

الفصل الخامس

الاتصال غير اللفظي « لغة الجسم »

أشتمل هذا الفصل على:

- مقدمة. 
- تعريف لغة الجسم. 
- تسميات مكافئة وشارحة لمصطلح لغة الجسم. 
- الجدور التاريخية لعلم لغة الجسم. 
- أهمية لغة الجسم. 
- مهارات لغة الجسم. 

مقدمة:

الاتصال غير اللفظي Non-Verbal Communication - عكس الاتصال اللفظي - لا يعتمد على الألفاظ والكلمات والجمل والعبارات، ولا يستخدم اللغة المنطوقة أو المكتوبة في التواصل مع الآخرين.

وإنما يتمثل الاتصال غير اللفظي في أي استجابة إنسانية غير كلامية مثل: الإشارات والإيماءات وتعبيرات الوجه..

بمعنى أنه أي رسالة ترسل وتستقبل مستقلة عن الكلمة المنطوقة أو المكتوبة، وتتضمن عوامل أخرى مثل مظهر كل من المرسل والمستقبل، والمسافة بينهما، والمواقع، والمكان، واستخدام الوقت... وهناك من يعرف الاتصال غير اللفظي بأنه عملية نقل الأخبار والمعلومات باستخدام الإشارات أو الإيماءات والسلوك.. وقد تكون هذه الإشارات أو التلميحات مقصودة أو غير مقصودة من مصدر الاتصال.

ويشير ماكس إيجرت إلى أن عملية الاتصال لا تنحصر في اللغة اللفظية من خلال الكلمات التي تتلفظ بها فقط، بل يجب أن تمتد لما هو أشمل. وكما قال الفرد أدلر: إذا ما أردنا أن نفهم شخصاً ما فعلياً أن نسد آذاننا وننظر إليه، كما هو الحال في فن التمثيل الصامت (البانتوميم).

ويجب الإشارة هنا إلى أهمية الاتصال غير اللفظي في تحقيق أهداف التواصل بين الناس، مع مراعاة انسجامه مع الاتصال اللفظي، حتى لا يؤدي تفاعلها غير المنسجم إلى معان متناقضة.

على أية حال فإن فهم الاتصال غير اللفظي وترجمته ليس بالعملية السهلة؛ نظراً لاختلاف تأثير هذه الرسائل من ثقافة إلى أخرى داخل المجتمع وداخل المنظمة أيضاً.

هذا ويطلق في الكتابات الحديثة على الاتصال غير اللفظي مصطلح لغة الجسم Body Language وهو موضوع الفصل الحالي.

ففي خلال السنوات القليلة الأخيرة تم تأسيس واكتشاف علم جديد ومثير هو علم لغة الجسم Kinesics ، أسسه علماء السلوك والنفس بهدف دراسة معاني حركات الجسم والإشارات الحسية التي يرسلها كل واحد منا إلى الآخرين. بمعنى أن هذا العلم يهتم بدراسة السلوك أو الاتصال غير اللفظي. وكما سنرى سنجد أن علوماً ومهناً أخرى اهتمت بهذا العلم وحاولت أن تسهم في بناء قاعدة معرفة له، والاستفادة من موضوعاته في تطوير وتحسين عمليات الاتصال للمشتغلين في مجالات هذه العلوم والمهن.

ولقد ظهر عدد من الكتب والبحوث والدراسات الأجنبية عن موضوع لغة الجسم خلال السنوات الماضية، وفي المقابل هناك ندرة شديدة في هذه الكتابات عن هذا الموضوع باللغة العربية. بل إن الكتب العربية التي اهتمت بموضوع لغة الجسم بشكل رئيسي لا يتعدى عددها عدد أصابع اليد الواحدة.

هذا ويستخدم الإنسان جسمه في الاتصال بالآخرين وتوصيل رسالته إليهم؛ فعلى سبيل المثال التعبيرات الصادرة عن الوجه تكمل المعاني التي تريد إرسالها إلى الآخرين.

والشفتان تستخدمان عادة في الحديث والابتسامة والضحك والتقبيل.

وكذلك فإن نظرات العيون تلعب دوراً هاماً في الاتصال البشري، والطريقة التي ينظر بها الفرد إلى شخص آخر ترسل الكثير من المعاني المتعلقة باهتماماته ومقاصده وميوله ومشاعره تجاه الآخرين.

أي أن الكلام أو اللغة المنطوقة ليست الوسيلة الوحيدة للتعبير عما تريد إرساله أو توصيله للآخرين.

