

المحاضرة الخامسة

3- مميزات الاتصال غير لفظي

يمتلك الاتصال غير اللفظي جملة من الخصائص التي تميزه عن الاتصال اللفظي، كلها مستوحاة من الأنواع المختلفة له (الصمت، النبرات الصوتية، الحركات والإشارات، النظرات، اللمس، لغة الأشياء) تتلخص مجملها في كونه اتصالاً دائماً مستمراً، ناقلاً للانفعالات والمشاعر، صادقاً من حيث الرسائل التي يبثها معرباً عن مضمونها، وهذه الخصائص بالتفصيل كما أوردها كل من "ماير قائل" و"ميشال توتلاماير" في كتابهما "قواعد الاتصال الإنساني".

3-1 استحالة عدم الاتصال (استمرارية وديمومة الاتصال)

إن الإنسان لا يستطيع ألا يتصل فطبيعة الاتصال تفرض ذلك وهو أمر لا يمكن الهروب منه أو تحاشيه، بحيث أننا نستطيع الاتصال عن طريق الكلمات لكننا لا نستطيع منع الاتصال الرمزي الذي يدل فقط عن الإشارات؛ فالمرء عندما لا يقول أي شيء ويضل صامتاً؛ فإنه في الحقيقة لم ينقطع عن الاتصال بل هو يعكس نموذجاً أساسياً من نماذجه، فعدم قول أي شيء يعد في حد ذاته اتصالاً فإن استطاع منع التعبير عن طريق الكلمات فإنه لا يستطيع منع التعبير بالحركات وتعابير الوجه وفي حالة وجود شخصين مع بعضهما البعض لا يمكن ألا يتصلا لأن كل سلوكياتهما تكون ذات قيمة اتصالية؛ إذن الاتصال الرمزي قد لا يكون مقصوداً، واعياً أو ناجحاً، لكنه يكون موجوداً وبمعرفة لهذا المبدأ (الوجود الحتمي للاتصال) ندرك قيمة الاتصال بالنسبة لنا وللآخرين.

3-2- التعبير عن المشاعر والانفعالات (المعلومات الوجدانية):

يعتبر الاتصال الرمزي الوسيلة الأولى للتعبير عن المشاعر والانفعالات وتقاسمها مع الآخرين، كما يمكننا أيضاً من تبادل العلاقات معهم، حيث يعبر الاتصال الرمزي على جملة من المشاعر والانفعالات مثل: الحب، البغض، الثقة، الرغبة، الاهتمام... إلخ وهي مشاعر وانفعالات غالباً ما لا يمكن التعبير عنها لفظياً، فمثلاً قد يضرب شخصاً ما الطاولة بأطراف أصابعه لنقل حالة من القلق والتعصب التي يعيشها، كما يمكن أن يستعمل وجهه للتعبير عما يريد أو ما لا يريد مع الآخرين.

3-3- التعبير عن المحتوى والعلاقات:

عادة ما تتطوي الاتصالات الرمزية على معلومات متصلة بمضمون الرسالة اللفظية وهي تعطينا المؤشرات الضرورية لترجمتها فنفس المضمون يمكن أن يترجم بطرق مختلفة حسب نبرة الصوت التي تقال بها.

إن الاتصال الرمزي يزودنا بمعلومات عن طبيعة علاقاتنا مع الآخرين المحيطين بنا وهنا يجب أن نأخذ بعين الاعتبار مجموعة من الجزئيات الدقيقة، فقبل الدخول في علاقة مع الآخرين سواء كانت جيدة أو سيئة أثناء الحديث يجب أن نكون قادرين على تحديد وحصر جملة من المتغيرات والفروقات، هذه الأخيرة غالبا ما تكون ذات طبيعة رمزية مثل: الإيماءات، والإشارات، طريقة النظر... إلخ.

3-4 صدق الرسائل الرمزية

إن الرسائل الرمزية عادة ما تكون أكثر صدقا من الرسائل اللفظية، فمثلا إذا قال شخص آخر "إني سعيد بقدمك" ويبيدي سلوكيات غير لفظية تنافي ما قاله فإنه هنا يكون قد عبر عن أشياء على مستوى المضمون، لكنه يوصل رسائل معاكسة بطريقة الرمزية اي بالإشارة، فسلوكاته تناقض ما قاله، إذن التعابير أصدق من الكلمات.

