

التواصل غير اللفظي: المهارات والأثر

Nonverbal Communication: Skills and Impact

أحمد نقي *

جامعة الجيلالي بونعامة - خميس مليانة - (الجزائر)، ahmed_1966@hotmail.fr

تاريخ الإرسال 2021/10/21 تاريخ القبول 2022/10/18 تاريخ النشر 2023/06/10

الملخص:

تعتبر الحركات الجسدية أو ما يسمى باللغة غير المنطوقة أو اللغة الصامتة من إحدى أنماط التواصل بين الناس المهيمنة على التواصل الإنساني، ووسيلة مساندة للتعبير الشفوي المنطوق لوصف المعنى وتوضيحه ونقله، لذلك أخذت حيزا كبيرا في الدراسات العربية والغربية بوصفها ظاهرة لغوية مهمة ومؤثرة. وبدا اليوم أكثر من أي وقت مضى الاهتمام بهذا الجانب كاهتمامنا بانتقاء الألفاظ وتركيب الجمل في لغة غير منطوقة اتخذت أشكالا كثيرة كالتعبير الجسدي والتعبير اللمسي والتعبير الصوتي والتعبير الصمتي. الكلمات المفتاحية: اللغة، التواصل، الحركات الجسدية، مؤثر.

Abstract:

Physical movements or the so-called non-verbal language or silent language are considered one of the modes of communication between people that dominate human communication, and a means of supporting oral expression to describe, clarify and convey the meaning. Therefore, it took a large space in Arabic and Western studies as an important and influential linguistic phenomenon. Today, more than ever, interest in this aspect appears as our interest in the selection of words and the structure of sentences in an unspoken language that has taken many forms such as physical expression, tactile expression, vocal expression and silent expression.

Keywords: language, communication, physical movements, influence

1. مقدمة:

يعتبر الاتصال غير اللفظي أو ما يسمى بلغة الجسد من أقدم طرق الاتصال التي عرفها الإنسان، وهو أمر لا يمكن تحاشيه أو التهرب منه، فعندما يكف الإنسان عن الكلام فإنه لا يستطيع أن يكف عن الحركة وعن التعبير عن ذاته بوسائل أخرى. والاتصال غير اللفظي دائما يكمل أو يعزز أو يفسر الاتصال اللفظي.

إذا كان للتعبير الشفوي أهمية كبيرة في الحياة الإنسانية فهو يسيطر على التواصل اليومي للإنسان إلا أن تأثيره لا يتحقق إلا بوجود وسائل تعبيرية أخرى مساندة له منها تعبيرات الجسد، ووضعية نوع نبرة الصوت ودرجته،

* المؤلف المرسل

الألوان. والملابس.... لذا علينا أن نهتم بهذا الجانب المصاحب للتعبير الشفوي كاهتمامنا باختيار الألفاظ وصياغة العبارات.

تظهر مختلف البحوث النظرية والتطبيقية أن لغة الجسد هي الجزء الأهم من أي رسالة تنتقل إلى المتلقي، وأن الرسالة غير اللفظية المنقولة هي غنية ومعقدة في طبيعتها، وتحتوي على تعابير وملامح الوجه، وحركات الجسم، وملابس الشخص المرسل، ونظراته، وغضبه وانفعالاته... وما شابه ذلك.

2 . مفهوم التواصل:

1.2 لغة: وصل: وصلت الشيء وصلا وصلة، والوصل ضد الهجران. ووصل الشيء بالشيء يصله وصلا وصلة وصلة. واتصل الشيء بالشيء: لم ينقطع. ووصل الشيء إلى الشيء وصولا وتوصل إليه: انتهى إليه وبلغه. والوصل: ضد الهجران، والتواصل: ضد التصارم.¹ أي التواصل والترابط الوثيق، والتواصل من الفعل تواصل يتواصل إذ نقول تواصل المعلم، ويفيد ذلك المشاركة لأن الفاعل أكثر من فرد واحد. وهو عملية تبادل الأفكار والمعلومات من أجل إيجاد فهم مشترك، معناه هو إقامة علاقة مع الشخص الآخر.

2.2 اصطلاحا:

الاتصال هو الوسيلة التي يتم من خلالها تبادل ونقل المعلومات والأفكار بين الأشخاص لإيصال رسالة ما قصد التعبير عن الاحتياجات الحياتية والانفعالات والعواطف.

هو عملية إرسال واستقبال للمعلومات وللأفكار وللآراء (رسالة) بين طرفين (مرسل ومستقبل).² وعرفه آخر بأنه "عملية نقل الأفكار والتجارب، وتبادل المعارف والمشاعر بين الذوات والأفراد والجماعات" ويتضح من هذا التعريف أن الهدف الرئيس من التواصل نقل المعلومات³. بواسطة أدوات مخصصة لذلك تعين على نقل المعنى وتوضح المقصود.

