

الفصل الرابع

الاتصال غير الكلامي

الدكتور، أنمار حامد مطاوع

الهدف العام :

- تحسين مهارة الاتصال غير الكلامي للطالب الجامعي .
- يتوقع بنهاية هذه الفصل أن يكون الطالب قادراً على ان :
 - يعرف الاتصال غير الكلامي.
 - يدرك مفهوم الإيماءات غير الكلامية.
 - يفهم سمات الاتصال غير الكلامي.
 - يعرف الفرق بين الاتصال الكلامي وغير الكلامي.
 - يعرف أنواع الاتصال غير الكلامي.
 - يدرك علاقة الزمن بالاتصال غير الكلامي.
 - يقرأ ويحلل المعاني التي يحملها الاتصال غير الكلامي.
 - يستطيع التأثير على الآخرين دون الحاجة إلى كلمات.
 - يترك انطباع جيد من المرة الأولى في المقابلات العامة والشخصية والعملية.

مقدمة

لاشك، أن هناك فجوة واضحة بين ما يقوله الفرد وبين ما يشعر به في بعض الأحيان. هذه الفجوة تضيق عندما يكون الكلام موافقا للمعنى الحقيقي الذي يريد الشخص إيصاله للآخرين، وتتسع عندما يقول كلاما ولكنه يضمّر معنى مختلفا عما تحمله الكلمات. على سبيل المثال، عندما يقول الموظف كلاما لا يتفق مع توجهات رئيسه في الاجتماع، فيعلق الرئيس قائلا: (الكلام الذي تقوله سيؤخذ بعين الاعتبار). هذه العبارة ترفع من نسبة التساؤلات التي تدور في عقل الموظف: هل رئيس الجلسة يقصد فعلا ما يقوله أم أنه مجرد لباقة كلامية وأن المعنى الحقيقي هو: (ما قلته ليس ضمن توجهاتنا وسيتم إهماله كليا)؟ وعندما تسأل الزوجة زوجها: (ماذا بك؟). فيجيب: (لا شيء)، لماذا تبدو هذه الجملة غير صادقة أحيانا؟ كيف نعرف المفهوم الحقيقي للمعنى؟ ما هي المؤشرات أو الدلائل التي تعطينا خيوط المعنى الذي يقصده المتحدث؟.

كل هذا يشير إلى أن هناك قنوات متعددة تمر عبرها المعاني، وهي بالتأكيد -في هذه الحالة- ليست (الكلمات المنطوقة)، بل هي إيماءات وتلميحات خاصة تختلف كليا عن الكلمات المنطوقة. على سبيل المثال: النظرة القلقة، أو حركات الوجه، أو نبرات الصوت،.. قد تنقل المعنى الذي تعجز عنه الكثير من الكلمات.

لهذه الحالات الاتصالية عنصر واحد مشترك، وهو أن الرسالة أو المعنى قد تم نقله عبر (الاتصال غير الكلامي). وهذا هو موضوع هذا الفصل: التعريف بعالم الاتصال غير الكلامي. ورغم أننا تعرفنا على الإيماءات والحركات غير الكلامية من قبل، إلا أن هذا الفصل سيسلط الضوء على الجوانب المتعددة لهذا النوع من الاتصال والتي لم يتم التطرق لها بعمق من قبل، مما سيعطي كل

واحد منا القدرة على قراءة الآخرين ومراقبة حركاتهم وإيماءاتهم بشكل أدق
في المستقبل.

(تمرين ١)، (تمرين ٢)، (تمرين ٣).

أهمية الاتصال غير اللفظي

نحن نرسل ونستقبل (رسائل غير لفظية) بوعي أو بدون وعي، بعلم أو بدون علم. كما أننا نطلق أحكامنا على الآخرين ونحدد علاقاتنا معهم اعتماداً على ما نشاهده ونقرأه في وجوههم وحركاتهم وليس بناءً على ما نسمعه منهم. ولهذا، نحن ندقق في إيماءات الآخرين ولغتهم الجسدية لمعرفة حالاتهم النفسية، على سبيل المثال: إذا شاهدنا شخصاً مقطب الوجه متسع العينين، فإننا لا نحتاج إلى كلمات ليقول لنا إنه غاضب أو غير سعيد. فالأحاسيس الداخلية تنعكس على المظهر الخارجي للفرد، في وجهه، وعينييه، وحركات جسده. فمشاعر مثل: الخوف، الفرح، الحزن، الغضب، كلها نستطيع أن نستقيها من الآخرين دون أن يتحدثوا، كما أن معظمنا يعتمد بشكل كبير على استقاء المشاعر الداخلية للأفراد من خلال المراقبة الدقيقة لهم. ولذلك، فإن علماء الاتصال الإنساني يؤكدون أننا نصدق الاتصال غير اللفظي أكثر من الاتصال اللفظي في حالة أن كلاهما أصدر معنى مناقضاً للآخر. على سبيل المثال، لو قال شخص ما وهو يرتعد ويتلفت يمينا وشمالاً بصوت متهدج: (أنا لست خائفاً)، فأى رسالة نصدق أكثر؟ اللفظية أم غير اللفظية؟

الاتصال غير اللفظي دقيق في التعاملات الإنسانية إلى درجة أنه هو المسؤول عن (الانطباع الأول) الذي نكوّنه عن الآخر. فأحكامنا التي نطلقها على الآخرين ورأينا فيهم.. كلها تبني على الرسائل المنقولة عبر الاتصال غير اللفظي، الذي يؤثر بدوره على كل ما يأتي بعده من رسائل لفظية. على سبيل المثال: إن من نخترهم ليكونوا أصدقاءً لنا أو حتى شركاء حياتنا، نكوّن رأينا فيهم بعد الانطباع الأول (الإيجابي) عنهم. فنحن نقرب أشخاصاً معينين منا بسبب طريقة لبسهم أو مظهرهم العام، وفي المقابل نبعد أشخاصاً آخرين لنفس السبب.

