الدقة، فإن معنى هذا أن الوجه يتشكل بطريقة متماثلة في الحضارات والمجتمعات الإنسانية المختلفة عندما نكون بصدد التعبير القوي عن الانفعال.

ومن ضمن تعبيرات الوجه استرخاء الجبهة الذي يدل على السعادة والراحة والطمأنينة، وتقطيب الجبهة الذي يدل على الغضب أو الاعتراض والحاجبان أيضاً -

كما يشير محمد كشاش - يستخدمان في تكملة المعاني التي ترسلها العينان، فتقطب الحاجبين علامة على الاستياء والاضطراب والتشويش أو التفكير العميق. أما رفع الحاجبين فيدلان على الدهشة أو الريبة.

2- الاتصال البصري : Visual Communication

يقول الله سبحانه وتعالى : ﴿ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا

﴿ (الإسراء: 36)

لحاسة البصر أهمية كبيرة في حياة الإنسان؛ فهي قناة رئيسية الاستقبال الإشارة من العالم الخارجي. هذا ويتسم الجهاز البصري للإنسان بدرجة عالية من التعقيد.

وبصفة عامة فإن الجهاز البصري يتكون من ثلاثة أجزاء هي: العين والعصب البصري والمركز البصري في المخ. فالعين تقوم باستقبال الضوء الصادر عن الأجسام الموجودة في البيئة المحيطة بالإنسان، ثم تنقل الصورة بواسطة العصب البصري إلى المركز البصري في المخ، والذي بدوره يقوم بتمييز وإدراك هذه الصورة وتفسيرها.

ويطلق على الاتصال البصري مصطلحات مشابهة مثل: الاتصال بالعين Eye Contact ولغة العيون Eye Language .

ويوضح عبد الله عبد الكريم بأن : نظرات العيون لها أهمية كبرى في الاتصال البشري، والطريقة التي ينظر بها الفرد لشخص آخر ترسل الكثير من المعاني المتعلقة باهتماماته ومقاصده وميوله.

ويشير محمد كشاش إلى أن العين تنطق بأغراض شتى، شأنها شأن اللسان، ولكن ميزتها في بعض الأحيان الكتمان والتورية.

بينما يرى رالف أميرسون أن عيون البشر تتحدث تماماً كألستهم، لكن بميزة واحدة وهي أن لغة العيون لا تحتاج إلى قاموس بل هي مفهومة في جميع أنحاء العالم.

ويقول آلين بيز Allen Beez أنه عندما تنظر عين في عين شخص آخر تبدأ عملية الاتصال.. وأشار أيضاً إلى أن 87٪ من المعاني عن طريق العينين، و 13٪ عن طريق باقي الحواس، ويعتبر إغماض العينين وفتحها بسرعة علامة على التوتر والقلق، أما إغلاق العينين والتحدث إلى شخص آخر فيعني أنه يحاول عدم الاستماع إلى ما تقوله (فهو لا يستطيع إغلاق أذنيه ولذلك يقوم بإغلاق عينيه على سبيل الرمز) وكذلك فإن الاعتقاد الشائع بأن الشخص الذي يكذب يحاول بحول عينيه عمن يتحدث إليه، ويتجنب مواصلة الاتصال بالعين، وهو اعتقاد صحيح تماماً باستثناء الشخص الذي يدرك هذه الحقيقة، ويقوم بالمبالغة في الاتصال بالعين في محاولة لإقناعك بصدقه؛ فبؤبؤ العين ينسبط عندما يشاهد الشخص أو يسمع شيئاً طيباً، وينقبض إذا كان الشيء غير ذلك (وهي حركة ظاهرة يمكن لمن ينظر إلى هذا الشخص أن يلاحظها).

هذا ويمكن إدراك مشاعر الآخرين عن طريق النظر إليهم وملاحظة تعبيرات وجوههم ودرجة الاضطراب العاطفي؛ إما بملاحظة ملامح الوجه، أو اتساع حدقة العين، ويتضح ذلك من الاهتمام والتركيز أو الصداقة أو العدوانية أو الازدراء والتهكم.

ولقد أشار كثير من الباحثين إلى أن التقاء النظرات يدل على إبداء الرغبة في التفاعل مع الآخرين، أما شرود النظرات ودم التقائها فيدل على قلة الرغبة في التفاعل، ولذا فلا غرابة في أن نلاحظ أن الأفراد الذين يتبادلون النظرات فيما بينهم يكونون أكثر فاعلية في تعاملهم مع بعضهم البعض.

إن الاتصال بالعيون مع الآخرين أحد أساليب تنبيههم بأنك تتحدث معهم وتطلب منهم الاتصال لك. أما أن تنظر إلى الأرض أو السقف فهذا يعطي انطباعاً أنك تتحدث إلى الغرفة وليس إلى الأشخاص.

وهناك سبب آخر هام للاتصال بواسطة العين، فهذا الاتصال هو مصدر للتغذية الاستراتيجية يبلغك بمدى نجاحك أمام المستمعين:

هل يصغون إليك؟ هل يفهمون؟ هل يتفقون معك؟ هل أنت تتكلم بسرعة؟ هل

تغطي جميع نواحي نقطة معينة؟ إنك لن تحصل على جواب فوري على ذلك إذا لم تنظر إلى المستمعين.