4- مبادئ الاتصال غير اللفظي:

المبدأ الأول يتكون الاتصال غير اللفظي من قسمي: الأول مدرك ومتعمد، والثاني غير مدرك وغير متعمد: فقد تتعمد القيام بأشياء معينة لتجذب الآخرين إليك، فترتدي ألوانا مريحة أو تقص شعرك بطريقة جميلة وجذابة، وعندما تتكلم أو تستمع للآخرين تنتظر إليهم مباشرة وتبتسم حين تسمع منهم أخبارا جيدة أو حين يقدمون لك المساعدة في حل مشكلة ما، ومن جهة أخرى قد يكون لديك عادات غير مقصودة، كأن تحدث أصواتا بأصابعك على المنضدة حين تشعر بالتوتر، أو أن تنتظر إلى الأرض حين تشعر بالإحراج، ويمكنك التحكم فقط بالأشياء التي تعرفها وتتوقع حدوثها، لذا فالخطوة الأولى في تحسين الإلقاء هي تحديد وإزالة أي سلوك غير لفظي مربك تقوم به، ويمكنك معرفة عاداتك المربكة وتحسينها من خلال ملاحظات زملائك.

المبدأ الثاني: التعابير الرمزية معان عالمية: حين تكون في مخبز في باريس، لا يمكنك مقاومة رائحة أرغفة الخبز الذهبية الساخنة وهي تخرج من الفرن، وبما أنك لا تتكلم الفرنسية

فإنك تلفت انتباه العامل وتشير إلى الخبز وتصنع بإصبعيك إشارة النصر (V) فيعطيك العامل ثلاثة أرغفة، لأن الفرنسيين يعدون من الإبهام ناهيك إن كان مفتوحا أم لا . ويحدث الشيء نفسه عندما تقوم بنفس الإشارة لطلب علبتين إضافيتين في حانة ألمانية، إن الفرنسيين والألمانيين يطبقون قواعد مختلفة في إيماوات العد أكثر مما نفع، وكما تتغير معاني الإيماوات والحركات من ثقافة إلى أخرى، فإن طريقة الإلقاء غير اللفظية تعتبر مناسبة وفعالة في حالة تاريخ التهريج لجمهورك، ومن جهة أخرى عليك إظهار التوتر على وجهك وأنت تقنع الآخرين، وغير مناسبة في حالة أخرى.

المبدأ الثالث: حين ترسل قنوات المتكلم اللفظية والرمزية رسائل متناقضة فإننا نصدق الرسالة الرمزية فمثال خيرك المسؤول عنك في العمل أنك متأخر جدا بنشاطك وأدائك، ولكنه فيما بعد لا يسمح لك بالتكلم أثناء اجتماع الفريق، قد يكرر لك شخص ما العبارة التالية "أنا أحبك " ولكنه لا يظهر لك تعبيراً عن ذلك، فهل تشك في صدق هذا الشخص؟ إذا كنت شخصاً طبيعياً، سيكون لديك شك بالتأكيد لأن الرسائل غير اللفظية يجب أن تكمل وتعزز الرسائل اللفظية. والقاعدة تقول إنه " لا بد أن تطابق كلمات المتكلم مع سلوكه "، افترض أن المتكلم تقدم إلى المنصة بتباطؤ واضح وتلبك، ومن ثم أمسك بطاولة المنصة بقوة وتسمر بمكانه، وعقد حاجبيه وقال " أنا سعيد جداً بالتكلم معكم اليوم " فهل تصدقه؟ لا...، لنفوره من الكلام، فالرسائل الرمزية يجب أن تعزز الرسائل اللفظية، وعندما لا تفعل هذا كالمثال السابق؛ فالأفعال تتكلم أكثر من الكلمات، وفي هذه الحالة نحن نصدق الرسالة الإشارية لتساعدنا في الإجابة على السؤال " ماذا يحدث معه، وماذا يريد أن يقول فعلاً؟"

المبدأ الرابع: قد تطغى على رسالتك التي تنوي إيصالها رسائل أخرى يتلقاها الأشخاص من طريقتك غير اللفظية: حين تحقق خارج النافذة أثناء إلقاءك بسبب توترك الناجم من تواصلك البصري مع الجمهور، يفترض أنك تشعر بالملل وأنت لا تهتم بالتكلم أمامهم، وفي هذه الحالة ستكون ملاحظة الجمهور أنك لا تريد التكلم معهم هي الأهم حتى لو كانت بعيدة عن الحقيقة، لذا عليك إزالة التصرفات المربكة التي تطغى على نواياك

المحاضرة السادسة:

5- أنواع الاتصال غير اللفظي

5-1- الصمت

إن الصمت جزء لا يتجزأ من الاتصال وهو مظهر أساسي وطبيعي له، فالالاتصال الفعال يرتبط بصفة كبيرة بالصمت، وكثيرا ما يساعد هذا الأخير على تدعيم العلاقات الشخصية بين الأفراد، وذلك في الحالات التي يفضل فيها أحد الأطراف السكوت كحالة الغضب، حيث يكون الصمت كعامل مهدئ يسمح بتفادي تأزم الوضع وتعدد الأمور، أو في حالة الحاجة إلى الهدوء والراحة للتركيز والتفكري، ويتطلب الحفاظ على العلاقة الجيدة، احترام رغبة الآخر في الصمت، فأى محاولة للإزعاج تثير استجابة سلبية وتؤدي إلى فشل الاتصال.

وقد ينوب الصمت عن الكلام عندما يعجز الفرد عن الكلام أو يجد صعوبة في ذلك كحالة الحزن، والمرض، والمعاناة، وبذلك يعبر الصمت عن حالة الفرد النفسية العاطفية، حيث يميل الناس إلى التقليل من الكلام أو السكوت تماما عندما لا يكونون في حالة نفسية أو صحية جيدة، فكثيرا ما نسمع عبارات مثل: " لا تكلمني اليوم فأنا لست على ما يرام " وبالرغم من وجود الكثير من الأقوال المأثورة، كذلك القول الذي يشير إلى أن " السكوت من ذهب"، و"صورة واحدة خير من ألف كلمة " إلا أن الناس غالبا ما يقدرّون قيمة الكلام ويعتبرون الصمت مؤشر ضعيف في كثير من المواقف الاجتماعية، وليس الدليل على ذلك أن الأشخاص الصامتين في الجماعة ينظر إليهم عادة على أنهم الأعضاء الأقل فاعلية وتأثيرا فيها، لكن هذا الاتجاه الشائع نحو الصمت أو نحو غياب الصوت الكلامي هو في حقيقة الأمر إغفال، بل وسوء فهم لطبيعة الاتصال ذاته، فالإنسان لا يستطيع إلا أن يتصل وهو لا يجد للاتصال بديال.

كما يمكن للصمت أن يحمل بعض الدلالات عن شخصية الأفراد، فالأشخاص الذين يحبون السكوت عادة ما يوصفون بأنهم انطوائيين، وفي بعض الأحيان يوصفون بأنهم هادئين أو خجولين، وهكذا يؤول الصمت بطرق مختلفة فالبعض ينظر إليه على أنه سمة إيجابية، في حين يعتقد البعض الآخر أنه سلوك سلبي، وبين هذا الرأي وذلك يبقى الصمت شكلا من أشكال الاتصال الرمزي يحمل رسائل دلالية مختلفة ويؤثر في سيرورة الاتصال.

إن اختلاف دلالات ومعاني الصمت تعني وجود أنواع عديدة من الصمت فهناك مثال:

- الصمت المتبادل

- صمت الطلب

- صمت اللامبالاة

5-2 - الحركات والإشارات

إن هذا النوع من الاتصال شائع منذ وجود الإنسان على وجه الأرض، وأساسه يقوم على قدرة الإنسان على الحركة والفعل، وقد تكون هذه اللغة الرمزية مترافقة مع اللغة المنطوقة ومتممة لها، أو مستقلة في إيصال المعلومة المرادة، وقد تكون فطرية غريزية، أو متعلمة مكتسبة أو خاصة بثقافة معينة، أو تكون عامة لجميع بني البشر، وبصورة عامة فإنه ينذر أن يكون الشخص المتحدث جامدا غير متحرك، بل غالبا ما يصحب كلامه حركات للرأس واليدين والقدمين، هذه الحركات إنما تعبر تعبيرا بليغا عن المشاعر والانفعالات والعواطف وردود الأفعال، سواء كانت مقصودة أو غير مقصودة.