3 . مفهوم الاتصال غير اللفظي

الاتصال غير اللفظي أو غير الكلامي أو غير الملفوظ، أو الصامت كلها أسماء تطلق على عملية التواصل التي تتم بطرق أخرى غير النطق، فهو العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والمعاني بين الأفراد بدون كلمات. وباستعمال وسائل تعبيرية أخرى وقد ذهب "مهدي أسعد عرار" إلا أن للمعنى روافد ومجاري تغذيه، منها ما هو صامت، ويعني به الكلام المنطوق ومنها ما هو صامت ويعني به اللغة الصامتة (الإشارات والإيماءات).... وقد اختلف في درجة تأثير هذه اللغة الصامتة الرامزة إلا أن معظم الباحثين توصلوا إلى ارتفاع نسبة تأثيرها مقارنة باللغة المنطوقة فقد قسم بعض الباحثين "التأثير الكلي للرسالة إلى حوالي 7% ناطق كلمات فقط، و38% صوتي أي متعلقًا بنغمة الصوت، ارتفاعه وانخفاضه، وأصوات أخرى، و55% صامت، وقد توصلوا إلى نتائج هامة تتعلق بمقدار الاتصال الصامت الذي يجري بين الناس، وقد تبين بأن الشخص العادي يتحدث فعليا من 10 إلى 11 دقيقة في اليوم، وأن الجملة العادية تحتاج إلى 25 ثانية. كما تبين أن الجزء الكلامي من محادثة وجاهية يساوي

أقل من 35%، وأن أكثر من 65% من الاتصال يتم بدون كلام.⁴ وذهب " إدوارد هال " أبعد من ذلك حينما اعتبر السلوك الصامت هو الأصل في حياة الإنسان ما دام يشكل نسبة 90 في المائة في عالم التواصل⁵، وتعتبر عملية الاتصال غير اللفظي وسيلة التواصل الوحيدة التي تستعمل فيها الحواس الخمس كلها سواء بطريقة جماعية أو فردية.

4. الاتصال غير اللفظي عند العرب:

إن الاهتمام بالإشارة والحركة ضارب بجذوره في القدم إذ يعود إلى قدماء المصريين والرومان، ويدل على ذلك التماثيل والمعابد التي بنيت بواسطة هذه الحضارات، وأولى قبلهم الإغريق اهتماما بالغ الأهمية للحركة إلى الحد الذي جعل بعضهم يقول: "لا وجود إلا للحركة أما ما عدا ذلك فهو عرض زائل وقد اعتبر هؤلاء الفلاسفة أن الكون تشكل خلقا عبر حركة مستمرة أو عبر سلسلة من التحولات (الحركات) الجارية التي مرت بها المادة سواء كانت هذه المادة هي الماء أو النار أو الهواء أو المطلق، ومن ثم فقد كانت الحركة بالنسبة لهم هي التعبير الحقيقي عن استمرار الحياة من خلال الصراع."⁶

ويعتبر الصينيون القدماء أكثر من تميز بدراساتهم الدقيقة والوافية لتعابير الوجه الإنساني، وهم يطلقون على هذا العلم (السيانغ ميان).⁷

5. الاتصال غير اللفظي عند العرب:

ساهم العرب في هذا الاتصال غير اللفظي من خلال ما أطلق عليه بعلم الفراسة وعلم الطباع، وهو علم دخيل عليهم متأثرين به من خلال دراسات اليونانيين. كما "أدرك الجاحظ أن الإشارة تكون لغة شبيهة بلغة الكلام، وأن لها نظامها الخاص الذي يشكل مواضع اجتماعية تجعلها. في مستواها الثاني الذي هو الانفصال عن الكلام. لغة قائمة بذاتها، مستقلة استقلالاً تاماً عما يسمى لدى علماء اللغة المعاصرين. " اللغة الطبيعية"، تستطيع أن تحل محلها في حالات كثيرة كالتباعد بين المتخاطبين، أو في حالة فقدان الفرد الإنساني القدرة على الكلام كما هو الشأن بالنسبة للأخرس مثلاً.⁸ وفي العصر الحديث وبعد الحرب العالمية الثانية بدأت الدراسات العلمية للاتصال غير اللفظي.