ومجمل القول، فإن الاتصال غير اللفظي مهم في العملية الاتصالية لأنه يرتبط

بشكل وثيق بالثقافة الشخصية: العادات، التقاليد، القيم، الأخلاقيات... أي إنه يعطينا فكرة واضحة عن ثقافة الشخص وطريقة تفكيره وقناعاته الخاصة.

• تعريف الاتصال غير الكلامي :

على الرغم من أن أحد أهم سمات الاتصال غير الكلامي أنه (غامض)، إلا أن تعريف الاتصال غير الكلامي من أوضح التعريفات وأكثرها تبسيطاً. فمبدئياً، يمكن إن نقول أن كلمة (غير) تعني (بدون)، وكلمة (كلامي) تعني (كلمات)، أي إنه (اتصال بدون كلمات). وهذا يدفعنا للإشارة إلى الفرق بين (الكلمة) و(اللفظ). فالكلمة هي الصوت الذي يدل على معنى يمكن إيجاده في قواميس اللغة سواء الفصحى أم العامية. أما (اللفظ) فهو صوت لا نجد له تعريفاً في القواميس في معظم الأحيان. أي إن هناك بعض الأصوات التي يصدرها الفرد بين آونة وأخرى ولكنها في حقيقة الأمر ليست كلمات في اللغة، وإنما هي ألفاظ تدل على معانٍ اتفق عليها أفراد المجتمع الواحد. فآلفاظ مثل: (.. آآآ.. آها...) التي نستخدمها في مكالماتنا الهاتفية لنعطي انطباعاً للمتحدث أننا نستمع إليه ونصغي لكل ما يقول، قد لا تكون ذات مدلولات لغوية واضحة، ولكنها تحمل معنى واضحاً وهو: (نعم أنا معك.. استمر في الكلام...). ويوضح الجدول التالي العلاقة المتداخلة بين الاتصال الكلامي والاتصال غير الكلامي، بدءاً من الاتصال الكلامي اللفظي وانتهاءً بالاتصال غير الكلامي غير اللفظي.

| نوعي الاتصال الكلامي وغير الكلامي: | | |
|--|--|-----------------|
| اتصال غير لفظي | اتصال لفظي | |
| اللغة المكتوبة | الكلمات المنطوقة | اتصال كلامي |
| إيماءات، حركات، ظهور عام، تعبيرات الوجه... | مستوى الصوت، نبرات الصوت، ضخامة الصوت... | اتصال غير كلامي |

من خلال كل ما سبق، نصل إلى تعريف الاتصال غير الكلامي على أنه: كل المعاني التي يتم تبادلها بين الأفراد بدون كلمات. هذا التعريف يحتوي على ثلاثة عناصر مهمة:

- ١- أن الاتصال غير الكلامي يحمل الكثير من المعاني الاتصالية.
- ٢- أن الاتصال غير الكلامي يحتوي على كل أوجه العملية الاتصالية التي تتم بدون كلمات.
- ٣- أن الاتصال غير الكلامي محدد ضمن المنظومة الإنسانية فقط.

بمعنى آخر:

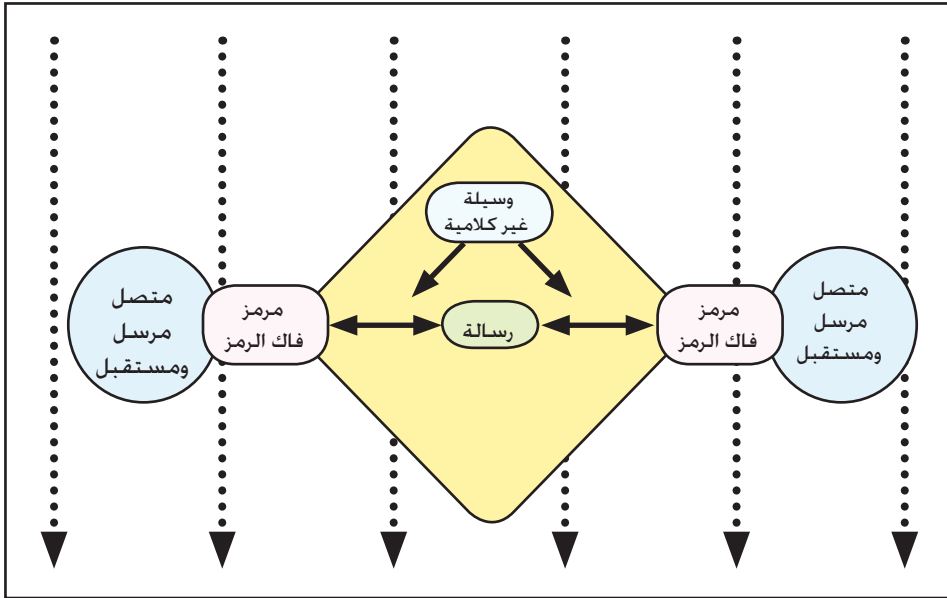
١- التعريف يوضح أن الاتصال غير الكلامي هو عبارة عن تبادل رسائل، والرسائل عبارة عن (رموز)، والرموز تدل على المعاني وليست هي المعاني في حد ذاتها. هذه المعلومة يجب أن تكون واضحة عند الحديث عن (الرموز) في الاتصال غير الكلامي. فكثير من علماء الاتصال اعتمدوا على هذا المفهوم للرموز ليفرقوا بين (الاتصال غير الكلامي) و(السلوك غير الكلامي). فالاتصال يحدث عندما نفهم (رسالة) من (الرمز)، أي إن الرمز يشير إلى معنى ما. أما السلوك، فإنه لا يمثل أو يدل على أي معنى، فهو يدل على السلوك ذاته وليس أبعد من ذلك. على سبيل المثال، افترض أن زميلك في الفصل أعطاك ورقة لتقرأها، فرجعت بظهرك إلى الخلف لتأخذ راحتك خلال قراءة الورقة. تغيير وضعك الجسدي هنا، هو عبارة عن (سلوك) لا يدل على أي معان أخرى خلفه. ولكن، لو كان تغيير وضعك الجسدي بسبب أنك مستاء من هذا الزميل لأنه طلب منك قراءة هذه الورقة في هذا الوقت تحديداً، فهذا يعتبر اتصالاً لأنه ينقل معنى الاستياء.