إذا كان المستمعون مجموعة صغيرة فيمكنك تحقيق الاتصال بالعين مع كل واحد منهم عدداً من المرات ولكن ذلك لا يحدث بشكل آلي وإنما يتطلب جهداً مخططاً ومدروساً من جانبك، فإذا ما كان عددهم كثيراً يمكنك إعطاء انطباع بأنك تقوم بالاتصال مع الأفراد بأن تركز على عدد قليل من الأشخاص في مختلف أنحاء القاعة، فتركز على واحد ثم تسير بنظرِكَ ببطء إلى الآخر، ولكن لا تلقي بالنظرات السريعة، ولا تنس الأشخاص الذين في أقصى يمين القاعة أو أقصى يسارها.

إن الأمثلة على لغة العيون كثيرة، وتطبيقاتها متشعبة، كما في استغلال الاتساع اللاواعي لحدة العين عندما يرى المرء شيئاً يعجبه ويسره. فقد أجريت تجارب، على المستوى التجاري، لالتقاط الأثر الذي يتركه الإعلان التلفزيوني على المشاهد. فلقد وضعت عينه من جمهور المشاهدين تحت التجربة والتقط فيلم تصويري لعيونهم خلال فترة بث الإعلان ثم درس الفيلم بعناية في ما بعد لمعرفة متى تتسع حدة العين، أي متى يستجيب المشاهد بطريقة إيجابية للإعلان.

3- التعبير بالأنف : Nose Expressions

يقول الله سبحانه وتعالى: ﴿ وَكُنَّا عَلَيْهِمْ فِيهَا أَنْ النَّفْسَ بِالنَّفْسِ وَالْعَيْنَ بِالْعَيْنِ وَالْأَنْفَ بِالْأَنْفِ وَالْأُذُنَ بِالْأُذُنِ وَالسِّنَّ بِالسِّنِّ وَالْجُرُوحَ قِصَاصٌ فَمَنْ تَصَدَّقَ بِهِ فَهُوَ كَفَّارَةٌ لَهُ، وَمَنْ لَمْ يَحْكَمْ بِمَا أَنْزَلَ اللَّهُ فَأُولَئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ ﴾ (المائدة: 45)

والأنف هو أبرز ما في الجبهة، وبه حاسة الشم. وهو - كما يشير عبد الله بن عبد الكريم - يرمز للإباء والشموخ، وجماله يكمل الصورة الجمالية للوجه. ولمس الأنف أو حكه أثناء التحدث مع الغير قد يعتبر إشارة للشك أو عدم الوثوق بالنفس.

كما نلاحظ أن قيام شخص بالضغط على أو الإمساك بأنف شخص آخر أثناء حديث غاضب أو شجار، يرمز إلى الإهانة والتحقير في الثقافة العربية وبعض الثقافات الأخرى.

4- حركة الشفاه والفم : Lips & Mouth Movement

الشفتان تستخدمان عادة في الحديث والابتسامة والضحك وتبادل القبلات. وتقوم لغة الشفاء على قراءة الشفاه، وتعتمد على قدرة الشخص على ملاحظة حركات الفم واللسان والحلق، وترجمة هذه الحركات إلى أشكال صوتية.

وهذه الطريقة تعتمد اعتماداً أساسياً على مدى فهم الشخص للمثيرات البصرية المصاحبة للكلام، كتعبيرات الوجه وحركة اليدين ومدى سرعة المرسل ومدى ألفة موضوع الحديث للمستقبل.

ومن التعبيرات الشائعة للشفاه يمكن أن نذكر :

- 1- التقبيل.
- 2- مصمصة الشفاه للأمام تدل على عدم الرضا.
- 3- ضم الشفاه للداخل مع الضغط عليها يدل على التوتر والقلق.
- 4- الابتسامة.
- 5- الضحك.

وبالنسبة للتعبيرات الشائعة للفم يمكن أن نذكر:

- 1- فتح الفم بدرجة كبيرة يدل على عدم التصديق.
- 2- فتح الفم نصف فتحة يدل على الخوف.
- 3- الثأؤب يدل على الرغبة في النوم وعدم الاستعداد للاستمرار في الحديث.
- 4- الضغط على الأسنان يدل على التوتر.

وسوف نتحدث عن التقبيل والابتسامة والضحك كأثلة على تعبيرات لغة الشفاه والفم، والتي غالباً ما تدل على الحالة المعنوية المرتفعة لدى الشخص، وعلى الحالة النفسية الإيجابية لديه من سرور وفرح وتفاؤل.

(أ) التقبيل :

للتقبيل أنواع عديدة، وكل نوع يدل ويشير إلى معنى مختلف، ومن أمثلة هذه الأنواع نذكر:

- 1- تقبيل الإنسان ليدته. وهذا يشير إلى أنه يحمده الله على نعمه التي أسبغها عليه.
- 2- تقبيل الإنسان ليد والدته أو والده. وهذا يشير إلى ما يكنه هذا الإنسان من احترام وتقدير وحب لوالديه.
- 3- تقبيل الإنسان لزوجته أو الزوجة لزوجها. وهذا يشير إلى الحب والعاطفة التي تجمعها.
- 4- تقبيل الإنسان لأبنائه. وهذا يشير أيضاً إلى الحب الذي يكنه الإنسان لفلذات أكباده.
- 5- تقبيل الإنسان للقرآن الكريم. وهذا يشير إلى الحب والاحترام والتقدير والتعظيم لهذا الكتاب الكريم.
- 6- تقبيل الإنسان لعلم بلاده وهذا يشير إلى حب هذا الإنسان لبلده وولائه وانتمائه له.

