

## الاتصال غير اللفظي

### Non verbal Communication

- العلاقة بين الاتصاليين: اللفظي وغير اللفظي
- مجالات (طرق) الاتصال غير اللفظي
- الظهور والحضور

#### تمهيد

يسمى الاتصال غير اللفظي Nonverbal Communication أيضاً لغة الجسد Body language\* ويعدّه الباحثون أكثر أهمية من الاتصال اللفظي ذلك أنه يقوم بأدوار أشمل وأكبر. يرى باحثو الاتصال أن الاتصال الجسدي يشكل ما بين 55 - 65٪ من المجموع الكلي للاتصال، فبينما يقوم الاتصال اللفظي بإيصال المعلومات، يقوم الاتصال غير اللفظي بإيصال القسيم والشعور والاتجاهات (Steps of Success, 2004,P.17). وجد ألبرت مريان Mehrabian أن تأثير الرسالة

يتقسم إلى:

١ - الكلمات Worlds وتمثل ٧٪ من التأثير.

(♦) يرى المؤلف أن اقتصار الاتصال غير اللفظي على حركات الجسد تسمية غير دقيقة، فالإتصال غير اللفظي يشمل أشياء أخرى غير حركات الجسد مثل: حجم الصوت وطبقته وإيقاع الكلمة، إضافة إلى المسافة والحيز المكاني.

٢- الصوت Vocal ويمثل ٣٨٪ ويشمل: حجم الصوت، وطبقته، والإيقاع..إلخ.

٣- الحركات الجسدية وتمثل ٥٥٪ (Mckay, Davis, and Fanning, P.53).

يشمل الاتصال غير اللفظي:

١- لغة الجسد: اتصال العيون، وتعابير الوجه، وحركات الجسد، والإيماءات والإشارات، ودرجة الصوت وطبيعة الوقفة.

٢- المسافة الشخصية: ويقصد بها درجة قربك أو بعدك من الطرف الآخر.

ويعني هذا أن تأثير الاتصال غير اللفظي يمثل ٩٣٪ من العملية الاتصالية، وتتبقى

٧٪ فقط للكلمات.

ويعد الاتصال غير اللفظي تجسيداً لمقولة علماء الاتصال من أنه: "لا يمكنك ألا

تتصل" فاتصالك بالآخر أمر حتمي تحدثت أم لم تتحدث إليه إن ابتسامتك مهما كانت

خفيفة تعطي رسالة للشخص الآخر غير ظهورك متجهماً.

تعبيرات الوجه العالمية: تؤكد بعض الأبحاث على أن هناك اتفاقاً لبعض تعابير

الوجه بين مختلف الثقافات وتمثل في ستة تعابير هي:

• الحزن

• المفاجأة

• الغضب

• السعادة

• الخوف

• الاشمئزاز

ويرى بعض العلماء أن هذا الاتفاق يدل على أن هذه التعابير والانفعالات تولد

مع الإنسان ولا يكتسبها. إلا أن الكثير منهم أيضاً يتفق على أننا يمكننا - بالرغم من

ذلك - تحسين وتعزيز هذه التعابير والتحكم فيها بما يخدم اتصالنا. (بورج، ٢٠١٠، ص ٩٠).

الاختلافات الفردية: توضح نتائج العديد من الأبحاث والدراسات الغربية والتي عُملت من أواسط السبعينيات من القرن الماضي أن الاختلافات في استخدام الاتصال غير اللفظي تختلف حسب العمر، والذكاء والكثير من الخصائص الشخصية الأخرى، وقد توصلت الدراسات إلى:

- ١- هناك علاقة بين القدرة على الإرسال والقدرة على الاستقبال بمعنى أن الشخص الجيد في الإرسال هو جيد أيضاً في الاستقبال والتفسير.
- ٢- هناك علاقة بين العديد من الخصائص الشخصية وإجادة استخدام الاتصال غير اللفظي. من هذه الخصائص عدم التحفظ أو الكتمان، والانبساطية أو الانفتاح على الآخر بعيداً عن الذات، والتعبيرية، وعدم وجود التوجه العقدي الدوغمائي، والاعتزاز العالي بالنفس، ومراقبة النفس بشكل عال، والجاذبية الجسدية.

#### العلاقة بين الاتصاليين اللفظي وغير اللفظي

هناك علاقة وثيقة بين الاتصاليين اللفظي وغير اللفظي، وهما يحدثان سوياً، فالاتصال غير اللفظي يقوم بوظائف متعددة سواء أكانت مؤكدة أم متممة أم مناقضة أم منظمة أم جاذبة. وفيما يلي أهم أوجه الارتباط، كما ذكرها العديد من الباحثين والمتخصصين في الاتصال: (الطويرقي، ١٩٩٣؛ مطاوع، ٢٠٠٧؛ Knapp, 1978; Knapp and Hall, 2005).

- ١- التكرار: يقوم الاتصال غير اللفظي بتكرار الرسالة اللفظية من أجل التأكيد على فهم الرسالة فلو سألك النادل في مطعم كم عصير تفاح؟ فستقول واحد وتستخدم أصبعك في إشارة لرقم واحد لتؤكد على أن العدد المطلوب هو عصير واحد.

وعندما يسألك زميلك هل حضرت محاضرة أمس؟ فتقول نعم وتزيد على اللفظة بأن تهز رأسك للدلالة على ذلك.