وهل تعلم بأن نسبة صغيرة فقط من الانطباع والتجاوب مع الآخرين يكون مصدره هو الاتصال اللفظي الذي يقتصر على استخدام الكلمات فقط..

فالذي يؤثر تأثيراً أكبر عليك هو ما يطلق عليه لغة الجسم والتي تضم كل أشكال الاتصال الأخرى غير الكلمات.

ولغة الجسم هي لغة عالمية Universal Language يفهمها جميع البشر رغم اختلاف اللغات بينهم. في ضوء ذلك يمكن أن نقول أن لغة الجسم - وليست اللغة الإنجليزية - هي اللغة العالمية رقم واحد في العالم.

فعلى سبيل المثال عندما تسافر إلى بلد بالخارج لبلد تتحدث لغة أخرى لا تعرف عنها شيئاً، كيف لك أن تتواصل مع الآخرين؟ سوف تجد نفسك تتصل بهم عن طريق لغة الجسم.

مثال آخر: حيث نجد أن الممثل الراحل شارلي شابلن قد استخدم لغة مفهومة لدى شعوب كثيرة، وكان عليها إقبال كبير وذلك حتى يومنا هذا، رغم انعدام الصوت فيها (التمثيل الصامت أو الباتومي) لأنه كان يجيد التعبير والإرسال عن طريق تعبيرات الوجه والإيحاءات وحركات الجسم.

وفي الفصل الحالي سوف نتحدث عن لغة الجسم من حيث: التعريف والتسميات والجدور التاريخية لهذا العلم وأهميته ومهارات لغة الجسم. بينما في الفصل التالي (السادس) سيتم الحديث عن فروع ومفردات لغة الجسم.

تعريف لغة الجسم:

هناك بعض التعريفات في هذا الشأن نذكر منها:

1- تعريف إدوارد هول Eduard Hall: لغة الجسم هي لغة صامتة Silent Language غير لفظية تستخدم الإشارات والإيحاءات الصادرة عن جسم الإنسان في المواقف المختلفة كناقل للمعنى.

2- تعريف فريد لوتهانس Fred Luthans: لغة الجسم هي اتصال غير لفظي ولغة غير مكتوبة، تشير إلى استجابات الإنسان غير الكلامية مثل: تعبيرات الوجه والإيحاءات والإشارات والحركات والمسافة بين الأشخاص.

- 3- تعريف جون هاس John Hass: لغة الجسم هي شكلاً من أشكال التفاهم غير اللفظي، تقوم فيه الحركات والإشارات وتعبيرات الوجه وأوضاع الجسم بنقل أفكارنا وانفعالاتنا لشخص آخر.
- 4- تعريف جوليوس فاست Julis Fast: لغة الجسم تتضمن حركات الجسم سواء إرادية أو غير إرادية، بكامل الجسم أو بجزء منه، لبث رسالة انفعالية إلى العالم الخارجي، أي سلوك غير كلامي لدى الكائن الحي.
- 5- تعريف آلان بيز Allen Beez: لغة الجسم هي اتصال غير لفظي يعتمد على التواصل بين المرسل والمستقبل باستخدام التلميحات والإشارات والحركات الصادرة عن الجسم.
- 6- تعريف نيرنبرج وكاليرو Nernberg & Kalero: لغة الجسم هي لغة صامتة، يتم الاتصال فيها بدون كلام، بواسطة الإشارات والإيماءات والحركات الصادرة عن الجسم.
- 7- تعريف كتاب وهول Knapp & Hall: لغة الجسم هي اتصال غير لفظي، لا يعتمد على الكلمات والألفاظ في توصيل الرسالة من المرسل إلى المستقبل، بينما يعتمد على ما يصدر من الجسم من حركات وإشارات وإيماءات ونغمات الصوت.
- 8- تعريف بيتر كليتون Peter Cliton: هي وسيلة من وسائل الاتصال بالآخرين تعتمد على فهم الإشارات والحركات والتعبيرات التي تصدر من الشخص ومن الآخرين.
- 9- تعريف عبد الله بن عبد الكريم: لغة الجسم هي لغة غير لفظية تشمل الحركات والإشارات والإيماءات والتعبيرات الصادرة عن أجزاء من جسم الإنسان والتعبيرات الصادرة عن أجزاء من جسم الإنسان في مواقف مختلفة، وهذه اللغة تحمل معاني ودلالات رمزية وتساعد على التوصل مع الآخرين والتأثير عليهم بطريقة إيجابية أو سلبية.