لو عرجنا على القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة لوجدنا آيات كثيرة وأحاديث جمة تشير إلى الاتصال غير اللفظي أو غير المنطوق، وذلك من خلال توظيفه في عدة قضايا نذكر منها حزن يعقوب على النبي يوسف . عليهما السلام . ونتيجة هذا الحزن فقد ابيضت عيناه، وأصبح واضحاً على وجهه الحزن، فقال الله . تعالى . : ﴿

وَتَوَلَّى عَنْهُمْ وَقَالَ يَا أَسْفَىٰ عَلَىٰ يُوسُفَٰ وَأَبْيَضَّتْ عَيْنَاهُ مِنَ الْحُزْنِ فَهُوَ كَظِيمٌ ﴿٩﴾

وقد ورد في القرآن الكريم ما يدل على الدهشة والعجب ونذكر في ذلك قصة "النمرود البابلي" عندما حاج النبي إبراهيم . عليه الصلاة والسلام . ووقف عاجزاً عن الإتيان بالحجة والدليل على ما طلبه منه النبي إبراهيم . عليه السلام . قال الله جل جلاله: ﴿أَلَمْ تَرَ إِلَى الَّذِي حَاجَّ إِبْرَاهِيمَ فِي رَبِّهِ أَنْ آتَاهُ اللَّهُ الْمُلْكَ إِذْ قَالَ إِبْرَاهِيمُ رَبِّي

الَّذِي يُحْيِي وَيُمِيتُ قَالَ أَنَا أُحْيِي وَأُمِيتُ قَالَ إِبْرَاهِيمُ فَإِنَّ اللَّهَ يَأْتِي بِالشَّمْسِ مِنَ الْمَشْرِقِ فَأْتِ بِهَا مِنَ الْمَغْرِبِ فَبُهِتَ الَّذِي كَفَرَ وَاللَّهُ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الظَّالِمِينَ¹⁰

كان الرسول . صلى الله عليه وسلم . ناصحا وموجها ومريبا ووظف عدة طرق مهمة وفعالة لتعليم أصحابه الإسلام مراعيًا ظروف كل واحد منهم ومن بين هذه الطرق الإشارة، لهذا كان يكثر من استخدام الاتصال غير اللفظي، وذلك لعلمه بأهميته وقدرته على توصيل ما يريد إلى أصحابه وأمته، وكان الصحابة . رضوان الله عليهم . يفهمون هذه الرسائل، ويدركون معناها، دل على ذلك الأحاديث التي صحت عن الرسول . صلى الله عليه وسلم . ومنها ما رواه أبو هريرة قال: "قال رسول الله . صلى الله عليه وسلم . إن الله لا ينظر إلى أجسادكم، ولا إلى صوركم، ولكن ينظر إلى قلوبكم، وأشار بأصابعه إلى صدره"¹¹ وإشارة الصدر تحيل إلى محل التقوى. كما كان يقوم بتشبيك أصابعه، فقد روي عن أبي موسى . رضي الله عنه . عن النبي صلى الله عليه وسلم قال: " المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضا وشبك بين أصابعه."¹²

6 . عناصر الاتصال :

- 1 . المرسل: وهو منشئ الرسالة، وقد يكون شخصا يتكلم، أو يكتب، أو يستخدم أجزاء جسمه في عملية الاتصال.
- 2 . الرسالة: وهي أساس عملية الاتصال، وقد تكون منطوقة أو مكتوبة أو مطبوعة أو صوتا أو إشارة، أو إيماءة، أو حركة وغيرها...
- 3 . الوسيلة أو القناة: وهي الأداة التي تنقل الرسالة الاتصالية من المرسل إلى المستقبل، فقد تكون: سمعية أو بصرية أو سمعية وبصرية، وقد تكون حواس الإنسان. ويمكن تقسيم الوسائل أو القنوات إلى ثلاثة أنواع:
 - . الاتصال الشخصي: ويتم بين الأفراد من خلال المواجهة.
 - . الاتصال الوسيط: ويتم عبر وسيط مثل: الهاتف والفاكس والإنترنت.
 - . الاتصال الجماهيري: وهو توصيل الرسالة إلى جمهور كبير ومتنوع عبر الإذاعة أو التلفزيون أو الصحافة أو الكتاب.¹³
- 4 . المستقبل: وهو هدف عملية الاتصال فقد يكون رجلا أو امرأة أو طفلا أو جمهورا، وينبغي على المرسل أن يعرف خصائص المستقبل وطبيعته.
- 5 . الاستجابة: وهي التغذية الراجعة أو ردة الفعل، وهي التعبير عن مدى قبول الرسالة أو رفضها. وقد تكون الاستجابة سريعة أو بطيئة أو إيجابية أو سلبية.
- 6 . البيئة: وهي المحيط الذي يتم فيه إجراء عملية الاتصال وتساعد على فهم عملية الاتصال، وتحديد أسلوب الاتصال ووسائله، وحجمه ونوعه.¹⁴

7. استخدامات التواصل غير اللفظي:

استخدامات هذا النوع من التواصل تبقى عديدة ومتنوعة، باعتبار أنه مهيمن على عملية التواصل الإنساني، فهو يستعمل في عدة مجالات مختلفة كالفن والسياسة والخطابة والدين والتعليم والتحقيقات القضائية وغيرها. أما في الحياة الخاصة فيتم اتخاذه كوسيلة تواصل أساسية بالنسبة للصم والبكم، وكوسيلة ثانوية بدور أساسي في التواصل مع الذات والغير وتطوير الصداقات ودراسات العلاقات الزوجية والتواصل الأولي مع الغرباء وغيرهم.