(ب) الابتسامة : Smiling

ويقول رسول الله ﷺ «تبسمك في وجه أخيك صدقة».

المرح Fun يجعل الدنيا جميلة وريياً دائماً، أما العبوس فيجعلها ثقيلة وسوداء. الحياة مدتها قصيرة، فلماذا لا نجعلها حافلة بالمرح والفكاهة الهادفة والضحك والابتسام؟

ابتسم للناس.. فالعبوس والتجهم يتطلب تحريك 72 عضلة، أما الابتسامة فتتطلب تحريك أربع عضلات فقط.

ويصنف عبد الله بن عبد الكريم الابتسامة إلى نوعين هما:

- 1- الابتسامة الصادقة والنابعة من القلب.
- 2- الابتسامة الزائغة والمصطنعة، حيث يمثل صاحبها الفرح والاستحسان ويخفي المشاعر البغيضة، ولذلك يقال «احذر ذوي الابتسامة الصفراء» لأن ابتسامتهم مفتعلة وباهتة.

بينما تصنف إيناس زيادة الابتسامة إلى ثلاثة أنواع حسب انفراج الشفتين كالتالي :

1- الابتسامة البسيطة:

وهي التي لا تظهر فيها الأسنان، وتصدر عن الشخص عندما تكون مشاركته بسيطة في التفاعلات التي تحدث أمامه وهو يتسم بهذه الطريقة لنفسه فقط.

2- الابتسامة العلوية:

وهنا تكون زاوية الفم مرتفعة وتظهر الأسنان، وغالباً ما تصدر هذه الابتسامة عندما يواجه الفرد أشخاصاً آخرين أثناء التفاعل، وهذه الابتسامة تستخدم في بعض المواقف الودية مثل: تحية الأصدقاء أو تحية الأطفال لوالديهم.

3- الابتسامة العريضة:

وتبدو من خلالها الأسنان بوضوح أكبر، وهذا الوضوح من الابتسامة غالباً ما يكون مصحوباً بضحكة عالية، وتكون فيه الشفتان العلوية والسفلية مفتوحتين.

ويمكن حصر بعض فوائد الابتسامة في الآتي :

- 1- تفتح لك الأبواب.
- 2- بداية عملية الضحك.
- 3- بداية تكوين اتصال جيد.
- 4- بداية تعاون منتج.
- 5- بداية تكوين صداقة جديدة.
- 6- يرغب الآخرون في العمل معك.
- 7- توجد جواً من السعادة لديك ولدى الآخرين.
- 8- تجعل وجهك طفولياً ومقبولاً.

وفي الختام نذكر:

إن الابتسامة لا تكلفك شيئاً ولكنك تجني الكثير من ورائها، ورغم أنها تمثل لحظة إلا أنها ستستمر في الذاكرة إلى الأبد.

(ج) الضحك Laughing :

الضحك، غريزة أساسية للإنسان ترتبط بمشاعر البهجة والفرح. الضحك لغة عالمية، يتكلمها ويفهمها مختلف الأفراد في مختلف الأعمال ومختلف القارات. فعندما يشترك اثنان في الضحك يقام بينهما جسر معنوي وقناة اتصال تنقل رسالة غير منطوقة لا تنقصها الفصاحة تقول: نحن بشر سواء، وإن اختلفنا في المراكز أو المؤهلات أو غيرها، فلسنا غرباء بعضنا عن بعض.

الضحك في العمل ليس هدفاً في حد ذاته، وإنما وسيلة لكسر حاجز العزلة بين بيئة العمل المصطنعة وبين حياتنا الطبيعية. هذا يعني أن الضحك الهادف في بيئة العمل ضرورة لا رفاهية، فهو يدعم شعور الموظف بالسعادة، ويساعده، على الاسترخاء، ويقلل التوتر لديه، ويقرب بين العاملين في المنظمة سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين، ويقربهم إلى العملاء..

نحن في أمس الحاجة إلى تشجيع الضحك الهادف في منظماتنا، بل نحن في حاجة إلى كل حيلة ممكنة للخروج من قالب الجدية الزائف الذي تصطبغ به معظم هذه المنظمات.

لكن هذا لا يعني أن يتحول الضحك إلى سخف ودعابات ومقالب تتحول مع الوقت إلى استهتار وعدم التزام، فما نعنيه هنا هو بناء بيئة عمل بعيدة عن الجمود والروتين المعوق والعنف وحرق الأعصاب والتشكير وملامح الوجه القاسية.. وقريبة من التفاعل الإيجابي والتناغم ومفعمة بالروح الإنسانية المرححة التي فطرنا الله عليها.

وقد يتصور البعض «خطأ» أن نشر المرح وإشاعة البهجة يتعارضان مع الجدية

والتركيز، غير أن الدراسات الإدارية والنفسية أثبتت أن تأهيل الموظفين ليتعلموا المرح والضحك يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والإبداع لديهم.