٢- الاستعاضة والبدل: يقوم الاتصال غير اللفظي بإشاراته ورموزه المختلفة مقام الاتصال اللفظي أي بديلاً له. فلو سألك شخص عن تصميم معين هل هو جيد أم لا؟!، فقد تكتفي برفع إبهام اليد للدلالة على أنه جيد، أو تقوم بهز رأسك من أعلى إلى الأسفل للدلالة على أنه جيد، أم العكس من الأسفل إلى الأعلى لتدل على أنه غير جيد ولم يعجبك. وهناك في الواقع الكثير من الإشارات التي نستخدمها لتقوم مقام اللفظ في حالات الفرح والسرور والغضب والحزن.

٣- الإتمام: يتم الاتصال غير اللفظي هنا الاتصال اللفظي. يحدث أحياناً أن نقف عاجزين عن قول كلمة ما فتمم جملتنا عبر استخدام إشارة، وعادة ما نستخدم أيدينا في ذلك.

٤- التنظيم: ينظم الاتصال غير اللفظي المحادثة وكيفية سيرها كما يعطي الفرصة في تبادل الأدوار في الحديث، وذلك من خلال خفوت نبرات الصوت في نهاية الحديث، وعند إيماءات الرأس، والإشارة باليد وغيرها من العلاقات التي من خلالها ينظم المتحدثون حديثهم.

٥- التناقض: تناقض أحياناً الإشارات غير اللفظية مع الرسائل اللفظية وتعطي معنأ معاكساً لما يقول. مثلاً: لو سألك شخص عن حالك قائلاً كيف حالك اليوم؟ ويكون عندك مشكلة في مقرر ما أو اختبار ما وتقول له جيد أو بخير ولكنه يستشف من تعابير وجهك شيئاً مخالفاً لما تقول، ويقوم الآخرون عادة بالنظر في تعابير الوجه الآخر وإشارات جسده لمعرفة الصحيح.

٦- استقطاب الانتباه: من أجل جذب الأنظار والوصول برسائلنا اللفظية لانتباه الآخرين، نستخدم تعابير وجوهنا ونبرات أصواتنا، وحركات عيوننا بل وربما الطرق على الطاولة التي أمامنا.

والحقيقة أن حجم الصوت ونبرته وإيقاع الحديث يقوم بأدوار أخرى كثيرة في توثيق العلاقة بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي سواء أكانت علاقة إيجابية مؤيدة أم مناقضة، فصاحب الصوت الضخم، وصاحب الجسد الضخم يعطي وقاراً وحكمة للمتحدث، فإن كان حديثه جيداً زاد في مدى وقاره، وإن كان سلبياً يصدق عليه المثل الشعبي الذي يقول: "يا زينه ساكت". كما لا ننسى دور الحيز المكاني الدور المعزز أو المناقض للاتصال اللفظي.

#### مجالات (طرق) الاتصال غير اللفظي

ستتحدث في هذه الجزئية عن مجموعة من الطرق التي نستخدم فيها الاتصال غير اللفظي وتشمل التالي:

- ١- المظهر Appearance
- ٢- الابتسام Smile
- ٣- حركات الجسد وإيماءاته Body motion
- ٤- الفضاء Space
- ٥- اتصال العيون Eye contact
- ٦- اللغة الجانبية Para Language
- ٧- اللمس Touch (صويص و صويص، ٢٠٠٨؛ مطاوع، ٢٠٠٧؛

بورج، ٢٠١٠، 1988; Burgoon and Hall, 1988; Burgoon and Bacue, 2003; Hall, 1959)

١- المظهر Appearance : يعد المظهر من أهم المؤثرات غير اللفظية التي تعطي عن الشخص الكثير من الرسائل دون أن يتفوه بكلمة واحدة، فتبين لنا حالته المادية، ومستواه التعليمي، وربما طبيعة عمله، وذوقه... إلخ. إنها تفضح الكثير من خبايا الشخص وأسراره، ويشمل المظهر الكثير من الأمور مثل: الملابس، وهندام الشخصية، وكذلك الشكل الخارجي للشخص. فمثلاً: عندما نرى شخصاً يلبس ثوباً قصيراً ولديه لحية كثة نعرف أنه شخص متدين أو أنه على الأقل يظهر أمام الناس كذلك، وعندما نرى شاباً يلبس الجينز وشعراً طويلاً، وربما نظارات شمسية حتى في داخل مكان مغطى فهذا يعطينا انطباعاً عن هذا الشاب بأنه صاحب تقليعات وموضة، وربما شخص يحب مسابرة العصر وتقليد الشباب الآخر حتى لو كان ذلك من مجتمعات أخرى.

سنركز هنا على نقطتين أساسيتين هما: الملابس والنظافة، فهما أكثر ما يهمننا في الحديث عن المظهر والإسلام حثنا على الاهتمام بهما كليهما وأمرنا - عز وجل - بالطهارة والنظافة دائماً "فالنظافة من الإيمان". وفي صحيح البخاري عن سلمان قال: قال رسول الله - صلى الله عليه وسلم: "لا يغتسل رجل يوم الجمعة، ويتطهر ما استطاع من تطهر، ويدهن من دهنه أو يمس من طيب بيته، ثم يخرج فلا يفرق بين اثنين، ثم يصلي ما كتب له، ثم ينصت إذا تكلم الإمام، إلا غفر له ما بينه وبين الجمعة الأخرى". وحثنا الإسلام أيضاً على أهمية الاعتناء بالملبس والمشرب بشكل عام قال تعالى: ﴿يَنْبَغِيْءَ آدَمَ خُذُوا زِينَتَكُمْ عِنْدَ كُلِّ مَسْجِدٍ وَكُلُوا وَاشْرَبُوا وَلَا تُسْرِفُوا إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ﴾ (الأعراف: ٣١). ويقول المثل الشعبي "والبس ما يعجب الناس". دلالة على أهمية نظرة الناس وتفسيراتهم لما نلبس وبالتالي تصوراتهم عنا.