8. مهارات الاتصال غير اللفظي:

يعتبر الاتصال غير اللفظي من الوسائل المهمة لتوصيل الرسالة إلى الآخرين من خلال التعبير عنها بسلوك معين غير منطوق أي: غير كلامي، وتعتبر لغة الجسد والحركات الجسدية بصفة عامة من أهم أركان التواصل غير اللفظي، فبعض التحركات والذبذبات التي يقوم بها الجسم سواء إراديا أو بدون ذلك، تعتبر وسيلة مهمة لإرسال عدة إشارات ورموز ومعلومات للطرف المتلقي نذكر منها بعض التفاصيل وإن يصعب ذكر التفاصيل جميعها لكثرتها وتنوعها بحسب شخصية الفرد ومن أهمها: تعابير الوجه، والإيماءات، والإشارات، وحركات العيون، وحركات الأيدي، والأرجل، والهيئة، والمسافة، والمظهر، والصوت، والدلالات الزمنية، والمكانية وغيرها.

1.8 . الوجه:

الوجه أهم منطقة في جسد الإنسان على الإطلاق من خلالها يتم التواصل مع الغير إذ هو العاكس الأول لما يجول في الخاطر من مشاعر، ولما يدور في الذهن من أفكار، وله دور كبير في التواصل مع الآخرين، وهو من أسرع الوسائل التي تنقل المعاني من المرسل إلى المستقبل وبالعكس، لذلك وجب علينا التحكم في ملامح وجوهنا وتقاسيمها حتى نضمن وصول الرسائل التي نرغب فيها أو العكس لأن المتلقي أول ما ينظر إلى وجوهنا عندما نتكلم، كما أن بالوجه العديد من الأعضاء التي يمكن أن يكون لها تأثير على الاتصال. وزبدة القول في ذلك كله أن الوجه . كما هو مقرر في علم الفراسة . أكمل الأعضاء لظهور الآثار النفسية فيه بوجه أتم، لأن الأحوال الظاهرة في الوجه قوية الدلالة على الأخلاق الباطنة كالحجل والخوف والغضب والفرح والكآبة، فإن لكل واحد منا لونا مخصوصا يظهر في الوجه دون البدن.¹⁵

وللوجه نوعان من التغيرات: إما فطرية، مثل: الابتسامة، والحزن، والغضب، وغيرها. وإما مكتسبة، مثل: الغمز بالعين، وإشارة القبلة، وغيرها.¹⁶

2.8 . العيون:

العين لغة حساسة جدا ولا يلتفت لها إلا من كانت له دراية أو معلومات بشأن محتواها ومعناها كلغة تواصل، فهي تعطي إشارات تكون واضحة في حالات الحجل . ولها دور بليغ وأساسي في تكوين العلاقات الإنسانية. التعبيرات باستخدام حركات العين تشمل جمع سلوكيات العين، كإطالة النظر، وتحاشيه، وحركة الرموش، والدموع، وتغيرات بؤبؤ العين. وتعتبر العيون من أكثر أعضاء الجسم التي يستخدمها الأفراد لإرسال إشارات غير

لفظية، للتعبير عن طبيعة الموقف، أو نوع العلاقة التي تربط بينهم. وهي من الأدق والأجدى من بين وسائل الاتصال الكثيرة، التي يتمتع بها الإنسان لإظهار ما يعتمل في قرارة نفسه.¹⁷ وقد ذكر القرآن الكريم لغة العيون في آيات تصف مواقف ودلالات معينة قال . الله تعالى . ﴿ إِذَا مَرُّوا بِهِمْ يَتَغَامِرُونَ ﴾¹⁸ كما ذكرت في الشعر العربي ونذكر ما قالته الخنساء في رثاء أخيها صخر:¹⁹

ياعيني ما لك لا تبكين تسكابا إذ راب دهر وكان الدهر ربابا

وقالت:²⁰

أعيني جودا ولا تجمدا ألا تبكيان لصخر النداء

ويرى "ديفيد بيرس" أن مقدار الراحة والانزعاج عند التعامل مع الآخرين قد يكون مرده الاتصال العيني بين الأشخاص، وهذا يعتمد في جزء منه على حجم العين والفترة الزمنية للنظرة، معتمدة على العامل النفسي، " فإذا كان الشخص يجبك فسينظر إليك كثيرا، أما إذا كان يجبك كثيرا فسينظر إليك أكثر من ثلاث نظرات في الثانية الواحدة."²¹ ويحدث العكس ويزداد رفض المستقبل لرسالة المرسل إذا نظر بعيدا أو في اتجاه آخر.

