

## الإشارات التعبيرية غير الشفوية و أثرها على عملية التواصل

الملخص:

إن للتعبير الشفوي أهمية كبيرة في الحياة الإنسانية، فهو يسيطر على التواصل اليومي، إلا أن تأثيره لا يتحقق إلا بوجود وسائل تعبيرية أخرى مساندة له منها تعبيرات الجسد، ووضعيته نوع نبرة الصوت ودرجته ، الألوان.و الملابس....لدى علينا أن نهتم بهذا الجانب المصاحب للتعبير الشفوي كاهتمامنا باختيار الألفاظ و صياغة العبارات." و بدا يكون المعنى مؤتلفا من الراقدين : المعنى المقالي و المعنى المقامي ، ومما ينسب إلى المعنى المقامي "لغة الجسد" التي تعد رافدا معنويا أميناً ذا وظائف سيأتي عليها فضل بيان بعدا ، فقد تغني الإشارات و الحركات التمثيلية و التعبيرات الجسدية عن الكلام جملة...<sup>1</sup>

**الكلمات المفتاحية:** الإشارات غير اللفظية، التواصل، التأثير

### 1-الاتصال غير اللفظي (غير صوتي):

الاتصال غير اللفظي هو العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار و المعاني بين الأفراد دون لفظ . و باستعمال و سائل تعبيرية أخرى، و قد ذهب مهدي أسعد عرار إلى أن للمعنى روافد و مجاري تغديه، منها ما هو صائت ويعني به الكلام المنطوق ، و منها ما هو صامت و يعني 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؛ فوجد أحد الباحثين أن تأثير الرسالة اللغوية ينقسم إلى ثلاثة أقسام: أولها 7 من الجانب الصائت (الكلام المنطوق)و، و 38 مما يعتري

الجانب الصائت كاللتنعيم و النغمة و درجة الصوت ، و55 من الجانب الصامت(غير لفظي).

و توصل باحث آخر إلى أن الجزء الكلامي من المحادثة الوجيهة تتكون من جزئها الأصغر ( 35 ) من الرافد الصائت لتأدية المعنى ، ومن جزئها الأكبر (65) من الرافد الصائت القائم على إطراح الكلام ، و استرفاد ما يقوم مقامه من حركات الجوارح و الشمائل و الاشارات<sup>2</sup>

أهم الإشارات التعبيرية غير اللفظية :

أ- لغة الجسد:

أ\_1- تعبيرات الوجه: الوجه هو العاكس الأول لما يجول في خاطر من مشاعر ، ولما يدور في الذهن من أفكار، و له دور كبير في التواصل مع الآخرين، لذلك وجب علينا التحكم في تقاسيم وجوهنا حتى نضمن وصول الرسائل التي نرغب فيها لا العكس، لأن المستمع ينظر إلى وجوهنا باهتمام و نحن نتحدث ، كما أن بالوجه العديد من الأعضاء التي يمكن أن يكون لها تأثير على الاتصال " كالحاجبين ، العينين ، الفم . فحركة الرأس تشير إلى الرفض كما أنه من نظرة العين و ابتسامة بالفم تستطيع أن تظهر رضاك وموافقتك للحديث ،"و مستصفي القول في ذلك كله أن الوجه -كما هو مقرر في علم الفراسة -أكمل الأعضاء لظهور الآثار النفسية فيه بوج أتم ؛ لأن الأحوال الظاهرة في الوجه قوية الدلالة على الأخلاق الباطنة ، كالخجل، و الخوف و الغضب و الفرح ، و الكآبة فأن لكل واحد لونا مخصوصا يظهر في الوجه دون البدن"<sup>3</sup>

أ\_2- خواص العينين : عندما نتحدث مع شخص ما فمن الضروري أن نتواصل معه بالعين لنفهم ما يخفيه من تعابير و ردود ، فإذا ما كان الإنسان فرحا أو حزينا أو متأسفا أوحاقتا ..... بدا ذلك في عينيه ،"فالعيون وجوه القلوب و أبوابها التي تبدو منها أحوال النفس و أسرارها و ذلك لاتصالها بمواضع القلب ...و قد ذهب هيس في كتابه العين الفاضحة إلى أن العين من أدق الوسائل و أفضلها من بين وسائل الاتصال الكثيرة..."<sup>4</sup> فتواصل عين الواصل يشير إلى الصراحة و الثقة . فأتثناء المحادثة الرسمية نركز على التواصل بالعين مع شخص ما لمدة ثلاث أو خمس ثواني، ثم ننتقل لشخص آخر ، في

المواقف الرسمية الثنائية أو الجماعية يمكن أن يطول التواصل دون أن يتعدى الوقت المطلوب لأن ذلك يسبب الإحراج للسامع و لنا أيضا.