بل أن كثيراً من الشركات في الدول المتقدمة ترفع شعار «الإدارة المرحّة» Funny Management، وتخطط أنشطة للهو وتوزع جوائز للذين يضحكون، بل وتقيم الحفلات وتدعو فيها الكوميديين المعروفين وتتبادل فيها النكات.

والقاعدة هنا تقول: الذين يضحكون معاً يبقون معاً وسينجحون معاً.

والضحك خير دواء... مقولة تتناقلها الأجيال منذ آلاف السنين، لكن في السنوات الأخيرة فقط ظهرت دراسات علمية وطبية تؤكد التأثير الحيوي والإيجابي الذي يتركه الضحك في النفس والبدن.

لقد أثبت لي بيرك أن الضحك والمرح يؤديان إلى تكاثر تلقائي للكريات الليمفاوية في جسم الإنسان، مما يؤدي إلى تكوين عدد أوفر من خلايا «تي» T Cells التي تعتبر عنصراً رئيسياً في الجهاز المناعي للإنسان، أي أن المرح يقينا أيضاً من الأمراض، فهل لنا أن نمرح الآن؟

وأظهرت دراسات حديثة أن هناك تغيرات فسيولوجية إيجابية تصاحب لجوء الإنسان إلى الضحك والمرح، كأسلوب فعال لمواجهة أمراض العصر مثل: القلق والتوتر والخوف والغربة والانطواء والإحباط والأزمات والضغوط النفسية.

فالضحك يعمل على خفض الشعور بالألم، وإنقاص احتمالات التعرض لأمراض القلب، عبر توسيعه للشعب والشرابين المتصلة بعضلة القلب، مما يؤدي إلى زيادة كمية الأكسجين الواصلة إليه، وبالتالي تحسن وظائف الجسم بشكل عام، فإذا كانت الضغوط والتأثيرات النفسية السلبية التي يتعرض لها تضعف جهاز المناعة لديه، فإن العلماء كانوا يفترضون - بالمقابل - أن الضحك بمثابة ترياق طبيعي، وهو الأمر الذي أثبته باحثو جامعة ولاية إنديانا مؤخراً.

ومن جهة أخرى أكدت دراسات أجراها أخصائيو العلاج الطبيعي، أن الاسترخاء الفسيولوجي الذي يحدث عقب الضحك له نفس الأثر التطهيري الذي تحدثه التدريبات الخاصة بالاسترخاء العضلي في الجسم، ومعنى ذلك أن الضحك يخفف من الضغوط الفسيولوجية والنفسية التي يتعرض لها الإنسان في حياته اليومية، سواء كان مريضاً أو معافى، وبالتالي فهو مفيد للمرضى والأصحاء على السواء.

وأخيراً يشير الباحث نورمان كوزينز في كتاب بعنوان طريف هو (بيولوجيا الأمل) إلى أن الضحك ينشط إفراز مادة الأندروفين في المخ، وهذه المادة تعمل على خفض شعور الإنسان بالألم سواء النفسي أو الجسمي، كما أنها تعمل على تنشيط جهاز المناعة لمواجهة الأمراض، مما يعني أن علاج الإنسان موجود بين شفتيه .. دون أن يدري.

وينصح الخبراء بضرورة الضحك يومياً أكثر من 3 مرات على الأقل، وليس بالضرورة إطلاق ضحكات عالية جداً حتى تتحقق الفائدة.

ونظراً لكل هذه الفوائد من وراء الضحك قامت بعض العيادات والمستشفيات في الخارج بتجهيز قاعات للضحك مزودة بوسائل لتشجيع المهني على الضحك مثل: الأفلام الكوميديّة، وكتب ومجلات الكاريكاتير والنكت الضاحكة، وتقديم العروض الفكاهية..

ويستخدم أيضاً في هذا المجال العلاجي الجماعي مثل رواية النكات الفكاهية في وسط مجموعة من الناس والعمل، على أن يكتسب المريض صفة التفاؤل والميل إلى الابتسامة والضحك.

لغة الصوت Sound Language :

يقول الله سبحانه وتعالى: ﴿ وَأَقْصِدْ فِي مَسِّكَ وَأَغْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ إِنَّ أَنْكَرَ الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ ﴾ (لقمان: 19).

والصوت هو عبارة عن ذبذبات مسموعة يطلقها الإنسان والكائنات الحية الأخرى، وحتى الأشياء تحدث أصواتاً عندما تكون في حالة حركة.

والصوت يصدر عندما يمر الهواء على الأوتار أو الأحبال الصوتية، فتهتز، لذا فإن أول متطلبات الحديث بوضوح هو توفير مصدر هواء جيد للرتتين.

ونصحك هنا بأن تتعلم كيفية التنفس بعمق من الحجاب الحاجز حيث إنه يعطيك المزيد من الدعم لنفسك وتقوية درجة صوتك.

والأحبال الصوتية هذه تتفاعل مع المشاعر والأحاسيس، وتصدر الأصوات التي تتناسب مع الانفعالات الصادرة عن الشخص.

ومثلاً يستطيع الموسيقار البارح أن يزيد أو ينقص من شدة أوتاره الموسيقية، فإن الإنسان يستطيع أن يتحكم في أحباله الصوتية من حيث الطبقات والنغمات، ليضيف الكثير من المعاني للكلمات والعبارات التي ينطقها.

ومن ثم احرص على تنويع طبقة الصوت وتغييرها، وطريقة إلقاء الكلمات؛ حتى تتمكن من توصيل الرسالة الصحيحة.