يلعب الاتصال بالعين دورا هاما في إقامة العلاقات بين الناس، ففي ميدان التربية والتعليم يحدث أن يركز بعض المدرسين اتصاهم بالعين على مجموعة قليلة من الطلاب، وهذا يؤثر بدرجة كبيرة على شعور المجموعة التي لا يعيرها المدرس الاهتمام عن طريق العين، وقد يؤدي ذلك إلى شعور بعض الطلاب بالانتماء للفصل، بينما يشعر البعض الآخر بالانفصال عنه، أو يعتبرون أنفسهم أقل إثارة للاهتمام، أو حتى فاشلين، وقد ذهب البعض من المهتمين بالاتصال الصامت، إلى ملاحظة قدرة الاتصال بالعين على التأثير في العلاقات بين الأفراد، فإذا كان الشخص (أ) يريد السيطرة على (ب)، فإنه يحملق فيه بشكل ملائم، وقد يقبل (ب) هذا الأمر بحركة تعبر عن الخضوع، أو بالنظر بعيدا، أو قد يتحدى ذلك الشخص ويحملق في (أ) حتى يدفعه إلى النظر بعيدا، ويرى البعض أن العلاقة بين تسلسل الخضوع لنظرة العين والمعيار المستقل للسيطرة هي علاقة عكسية تماما، وبناء على ذلك فإن من ينظر بعيدا أولا هو الأكثر سيطرة، ويرى البعض الآخر أن من يقطع الاتصال بالعين يمكن أن يكون في مكانة عالية، ما لم يعد النظر مرة أخرى، وقد توصل البعض الآخر إلى أن الحركة البطيئة التي يبديها الشخص ترفع من مكانته.²²

" العيون وجوه القلوب وأبوابها التي تبدو منها أحوال النفس وأسرارها وذلك لاتصالها بمواضع القلب ... و قد ذهب "هيس" في كتابه "العين الفاضحة" إلى أن العين من أدق الوسائل وأفضلها من بين وسائل الاتصال الكثيرة..."²³

3.8 . حركة الجسم وهيأته :

حركة الجسم وتشمل حركة اليدين والكف والكتف والوضع الذي يتخذه الجسم، وقد تكون الإشارات توكيدا للاتصال اللفظي أو موضحة له أو مساعدة للمتلقى في مضمون الرسالة، وبينت بعض الأبحاث العلمية أن

للبيدين اتصالاً بالجسم، لذا فإن الإشارات والوضعية التي يقوم بها الأفراد أثناء الاتصال من خلال اليدين تزودنا بتفاصيل جوهرية ودقيقة عن الحالة النفسية الانفعالية، لذلك فإن الفرد يستخدم هذه الإشارات والحركات إما لتأكيد صحة ما يقال، أو لإثارة الشك، أو لإخفاء شعور باطني لا يرغب أن يبوح به جهراً.²⁴

4.8 حركة الرأس:

للرأس حركات عديدة تحمل كل واحدة منها دلالة معينة، وقد اتفق الناس على مجموعة من المعاني أهمها:
 . الرأس المنخفض: يعني الخجل والخوف والاستسلام والضعف.
 الرأس المرفوع: يعني الكبر والتعالي والعداء والإباء.
 . هز الرأس من الأعلى وإلى الأسفل: يعني الرضى والقبول، وأما تحريكه من اليمين إلى الشمال فيعني الرفض والتضايق.

5.8 حركة اليدين:

اليدين من الأعضاء المهمة في عملية التواصل اللغوي المنطوق فلا نتصور متحدثاً يسترسل في الكلام دون أن يستعمل يديه (الأصابع، الكفان، الذرعان) لأن اليد امتداد للدماغ، وهي الجزء الوحيد في الجسم البشري الذي هو دوماً تحت العينين، لذلك على المتكلم أن يراعي حركة يديه ويجعلها ملائمة لأفكاره ومقاصده ولا يتكلف في استعمالها ومن هذه الدلالات:
 . فرك الكفين: يعني الفرح أو الشعور بالبرد.
 . تقليب الكفين مفتوحين: يعني الندم.
 . استعمال الكف: لقول قف أو حسبك.
 . رفع اليدين إلى أعلى: الدعاء بقول "يا رب".
 . عض الأصابع: يعني الندم.
 . وضع السبابة عمودية على الفم: تعني أصمت.
 . قضم الأظافر: يعني القلق.
 . النقر بالأصابع على ذراع المقعد أو على المكتب يشير إلى العصبية أو عدم الصبر.
 . فرقة الأصابع وتشبيكها لوقت طويل: تعني القلق والاضطراب.
 . وضع اليدين فوق الطاولة مع الانحناء: يعني التعب أو الكسل أو عدم الاهتمام.