عدم الاهتمام بالنظافة يعني أننا لا نهتم بأنفسنا ونعيش في فوضى وعدم مبالاة وربما يعطي الانطباع بأننا من البخلاء ويكفي أن يقال عن الشخص أنه وسخ وقذر ليعتد عنه كل من حوله.

أما نوعية وطبيعة الملابس فإن له دلالات متعددة تعطي انطباعات عن طبيعة الشخصية ومركزها ونفوذها، فالشخص في المجتمع المحلي عندما يكون لابساً مشلحاً مثلاً ينظر إليه على أنه شخصية مهمة وطبيعة المشلح تدل على مدى نفوذ الشخصية وسلطتها وهكذا ولعل الأمر نفسه ينطبق بشكل أكبر على المرأة حيث تتعدد أنواع ملابسها وخطوط موضاتها. (Strain and Wysong, 1978, PP.47-51).

يرى علماء الاتصال أهمية أن تلبس الشيء المناسب للمكان الذاهب إليه، فقد يكون اللبس جميلاً ومميزاً، لكن هذا لا يعني أنه يمكن أن تذهب به لأي مكان، هناك طقوس اجتماعية تحتم عليك الانتباه لها. مثلاً في المملكة لا يتوقع الناس منك أن تذهب لمكان اجتماع مهم دون أن تكون لابساً لغترة أو شماغ. إن اللبس الشاذ عن المتوقع يجعل المجتمعين ينظرون إليك بصفتك شخصاً لست منهم وهذا يعوق الاتصال. (Condrill and Bough, 2007, P.73).

٢- الابتسام Smile: إن الابتسامة الخفيفة تخلق جاذبية للشخص المبتسم وهي دعوة للطرف الآخر للالتقاء والحديث إذا لم تكن بينهما معرفة، والابتسام في وجه الزميل والصديق والقريب مدعاة لأن تبقى دائماً فرداً مرغوباً فيك.

ولنا - نحن المسلمين - في رسول - الله صلى الله عليه وسلم - خير أسوة. قال جرير بن عبد الله - رضي الله عنه - : ما رأني رسول الله صلى الله عليه وسلم إلا ابتسم في وجهي" وقال صلى الله عليه وسلم: "تبسمك في وجه أخيك صدقة" (رواه ابن حبان).

٣- حركات الجسد Body motions: تشمل حركات الجسد: تعابير الوجه، وحركات الجسد والوقوفه والإشارات وغيرها، إن بعض هذه الإشارات والحركات

تكون واضحة جداً للمتلقي وبعضها قد يكون أقل من ذلك وبعض هذه الحركات قد لا تكون برغبة المتحدث، بل تكون ضد ما يخطط له مثل حالات الخجل إذ تعرف من العلامات على الوجه مثلاً ما إذا أن الشخص قد خجل من موقف ما كما نلاحظ الفرح، والغضب، والحزن، والكراهية. وتفيد بعض الدراسات الأمريكية على أن الناس تقترب من الشخصيات التي تحبها وتبتعد عن تلك التي لا تحبها.

نجد في الغرب أن حفلات الترحيب والتعارف لمجموعات كبيرة من الناس تتم في صالات كبيرة وجلسات صغيرة متناثرة مع وجود "بوفيه عام"، ويمكن للشخص الذهاب إليه وأخذ ما يحتاج من أكل وشرب. إن هدف مثل هذا التصميم وهو التقاء الغرباء وبدء التعارف الشخصي وأول خطوات التعارف تكمن في الاتصال غير اللفظي، إذ أن هناك العديد من العلامات التي يستدلون بها على مدى رغبة كل طرف في لقاء الآخر، بدءاً من حركات العيون والقرب من بعض، ثم تعابير الوجه الآخر، مثل طأطأة الرأس للتحية أو الإشارة باليد، واستمرار النظر للطرف الآخر، والابتسام، فكلها حركات تساعد الطرف الآخر أن يبدي رغبته بالقبول أو الابتعاد فإذا الطرف الآخر بادله بالنظر أيضاً وعدم الإشاحة، ورد الابتسام بالابتسام، فإن الطرفين سيلتقيان للحديث وهكذا.

يقسم علماء النفس الإيماءات الجسدية إلى خمسة تصنيفات، كما يبرزها بورج

هي:

**الشعارات:** وهي عبارة عن حركة واحدة أو عدة حركات تنشأ من أي عضو في الجسد مثل تعبيرات الوجه المختلفة أو تحريك اليدين أو الأصابع.

**الإيماءات المنظمة:** وهي حركات نستخدمها حسب موقعنا في الحديث وما إذا كنا نستمع أو نتحدث وهي تستخدم لتوضيح نوايانا وتأكيد كلامنا أو إبراز إنصاتنا وفهمنا مثل: الإيماءات بالرأس، والاتصال بالعين وغيره.

الإيماءات المكيفة: وهي عبارة عن عادات سلوكية تشير إلى الانفعالات التي نعيش فيها سواء أكنّا نتحدث أم نستمع مثل: النقر بالأصابع، حك أجزاء من الجسم أو الشعر، العبث بشيء ما حولنا، وتكثر في مجتمعنا المحلي استخدام المسبحة والعبث بها أثناء الحديث أو الإنصات.