10- تعريف أحمد شفيق السكري: لغة الجسم هي الاتصال غير المنطوق من خلال حركات الجسم.

11- تعريف حسين حريم: لغة الجسم هي أي رسالة ترسل وتستقبل مستقلة عن الكلمة المنطوقة أو المكتوبة، وتتضمن عوامل مثل: استخدام الوقت والمكان والمسافة بين الأشخاص وترتيب الجلوس وموقع المكتب والأثاث.

في ضوء ما سبق من تعريفات يمكن تعريف لغة الجسم بأنها :

هي إشارات وحركات إرادية وغير إرادية تصدر من الجسم بأكمله أو بجزء منه لإرسال رسالة انفعالية إلى المحيطين بالإنسان. وهذه اللغة فروع ومفردات تتمثل في: لغات الوجه والصوت والأصابع واليدين واللمس ووضعية وحركات الجسم والمظهر والألوان والمسافات والفرغ المكاني والدلالات الرمزية لاستخدام الوقت.

تسميات مكافئة وشارحة لمصطلح لغة الجسم:

هناك تسميات عديدة مكافئة وشارحة لمصطلح لغة الجسم تساهم بدورها في معرفة معنى لغة الجسم، نذكر منها :

- | | |
|--------------------------|-----------------------|
| The Silent Language | 1- اللغة الصامتة |
| The Unspoken Language | 2- اللغة غير المنطوقة |
| The Unspoken Dialogue | 3- الحوار غير المنطوق |
| Language within Language | 4- لغة داخل لغة |
| Non-Verbal Communication | 5- الاتصال غير اللفظي |
| Bodily-Verbal Behavior | 6- السلوك غير اللفظي |
| Bodily Communication | 7- التواصل الجسدي |
| Kinesics | 8- علم دراسة الحركات |

الجدور التاريخية لعلم لغة الجسم:

القدماء المصريون والإغريق والرومان من أوائل الحضارات التي اهتمت بدراسة لغة الجسم وصورته من خلال اهتمامهم بدراسة الإيماءات والإشارات، كذلك تدل التماثيل والمعابد التي تم بناؤها بواسطة هذه الحضارات على اهتمامها بدراسة لغة الوجه ووضعية وحركات الجسم والإشارات التي تصدر عنه..

ومعرفة إمكانية تفسير تعبيرات لغة الجسم أمر ظهر بشكل متكرر في الأدب اليوناني القديم. كما أظهرت الشخصيات الرئيسية في المسرح الإنجليزي والأعمال الأوبرالية الإيطالية والفرنسية القديمة معرفتها الوثيقة بحركات الجسم الدقيقة.

ويمكن القول إن الدراسة العلمية للاتصال غير اللفظي ترجع بشكل رئيسي إلى ما بعد الحرب العالمية الثانية. ويشمل تاريخ الدراسة في هذا العلم مجالات دراسة سلوك الحيوان والأنثروبولوجيا والرقص واللغويات والفلسفة والطب النفسي وعلم النفس وعلم الاجتماع وعلم الكلام ومهنة الخدمة الاجتماعية.

وكما هو واضح أن دراسة لغة الجسم لا ترتبط بعلم واحد. وإنما ترتبط بدراسة علوم ومهن عديدة.

وفي عام 1872 نشر تشارلز داروين Charles Darwin كتابه: التعبير عن العواطف لدى كل من الإنسان والحيوان The Expression of the Emotions in Man and Animals والذي أبدى اهتماماً كبيراً بلغة الجسم لدى الإنسان - وخاصة بتعبيرات الوجه - وغيره من المخلوقات.

وفي الخمسينات من القرن العشرين بدأت تظهر بعض الكتب العلمية عن هذا العلم الجديد، منها على سبيل المثال: كتاب بردويستيل Birdwhistell بعنوان: مقدمة في علم الحركة Introduction to Kinesics والذي نشر عام 1952 ثم أعيد إصداره مرة أخرى في العام 1970. ثم نشر كل من: Ruesch و Kess كتاباً عن الاتصال غير اللفظي، وملاحظات على الإدراك Nonverbal Communication, Notes on the Visual Perception of Human Relations .