6.8 الحاجبان:

رفع الحاجبين دلالة على التعجب والاندعاش والمفاجأة، وإذا رفع الإنسان حاجبا واحداً فإنما يوحي بعدم تصديقه لكلام سمعه ويريد الإعراض عنه، أما إذا قطب جبينه وصاحبه بابتسامة فيدل ذلك على تعجبه من كلام سمعه دون أن يكذب قائله، وأما إذا كرر تحريك حواجبه بصورة مستمرة فيدل على انبهاره مما سمع.

7.8 الفم:

بتوظيف الفم والشففتين فإن الابتسامة من الإشارات المطلوب توظيفها في المعاملات السياسية والاجتماعية والعملية، ويميز بين نوعين من الابتسامة، ابتسامة قصد المجاملة، وأخرى صادقة تعبر عن الشعور بالفرح والسرور، تكون مصحوبة بتجاعيد بجانب العينين، إلى جانب ارتفاع في عضلة الوجنتين وزاويتي الفم بقوة ووسط وضعف حسب درجة الغبطة والسعادة.²⁵ ومن التعبيرات الأخرى للفم والشفاه إلى الداخل مع الضغط عليها هي دلالة الشعور بالتوتر والقلق، والثأؤب وفتح الفم بدرجة كبيرة قد يكون للشعور بالنعاس والملل وقد يكون على الاندهاش عدم تصديق من يسمع، وللسياق دور في تمييز المعنى المتعين من تلكم الحركة.²⁶

8.8 هز الكتف:

يعتبر الكتف إشارة واضحة على العديد من الرسائل وغالبا، فهز الكتفين بحركة بطيئة تعني عدم المعرفة، وبحركة أكثر سرعة تعني الرفض أو الاعتراض .

9.8 المصافحة:

اليد هي العضو المسؤول بالدرجة الأولى عن اللمس، وتعتبر من أهم وسائل لغة الجسد. وإن الأحكام الهامة تتخذ أحيانا بناء على المصافحة، والمصافحة اللائقة تبين ثقة الشخص بذاته، فالضغط على يد من يصافحك، وإطالة مسك يده والمحافظة على التواصل البصري معه، والابتسام في وجهه، كلها لها معان ودلالات كثيرة كالتقبول وضده والتقدير والاهتمام بالطرف الآخر. ونفس الشيء للمصافحة السريعة فلها دلالاتها ومعانيها.

10.8 وضع الجسم:

إن الانطباعات الأولى تتأثر بالوضع الذي يتخذه جسم الإنسان ويوحى بعدة دلالات نذكر منها:
 . حركة الجلوس المسترخي وإسناد الظهر على ظهر الكرسي مع فرد الساقين إلى الأمام توحى بعدم الاكتراث واللامبالاة.

. الوضع العمودي (المنتصب) يدل الثقة والقيادة.

. الجلوس أو الوقوف المنتصب يبرز الثقة.

. المشي الهادئ المتزن عند دخول القاعة أو القسم يبرز الثقة والتمكن.

. الميل إلى المستمع يبرز الاهتمام.

. مكان الجلوس في مؤتمر أو محاضرة أو ندوة يحدد مرتبة الشخص وماذا يتوقع منه.

11.8 المظهر والملابس اللائقة:

عندما يدرك الإنسان بأن مظهره يبدو لائقا فإنه يشعر بالثقة والقبول والرضى على النفس، لأن المظهر يعد أحيانا من خصائص شخصية الفرد، وقد ظهر في الدراسات النفسية تأثير مظهر الشخص على المستقبل، فالمتسول ذو مظهر معين يختلف عن مظهر الغني والمتقف، وكذلك يختلف عن مظهر بائع الخضار والعطور، ومن ثم

يختلف تأثير المظهر بناء على الرسائل التي ينقلها ويقدمها للمستقبل، ويتضمن المظهر عدة عناصر، منها الملابس، وتصفيف الشعر، ووضع البدن وهيئته.

لذلك وجب على الانسان أن يرتدي الملابس التي تعكس الرسالة التي يقصدها وتتماشى مع رسالته اللفظية (الجامعة، الفرح، العزاء، المسجد، المقابلة الرسمية، الرياضة، السباحة...) وخلاصة القول أن الشكل الخارجي للمتحدث وشكل ملبسه وتناسقها وقبول العين لها يسهم نفسيا في تقبل شخصية المتكلم من قبل المستمعين، وهذا معناه أن الهدام والملابس وتسريحة الشعر لا تقل أهمية عن مضمون الخطاب وقوته، والعامل من يقنع العين قبل الأذن.