فالصوت يختلف عن الكلمات؛ لأن الكلمات هي عملية استخدام الصوت في قوالب معينة متعارف عليها عند المجتمعات الإنسانية. ومع أن الكلمات تنقل المعاني والأفكار بدقة للآخرين، إلا أن الصوت ينقل هو الآخر معاني أخرى ويكون النقل أحياناً بطريقة لا شعورية.

والصوت ينقل حالات :

1- الغضب.

2- الإحباط.

3- التوتر.

4- الحزن.

5- عدم الرغبة في الحديث مع الآخرين.

6- عدم الاستعداد للإنصات للآخرين.

ولغة الصوت تحقق عدة فوائد في عملية الاتصال نذكر منها :

1- وسيلة أخرى لجذب الانتباه.

2- وسيلة يمكن من خلالها معرفة المشاعر الحقيقية للشخص من حماس أو حزن أو عدم رضا أو قلق...

3- إن المستقبل عادة ما يحس بوحده قبل أن يدرك بعقله، ويمكن أن تزيد من فاعلية التأثير عليه وإقناعه من خلال طريقة النطق واستخدام النغمات الصوتية التي تجذب انتباهه وتؤثر على شعوره وعواطفه.

ومن قواعد لغة الصوت أن يكون صوتك مسموعاً ولكن لا تخلط بين قابلية سماع صوتك والاتصالات الفعالة، والمشكلة الأكبر بالنسبة للصوت هي التكلم بصوت رتيب، ويحتاج الأمر إلى جهد مدروس لتنويع ارتفاع ونبرة وطبقة الصوت.

ومن بعض مشكلات الصوت نذكر الآتي :

- رتيب.
- مرتفع الطبقة.
- انخفاض في الصوت عند نهاية الجمل.
- غير مسموع.
- غياب التنوع في السرعة والجهازة.
- صوت أنفي.
- متممة.

وتقع هذه الأنواع تحت واحدة أو أكثر من الخصائص الأربع لصوت الإنسان:

1- طبقة الصوت:

إن ما نريد تجنبه هو الرتابة في طبقة الصوت، أما ما نريده فهو التنوع أو التغيرات في مقام الصوت.

2- ارتفاع الصوت:

يعادل التحدث بصوت مرتفع في سوئه التحدث بصوت خافت جداً، إذ يجب أن يكون صوتك ذا ارتفاع صحيح إذا تخيلت أنك تتكلم إلى أشخاص يجلسون قرب مؤخرة القاعة، ولكن عليك أن تتذكر أننا بحاجة إلى تنوع في درجة الارتفاع، فتخفيض الصوت يصبح شبه همس وقد يكون ذا أثر للتأكيد يعادل ارتفاع الصوت ليبلغ حداً يقارب الصراخ، لذا فمن الجيد استخدام القليل من كلمتها وتجنب الصوت الرتيب غير المتغير.

3- سرعة الصوت:

إن التكلم بسرعة ولفترة يجد من الاتصالات الفعالة، ولذلك إذا تحدثت ببطء شديد فسيشعر الحضور بالملل إلى درجة النعاس. إن المطلوب هو التنوع والتغيير في السرعة والتوقف لفترة وجيزة. ويعتبر عدم التوقف لفترات وجيزة أثناء الحديث من الأخطاء الشائعة التي يرتكبها المحاضرون.

4- نوعية الصوت:

هناك اختلافات كبيرة بين نوعية صوت المغنيين والمتكلمين. إن نوعية صوتك تتأثر مباشرة بدرجة معرفتك وثقتك وإيمانك بالموضوع الذي تتحدث فيه.

5- الصمت:

ومن ضمن مفردات اللغة الصوت الصمت Silence، وتقول الأمثال الشعبية «إذا كان الكلام من فضة فإن السكوت من ذهب». وفي بعض الأحيان يحتاج الإنسان إلى

فترة من الصمت حتى يتأمل أو يفكر أو ينصت لكلام الآخرين بما يعطي لنفسه فرصة في فهم كلام المتحدث والتفكير في موضوع الحوار.

هذا ولقد مدح بعض الحكماء الصمت بسبع عبارات هي:

- 1- أنه عبارة من غير غداء.
- 2- زينة من غير حلي.
- 3- هيبة من غير سلطان.
- 4- حصن من غير حارس.
- 5- استغناء عن الاعتذار لأحد.
- 6- راحة الكرام الكاتبين.
- 7- ستر لعيوب المتكلم.

وباختصار فإن الصوت الممتاز هو ذلك الذي تتنوع طبقاته ونبراته، ويميل إلى المقام المتوسط، وحيث تخرج الكلمات بمعدل سرعة متوسط، أما الصوت غير الجيد فهو ذلك الذي يستمر على طبقة ونغمة واحدة بشكل رتيب وممل. وحيث يكون مقام الصوت عالياً أو منخفضاً، ومعدل إخراج الكلمات سريعاً أو بطيئاً.

والقاعدة هنا هي أن الصوت يجب أن يكون: «قويًا - غنيًا - دافئًا - سعيداً».