٢- التعريف يفرق بين (الاتصال الكلامي) و(الاتصال غير الكلامي) الذي قد يتداخل مع بعضه البعض أحياناً. فالاتصال غير الكلامي يحتوي

على كل الرسائل التي يتم نقلها وتبادلها بدون كلمات، خصوصا فيما يتعلق بنبرات الصوت ومستواه وقوته -بل حتى الصمت أيضا- ، مروراً بحركات الجسد وتعبيرات الوجه والمسافة والوقت والروائح ولغة الأشياء.

٣- التعريف يؤكد نقطة حيوية وهامة وهي أن الاتصال غير الكلامي يجب أن يكون (إنسانيا). هذه الجزئية من التعريف تستثني الاتصال بين (الإنسان والحيوان) بشكل واضح. فالفاعل بين الإنسان والحيوان يختلف عن التفاعل بين الإنسان والإنسان. فالحيوانات لها طريقة تعبير تختلف عن الإنسان، كما أنها لا تفهم تعقيدات الحياة بالشكل الذي يفهمه الإنسان.

وكما تم استثناء الاتصال بين الإنسان والحيوان، فإن الاتصال غير الكلامي يستثني أيضا التفاعل بين الإنسان وذاته. فالاتصال الذاتي لا يدخل ضمن مفهوم الاتصال غير الكلامي. على سبيل المثال، تشير بعض الدراسات الإنسانية إلى أن الفرد يعبر عن مشاعره كلاميا عند وجود آخرين حوله، ومن النادر أن يُعبّر الشخص عنها عندما يكون بمفرده. فوجود آخرين بالقرب منا، هو الذي يدفعنا للتعبير عن مشاعرنا باتصال غير كلامي. وكما أننا من النادر أن نتحدث لأنفسنا، فمن النادر جدا أن نظهر مشاعرنا لأنفسنا.



نموذج الاتصال غير الكلامي

نموذج الاتصال غير الكلامي لا يختلف عن نموذج الاتصال بشكل عام، بل قد يكون هو ذاته. الفارق الوحيد هو تحديد نوعية الوسيلة المستخدمة على أنها وسيلة غير كلامية، أي إن الكلمات المنطوقة لا تدخل ضمن منظومة الوسائل في الاتصال غير الكلامي.

سمات الاتصال غير الكلامي

هناك عدة سمات تميز الاتصال غير الكلامي عن الاتصال الكلامي، أهمها

أنه :

١- يعكس المشاعر والأحاسيس الإنسانية: لو سجلت برنامجا حواريا في التلفزيون لمدة ساعة، ثم قمت بمشاهدة ذلك البرنامج بدون صوت، لمراقبة انفعالات المحاورين وكتابتها على ورقة جانبية. مثل: متى كان المتحدث غاضبا، متى كان ساخرا، أو مشتتا، أو يفكر بعمق... ثم قمت بإعادة الشريط لمشاهدته بالصوت، فستجد أن ما كتبته كان يعكس بالضبط حالة الشخص المتحدث كما دونتها. أي إننا نستطيع أن نعرف الحالة المزاجية للآخرين وما يشعرون به من خلال اتصالاتهم غير الكلامي، وفي بعض الأحيان، نعرف مضمون الرسالة التي يريدون إرسالها لنا أيضا. (تمرين ٥).

٢- يحمل عنصر حتمية الاتصال: (عدم الرغبة في الاتصال تعتبر نوعا من أنواع الاتصال). هذه الجملة تشرح هذه السمة للاتصال غير الكلامي. فلو فرضنا، على سبيل المثال، أن شخصا ما لا يريد أن يتواصل مع الآخرين، فإن تعبيراته وإيماءاته سوف تنقل رسالة (أنا لا أريد التواصل مع أحد)، وطالما انتقلت الرسالة، فمعنى ذلك أن الاتصال قد حدث. مما يعني أننا لا نستطيع أن نتجنب الاتصال غير الكلامي.. فهو حتمي. (تمرين ٦).

٣- يعطي رسائل ضمنية: الاتصال غير الكلامي يحمل تحت عباءته الكثير من الرسائل التي لا نستطيع أن نقولها للآخرين صراحة في بعض الأحيان. على سبيل المثال، لو أراد الشخص أن يأخذ الآخرين عنه فكرة أنه (لطيف، أنيق، وجذاب)، أيا كان هذا الشخص، فإنه

لن يستطيع أن يقف أمام الآخرين ويقول: (أنا لطيف.. وأنيق.. وجذاب).
لو فعل ذلك، فإنه سيصبح أضحوكة. ولكنه يلجأ إلى الاتصال غير
الكلامي ليُظهر اللطف والأناقة والجاذبية.

٤- يحدد هويتنا الشخصية وعلاقتنا بالآخرين: المقصود بالهوية الشخصية

مفهوم الذات: الصورة الداخلية التي
نكنها لأنفسنا.
الشخصية: هي الرؤية التي يحتفظ
بها الآخرون عنا.