الإيماءات الموضحة للتأثير: ويرى يورج أنها إشارات أوضح تلعب دوراً كبيراً في إظهار الانفعالات، وذلك مثل تعابير الوجه التي يصعب على الفرد التحكم فيها وتبرز الكثير مما لا يود أحد الطرفين قوله.

ويرى يورج أن الحكم ينبغي ألا يتم من خلال إيماءة واحدة دائماً، إذ قد نحتاج إلى معرفة مجموعة إيماءات لنستطيع الحكم، فالشخص الذي يشعر بالملل قد يقوم بالنظر إلى الساعة، وربما ينفض ثوبه، ويحك شعره، ويتجنب النظر إليك وهكذا. (بورج، ٢٠١٠، ص ص ٩٤ - ٩٥).

٤- اللغة الجانبية Para Language: يقصد في اللغة الإنجليزية بكلمة Para language عناصر الصوت المرافقة للكلمات أو الحديث، أو طريقة نطقنا للكلمات، وينظر إليها منفصلة عن المضمون اللفظي. وتشمل عناصر متنوعة مثل: طبقة الصوت، وسرعته، ورنينه، وإيقاعه وغيرها من الإشارات الصوتية التي تعطي للكلمات اللفظية معانٍ مختلفة فكيفية نطق الكلمة، ومدى التأكيد على كلمة معينة في الجملة، قد يخلق معنى آخر للجملة كلها فلو قلت لك "وينك البارح؟" وضغطت بصوتي على البارح فمعنى هذا أنني أقول لك أننا فقدناك البارح، أو أنه في ليلة البارحة فاتتك أشياء مهمة، لكن لو كان تركيزي على وينك؟ فهذا يدل على أنك أخلفت موعداً مهماً حضورك فيه، أو أن أباً يعاتب ابنه على تأخره في إحدى الجلسات.

فيما يلي سوف نتحدث عن أهمية كل عنصر من العناصر الصوتية المرافقة للكلمات اللفظية:

أ) درجة الصوت Pitch : إن الحالة النفسية والوضع الذي تكون فيه يحدد درجة الصوت وطبقته ، فلو كنت في حالة عادية ، فإن طبقة صوتك تكون عادية تميل إلى الانخفاض ، ولكن عندما تكون حالتك فرحة أو غاضبة تعتلي وترتفع ، وعكسها عندما تكون حزينا كئيباً فإن طبقة الصوت تنخفض.

ب) الرنين الصوتي Resonance : يقصد به مدى درجة ضخامة الصوت أو نحافته ، فالفرد صاحب الحبال الصوتية الضخمة والصدر الكبير ينتج عنه صوتاً ضخماً عميقاً ، والعكس صحيح ، وتختلف الناس في درجة ضخامة الصوت بناءً على عوامل كثيرة منها الوراثية ومنها النوع ، فالذكر يختلف عن الأنثى ، لكن مع التدريب والصقل يمكن للإنسان أن يطور ويعدل من درجة الصوت وضخامته ، كما نرى ذلك في تدريب المغنيين على سبيل المثال.

هذا ويعطى عادة الصوت الضخم انطباعاً عن أن الشخص المتحدث شخص واثق من نفسه ، قوي وصلب ، أما الصوت النحييف عالي النبرة فيعطي انطباعاً أنه صاحب شخصية ضعيفة ، غير واثق من نفسه ، ومتردد. ( McKay, Davis, and Fanning, 1995, PP63-64).

ج) النطق Articulation : ويقصد به كيفية نطق الكلمات والعناية بها.

د) السرعة Tempo : ويقصد بها السرعة التي تنطق من خلالها الكلمات ودرجة السرعة تعكس الحالة النفسية والاتجاهية للمتحدث ، فالمتحدث السريع في الحديث يعكس الإثارة والقدرة على الكلام والإقناع ، لكن المتحدث السريع جداً يخلق نوعاً من التوتر للمستمع وقد يعني أنه غير مستقر أو غير متأكد ، وقد يعطي الحديث البطيء انطباعاً أن المتحدث غير مهذب وكسول ، ولمستمع آخر قد يعني أنه مخلص ومفكر.

تختلف الناس في سرعة الحديث بناءً على التربية والمنطقة التي عاشوا فيها ، بعض اللهجات تملي على المتحدث نطق الكلمات ببطء ، كمن يعيش في المدن الكبيرة عادة

يتحدث بسرعة نتيجة لسرعة الحياة فيها، بعكس القرى والمدن الصغيرة والأرياف حيث ببطء إيقاع الحياة فيها بشكل عام.

عندما يلتقي المتحدث السريع مع البطيء، يكون الحديث مزعجاً لكليهما، فالسريع يبدأ يكمل للمتحدث البطيء كلماته لأنه يتوقف كثيراً، والبطيء يشعر بصعوبة في التقاط كلمات محدثه.

هـ) درجة الصوت Volume: من الناحية الإيجابية ينظر عادة للصوت الجهوري على أن صاحبه شخصية متحمسة وواثقة من نفسها، ومن الوجهة السلبية يربط بين جهورية الصوت والعدوانية، والأنا المتضخمة. ويرتبط أيضاً بالأوامر فأصحاب السلطة يرفعون صوتهم عادة لإعطاء الأوامر للعاملين تحتهم، بينما عكس ذلك نجد الصوت الهامس أو الخافت والذي يعطي دلالة على أن صاحبه يتلقى الأوامر وينفذها. و) الإيقاع Rhythm: الإيقاع يُعنى بالكلمة التي سوف يتم التركيز عليها أكثر، وتغيير التركيز من كلمة لأخرى قد يغير المعنى كاملاً.