هذا ويمكن ذكر نصائح إضافية تساعدك في تحسين لغة الصوت لديك مثل:

- 1- الحرص على القيام بالتمارين الصوتية التي تساعدك في المد وتلوين الصوت وتحسين طبقاته.
- 2- شرب كأس مكون من الماء الدافئ والعسل والليمون كل صباح، فهو يساعدك على تحسين الصوت وإزالة الإفرازات في الحنجرة كالبرد، وكالتعرض لتيارات هوائية، أو شرب المثلجات أو غيره.
- 3- تفادي رفع الصوت في المنزل وإجهاد الحنجرة.

لغة الأصابع: Fingers Language

يقول الله سبحانه وتعالى: ﴿ أَوْ كَصَيْبٍ مِّنَ السَّمَاءِ فِيهِ ظُلُمَاتٌ وَرَعْدٌ وَبَرْقٌ يَجْعَلُونَ أَصْدِعَهُمْ فِيءَآذَانِهِمْ مِنَ الصَّوْعِقِ حَذَرَ الْمَوْتِ ۗ وَاللَّهُ مُحِيطٌ بِالْكَافِرِينَ ﴿١٩﴾ (البقرة: 19).
كصيب = كأصحاب صيب والصيب هو المطر الذي يصيب الأرض بشدة.

﴿ وَإِنِّي كُلَّمَا دَعَوْتُهُمْ لِتَغْفِرَ لَهُمْ جَعَلُوا أَصْصِعَهُمْ فِيءَآذَانِهِمْ وَأَسْتَغْشَوْا ثِيَابَهُمْ وَأَصْرُوا وَاسْتَكْبَرُوا اسْتِكْبَارًا ﴿٧﴾ (نوح: 7). استغشوا ثيابهم = بالغوا في تغطية رؤوسهم بها.

لغة الأصابع هي لغة يستخدمها البشر فيما بينهم تعتمد على استخدام الأصابع في توصيل رسالة معينة من المرسل إلى المستقبل، ويتم استقبالها بواسطة العين. وقد تكون هذه الرسالة إشارة إلى علامة النصر أو الفوز أو الهزيمة، أو إشارة تدل على ألفاظ نابية أو تدل على امتعاض من سلوك المتقبل..

أي أن الإنسان من خلال توظيف وتحريك ورفع أصابعه يستطيع أن يعبر عما يكنه ويشعر به ويريد إبلاغه..

ومن الإشارات والحركات الشائعة التي تصدر عن أصابع اليد: رفع السبابة مع الوسطى على شكل حرف « V » والتي تعني علامة النصر Victory باللغة الإنجليزية، أما الإبهام المرفوع فيدل على الموافقة والمساندة OK باللغة الإنجليزية.

إصبع مرفوع تشير إلى إبداء الرغبة في الكلام.

إصبع على الفم تشير إلى عدم الكلام لوجود شخص أو طفل نائم.

الإشارة إلى ساعة الحائط أو اليد تشير إلى أن وقت النهاية قد حان.

وعندما يتم الإشارة بأصابع اليد بشكل مباشر في وجه الشخص الآخر، فإن ذلك يدل على توجيه التهديد له..

ولغة الأصابع هي جزء من لغة الإشارة Sign Language التي يستخدمها أصحاب الإعاقة السمعية، والتي تم شرحها بشيء من التفصيل في الفصلين الثالث والسابع.

وفي هذه اللغة يتم استخدام الأصابع في إرسال إشارات حسية مرئية يدوية للحروف الهجائية بطريقة متعارف عليها، وهي تقوم على فكرة أن كل حرف هجائي له شكل وحركة ووضع بالنسبة لأصابع الإنسان، ولذلك سميت بأبجدية الأصابع.

ويعرف محمد كشاش لغة الإشارة بأنها: مجموعة الرموز والإشارات المرئية مثل: تعبيرات الوجه ووضع الجسم وهيئة الرأس وحركات اليد. يضاف إلى ذلك نبرات الصوت وطريقة الخطاب..

بمعنى أن لغة الإشارة تعتمد على الإيماءات والإشارات وحركات الجسم التي تعبر عن الأفكار.

وهذه اللغة هي عبارة عن رموز مرئية إيوائية تستعمل بشكل منظم، وتركب من اتحاد وتجميع شكل اليد وحركتها مع بقية أجزاء الجسم.

لغة اليدين : Hand Language

يقول الله سبحانه وتعالى: ﴿ وَلَا تَجْعَلْ يَدَكَ مَغْلُولَةً إِلَىٰ عُنُقِكَ وَلَا تَبْسُطْهَا كُلَّ الْبَسْطِ فَتَقْعُدَ مَلُومًا مَّحْسُورًا ۗ ﴾ (الإسراء: 29).

مغلولة إلى عنقك - كناية عن الشح والبخل.
ولا تبسطها كل البسط - كناية عن التبذير والإسراف.

﴿ الْيَوْمَ نَخْتِمُ عَلَىٰ أَفْوَاهِهِمْ وَتُكَلِّمُنَا أَيْدِيهِمْ وَنَشْهَدُ أَرْجُلُهُمْ بِمَا كَانُوا يَكْسِبُونَ ۗ ﴾ (يس: 65).

بحركة من اليد تعني سلام أو مع السلامة. والسلام باليد للتحية والشوق، وضغط اليد أثناءه يعبر عن المحبة والغرام والتماسك والاتفاق..