ب- حركة الجسم و هيأته:

ب-1- حركة الرأس: للرأس حركات عديدة تحمل كل واحدة منها دلالة معينة وقد اتفق الناس على مجموعة من المعاني أهمها:

- الرأس المنخفض يعني الخجل و الخوف و الاستسلام و الضعف....

- الرأس المرفوع يعني الكبر و التعالي و العداء و الإباء.....

- هز الرأس من الأعلى إلى الأسفل يعني الرضى و القبول، أما تحريكه من اليمين إلى الشمال فيعني الرفض و التضايق.

ب-2- حركة اليدين : اليدان من الأعضاء المهمة في عملية التواصل اللغوي المنطوق، فلا نتصور متحدث يسترسل في الكلام دون أن يستعمل يديه ( الأصابع الكفان، الدرعان) لأن اليد امتداد للدماغ، و هي الجزء الوحيد في الجسم البشري الذي هو دوما تحت العينين، لذلك على المتكلم أن يراعي حركة يديه و يجعلها ملائمة لأفكاره، ومقاصده ولا يتكلف في استعمالهما 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

و علينا تجنب بعض العادات السيئة التي يستعملها بعض المتحدثين، و التي تحمل دلالات سيية:

-فرقة الأصابع و تشبيكها لوقت طويل: تعني القلق و الاضطراب

قضم الأظافر: يعني القلق أيضا

-وضع اليدين فوق الطاولة مع الانحناء: يعني التعب أو الكسل أو عدم الاهتمام

-المصافحة : إن الأحكام الهامة تتخذ أحيانا بناء على المصافحة و المصافحة اللائقة تبين ثقة الشخص بذاته ، فلا تقم بالضغط على يد من يصافحك. و لا تطل التمسك بيد مصافحك ، و حافظ على التواصل البصري مع من يصافحك ، حاول الابتسام في وجه المصافح لتجد القبول منه تقديرا و اهتماما و إضفاء للخصوصية لمن يصافح.  
ب-3-وضع الجسم :

إن الانطباعات الأولى تتأثر بوضع جسم

- فالوضع العامودي (المنتصب) يبرز الثقة و القيادة .

- الجلوس أو الوقوف المنتصب يبرز الثقة .

\_المشي الهادئ المتزن عند دخول القاعة أو القسم يبرز الثقة و التمكن.

- الميل إلى المستمع يبرز الاهتمام.

\_ مكان جلوسك في مؤتمر أو محاضرة أو ندوة يحدد مرتبتك و ماذا يتوقع منك.

ج-الملابس اللائقة : عندما تعلم بأن مظهرك يبدو جيدا فإنك تشعر بالثقة و القبول

والرضى على النفس ، و للباس المرء دلالات و رسائل لذلك :

-اعرف الزي المناسب ( الجامعة ، الفرحة ، العزاء ، المسجد ، المقابلة الرسمية ) .

- كن متأكدا أن ملابسك تعكس الرسالة التي تقصدها (ارتدي ملابس تتماشى مع رسالتك اللفظية).

فشأننا أم أبينا فإن " الشكل الخارجي للمتحدث ، و شكل ملابسه و تناسبها و قبول العين

لها، يسهم نفسيا في تقبل شخصية المتكلم من قبل المستمعين ، وهذا معناه أن الهندام

والملابس و تسريحة الشعر لا تقل أهمية عن مضمون الخطاب و قوته"<sup>5</sup> . و العاقل من

يقنع العين قبل الأذن.

د-الصوت ونبرته: يعتقد البعض أن الصوت هو وسيلة نقل الأفكار و إخراجها فحسب، لكنه

ذو رسائل و دلالات لا تقل أهمية عن كل ما ذكرناه ، فنبرة الصوت تعكس شخصية

صاحبها، و تعكس مدى قوته أو ضعفه، و مدى إيمانه بما يقول، فالصوت رسالة قوية ،

والتلويح و التنويع في درجته يجعل كلامك حيا مؤثرا في المستمعين ، لذلك" فالصوت ليس

خامة و ليس نبرة و ليس صراخا ، الصوت هو علم و فن له رسائل ينبغي فهمها حتى يؤدي

الرسالة المرادة منه ، فرفع الصوت مع الابتسامة يورث الضحك ، و رفع الصوت مع تعبير  
غضب يصاحبه يعني الكثير من رسائل التهديد و التخويف<sup>6</sup>  
الهوامش:

1-مهدي أسعد عرار. البيان بلا لسان . دار الكتب العلمية. لبنان 1971. طبعة 1 ص  
.27

2-ينظر نفسه ص 28، 29.

3-نفسه ص 45.

4-نفسه ص 49.

5-نزار نبيل أبو منشار. فن الخطابة و مهارات تطوير الأداء الخطابي. شبكة الألوكة. ص  
.21

6-نفسه ص 25