٥- الفضاء أو المسافة Space: تتكون المساحة أو المسافة من عنصرين هما المسافة الشخصية بين المتحدث والطرف الآخر، والأرض أو المكان الخاص بالمتحدث، فالحديث في مكتبك مع شخص آخر غير الإحساس عندما تكون في مكتبه. سواء أدركنا أو لم ندرك طبيعة المساحات التي نتركها تفصل بيننا وبين الآخرين إلا أنها حقيقة نوع من الاتصال غير اللفظي، ويعتمد مقدار المسافة على أشياء كثيرة منها طبيعة العلاقة بين الشخصين، فالمسافة بين صديقين ليست مثل المسافة بين غريبين. المساحة بين الرجل وزوجته غير المساحة بين الرجل وموظفة في العمل.

تختلف المساحات أيضاً، باختلاف الثقافات، فالمساحات في الحديث بين صديقين في الغرب غيرها في عالمنا العربي، إذ أن المسافة عندنا تقصر كثيراً عنها لديهم.

في نهاية الخمسينيات الميلادية قام عالم الإثنوبولوجيا الشهير إدوارد هول Hall بإجراء قياسات للمسافة بين المتحدثين في الثقافة الإنجلو أمريكية ووجد التالي :

المسافة	طبيعة الحديث
٣ - ١٢ إنش	علاقة حميمة، أو الإفشاء بمعلومات سرية وخاصة
١٢ - ٣٦ إنش	محادثة حول موضوعات شخصية
٤,٥ - ٥ أقدام	تبادل معلومات غير شخصية، مثل محادثات رجال الأعمال
٥,٥ أقدام فأكثر	في الاجتماعات الكبيرة، مثل الفصول الدراسية، والمحاضرات العامة، واللقاءات العامة ومناقشتها

المصدر (Hall,1959, PP. 184-185)

تدل دراسات أخرى على أن المجموعات الإثنية ذات الجذور الثقافية المختلفة، تختلف في طول المسافة بين المتحدثين وكيفية تفسيرها، فمثلاً نجد الأمريكيين من أصول أفريقية يفضلون مسافة أقصر من الأمريكيين البيض، حيث يرى السود أن المسافة بين الأستاذ والطالب في حدود ٢١ - ٢٤ إنشاً تعد الأفضل، بينما هي للبيض أكبر وتتراوح بين ٢٦ - ٢٨ إنشاً. ولعل هذا ينطبق على مجتمعاتنا العربية في أنهم يرون أهمية أن تكون المسافة قريبة.

أما فيما يخص المكان أو الأرض التي تتم فيها العملية الاتصالية Territory، فهي أيضاً تعد اتصالاً غير لفظي في حد ذاتها فالإنسان يشعر بالارتياح والثقة والسيطرة أكثر عندما يكون في المكان الذي يملكه أو يتردد عليه أكثر من المكان الذي يخص غيره أو أنه لا يعرفه ولعلنا نلاحظ مثلاً في كرة القدم أن الفريق يفوز على أرضه أكثر من فوزه في أرض منافسيه، والسبب هو الارتياح النفسي والثقة وهذا ينطبق على المتحدث عندما يكون في منطقة تخصه يكون أكثر راحة وثقة في نفسه وبالتالي في عطائه. (Strain, and Wysong,1978,PP.54-56).

٦- اتصال العيون Eye contact: قال تعالى: ﴿أَشْحَطَّ عَلَيْكُمْ فَإِذَا جَاءَ الْخَوْفُ

رَأَيْتَهُمْ يَنْظُرُونَ إِلَيْكَ نَدُورًا عَيْنَهُمْ كَالَّذِي يُغْشَى عَلَيْهِ مِنَ الْمَوْتِ﴾ (الأحزاب: ١٩). إن

سحر العيون وقوتها عُرف منذ القدم وتحدث عنها الشعراء كثيراً. قال الشاعر العربي:

إن العيون التي في طرفها حور قتلنا ثم لم يحين قتلانا، ويقول آخر: فالعين تنطق

والأفواه صامتة حتى من صميم القلب تبيانا، وقال الإمام الشافعي:

مرض الحبيب فعدته فمرضت من حزني عليه

جاء الحبيب يزورني فبرئت من نظري إليه

ويستخدم العرب العيون كثيراً في كلامهم أيضاً وفي تعبيرهم عن الحب والرضا

والطاعة، فيقول القائل "أنت في عيوني" كناية عن مدى حبه للشخص المقابل،

أو "أبشر من عيوني" كناية عن الاستعداد لتنفيذ طلب الشخص. كما يكرر العامة

عادة كلمات "عرفته من عيونه" للاستدلال على فهم لشيء حاول صاحبه أن يخفيه.

كما يقولون: "حط عينك في عيني" للدلالة على أنك لا تستطيع عمل ذلك وأنت

تكذب.

وتدل الدراسات الحديثة بأن تعابير العيون القوية والمختلفة ما هي في الواقع إلا

حقيقة يمكن للشخص المقابل أن يفهم منها الكثير. ويتغير حجم العين وحركتها بتغير

حالة الشخص النفسية والمزاجية، كما تتسع العين عندما يثار الشخص أو عندما

يعجب بشيء يشاهده. (Strain, and Wysong, 1978, PP.57-58)

أساسيات استخدام العيون: هناك أساسيات في استخدامك للغة العيون، ينبغي

عليك إدراكها، ذلك أن الناس تهتم وتفسر الكثير من الأحداث بناءً عليها.