هو فهم الفرد لذاته من ناحية، ثم
كيفية إظهار تلك الذات، ثم
الانطباع الذي يتركه الفرد عند
الآخرين.

إضافة إلى هذه الهوية الشخصية، الاتصال غير الكلامي يسمح لنا
بتحديد نوع العلاقة التي نرغب في إقامتها مع الآخرين. على سبيل
المثال، هناك العديد من الطرق التي ننقل بها التحيات، ابتداء من
الابتسامة المجردة مروراً بالانحناء والمصافحة والربت على الكتف،
وانتهاء بالأخذ بالأحضان. كل واحدة من هذه الخيارات ستؤدي إلى
معنى وتحمل رسالة تحدد نوع العلاقة الحالية مع الشخص الآخر.

٥- غامض: من الصعب على الاتصال غير الكلامي أن يكون مؤكداً.
وللتعرف على طبيعة الاتصال غير الكلامي الغامضة، يمكننا أن
نتأمل ما نصادفه في حياتنا اليومية. على سبيل المثال، الصمت. ماذا
يعني (الصمت).

إلا أن الغموض لا ينفي بالضرورة أن بعض العواطف والأحاسيس أسهل في
فهمها من البعض الآخر وفي الدراسات التي أجريت في هذا الصدد، وجد
علماء الاتصال أن بعض حركات الوجه التي تحمل الأحاسيس الإيجابية،
مثل: السعادة، الحب، المفاجأة، تكون أوضح من الأحاسيس السلبية، مثل:
الغضب، الخوف، الحزن.

ولدى بعض الأفراد مهارة أكثر من غيرهم في تحديد الإشارة غير اللفظية بدقة. وفي الغالب أن من لديهم مهارة إرسال المعاني غير اللفظية بشكل صحيح، لديهم أيضاً مهارة قراءة المعاني غير اللفظية بشكل صحيح. كما أن فهم هذه (الرموز) يعتمد على السن والممارسة، فالأشخاص الأكبر سناً والأكثر اختلاطاً بالمجتمع، ترتفع نسبة فهمهم للرموز غير اللفظية، مع الوضع في الاعتبار، الشخصية والقدرات الخاصة. وعلى سبيل المثال، تشير الدراسات البحثية إلى أن المرأة أقدر من الرجل على قراءة الرسائل غير اللفظية، فدرجة قراءة المرأة بدقة لهذه الرموز تصل إلى نسبة (٩٥٪). إلا أنها لم تصل في أي حال من الأحوال إلى (١٠٠٪).

عند الحديث عن الغموض في الاتصال غير اللفظي، يجب أن نضع في الاعتبار بعض الحقائق:

- المحتوى الذي حدث فيه الاتصال: الابتسامة عند سماع نكتة، أو الابتسامة عند سماع خبر احتباس أشخاص في المصعد لمدة ساعات.
 - العلاقة مع الآخر: متوترة، دافئة...
 - مزاج الشخص الآخر: متوتر، هادئ، عصبي...
 - مزاجك الشخصي: متوتر، هادئ، عصبي....
- المهم، هو أننا عندما نفهم الاتصال غير اللفظي، لا نأخذه على أنه حقائق، بل على أنه شواهد يجب التحقق منها.... بشكل عام.

العلاقة بين الاتصال الكلامي وغير الكلامي

عندما يتحدث الإنسان فإنه لا يفصل الرسائل الكلامية عن الرسائل غير الكلامية، ولكنها تأتي كتلة واحدة متساوقة مع بعضها البعض. إذا قال لك شخص ما وهو يبكي: (أنا محبط وأشعر بالتعاسة)، فإنك لن تفصل حركات الوجه عن الكلمات التي قيلت في رسائل منفصلة، ولكنك ستأخذ الاثنين معا لأنهما يؤديان سويا معنى واحداً ويساهمان في إيصال رسالة واحدة. ويحدث هذا لأن الاتصال عبارة عن مجموعة من الرموز. ولهذا، فإننا عند إرسال واستقبال الرسائل الكلامية وغير الكلامية، نفهم الاثنين معا. فالكلمات وحدها، على سبيل المثال، قد لا تدل على كثير من المعاني لو لم يكن هناك (ضغط) على بعضها لإظهار معناها. وهذا (الضغط) يدخل ضمن الاتصال غير الكلامي.

هناك ستة أوجه تربط الاتصال غير الكلامي بالكلامي:

١- التأكيد: الاتصال غير الكلامي يقوم بدور (التأكيد) على الكلام عن طريق الضغط على بعض الكلمات، أو تخفيف البعض الآخر خلال الحديث. على سبيل المثال: جملة (أنا لم أطلب من زيد الخروج). لو تم الضغط على كلمة (أنا)، فإن الجملة تدل على أن شخصا ما طلب من (زيد) الخروج ولكنه ليس (أنا). ولو تم الضغط على كلمة (الخروج)، فالجملة تعني: (لقد طلبت من زيد أن يلتزم الصمت أو ينتقل من مكانه.. ولكن هو الذي قرر الخروج من تلقاء ذاته). كما أنه يمكن أن نُظهر بعض الكلمات عندما نرفع أصواتنا أو نضرب على الطاولة بقبضتنا مثلا. وفي هذه الحالة، نحن نلفت الانتباه إلى جزء معين في الرسالة الكلامية، أي إننا نؤكد على ذلك الجزء منها عبر الاتصال غير الكلامي.