وفي عام 1958 صدر كتاب البعد الخفي The Hidden Dimension وفي عام 1959 أصدر إدوارد هول Edward Hall كتابه عن: اللغة الصامتة Silent Language. ثم أعيد نشره مرة أخرى في عام 1973. ثم قام كل من وينر ومهرايان Wiener و Mehrabian بنشر كتاب عن: لغة داخل لغة Language within Language وفي عام 1970 نشر جوليس فاست كتابه عن لغة الجسم Body Language ثم قام مهرايان Mehrabian في عام 1972 بنشر كتاب عن الاتصال غير اللفظي Non-Verbal Communication، وفي سلسلة من التجارب المحكمة استطاع مهرايان أن يثبت أن الإشارات غير اللفظية كانت أشد تأثيراً من المثيرات الأخرى. وقد ركز مهرايان على الوجه باعتباره مصدراً رئيسياً للمعلومات غير اللفظية. ومنذ ذلك الوقت أثبت الباحثون نتائج مشابهة فيما يتعلق بعناصر السلوك غير اللفظي الأخرى. وفي نفس السنة نشر هندل Hindel كتاباً بنفس العنوان.

وبعد هذه الفترة بدأت تظهر كتب عن لغة الجسم وإن كان بشكل تخصصي؛ بمعنى ظهور كتب تهتم فقط بتعبيرات الوجه، وكتب أخرى عن حركات الجسم، وكتب ثالثة عن الاتصال البصري (الاتصال بالعين).

ثم دخل علم لغة الجسم مرحلة أخرى متقدمة من خلال اهتمام العلوم المرتبطة به بتقديم كتب وبحوث تخدم هذه العلوم وتطرح منظورها في عملية الاستفادة من لغة الجسم في الممارسة كل في مجاله. فعلى سبيل المثال: بدأ علماء النفس والطب النفسي بتقديم كتب وبحوث عن لغة الجسم من منطلق أهمية التعرف على هذه اللغة وفهمها بما يساعد في عملية التشخيص النفسي، حيث ينظر للحركات والأعراض الجسمية التي تصدر عن الإنسان إنها تعبر عن أشياء كثيرة منها الدوافع المكبوتة والمحظورة ..

كذلك اهتم علماء الإدارة بتقديم مجموعة من الكتب والبحوث عن لغة الجسم من خلال دراسة أشكال الاتصال غير اللفظي المتبادل بين العاملين داخل بيئة العمل، وكيف أنه يؤثر على تحقيق أهداف الاتصال الإداري، سواء بالإيجاب أو بالسلب..

كذلك على المدير أن يلاحظ لغة الجسم لدى المرؤوسين وترجمتها إلى المعنى المقصود منها؛ حتى يستطيع أن يفهم المرؤوسين، ويجد الطريقة والأسلوب المناسبين للتعامل معهم وتوجيههم..

ومن العلوم الأخرى التي تهتم بالموضوع علم الأنثروبولوجيا وعلم الاجتماع والتي قدمتا العديد من الكتب والبحوث في هذا الشأن وإن كانت تركز عن فروع معينة في لغة الجسم مثل: لغة المظهر (الملابس والألوان والروائح)، ولغة الإكسسوارات والأشياء التي يستخدمها الإنسان، ولغة المسافات والمكان والفراغ، مع عقد المقارنات بين الشعوب والثقافات في هذا الشأن.

ومن المهن التي اهتمت بموضوع لغة الجسم مهنة التربية الخاصة وخاصة المهتمين بدراسة الإعاقات الحسية وعلى رأسها الإعاقة السمعية حيث يحتاج الشخص الأصم إلى استخدام لغة الإشارة (لغة الأصابع والشفاه) للتواصل مع الآخرين. وتعتبر لغة الإشارة أحد فروع لغة الجسم.

كذلك بدأت مهنة الخدمة الاجتماعية بالاهتمام بموضوع لغة الجسم من منطلق أهمية الاتصال غير اللفظي بين الاختصاص الاجتماعي والعميل (والذي قد يكون فرداً أو أسرة أو جماعة أو مجتمعاً) أثناء المقابلات أو الزيارات أو الاجتماعات تحقيقاً لأهداف عملية المساعدة المهنية. والاختصاص الاجتماعي لا بد أن يكتسب مهارة استخدام لغة الجسم لديه في التواصل المناسب والمؤثر على العميل، وأن يكتسب أيضاً مهارة فهم لغة الجسم لدى العميل بما يساعد الاختصاصي على فهم مشاعر وأفكار والحالة الجسمية للعميل..

وبالنسبة لأهم المجالات العلمية الأجنبية في موضوع لغة الجسم مجلة بحوث في الاتصال الإنساني Human Communication Research Journal وذلك في عام 1987.