12.8 الصوت ونبرته:

الصوت رسالة قوية، والتلوين والتنويع في درجته يجعل الكلام حيا مؤثرا في المستمعين، لذلك فهو "ليس خاما وليس نبرة و ليس صراخا، الصوت هو علم و فن له رسائل ينبغي فهمها حتى يؤدي الرسالة المراد منه، ورفع الصوت مع الابتسامة يورث الضحك، ورفع الصوت مع تعبير عن غضب يصاحبه يعني الكثير من رسائل التهديد و التخويف."²⁷ وفي المقابل استخدم الصوت للتعبير عن الرفض والتمرد، والتعبير السلبي عن الغضب، لذلك نرى بعض المتظاهرين يجعلون لواصق على أفواههم أثناء الاحتجاجات والمظاهرات كتعبير عن الرفض والغضب.

9. خاتمة:

من خلال ما تقدم نتوصل إلى أن:

- . التواصل غير المنطوق من العوامل المساعدة على نقل الأفكار والتفاهم والنجاح والتفاعل بين الناس.
- . عناصر التواصل غير اللفظي متعددة وكثيرة لا تتعارض مع التواصل اللفظي حيث تساهم في مساندة اللغة المنطوقة وفي إتمام المعنى وتوضيحه وتقويته وتأكيد.
- . الإشارات الجسدية وغيرها من الإشارات الأخرى وجب إعطاؤها أهمية كبيرة في مجال التربية والتعليم لأنها من أهم الوسائل التعليمية الفعالة لذلك وجب على المعلم الحرص على معرفتها وإتقانها مستعينا بالوسائل العلمية الحديثة المرئية والمسموعة حتى يحقق التواصل بينه وبين التلميذ ليحقق أهدافه والحصول على النتائج المرغوبة.
- . التواصل اللفظي جزء مهم في حياتنا وفي المقابل هو أهم بالنسبة للأطفال الصغار والصم البكم والكثير من الألفاظ والأفكار بدون إشارة تضحى بدون قيمة وأهمية.

الهوامش:

1. ابن منظور: لسان العرب، ج15، دار صادر، ط4، بيروت، 2005، ص: 224-225.
2. أبو النصر مدحت محمد: لغة الجسم، دراسة في نظرية الاتصال الإنساني غير اللفظي، مجموعة النيل العربية، ط1، القاهرة، 2006، ص: 18.
3. حمداوي جميل: التواصل اللساني والسميائي والتربوي، مكتبة المنقف، ط1، 2015، ص: 6.
4. ألن بيز: لغة الجسم، تر: هاني هاوي، المطابع المرطوية، عمان، 1992، ص: 6.
5. إدوارد هول، رقصة الحياة، ترجمة نظمي لوقا، دار الكتاب، القاهرة، 1987، ص: 8.

- 6 . صالح سعد: ميتافيزيقا الحركة، مكتبة الشباب الهيئة العامة لقصر الثقافة، القاهرة، 1995، ص: 24.
- 7 . أبو الحجاج يوسف: كيف تتعرف على شخصية الآخرين من ملامح الوجه، دار الكتاب العربي، ط1، دمشق، 2007، ص: 8.
- 8 . إدريس بلمليح: الرؤية البيانية عند الجاحظ، دار الثقافة، الدار البيضاء، 1984، ص: 125.
- 9 . سورة يوسف، الآية: 84.
- 10 . سورة البقرة، الآية 258.
- 11 . مسلم، أبو الحسي عسكارالدين بن الحجاج، صحيح مسلم، ج2، دار إحياء التراث العربي، بيروت، ص: 1986.
- 12 . البخاري، أبو عبد الله محمد بن إسماعيل، صحيح البخاري ج 2 دار ابن كثير، ط3، بيروت، 1407 هـ، ص: 863، رقم الحديث: 2314.
- 13 . أبو أصعب صالح خليل: العلاقات العامة والاتصال الإنساني، دار الشروق، ط1، عمان، الأردن، 1998، ص: 54.
- 14 . الجنيد خيري زهير: لغة الجسم في القرآن الكريم، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، الأردن، 2002، ص: 8.
- 15 . عرار مهدي أسعد: البيان بلا لسان، دار الكتب العلمية، ط1، لبنان، بيروت، 1972، ص: 46.
- 16 . المرجع نفسه، ص: 46.
- 17 . عرار مهدي أسعد، البيان بلا لسان، مرجع سابق، ص: 159.
- 18 . سورة المطففين، الآية: 30.
- 19 . الخنساء: ديوان الخنساء، شرح: دار المعرفة للطباعة والنشر والتوزيع، ط2، بيروت، لبنان، 2004، ص: 31.
- 20 . المصدر نفسه، ص: 12.
- 21 . بيرس ديفيد: لغة الجسد، المعنى الخفي وراء الحركات والإيماءات والتعبيرات المختلفة لمحدثك، تر: كريم محمد فاتح، الحرية للنشر والتوزيع، القاهرة، ص: 77.
- 22 . كيث جنستون: الارتجال والمسرح، تر: محمد عبد الوهاب خضر، مركز اللغات والترجمة أكاديمية الفنون، القاهرة، 1994، ص: 72.
- 23 . عرار مهدي أسعد، البيان بلا لسان، مرجع سابق، ص: 49.
- 24 . الخوري فؤاد إسحاق: لغة الجسد، دار الساقى، ط1، بيروت، لبنان، 2000، ص: 5.
- 25 . ينظر: شحرور ليلي: تأثير لغة الجسد، مائة فكرة وفكرة تقدمها للشريك، الدار العربية للعلوم ناشرون، بيروت، 2009، ص: 122.
- 26 . أبو النصر مدحت محمد: لغة الجسم، دراسة في نظرية الاتصال الإنساني غير اللفظي، مرجع سابق، ص: 96.
- 27 . نزار نبيل أبو منشار: فن الخطابة ومهارات تطوير الأداء الخطابي. شبكة الألوكة. ص: 25.