- ٢- الإتمام: الرسائل غير الكلامية (تتم) الرسائل الكلامية عندما تضيف إليها معاني أخرى. على سبيل المثال، عندما تقول لشخص ما: (أنا لا أريدك أن تقف بجانبني) ثم تقوم بدفعه بعيدا عنك. فالرسائل التي نقلها الاتصال غير الكلامي تمت الكلام الذي قيل.
- ٣- التناقض: الرسائل غير الكلامية قد (تتناقض) الرسائل الكلامية عندما تعطي معنى معاكسا لها، كأن تقول لشخص ما: (صديق) مترافقا مع نبرات صوت ونظرة سخرية تدل على أنه (كاذب).
- ٤- التنظيم: الاتصال غير الكلامي (ينظم) الاتصال الكلامي. فهو يعطي الدور لمن يتحدث ومن يصمت من خلال نبرات الصوت المنخفضة في نهاية الكلام. إضافة إلى أنه يحث الآخر على الكلام، من خلال بعض الإيماءات، مثل: أن تقوم بالإيماء برأسك للأعلى والأسفل.
- ٥- الإعادة: الاتصال غير الكلامي (يعيد) المعنى الذي وصل عبر الاتصال الكلامي. كأن تقول: (نعم) وتومئ برأسك علامة الموافقة.
- ٦- الاستعاضة: الاتصال غير الكلامي يمكن أن يكون (بديلا) عن الاتصال الكلامي. كأن تهز رأسك بـ(لا) عوضا عن أن تقول (لا)، أو أن تعطي إشارة (ok) عوضا عن أن تقول (ممتاز).

أنواع الاتصال غير اللفظي

بعد أن تعرفنا على الاتصال غير اللفظي بشكل عام ونوعية الدور الذي يلعبه في الاتصال، يمكننا أن نتعرف أيضا على الأنواع المتعددة لهذا الاتصال:

- لغة الجسد: لو توقفنا للحظة، ونظرنا إلى وضعية الجلوس التي يتخذها كل واحد منا، فإننا نستطيع أن نحكم على مزاج الشخص في هذه اللحظة: متململ، مهتم، غير مكترث،... أي إن هيئة الجلوس هي التي أعطت هذا الانطباع. هذه العينة البسيطة تعطينا تصورا عن مقدار قوة (لغة الجسد): الحركات، الإيماءات، الهيئة.

وضع الشخص تعتبر إحدى القنوات المليئة بالاتصال غير اللفظي. وهي واضحة في بعض الأحيان. عندما نشاهد شخصا ما منزلقا على الكرسي الذي يجلس عليه، معنى ذلك أن هناك شعورا ما ينتابه، مثل: الملل أو الاسترخاء.

من ناحية أخرى، تحدث علماء الاتصال عن جانب آخر من جوانب لغة البدن، وهو أن الأشخاص الذين يشابهوننا في حركاتهم الجسدية يشابهوننا أيضا في طريقة تفكيرهم وآرائهم. ومن هنا نشأت مهارة المحاكاة. أي إن الشخص الذي نريد أن نكسبه في صفنا، نبدأ في محاكاة لغة جسده لما في ذلك من تأثير إيجابي عليه. وقد أظهرت بعض الدراسات أن محاكاة رجل التسويق أو البائع للعملاء والزيائن، لها تأثير بالغ عليهم في عملية الإقناع والشراء. كما أشارت الدراسات أيضا إلى قوة هذه المحاكاة في العلاقات الشخصية.

الأوضاع الغامضة

المقصود الأوضاع الغامضة: هيئة الجسد التي تدخل في أكثر من معنى. على سبيل المثال: حركات التملل، التي تظهر في حركات مثل: التمتع، التثاؤب، فرقة الأصابع وما شابه ذلك، وإن كان علماء الاجتماع عادة يعتبرون هذه الحركات من (الممنوعات) في الأماكن العامة، ولكن الأشخاص يقومون بها في كل الأحوال، لأنها في بعض الأحيان تدل على الاسترخاء وليس التملل. ولهذا، من المهم أن ننظر إلى بعض الإيماءات الأخرى التي تصاحب تلك الحركات، مثل: نظرة خالية من المشاعر، ساقان متشابكان، العبث بشيء أثناء الحديث، خفض العينين.. مثل هذه الإيماءات المصاحبة هي التي تحدد في النهاية وضوح الهئيات الغامضة للطرف الآخر. لهذا، يجب أن لا نهمل حركات الآخرين للحكم عليهم، ولكن، يجب أن نكون حذرين وأكثر صبراً المعالجة بقية الإيماءات المصاحبة للوضع الأول.

الوجه والعينان: الوجه، وخصوصا العينان، هما الجزء الأكثر جذبا للنظر في الجسد كله، وتأثيرهما في غاية القوة. على سبيل المثال، النادل المبتسم يحصل على (بخشيش) أكثر من الآخر الذي لا يبتسم، والمبتسمون من جامعي التبرعات يحصلون على مبالغ أكثر ممن لا يبتسمون (الجادون). مع الأخذ في الاعتبار أن تأثير تعبيرات الوجه لا يعني أن الرسائل غير اللفظية التي تصدر من الوجه سهلة القراءة دائما، فالوجه من أكثر قنوات نقل المعاني غير اللفظية تعقيدا وغموضا. وذلك يعود لعدة أسباب:

أولا: أن هناك كثيرا من التعبيرات التي يمكن أن يصدرها الأفراد من خلال تعبيرات الوجه.

ثانيا: سرعة تغيير تلك التعبيرات. على سبيل المثال: بعض تعبيرات الوجه تأخذ ما يقارب 5/1 من الثانية لتظهر وتختفي.