وبالنسبة للوطن العربي فهناك بعض البحوث والدراسات التي اهتمت بموضوع لغة الجسم وإن كانت قليلة نسبياً مقارنة بأهمية الموضوع، وما ينشر منها في الخارج.

كذلك هناك ندرة شديدة في الكتب التي تناولت بشكل مباشر ورئيسي موضوع لغة الجسم والتي لا يتعدى عددها عدد أصابع اليد الواحدة. فلقد وجد المؤلف أن موضوع لغة الجسم يتعم الحديث عنه في جزء صغير في معظم كتب علم النفس والإدارة والاتصال والانثروبولوجيا والخدمة الاجتماعية تحت عنوان: أنواع الاتصال، ومهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي..

ومن الكتب المتاحة التي اهتمت بموضوع لغة الجسم بشكل مباشر ورئيسي نذكر:

- 1- محمد علي الخولي : الحياة مع لغتين (1990).
 - 2- إيناس زيادة : كيف تقرأ أفكار الآخرين : حركات الجسم (1996).
 - 3- محمد كشاش : لغة العيون (1999).
 - 4- عبد الستار إبراهيم ورضوى إبراهيم : علم النفس، أسسه ومعالم دراساته (2003).
- من جانب آخر ظهرت بعض الكتب المترجمة من الإنجليزية إلى العربية عن موضوع لغة الجسم نذكر منها:
- 1- آلن بيز: لغة الجسد، كيف تقرأ أفكار الآخرين من خلال إيماءاتهم، تعريب سمير شيخاتي (1994).
 - 2- ج نيرنبرغ وهـ. كاليرو: كيف تحلل شخصية جليسك من خلال حركاته (1998).
 - 3- بيتر كليتون : لغة الجسد (2005).

أهمية لغة الجسم :

تعد لغة الجسم وسيلة اتصال مهمة بالآخرين نستخدمها جميعاً بشكل يومي. لذلك فإن تعلم كيفية فهم لغة الجسم واستخدامها بطريقة فعالة قد يحسن من علاقتك بالآخرين بدرجة كبيرة في محيط أسرتك أو جيرانك أو ما شابه، كما قد يساعدك على تخطي والتعامل مع المواقف المختلفة التي تتعرض لها في عملك.

وتشير إحدى الدراسات إلى أن:

- حوالي 7٪ من المعنى الكلي للرسالة يتم نقله من خلال الكلمات.
- حوالي 55٪ من المعنى يتم نقله من خلال لغة الجسم.
- حوالي 38٪ من المعنى يتم نقله من خلال لغة الصوت.

وفي دراسة أخرى وجدت أن الرسالة التي يريد المرسل إرسالها إلى المستقبل تصل إليه بنسبة 20٪ عن طريق الاتصال اللفظي وبنسبة 80٪ عن طريق الاتصال غير اللفظي.

وفي دراسة ثالثة وصلت نسبة الاتصال غير اللفظي إلى ما يقرب من 90٪ من المعاني، وبصفة خاصة في الرسالة التي تتعلق بالأحاسيس أو الشعور، ولذلك يكون لها - في بعض الأحيان - تأثير أقوى من: الرسائل اللفظية، حيث يميل الناس إلى تصديق الرسائل غير اللفظية عن اللفظية منها عندما يتعارض الاثنان.

وفي دراسة رابعة قام بها ألن بيز Allen Beezz والمنشورة في كتابه عن لغة الجسم وجد أن 65٪ من عملية الاتصال عند الإنسان تتم بطريقة غير لفظية.

وفي دراسة خامسة وجد أن الصوت كأحد فروع لغة الجسم يساهم في تحقيق من 20٪ إلى 32٪ من فهمنا للاتصال الذي يحدث بيننا وبين الآخرين، أما الإيحاءات والمسافة بين المرسل والمستقبل والاتصال البصري والابتسامة وقراءة الشفاه.. تساهم في تحقيق نسبة 70٪ من فهمنا للاتصال الذي يحدث بيننا وبين الآخرين.

ويرى ناصر العديلي أن الاتصال غير اللفظي يلعب دوراً بارزاً في تعزيز الاتصال اللفظي. ولتحقيق فاعلية الاتصال يجب أن نركز على الجانب اللفظي وغير اللفظي لكونهما مكملان لبعضهما البعض.

إن لغة الجسم هي لغة إضافية تمنح اللغة المنطوقة غنى وعمقاً، حيث إن الكلمات وحدها لا يمكن أن تنقل كل المعاني من المرسل إلى المستقبل. بل إن الأبحاث والدراسات العلمية أوضحت أن الإشارات والإيحاءات والحركات غير اللفظية تحمل في طياتها خمسة أضعاف تأثير الكلمة في الرسالة.