وبشكل أكثر تفصيلاً نقول إن اليدين تستخدمان في تحية ومصافحة الآخرين..
فقد تكون التحية ألف أو كلفة أو غربة. وقد تكون المصافحة مصافحة عادية، أو ساحقة للأصابع، أو مصافحة الأصابع وليست الأيدي، أو مصافحة مزدوجة من

خلال أن المرسل يستخدم يده اليسرى أيضاً لإرسال مشاعره الإضافية للمستقبل، وذلك من خلال مسك الرسخ في حالة وجود علاقة طيبة، أو توصيل رسالة إيجابية للمستقبل، أو مسك الكوع في حالة وجود علاقة قوية حميمة بين المرسل والمستقبل..

خلاصة القول فإنه يمكن أن تقول إن هناك مصافحة دافئة وصادقة يشعر بها الشخص عن طريق الشد على يده، وما يصاحب ذلك من مشاعر تنم عن التقدير والمحبة والاحترام.

وهناك مصافحة باردة يمد فيها الشخص يده بطريقة تعبر عن اللامبالاة وضعف المودة. وهناك من يعبر عن برود مشاعره أو عداوته للطرف الآخر من خلال المصافحة بأطراف أصابعه، أو المصافحة السريعة التي يسحب فيها كفه بسرعة.

كذلك من حركات اليدين الشائعة تحريك اليد على الرأس، كما لو كان الشخص يقوم فعلاً بتمشيط شعره، وهي حركة يقصد بها تخفيف حدة ما يعانيه من توتر، إلا أن مراعاة عدد مرات حدوثها يبين مقدار الحالة الانفعالية للشخص، كما يسبب التوتر العصبي الإحساس بالتعرق، وتعتبر حركة تخفيف العرق سواء كان حقيقة أم وهماً أو تخفيف راحتي اليدين مؤشراً واضحاً على توتر ذلك الشخص. كما إن إمساك إحدى اليدين باليد الأخرى يشير إلى التحفظ أي أن الشخص يكبح شيئاً، ووضع اليدين بشكل هرم مع تلامس أصابع الكفين عادة ما يشير إلى الثقة والاطمئنان.

ووضع اليدين متقاطعين أمام الصدر يدل على أن الشخص في حالة دفاعية.

وأحياناً تستخدم اليدين في تغطية الوجه في حالة مثل: الخوف أو الكسوف. كذلك في أحيان كثيرة يضع الإنسان إحدى يديه على فمه في حالة الكذب.

هذا وينصح عند الحديث مع الآخرين بعدم وضع اليد في الخصر أو في الجيب، لأن ذلك قد يعطي انطباعاً عنك بأنك مغرور أو متكبر أو تريد التحدي أو لا تحترم الآخرين بالقدر الكافي.

أخيراً ننصحك بعدم استخدام يدك كثيراً في شكل إيباءات أو إشارات أو تلوحيات، حتى لا تمثل عنصر تشتت للآخرين.

لغة اللمس : Touching Language

يقول الله سبحانه وتعالى : ﴿ وَلَوْ نَزَّلْنَا عَلَيْكَ كِتَابًا فِي قِرْطَاسٍ فَلَمَسُوهُ بِأَيْدِيهِمْ لَقَالَ الَّذِينَ كَفَرُوا إِنْ هَذَا إِلَّا أَسْحَرٌ مُّبِينٌ ۗ ﴾ (الأنعام: 7).

﴿ اللَّهُ نَزَلَ أَحْسَنَ الْحَدِيثِ كِتَابًا مُتَشَابِهًا مَثَانِي نَقَشَرُ مِنْهُ جُلُودُ الَّذِينَ يَخْشَوْنَ رَبَّهُمْ ثُمَّ تَلِينُ جُلُودُهُمْ وَقُلُوبُهُمْ إِلَىٰ ذِكْرِ اللَّهِ ذَٰلِكَ هُدَىٰ اللَّهِ يَهْدِي بِهِ مَن يَشَاءُ وَمَن يُضِلِلِ اللَّهُ فَهُوَ لَمْ يَهَادِ ۗ ﴾ (الزمر: 23).

والجلد هو أحد أعضاء الإحساس لدى الإنسان، والذي يستقبل الحرارة والبرودة والألم، وتحدث من خلاله عملية اللمس.

ويقول برنت روبن في كتابه عن «الاتصال والسلوك الإنساني» أن لغة اللمس تؤثر في الإنسان قبل ولادته بوقت طويل، حيث تبدأ العلاقة اللمسية بين الأم والجنين منذ اللحظات التي يتشكل فيها في رحمها، ويستمر أثر اللمس في حياة الطفل بعد ولادته من خلال الرضاعة الطبيعية والاحتضان وتمتعه بالمحبة والحنان في كنف والديه.

والملامسة لها دلالات رمزية في حياة الشعوب. فالمصافحة والعناق تعبر مثلاً عن دفاء العاطفة والصدقة الحميمة. وقد تختلف طريقة الملامسة في المصافحة والاحتضان بين الجنسين حسب ثقافات الشعوب.

إن حاسة اللمس تعتبر أداة فعالة في التعبير عن العديد من المشاعر: كالخوف والحب والقلق والدفاء والبرودة..

بمعنى أنه من خلال عملية اللمس يستقبل الإنسان مشاعر الآخرين تجاهه من حب وعاطفة وحنان.. بل إن اللمس يعتبر جزءاً من مهام كل من: العلاج الطبيعي

والمساج والتمريض لتخفيف الآلام وهذا ما أكده كريجر Krigger في كتابه عن اللمسة العلاجية The Therapeutic Touch.