أخيرا: هناك أحاسيس معينة تظهر أوضح في مناطق معينة من الوجه: السعادة والاندھاش، مثلا، تظهران في العينين والجزء الأسفل من الوجه. الغضب يظهر في أسفل الوجه والحاجبين والجبين. الخوف والحزن يظهران في العينين. والتقرز يظهر في الجزء الأسفل من الوجه.

الأحاسيس الأساسية التي تعكسها تعبيرات الوجه: هناك ستة أحاسيس أساسية تعكسها تعبيرات الوجه: الدهشة، الخوف، الغضب، التقرز، الفرح، والحزن. التعبيرات التي تعكس هذه الأحاسيس قد تكون مشتركة بين كل أفراد شعوب العالم المختلفة. بالطبع (التأثيرات المندمجة - أي جمع اثنين أو أكثر من التعبيرات لإظهار تعبير جديد يجمعها أو يختلف عنهما - قد يكون واردا. على سبيل المثال، من السهل تخيل كيف أن شخصا ما قد يكون خائفا ومندھشا أو متقرزا وغازبا في ذات الوقت. (تمرين 9).

العين وحدها يمكن أن ترسل رسائل مختلفة وخاصة. على سبيل المثال، عندما نلتقي أشخاصا نعرفهم في أماكن عامة قد نشيح بأعيننا عنهم، وهذه إشارة إلى أن الوقت غير مناسب للكلام. ولهذا، نلاحظ أن أصحاب المحلات أو رجال الإعلانات الذي يقفون في منتصف الأسواق التجارية يحاولون جذب انتباه عينيك، لأنه بمجرد التقاء الأعين من الصعب تحويلها.

اللبس والمظهر: للملابس دور آخر غير تغطية مناطق معينة من الجسد. فهي قناة هامة للاتصال غير اللفظي، لأنها تقدم الكثير من المعاني التي نريد نقلها للآخرين مباشرة. ولهذا، تسمى: منهجية إدارة الانطباع. كما أنها تعكس: الحالة المادية، المستوى التعليمي، المستوى الاجتماعي، المقياس الأخلاقي، المعتقدات والقيم: الدينية، السياسية، الفلسفية..، مدى التعقيد أو البساطة.

لغة المسافة: لو نظرنا إلى مفهوم المسافة بشكل عام، فإن المسافة تدخل ضمن الفطرة. أي إن كل الكائنات الحية بفطرتها تتخذ لنفسها مسافات معينة تفصلها عن الآخرين حولها. على سبيل المثال، الطيور التي تقف على خط مستقيم، تكون المسافات بينها متساوية تماما. ولكن المقصود هنا هو المسافة بين الأشخاص. وقد تم تقسيمها إلى أربعة أقسام:

١- المسافة الحميمية: هي المسافة التي تبدأ من الالتصاق الجسدي إلى مسافة (35) سم. وهي المسافة التي تدل على علاقة حميمية بين الأفراد: الطفل والوالدين، الزوجين... ولكن من الممكن أن يدخل بعض الأفراد في هذه المسافة دون أن تكون لهم تلك الحميمية، مثل: طبيب الأسنان، الكوافير،...

٢- المسافة الشخصية: هي المسافة التي تبدأ من (35) سم، إلى (متر) وربع تقريبا). وهذه المسافة هي التي يدخل ضمنها الأصدقاء المقربين منا. وفي الغالب، عندما نريد أن يعرف الشخص الآخر أنه قد أصبح

من الأصدقاء المقربين، فإننا نسمح له بدخول هذه المسافة، أي إنه قد انتقل من مرحلة إلى مرحلة أخرى.

٣- المسافة الاجتماعية: هي المسافة التي تبدأ من (متر وربع) إلى (3) أمتار. وهي في العادة المسافة التي تكون بين البائع والعميل، أو بين الموظف والمراجع، أو بين الأشخاص الذين لا يعرفون بعضهم البعض، أو أن معرفتهم ببعضهم سطحية. وفي الغالب، هذه المسافة في حد ذاتها تفرض على الطرفين بعض الموضوعات التي يتم مناقشتها، وهي موضوعات عامة: حالة الطقس، الازدحام المروري... أي إنه ليس هناك موضوعات خاصة تحمل طابع الخصوصية بأي شكل من الأشكال.

٤- المسافة العامة: هي المسافة التي تبدأ من (3) أمتار فأكثر. وهي في الغالب مسافة الشخصيات العامة والمسؤولين والمدراء. وهي بالتأكيد تحدد الفروقات الاجتماعية والطبقات الرسمية للأفراد.

ومن المهم الإشارة إلى أن تداخل هذه المسافات قد يضر كثيرا بالعملية الاتصالية كلها. على سبيل المثال: عندما يدخل الطالب أو الموظف على معالي مدير الجامعة، من المهم جدا أن يقدم للمدير احترامه الكامل عن طريق إعطائه المسافة العامة التي تم الإشارة إليها. أي إن على الموظف أن يجلس في المقعد البعيد عن مكتب المدير بما لا يقل عن (3) أمتار. وعلى الطالبة أن تجلس على المقعد البعيد عن مكتب العميدة بما لا يقل عن هذه المسافة. ففي هذه الحالة، كأن الطالبة تقول للعميدة: (أنا أعرف الفرق الرسمي بيننا.. وأنا أقدم لك كامل الاحترام الذي يجب أن تحسني عليه). وفي النهاية، فإن مجرد إعطاء العميدة هذه المسافة، قد يدفع بها إلى مراعاة ظروف الطالبة، أو على الأقل إعطاءها وقتاً أطول للقاء وفرصة أكبر للكلام.

• اللمس: يمكن للمس أن ينقل العديد من الرسائل الهامة للآخرين، تتدرج من الحميمية إلى العنيفة، توضحها أنواع اللمس الاتصالي

التالية:

- اللمسة التخصصية: الفحص الطبي، المساج، فني الأشعة..
- اللمسة الاجتماعية: المصافحة.
- لمسة الصداقة: الربت على الكتف، الذراعين..
- لمسة الحب: الوجه، الرأس، الحضن..