ولقد حدد أرجيل Argyle عام 1988 في كتابه «الاتصال الجسدي»، أهمية لغة الجسم في الآتي :

- 1- التعبير عن المشاعر والعواطف التي تعبر عما يعتلج داخل نفس الفرد.
 - 2- توضيح الاتجاهات الشخصية للفرد من حب أو كراهية أو سيطرة أو عدوان..
 - 3- تقديم الشخصية للآخرين.
 - 4- استكمال الحديث الصادر، وذلك من خلال التغذية العكسية (إرجاع الأثر) والانتباه.
- وترجع أهمية لغة الجسم في عملية التفاعل بين فرد وآخر إلى أنها تصدر تلقائياً من الشخص بصورة لا شعورية وغير متكلفة، ومن ثم فإن هذا يتضمن رسائل تنقل إلى الآخر وتتميز بصدقها وبطبيعتها، ولهذا فهي تكشف بوضوح عن مشاعر وانفعالات معينة ذات معنى محدد ودلالة متعارف عليها بين أفراد الثقافة الواحدة.

يقول جوليوس فاست Julius Fast : في هذا الشأن أن : الكلمات أحياناً تكذب، ولكن الجسم نادراً ما يكذب، أي أن لغة الجسم تخبرك عن المعاني الفعلية التي يقصدها الآخرون أكثر من الكلمات في أية لغة ناطقة في العالم بمعنى أن الجسم يرسل دون وعي منه، أفكار وأحاسيس الإنسان لمن يحيط به.

وبالتالي فلا تنس أن جسمك يتحدث أيضاً للآخرين؛ فمن خلال تعبيراتك أنت تؤكد وتوضح كلماتك.. وتؤكد على قدر إخلاصك وصدقك.. وإحساسك تجاه متحدثيك.

كذلك نذكر أن :

الأفعال دائماً أقوى من الكلمات Action Speaks Louder than Words

إذا تحدثنا مع الناس عن موضوع هام ووجدك تتسلى بأحد الأفلام وتقوم بمضغ اللبان، فهذا يعطي انطباعاً لدى من يسمعك بعدم الجدية أو عدم الإخلاص فيما تقوله. إن معرفة تحليل وتفسير لغة الجسم تساعد على نشوء علاقات اتصال جيدة مع

الآخرين، والاتصالات الجيدة تسهم في بناء الثقة والتعاون والترابط بين الأفراد في داخل المنظمات الإنسانية، وهذا يؤدي - كما يقول فرانك سنيغ في كتابه الإدارة بضمير - إلى رفع الروح المعنوية للعاملين وزيادة إنتاجيتهم ونجاح المنظمات في تحقيق أهدافها. ويشير عبد الله بن عبد الكريم إلى أن لغة الجسم تسهم في معرفة شخصية الفرد. ومعرفة الشخصية تساعد على التنبؤ بسلوك الفرد والتأثير عليه بالطريقة التي تناسب مع خصائصه النفسية والجسمية.

بمعنى أن لغة الجسم تساعد على فهم مباشر لشخصية من يقوم من الأشخاص المهنيين (مثل: الاختصاصيين والاجتماعيين، والأطباء، والمرشدين النفسيين..). بفهم شخصيات متلقي خدماتهم (العملاء) من خلال الملاحظة المباشرة لانفعالاتهم وتعبيراتهم في المواقف المختلفة.

ويؤكد أمين محمد أبو ريا أن دراسة وفهم لغة الجسم تساعد على كشف الكثير من خبايا النفس البشرية، وقد فتح هذا العلم أمام علم النفس والطب النفسي مجالاً جديداً لسير أغوار النفس البشرية.

إن لغة الجسم تنبئ عن الجانب الخفي من شخصيتك وتكشف عن ردود الأفعال التي تثيرها لديك أحاديث الآخرين وتفاعلاتهم معك، سواء كانت ردود الأفعال هذه هي الملل أم الاهتمام والإثارة.

وتتضح أهمية لغة الجسم - كما يشير سونايت Sue Knight - في أننا نعبر من خلالها عن مهارتنا، وقيمنا، ومعتقداتنا، وطبيعة شخصيتنا، من حيث تفضيلاتنا الثقافية، وأهدافنا في الحياة، ومن خلال طريقتك في المصافحة باليد تكشف عن كل ما يمكن لشخص ما أن يعرفه عنك إذا توفرت لديه الحساسية لذلك. وقد تنعكس مشاعرنا على لغة الجسم في أية لحظة، إذا كنا نتوقع عقد الاتفاق في لقاء معين سنحضره قريباً، وسوف يظهر ذلك في لغة الجسم.