في أثناء اتصالك الشخصي مع شخص آخر، احرص على عدة أمور: انظر إليه

بين الفينة والأخرى، ولا تشح بناظرك بعيداً عنه، ولا تحديق فيه كثيراً، واستخدم

الإشارات الأخرى المعبرة مثل طأطأة الرأس للتعبير على إنصاتك للمتحدث والاهتمام بحديثه.

تعتبر المرأة في مجتمعنا عن خجلها بالنظر إلى الأرض وهذا حياء جميل لكنه عند الرجل يعتبر نوعاً من الخجل المرضي، أو عدم الثقة بالنفس، والخوف من النظر في وجه الآخرين. وتشير الدراسات إلى أن المتحدث الذي ينظر للجمهور أثناء حديثه يتفوق على المتحدث الذي يقول الشيء نفسه دون أن ينظر للجمهور وأنه أكثر منه:

• ثقة

• مصداقية

• أمانة

• محبة

• تأهيلاً

• وأنه أقل منه:

• رسمية

• عصبية (www.fhsu.edu/ zhrepic,2009)

وفي الواقع فإن عدم نظرك للجمهور الذي أمامك يجعلك تفقد معرفة أمور مهمة:

• هل هم منصتون إليك ومتابعون لك؟

• هل هم يفهمون ما تقول؟

• هل يجدون صعوبة في متابعتك؟

• هل يشعرون بالملل من حديثك أو طوله؟

• هل يوافقون على كلامك؟ (بورج، ٢٠١٠، ص ٩٣).

٧- اللمس Touch: يقوم اللمس بدور فاعل في عملية الاتصال غير اللفظي إذ

يغني عن الكثير من الكلمات خاصة في جوانب العاطفة والحب خاصة بين أفراد

العائلة. إن الطفل في ميسيس الحاجة لأن يقوم والده بضمه وإشعاره بحبه له ، وكذلك الزوج والزوجة والصدیق. كما أن اللمس مهم في حالات التعبير عن الإعجاب بفعل ما كان تربت على كتف شخص لتحييه على الدور الذي قام به.

وتحظى ثقافتنا العربية بالكثير من اللمس يفوق كثيراً ذلك الموجود في بعض الثقافات الأخرى ، خاصة الأمريكية والأوروبية حيث نجد أن الرجال نادراً ما يقومون بضم أو تقبيل بعضهم البعض بصفتهم نوعاً من الترحاب بعد طول غياب ، بعكس العرب الذين يفعلون ذلك كثيراً ، خاصة في مجتمعنا المحلي الذي يفعل ذلك بشكل تلقائي تقريباً عند أي مقابلة مع شخص آخر حتى لو كان يقابله أول مرة.

وطبعاً تختلف أيضاً الثقافات في مكان اللمس فما يُقبل في ثقافة قد يعد عملاً مشيناً في ثقافة أخرى فمثلاً: الإسلام يحرم ملامسة المرأة الأجنبية حتى في المصافحة العادية ، لكن ذلك نجده مقبولاً جداً في ثقافات أخرى بل ترى بعض الثقافات أهمية تقبيل المرأة خاصة إذا كانت زميلة في العمل أو صديقة ، وعلى النقيض من ثقافتنا ترى أنه من غير اللائق معانقة الرجل للرجل.

**الوقت Time :** غالباً لا يتطرق معظم باحثي الاتصال إلى الوقت بصفته عاملاً وقيمة من قيم الاتصال غير اللفظي ؛ لذا فإنه لم تتم حوله دراسات كثيرة في هذا الجانب ، إلا أن الواقع يشير إلى أن الوقت يعد أهم مكونات الاتصال غير اللفظي والذي يعطي الآخرين الكثير من المعلومات عنك ، وسيركز المؤلف هنا على نقطتين أساسيتين هما :

(أ) الاهتمام بالوقت: تختلف الثقافات البشرية المختلفة في تقدير أهمية الوقت ، فبينما يهتم الغربيون بالوقت بشكل محدد وينتظرون من الشخص المقابل أن يحضر في الوقت المحدد تماماً عندما يكون هناك موعد وهذا ما يعبر عنه في اللغة الإنجليزية بكلمة On time ، أي أن يحضر في الوقت المحدد بالضبط لا قبله ولا بعده وهي ما تشير إليه

كلمة In time إذ تشير إلى أنه جاء في وقت مناسب ومقبول سواء قبل الموعد المحدد بقليل أو بعده بقليل. والإنسان الذي لا يحضر في الموعد المحدد ويتأخر لأكثر من خمس دقائق ينظر إليه على أنه غير مهتم أو مبالٍ، ولا يلتزم بالمواعيد، وربما لا يكون جديراً بإسناد عمل إليه، أو قبول عرض يقدمه.

نجد وللأسف، في ثقافتنا العربية وبالأخص في مجتمعنا المحلي الاهتمام بالوقت ليس دقيقاً خاصة لدى العامة والأصدقاء والمعارف إذ أنهم حتى عند الموعد لا يحددون عادة دقائق محدودة ولكن يقولون "بعد صلاة الظهر، أو العصر، أو المغرب، أو العشاء" وهذا لا شك أمر مزعج خاصة في هذا العصر وكثرة مشاغل الإنسان.

ب) انتهاء وقت اللقاء: يستخدم الإنسان - عادة - النظر إلى الساعة دلالة على انتهاء الوقت للمحادثة، أو أن وقتك أذف، أو أنني في عجلة من أمري فحاول أن تنهي الموضوع.