قائمة المراجع:

- 1 . إدريس بلمليح: الرؤية البيانية عند الجاحظ، دار الثقافة، الدار البيضاء، 1984.
- 2 . إدوارد هول، رقصة الحياة، ترجمة نظمي لوقا، دار الكتاب ، القاهرة، 1987.
- 3 . أبو أصعب صالح خليل: العلاقات العامة والاتصال الإنساني، دار الشروق، عمان، الأردن، ط1، 1998.
- 4 . ألن بيز: لغة الجسم، تر: هاني هاوي، المطابع المرطزية، عمان، 1992.
- 5 . البخاري، أبو عبد الله محمد بن إسماعيل: الجامع المسند الصحيح، ج2، تح: محمد زهير بن ناصر الناصر، دار طوق النجاة، جدة، ط1، 1422.
- 6 . البخاري: أبو عبد الله محمد بن إسماعيل، صحيح البخاري، دار الفكر، بيروت.
- 7 . البخاري، أبو عبد الله محمد بن إسماعيل، صحيح البخاري ج 2 دار ابن كثير، بيروت، ط3، 1407 هـ.

- 8 . بيرس ديفيد: لغة الجسد، المعنى الخفي وراء الحركات والإيماءات والتعبيرات المختلفة لمحدثك، تر: كريم محمد فاتح، الحرية للنشر والتوزيع، القاهرة.
- 9 . الجنيدى خيرى زهير: لغة الجسم في القرآن الكريم، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، الأردن، 2002.
- 10 . أبو الحجاج يوسف: كيف تتعرف على شخصية الآخرين من ملامح الوجه، دار الكتاب العربي، دمشق، ط1، 2007.
- 11 . حمداوي جميل: التواصل اللساني والسيميائي والتربوي، مكتبة المثقف، ط1، 2015.
- 12 . الخنساء: ديوان الخنساء، شرح: دار المعرفة للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، ط2، 2004.
- 13 . الخوري فؤاد إسحاق: لغة الجسد، دار الساقى، بيروت، لبنان، ط1، 2000.
- 14 . شحرور ليلي: تأثير لغة الجسد، مائة فكرة وفكرة تقدمها للشريك، الدار العربية للعلوم ناشرون، بيروت، 2009.
- 15 . صالح سعد: ميتافيزيقا الحركة، مكتبة الشباب الهيئة العامة لقصر الثقافة، القاهرة، 1995.
- 16 . عرار مهدي أسعد: البيان بلا لسان، دار الكتب العلمية. لبنان، بيروت، ط1، 1972.
- 17 . كيث جنستون: الارتجال والمسرح، تر: محمد عبد الوهاب خضر، مركز اللغات والترجمة أكاديمية الفنون، القاهرة، 1994.
- 18 . ابن منظور: لسان العرب، ج15، دار صادر، بيروت، ط4، 2005.
- 19 . أبو النصر مدحت محمد: لغة الجسم، دراسة في نظرية الاتصال الإنساني غير اللفظي، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ط1، 2006.

مواقع الأنترنت:

- 1 . نزار نبيل أبو منشار: فن الخطابة ومهارات تطوير الأداء الخطابي. شبكة الألوكة.