وإن أردت أمثلة تدعم أهمية لغة الجسم ففكر بالممثلين (وخاصة في التمثيل

الصامت - البانتوميم) والأساتذة والمدربين والبائعين والمسوقين ورجال الشرطة والجمارك واختصاصي علم النفس والإرشاد النفسي والأخصائيين الاجتماعيين والأطباء النفسيين واختصاصي العلاج الطبيعي.. فكل هؤلاء يستخدمون نفس الكلمات أو معظمها، ولكن نجاحهم أو عرفه في دورهم يعتمد كلياً على إتقانهم لغة الجسم.

أخيراً وليس بآخر فإن أي شخص لا يمكنه تجنب استخدام لغة الجسم عندما يخاطب رجلاً أو سيدة أو عميلاً أو زميلاً أو قريباً أو صديقاً أو طفلاً أو بائعاً أو رجل سياسة.

مهارات لغة الجسم:

المهارة Skill هي أنماط متعلمة من التفاعل الناجح مع البيئة، تحقق الفرد ما يهدف إليه. وهي القدرة على القيام بالأعمال المطلوبة من الفرد بسهولة ودقة.

ومن تعريفات مصطلح المهارة، يعرف محمد عاطف غيث وزملاؤه المهارة بأنها تنظيم معقد للسلوك (الفيزيقي أو اللفظي) تطور من خلال عملية التعلم، واتجه نحو هدف معين أو تركز على نشاط محدد. ويشرح ميشيل مان Michael Mann المهارة بأنها مزيج من المعرفة والخبرة المكتسبة من الأفعال أو الأنشطة، بجانب القدرة الذهنية على تطبيق هذه الأفعال أو الأنشطة بفعالية وبراعة.

ويرى روجر إلس Roger Ellis أن المهارة هي القدرة على الاستجابة بمرونة للظروف من أجل تحقيق الأهداف المتبتغاة بأقصى كفاية ممكنة.

ويشير جوردون ويلز Gordon Wallis إلى أن المهارة هي القدرة على تقييم المواقف والتأثير على سلوك الآخرين.

وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف المهارة بأنها القدرة على إنجاز المهمة المطلوبة بإتقان، وفي الوقت المحدد، مع وجود الرغبة لدى الشخص لتحقيق ذلك. بمعنى أن المهارة هي نشاط هادف يؤديه الإنسان بإتقان وسرعة ورغبة.

وهناك أساليب ووسائل عديدة يمكن من خلالها اكتساب المهارات وتحسينها، نذكر أهمها في التالي:

- 1- التعليم Education
- 2- التعلم Learning
- 3- التدريب (البرامج التدريبية) Training Programs
- 4- القراءة Reading
- 5- الممارسة (خبرات العمل) Practice

للغة الجسم مفرداتها الخاصة، نتعلمها بدءاً من مرحلة الطفولة من خلال عمليات التنشئة الاجتماعية والثقافية والاتصال والتفاعل مع الآخرين.

وإننا نحتاج لمهارة استخدام لغة الجسم لدينا ليتحقق اتصال ناجح ومؤثر في الآخرين كذلك نحتاج إلى المهارة في ملاحظة وقراءة وتفسير وفهم لغة الجسم لدى الآخرين على أساس علمي منظم.

إن المقدرة على إتقان لغة جسمك وإدراك علاقتها بالعبارة التي ترسلها للآخرين هو أمر مختلف كثيراً عن مقدرتك في تفسير وفهم لغة جسم الآخرين.

هذا ويتم اكتساب هاتين المهارتين من خلال:

الاحتكاك بالآخرين وخبرات الحياة والعمل والقراءة وحضور البرامج التدريبية المتعلقة بموضوعات مهارات الاتصال الفعال ودراسة وفهم لغة الجسم..

كذلك على الشخص أن يعرف معاني إشارات وإيماءات وحركات الجسم في ضوء ثقافة المجتمع.