#### الظهور والحضور

يقوم الناس بالحكم عليك خلال الثواني الأولى لظهورك أمامهم، سواء أكان هذا الظهور لشخص أمام شخص آخر أم مجموعة من الأشخاص لذا عليك الاهتمام بمظهرك وظهورك أمام الناس، كما يؤكد عليها العديد من علماء الاتصال (صويص، ٢٠٠٧؛ بوج، ٢٠١٠؛ Pease, 2004; Leutenberg and Liptak, 2008).

- اعرف نفسك والدور الذي تقوم به واعرف جمهورك الذي أمامك أيضاً.
- البس ما يناسب المناسبة لا تبالغ في البهجة، ولا تلبس أقل مما هو متوقع فيها.
- اعرف عادات الجمهور الذي سوف تخاطبه، والبس وفقاً لذلك فليس ما هو مقبول في مدينة ما، يقبل في مدينة أخرى حتى لو تشابهت ظروف الخطبة أو الكلمة التي سوف تقدمها وموضوعها.

- تأكد أن ملابسك سوف ترسل الإشارة التي تقصد أن ترسلها للجمهور أمامك.
- البس الملابس التي توافق مع مركزك أيضاً، فإذا كنت رجل أعمال أو أستاذاً جامعياً وستخاطب مجتمعاً من رجال الأعمال أو أساتذة الجامعات، فالبس ما يتوافق مع ذلك وما يتوقع لبسه.
- ابتسم إلى جمهورك وألق التحية إن ابتسامتك الصادقة الصادرة من القلب تعطي الانطباع في أنك في حالة مزاجية ونفسية جيدة.
- ابتسم في وجه محادثك أو محدثه أينما كان ذلك مناسباً، كتأييد لرأي أحد الحضور، أو لطرفة قيلت واجعل نفسك دائماً منفتحاً للآخرين ومتقبلاً لآرائهم.
- دائماً ابق منتصباً عند وقوفك أو جلوسك حتى تشعر الآخرين بأنك واثقاً من نفسك ومعتزاً بها.
- اجعل من لغة الجسد لديك موافقة لما تقول.
- اجذب الأنظار إليك بطرق إيجابية.
- اجعل لغة الجسد تعكس الرسالة اللفظية التي تقدمها.
- حافظ على اتصال العيون دون تحديق مبالغ فيه.
- ابق مستعداً ومنتبهاً لا تغلق عيونك أو تتشابب أو تنظر للساعة كثيراً.
- حافظ دائماً على مسافة معقولة بينك وبين محدثك، ومقدارها يعتمد على طبيعة العلاقة والثقافة التي ينتمي إليها الطرف الآخر.
- استخدم لغة الجسد بقصد، خاصة لتوضيح أنك تستمع للملاحظات والآراء بعناية.
- استخدم اللمس عندما تدعو الحاجة لكن اعرف حدود ذلك من حيث الثقافة، وطبيعة العلاقة، استخدم اللمس المناسب مع الغرباء وذلك ما بين معصم اليد والكوع.

يقدم ألان وباربرا بيز (2004) ALLan and Barbara Pease ، ص ص ٣٤٩ - ٣٥١) تسعة مفاتيح ذهبية ، لخلق انطباع أولي مميز عنك خاصة إذا كنت تريد عمل مقابلة وهي :

١- في منطقة الاستقبال: حاول أن تنزع عنك الملابس الخارجية الزائدة خاصة في أيام الشتاء مثل: الكوت ، والمعطف ، والشمسية ، وكل شيء غير ملائم يجعلك تبدو مرتبكاً وأعطها للاستقبال إذا أمكن. ابقَ واقفاً ولا تجلس في هذه المنطقة ، ضع يديك في بعضها خلفك في ببطء وتحرك ذهاباً وإياباً.

٢- عند الدخول: إن طريقة دخولك على الشخص تعطي الانطباع الأولي في كيفية التعامل معك. ادخل دون تردد بعد أن تُعطى الضوء الأخضر ، لا تقف عند المر ، ادخل بخطواتك نفسها دون تغيير في سرعتها ، إذا أردت أن تعطي الانطباع عن القوة والقدرة والنفوذ والسلطة.

٣- عند الاقتراب من الشخص المراد مقابلته: عند دخولك حتى وإن كان الشخص المستقبل على التلفون ، أو يبحث عن أشياء في درج مكتبه أو أي شيء آخر ، توجه إليه مباشرة وبثقة ، أنزل ما معك ، وصافح يد الشخص وبسرعة اجلس ، أعط انطباعاً للشخص المستقبل بأنك تعودت على أن تعامل دون انتظار ، لا تعط الانطباع عنك بأنك لا تحب العمل الذي تقوم به ، أو أنه ليس لديك عمل آخر من خلال المشي ببطء. تذكر أن أصحاب النفوذ يمشون برشاقة وخفة وبخطوات متوسطة نحو الهدف.

٤- عند المصافحة: اجعل من راحة يدك مستقيمة ورد على ضغط الشخص المقابل عليها بالمثل اجعل الشخص الآخر يقرر متى ينهي المصافحة لا تصافح عبر المكتب ولكن خذ جانباً منه ، واستخدم اسم الشخص مرتين في الـ ١٥ ثانية الأولى ، ولا تتحدث أكثر من ٣٠ ثانية في كل مرة.