هذا ويتمثل النظام اللمسي بشعورنا باللمس، ومن خلال ذلك النظام نتلقى المعلومات الأولية المتعلقة بالعالم المحيط بنا، والتعامل مع هذه المعلومات بشكل فعال يجعلنا نشعر بالأمن، وهذا يساهم في تطورنا اجتماعياً وعاطفياً.

- النظام اللمسي المميز، وهو يتيح لنا تحديد مكان حدود اللمس وماهية ما تم لمسه.
- النظام اللمسي الحامي (Zawyna) (التنبه عند التعرض للخطر).

إن النظام المميز والنظام الحامي مهمين جداً لترجمة المعلومات وللنجاة من الأخطار ولكي يتمكن النظام اللمسي من العمل بكفاءة، يجب أن يتلقى النظام المميز والحامي المعلومات بشكل سليم ويعملان بتناسق.

يقول أحد الباحثين في مقالة له منشورة في مجلة المنال عام 2003: إن وجود أي خلل أو اضطراب وظيفي في النظام اللمسي يؤدي إلى صعوبات كثيرة في تعلم المهارات الحركية الدقيقة، فلو افترضنا أن النظام اللمسي المميز لم يستطع استقبال عائد المعلومات بشكل سليم فهذا بالضرورة يؤدي بالنظام اللمسي الحامي إلى ترجمة الاتصال العادي على كونه يشكل خطورة، وينجم عن ذلك استجابات تتمثل بالهروب أو الخوف أو القتل (Arpecus).

إن الملامسة العادية في هذه الحالة تسبب ردود أفعال متطرفة قد تترجم على أنها سلوك سيئ قد يكون رد فعل الشخص الهرب، أو الفرع الشديد.. إلخ، وتلك السلوكيات قد تكون جسدية أو كلامية، إن الأشخاص الذين يكونون دفاعي اللمس قد يقال عنهم إنهم حساسون، بينما يكون بعض الأشخاص الآخرين ذوي أحاسيس باردة بسبب أن عقولهم لا تسجل عملية الملامسة بشكل فعال مما ينجم عنه البطء وعدم القدرة على تحديد متى وأين تم لمسهم.

إن عقلنا يتطلب كمية محددة من المعلومات الحسية وتتفاوت هذه المتطلبات من وقت إلى آخر في مواقف متعددة، وبغض النظر عن الكيفية التي يظهر بها الاختلال في نظام اللمس نفسه، فإن الأشخاص الذين يعانون من ذلك الشيء يحتاجونه للمسهمة للحصول على خبرات لمسية متنوعة، ويجب أن تكون تلك الخبرات موجهة بحرص شديد لتصحيح الوسائل الخاطئة التي يستقبلها الدماغ.

ويتحقق اللمس البدني والاحتكاك في حالة المسافة الوثيقة بين اثنين من الأشخاص وهي في الغالب تكون علامة على وجود علاقة حميمة بين شخصين، ومن أمثلة هذا النوع وضع الذراعين حول كتف الآخر، أو تشابك الذراعين، أو الرقص.. إلخ. وتزداد المسافة الوثيقة في حالات الحب كما هو الحال بين المتزوجين.

على أنه ليس بالضرورة أن تكون المسافة الوثيقة علامة على وجود علاقة وثيقة، فالاقتراب من فرد غريب من الجنس الآخر مثلاً ومحاولة لمسه أو الاحتكاك به في مكان عام قد تثير على العكس الاشمئزاز والنفور وتؤدي إلى نتائج عكسية. ووضع الذراعين على كتف رئيس أو أستاذ لا يثير الارتياح لديهما، بينما على العكس قد تثير الراحة إذا ما كان الرئيس أو الأستاذ هو من يضع يديه على كتف المرؤوس أو الطالب.

المفردات الرديئة في لغة الجسم:

في ضوء ما سبق يمكن أن نحدد بعض المفردات الرديئة للغة الجسم والتي ينصح بعدم استخدامها لأنها تصرف انتباه الآخرين عند اتصالمهم بك، والتي تقول للآخرين أنك متوتر أو متضايق أو منزعج أو فاقد الثقة في نفسك.

- 1- العينان اللتان تتجنبان النظر للمتحدث.
- 2- مصافحة الآخرين بكف لينة رخوة أو بقوة تؤذي الآخرين.
- 3- الحركات العصبية.
- 4- الجلسة المسترخية.
- 5- الجلسة المتكاسلة.

- 6- الوقوف السلبي .
- 7- عض الشفاه .
- 8- قضم الأظافر .
- 9- النقر بالأصابع .
- 10- اللعب بالخاتم في الإصبع .
- 11- اللعب بالقلم أو فتحه وغلقه مرات عديدة في نفس الوقت .
- 12- اللعب بالمفاتيح .
- 13- اللعب بالنقود المعدنية في الجيب .
- 14- اللهو بالشعر أو بخصلات منه .
- 15- طقطقة مفاصل اليد .
- 16- طقطقة مفاصل الرجل .
- 17- طقطقة الرأس .
- 18- الاستخدام المستمر والمعتاد لبعض الأصوات مثل النحنحة والهمهمة .