وكما تم الحديث عن تداخل المسافات مع بعضها البعض وكيف يمكن أن تؤدي إلى نتائج عكسية، كذلك، فإن تداخل اللمسات مع بعضها البعض قد يؤدي إلى نتائج عكسية. ولهذا، يجب أن يتم معرفة العلاقة مع الشخص الآخر وتحت أي مفهوم هي، وبالتالي تحديد اللمسات المناسبة لذلك.

هناك عدة حقائق تحدد نوع اللمسة:

- أي جزئية قامت باللمس ؟
- أي جزئية تم لمسها ؟
- مدة اللمسة ؟
- كمية الضغط المستخدم ؟
- كيف انتهت اللمسة ؟
- هل كانت في وجود آخرين أم لا ؟
- الحالة التي تمت فيها.
- العلاقة بين الشخصين.

جاذبية البدن: من المهم بعد كل أنواع الاتصال السابقة الإشارة إلى أن هناك جاذبية خاصة بالبدن. وهذه لها تأثير السحر على الآخرين. والجميل في هذه الجاذبية أنها ليست في خلقه الإنسان، ولكن يمكن صناعتها عن طريق:

- لغة الجسد.
- الإيماءات.
- حركات الوجه والعينين.

- الكلمات.
- طريقة اللبس.

فكل هذه الأنواع من الاتصال غير الكلامي لو اجتمعت سويا مع الكلمات بشكل صحيح ومنسق، فإنها ستعطي الكثير من التأثير على الطرف الآخر، ابتداء من العلاقات الاجتماعية وانتهاء بالعلاقات الرسمية، بما في ذلك المقابلات الشخصية. ففي الغالب، يُنظر إلى الأشخاص ذوي الجاذبية العالية على أنهم: مرهفو الحس، لطفاء، أقوياء، اجتماعيون، ومثيرون للاهتمام. وعلى الرغم من أن معظم الأفراد يدعون أن الشكل ليس هو المقياس الحقيقي لتقييم الآخرين، إلا أنهم يفضلون الأشخاص الجذابين للتعامل معهم.

• (الصوت) شبه اللغة والصمت: الصوت في حد ذاته يعتبر نوعا من أنواع الاتصال غير الكلامي. ويستخدم علماء الاجتماع مصطلح (شبه اللغة) لشرح الألفاظ غير الكلامية.

وهناك أيضا طرق أخرى لاتصال الصوت من خلال: نغمته، سرعته، مستواه، عدد وطول السكتات، معوقات الطلاقة (همم، آه، آآ)، كل هذه العوامل يمكنها أن تقوي أو تضعف من تأثير الرسائل التي تنقلها الكلمات.

ويعتبر التهكم أو السخرية أوضح مثال على أن نغمة الصوت والتركييز على بعض الكلمات بالصوت يمكن أن تغير من معنى الجملة كليا إلى عكس المعنى الذي تعنيه الكلمات.

تأثير إشارات شبه اللغة قوي للغاية. في الحقيقة، الأبحاث تظهر أن المستمعين يهتمون بشبه اللغة أكثر من اهتمامهم بالكلمات عندما يطلب منهم الحكم على المتحدث: هل هو منطقي أم لا، هل هو واثق من نفسه أم لا.. وهكذا. وفضلا عن ذلك، فإن شبه اللغة قد تناقض

الكلمات المنطوقة، فالمستمع يحكم على نية المتحدث من خلال شبه اللغة وليس من خلال الكلمات نفسها. (تمرين ١٢).

• الروائح: تعتبر الروائح من المصادر الأساسية للرسائل غير الكلامية في بعض المواقف. فهي تعطي انطباعاً عن ذوق الشخص، وطبيعة عمله، ومستواه الصحي والوقائي.. كما أن الروائح تلعب دوراً أساسياً في تكوين مزاج الفرد. على سبيل المثال: رائحة الخبز الطازج، تعيدنا إلى مراحل الطفولة، عندما كانت الأم أو الجدة تخبز الفطائر والمعجنات المختلفة وتقدمها للأطفال في المنزل. كما أن بعض الروائح، مثل: الفراولة، الفانيليا، القهوة. لها تأثيرات إيجابية على مناطق معينة من المخ تضع الأفراد في مزاج معتدل. من ناحية أخرى، فإن الروائح الكريهة، مثل: رائحة البصل التي تفوح من الفم، أو رائحة العرق التي تفوح من الجسد غير النظيف، كلها من الروائح التي تؤثر سلباً على علاقة الشخص بالآخرين المحيطين حوله. فرائحة الجسد بشكل عام ليست محببة للآخرين، وهي مثيرة للاشمئزاز. ولهذا يقول ديننا الحنيف: (النظافة من الإيمان). فالمعنى المقصود هو أن يكون المؤمن نظيفاً في جسده فلا تفوح منه رائحة كريهة.