٥- عند الجلوس: لا تجلس أمام الشخص المقابل وكأنك تعاقب أو تأنب، حاول ألا تجلس وجهاً لوجه أمامه وهو على مكتبه، غير من جلستك أو الكرسي إذا استطعت.

٦- عند منطقة الجلوس: عندما تُجلس بطريقة غير رسمية، فهذا يعد أمراً إيجابياً، كما يراه ألن وباربرا ذلك أن الكثير من الطلبات (٩٥٪) ترفض من خلف المكتب. لا تجلس أبداً على مقعد أثير تغطس فيه كثيراً، إذا كان ولا بد فاجلس على حافته وذلك حتى تستطيع أن تسيطر على لغة الجسد لديك ولا تبدو بأرجل عملاقة أو رأس صغير.

٧- إيماءاتك: إن الأشخاص أصحاب الشخصيات الهادئة والواثقة يسيطرون على إيماءاتهم وحركاتهم الجسدية، فأصحاب المراكز العليا يستخدمون إيماءات أقل من أصحاب المستويات الدنيا. إن أصحاب القوة لا يحتاجون إلى التحرك كثيراً.

٨- المسافة: احترم فضاء الشخص الآخر، لا تجعل الشخص المقابل يحاول أن يتعد عنك للخلف. تختلف طبيعة المسافة من ثقافة لأخرى، فبينما من عاداتنا العربية أن تقترب أكثر من بعضنا، يتبعد الغربيون بمسافات أكبر. كما أن ذلك يعتمد على الشخص المقابل هل هو ذكر أم أنثى، وطبيعة العلاقة بين الشخصين وكذلك العمر. الأقرب سناً يقتربون من بعضهم أكثر، الرجل يقترب أكثر من المرأة، المرأة تبتعد أكثر من الرجل، الغرباء يتبعدون أكثر عن بعض.

٩- عند الخروج: اجمع أشياءك بهدوء ودون ارتباك، صافح إذا كان ممكناً، در، ثم اخرج، وإذا كان الباب مقفلاً عند خروجك فاقفله. تذكر أن الناس تشاهدك من الخلف عند خروجك، بعد خروجك در مرة أخرى واستقبل مودعك بوجهك مبتسماً، واجعل هذا المنظر آخر لحظة له بك.

تمارين وتدرّيات

أولاً: التمارين الاستيعابية

السؤال الأول: ما الاتصال غير اللفظي؟ وماذا يمثّل في العملية الاتصالية؟

الإجابة

السؤال الثاني: ما العلاقة بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي ومثّل لذلك؟

الإجابة

السؤال الثالث: ما أهم المجالات التي يستخدم فيها الاتصال غير اللفظي؟

الإجابة

السؤال الرابع: ماذا يقصد باللغة الجانبية Paralanguage؟

الإجابة

ثانياً: التدريبات

التدريب (١)

اطلب من زميلك أن يتحدث (بغضب، ونرفزة) ويقول: "أنا ماني زعلان"، ماذا سمعت من كلمات؟، وكيف تفسرها؟، وماذا فهمت من التعبيرات غير اللفظية؟

التدريب (٢)

الاتصال غير اللفظي لا يتوقف، نعم بإمكانك أن تتوقف عن الحديث، عن قول كلمات، لكنك في الواقع تتصل من خلال الاتصال غير اللفظي وهو ما يدعو علماء الاتصال إلى القول: "لا يمكنك إلا أن تتصل".

عندما يسأل الأستاذ سؤالاً ويريد الإجابة عليه إذا كنت لا تعرف الجواب فإنك تحاول بكل ما أوتيت أن تتبعد عن نظر الأستاذ، تتبعد عن عمل أي شيء يلفت الانتباه إليك، لكن غالباً سيظهر عليك، سيلاحظ الأستاذ أنك لا تعرف الجواب حتى لو رفعت يدك عالياً.

السؤال هل تعرضت لمواقف شبيهة عندما يكشف الطرف الآخر مكنونات صدرك برغم تظاهرك عكس ذلك سواء أكنت في فصل دراسي، أم مجلس عام، أم في محكمة إلخ؟.

## التدريب (٣)

اطلب من زميلك أن يظل صامتاً وألا يتكلم إليك لمدة دقيقة، وقم أنت بمراقبته، ثم اعكس الوضع وظلّ أنت صامتاً لا تتكلم إليه لمدة دقيقة وهو يرصدك الآن: ماذا حدث؟، كيف مرت الدقيقة؟، هل فعلاً ظلّ صامتاً عن كل شيء؟، أم أنه تواصل معك أو مع نفسه عن طريق الاتصال غير اللفظي؟ تبادلوا حواراً في هذا المجال.

## التدريب (٤)

اجعل صديقك يتحدث أمامك حول أي موضوع يرغبه، حاول ألا تسمع له، تشاغل عنه بالنظر إلى جهات مختلفة إلا هو، انظر الصحيفة التي معك، اقرأ كتاباً، انظر إلى الطريق، حك شعرك، العب في مسبحتك، بينما زميلك يواصل كلامه بعد ٥ دقائق أدخل في نقاش ماذا كان يشعر عندما كان يتحدث؟، هل لاحظ عدم متابعتك له؟، هل شعر بالإحباط والإهانة؟، هل فكر في أن يتوقف؟، هل لو كان في وضع فعلي سيستمر في الحديث؟، ماذا سيقول؟، هل شعرت أنت أنه لاحظ عدم اهتمامك بجديته؟، كيف كانت نظراته إليك؟، ماذا ستفعل لو أحد أصدقائك عمل ذلك معك؟.