إن تفسير لغة جسم الآخرين يتطلب تدريباً ولكن هذا ممكن. فأنت تستطيع التأكد إن كان الأشخاص الذين تتواصل معهم يكذبون. أو قد أصابهم الملل، أو نفذ صبرهم، أو أنهم متعاطفون، أو يقفون وقفة المدافع أو المهاجم، أو أنهم يتفنون أو

يختلفون معك. وأنت تستطيع الحكم فيما إذا كانوا منفتحين، أو متوترين، أو يحسبون الأمور، أو مصابين بالشكوك، أو غاضبين، أو قلقين، أو لا يشعرون بالأمان... إلخ. فإن أهمية هذا بالنسبة للناس في مواقف خدمة أمر واضح.

وبإمكانك أن تتعلم أيضاً ملاحظة النوايات الاجتماعية والعاطفية المخفية ونوايا أخرى في إيماءات شخص تعرفه أو ترغب بالتعرف عليه.

وحتى يمكنك فهم لغة الجسم لديك وفهم لغة الجسم لدى الآخرين لا بد أن تكتسب مهارة الملاحظة Observation. والملاحظة هي النشاط العقلي للمدركات الحسية، بمعنى أنها هي المشاهدة المقصودة وغير المقصودة للصور المحيطة بنا.

والملاحظة كأداة هامة تفيد في التعرف على كلمات الآخرين غير المسموعة، بمعنى أنها تساعدنا في فهم لغة الجسم لديهم. فالملاحظة والسلوك والتصرفات والحركات والتفكير والحالة النفسية مثل: الانفعالات الواضحة كالغضب أو الحزن أو الخوف..

وتتطلب مهارة الملاحظة سلامة حاسة البصر والانتباه الجيد. ويتحقق الانتباه

الجيد من خلال :

1- اليقظة.

2- اختيار المثير.

3- التركيز.

4- الحذر.

ويشير سو نايت Sue Knight إلى أنه عندما نتعلم تركيز انتباهنا على لغة الجسم

وإشاراتها نستطيع أن:

- نعرف متى ننهي المحادثة.
- نعرف ما إذا كان الشخص الآخر قد وصله المعنى الذي نتكلم عنه أم لا.
- نحدد مستوى الموافقة التي حصلنا عليها.

- نلاحظ الدرجة التي لمسنا بها الدافع الحقيقي للشخص الذي نتحدث إليه.
 - بنى الطريقة التي نعبر بها عن الوقت، ونلاحظ تأثير ذلك في الطريقة التي نستخدم بها الوقت.
 - نعرف اللحظة التي حققنا فيها الاتصال؛ والبداية الحقيقية لعلاقتنا.
 - تحديد الوقت الذي نجحنا فيه في تحقيق التقارب مع شخص ما.
 - نعرف التغيير الذي حدث في طريقة تفكير شخص ما.
 - معرفة نوعية النظام التعبيري الأنسب لكي نوصل فكرة معينة إلى الآخرين.
 - نتعرف على قدرتنا على تفهم واحترام ثقافة الشخص الآخر الذي نتعامل معه.
- الأقوياء فقط هم الذين يعرفون كيف يتحكمون في إشارات وحركات الجسم التلقائية بحيث تدعم وتعزز الكلمات التي ينطقون بها والمعاني التي يقصدونها.
- والتحكم في هذه الإشارات والحركات التلقائية لا يمكن أن يظل قاصراً على الأشخاص الأقوياء، بل يجب أن يصبح سمة من سمات كل إنسان عصري متحضر ومتفتح.. فإذا أردت اكتساب هذه السمة، حاول التخلص - ولو تدريجياً - من المفردات الرديئة التي تقول إلى الآخرين إنك متوتر أو متضايق أو منزعج بسبب التواصل معهم.. أو التي تقول لهم إنك غير واثق من نفسك أو غير جديراً بثقة الآخرين فيك..
- بعد ذلك حاول استبدال هذه المفردات الرديئة بمفردات أخرى سليمة وصحيحة تنقل إليهم رسائل إيجابية عنك.. وتأكد أن الآخرين عندما يلمسون نجاحك في اكتساب المفردات التي تنطق بثقتك بنفسك واحترامك لها، سوف يبدأون في معاملتك بشكل خاص جداً لأنك سوف تكون عندئذ جديراً حقاً بتلك المعاملة.
- أخيراً وليس بآخر، إن المنظمات إذا كانت تسعى للارتقاء بمهارات الاتصال اللفظي لدى العاملين بها، فإنه يجب عليها أن تحصر أيضاً على تعليمهم مهارات لغة الجسم مع الآخرين وبالذات استخدامها بالشكل الفعال في التواصل مع الآخرين وفهم هذه اللغة لدى الآخرين.