• الوقت: الوقت هو القناة التي تمر عبرها كل القنوات الاتصالية سواء الكلامية أو غير الكلامية. فنحن مشيئة أم بطيئاً عن طريق الوقت الذي يقطعه بين خطوة وأخرى، ونستطيع أن نعرف ما إذا كان متحدثنا سريعاً أم بطيئاً عن طريق الوقت الذي يأخذه في الكلام... وهكذا.. فكل أنواع الاتصال تمر من خلال الوقت. ولكن من ناحية أخرى، فإن الوقت له مفهوم آخر،

ويمكن أن يتضح لنا ذلك المفهوم عن طريق معرفة أنواع الوقت:

- الساعة البيولوجية: وهي الساعة الموجودة في داخل كل فرد منا، التي تحدد الليل والنهار، وأوقات النوم وأوقات الصحو، وبقية المهام البيولوجية الأخرى.
- الساعة الوظيفية: ينظر إلى هذه الساعة على أنها انعكاس للساعة البيولوجية، فهي الساعة المعنية بتوزيع الوقت. لذلك نجد أن الأشخاص الذين لا يعرفون كيف يوزعون أوقاتهم بشكل صحيح، قد تتداخل أوقات عملهم مع أوقات نومهم، مثل الطالب الذي لا يعرف كيف يوزع وقته بشكل صحيح فيضطره ذلك إلى السهر طوال الليل للمذاكرة أو المراجعة أو كتابة بحث.
- الساعة الإدراكية: هذه الساعة هي التي تعبر عن إحساس الفرد بالوقت حسب اللحظة والمزاج. على سبيل المثال: لو تم سؤال كل طالب أو طالبة في الفصل حالياً: (كم مضى من وقت المحاضرة؟)، فسنجد أن تحديد الوقت سيختلف من طالب إلى آخر حسب استمتاعه بالمحاضرة من عدمه. فالطالب المستمتع بالمحاضرة، سيعطي وقتاً قصيراً، والطالب الذي بدأ يتمل من المحاضرة سيعطي وقتاً طويلاً. وهذا الإحساس بالوقت هو التفسير الواقعي للساعة الإدراكية.
- الساعة الموضوعية: المقصود بالساعة الموضوعية هنا هو مقياس الوقت، أي الساعات التي نلبسها أو التي نعلقها على الجدران. فبغض النظر عن مدى اختلاف إحساسنا بالوقت، فإن مقياس الوقت واحد لا يتغير. بمعنى آخر، أن الساعة التي مرت على كل واحد فينا، هي نفس المدة الزمنية التي عشناها جميعاً،

رغم أنها كانت طويلة على البعض وقصيرة على البعض الآخر، وهي في نهاية الأمر ساعة واحدة بحساب الزمن.

• الساعة المفاهيمية: المقصود هنا هو مفهوم كل فرد فينا عن الوقت بشكل عام. فالبعض ينظر على الوقت على أنه غير مهم، والبعض الآخر ينظر إليه على أنه ثروة وطنية يجب المحافظة عليها. وفي الغالب، يبنى هذا المفهوم مع الفرد من مراحلته الأولى، ومحاولة تغيير هذا المفهوم قد تحتاج إلى الكثير من الوقت. علما بأن ذلك لا يمنع من أن يلتزم الأشخاص بمواعيدهم وبتقسيم جدولهم اليومي.

• الساعة النفسية: هي الساعة التي يحتاجها الفرد للتفكير، والخلو إلى نفسه، ومحاولة حل مشاكله الداخلية، أو المشاعر التي تنتابه بين وقت وآخر. على سبيل المثال: كل واحد منا معرض لأن يغضب بين وقت وآخر، وهو يحتاج إلى وقت معين حتى يهدأ من غضبه، هذا الوقت هو الساعة النفسية التي تختلف من شخص لآخر. فبعض الأشخاص قد يحتاجون إلى وقت طويل حتى يصلوا إلى مرحلة الهدوء، والبعض الآخر قد يهدأ في وقت قصير.

• الساعة الاجتماعية: هذه الساعة هي التي يتفق عليها المجتمع بشكل عام. على سبيل المثال، الاتصال الهاتفي بالآخرين في وقت متأخر من الليل ليس مقبولا في المجتمع. كما أن الاتصال في ساعات مبكرة أيضا ليس مقبولا، فهذا عُرف اجتماعي وضعه أفراد المجتمع ذاتهم. وهو يختلف من مجتمع إلى آخر، ومن منطقة إلى أخرى..

• الساعة الثقافية: هذه الساعة هي امتداد للساعة الاجتماعية، إلا أنها منحصرة في مجموعة معينة من الأفراد قد يكونوا أقرباء أو أصدقاء أو زملاء عمل، أي أنهم يتفقون مع بعضهم البعض على أنه من الممكن أن يتصل أي فرد منهم بالآخر في أي وقت خلال الأربع والعشرين ساعة دون أن يكون هناك أي مضايقة أو استياء.

من المهم أن نتذكر أن تداخل هذه الأوقات مع بعضها البعض قد يسبب إزعاجا للآخرين، وقد يؤثر سلبا على العملية الاتصالية بأكملها. ولهذا، يجب أن نكون حذرين في معرفة الأوقات والساعات ومفهومها لدى كل الأطراف.

خاتمة

بهذا نكون قد وضعنا أسس الاتصال غير اللفظي في مهارات الاتصال،
وستصبح لدينا القدرة على ابتكار مهارات جديدة حسب المواقف الاتصالية
القادمة التي سنواجهها في حياتنا اليومية، بناء على معرفتنا بأنواع الاتصال غير
اللفظي التي تؤثر على كل علاقاتنا وقنواتنا الاتصالية مع الآخرين.
فنحن الآن على ثقة من أننا مستعدون للتعامل الأمثل مع كل الشخصيات التي
سنلتقي بها..

ونحن من سيحدد طبيعة تواصلنا وطبيعة تأثيرنا في الآخرين عن طريق الاتصال
غير اللفظي.

المراجع الإنجليزية

- Goss, B. (2004). The Psychology of Human Communication.
- Knapp, M. & Hall, J. (2005). Nonverbal Communication in Human Interaction.
- Stewart, L. & Ruben, B. (2005). Communication and Human Behavior.
- Shames, G. & Anderson, N. (2005). Human Communication Disorder: An Introduction.