تعتبر الحركات والإشارات من أقدم الوسائل التي استعملت في الاتصال بين البشر، وهذا قبل ظهور اللغة المنطوقة، حيث تتدرج الحركات الجسدية ضمن علم الكينيزيا، أي علم لغة الجسد، وهو علم يعنى بدراسة كل ما ينتج عن ديناميكية الجسد في حالة فعل اتصالي، أسس له العامل "داروين" في كتابه "التعبير عن الانفعالات لدى الإنسان والحيوان" الصادر عام 1872 وقد كان لهذا الكتاب أثر كبير للباحثين الذين اهتموا بالدراسة الفنية للغة الجسد؛ فحركة الجسم تعني تغيير وضعية الجسم أثناء الحديث (الموقف الاتصالي) وتعتبر أحد أهم وأوسع الطرق للتعبير التي يستطيع المتحدث القيام بها، وتعتبر الحركات الجسمانية من الوسائل الأولى التي استعملها الإنسان في الاتصال قبل ظهور اللغة المنطوقة، فكل الثقافات تمتلك أنظمة اتصالية دلالية تعتمد على الحركات، تكون بالتوازي مع اللغة الشفهية أو تنوب عنها، ومن بين هذه المعاني:

- هز الرأس إلى الأعلى والأسفل (دليل على الموافقة)

- هز الرأس يمينا وشمالا (دليل على الرفض)

- الانحناء (دليل على الاحترام)

- الابتعاد والتراخي (دليل على الضجر)

في هذا المجال (الحركات) وضع الدكتور "برادي بيرد ويستل" علما يسمى "علم الإحساس بالحركة في العضلات والأوتار العضلية" في أوائل الـ 1950 إضافة إلى العديد من الكتب التي ألفت منها كتاب " كيف تقرأ شخصا كما تقرأ كتابا " مؤلفه " نيبيرج وكاليو" من طرف مؤسسة هولون المتحدة للكتب " عام 1981 (نيويورك)، حيث أشار " نيبيرج" إلى أنه يوجد لدى الجيش الأمريكي حشد من الإيماءات تسمى " إشارات الأيدي" تشير إلى معاني متنوعة يلجأ إليها المسؤولون بالجيش الأمريكي؛ إذن الحركات كبقية عناصر الاتصال الرمزي الأخرى تخضع للسياق الثقافي الذي يعطيها معانيها ودلالاتها؛ فالإيماءات ولغة الجسد كلامها متساوي في الأهمية، إذ أنه من المطلوب والضروري ان تكون الدقة والضبط، حيث توصل المعنى الحقيقي كما ينبغي، فالإشارات قد توضح العواطف والمشاعر مثل الحزن والفرح ولكن يجب أن تعزز بإيماءات وتعابير ظاهرة على الوجه لتوضح هذا الشعور، فإشارة التعب يمكن ان توضحها الإشارة الخاصة بها، ولكن يجب أن يظهر ذلك على الجسم.

كذلك حركة الرأس والإيماءات، يمكن ان تغير المعاني بشكل كبير وكلّي للإشارة الواحدة، فالشخص الأصم يقرأ ويركز على ملامح الوجه ولغة الجسم التي يعبر بها عن الشيء كما ان تعبير ملامح الوجه والجسم يعبر عن شدة الانفعال مع ذكر إشارة واحدة ولكن ايماءات الوجه وحركات الجسم تبيّن عمق او شدة الحالة الانفعالية او المزاجية مثلا.

5-3- تعابير الوجه (الإيماءات)

يعتبر الوجه أسرع الوسائل التي تنتقل المعاني من المرسل إلى المستقبل وبالعكس، وهي عبارة عن الإشارات والتغيرات التي تحدث للوجه، ويقوم الأفراد بالتواصل من خلالها للتعبير عن أحاسيس ومشاعر معينة مثل: الابتسامة، الضحك، للتعبير عن الفرح، العبوس، للتعبير عن الحزن والغضب... إلخ وغيرها من التعبيرات التي تظهر مدى التأثر بموقف أو ظرف معين يتعرض له الفرد، وللوجه نوعان من التغيرات: إما فطرية مثل: الابتسامة، الحزن، الغضب، وغيرها، وإما مكتسبة مثل: الغمز بالعين، إلخ.

تتمثل الإيماءات في مختلف حركات الوجه، والتي تلعب دورا هاما وأساسيا في عملية الاتصال الرمزي، وتظهر هذه الأهمية خاصة لدى الطفل الذي يعتمد بالدرجة الأولى على الإيماءات الوجهية في اتصاله الأول مرة مع أمه، فقبل تأسيس اللغة اللفظية لدى الطفل تعيش الأم والصيب عالقة أولية، يطغى عليها التبادل الجسمي والاتصال العاطفي، فالدموع،

والحركات، والابتسامات، تعتبر بالنسبة للأم لغة الطفل التي يطالب بها بما يحتاجه، وتحاول الأم أن تترجمها إلى لغة لفظية كأن تقول: "هل أنت جائع"؟، "أنت نعسان" ويعتبر الوجه منطقة هامة من الجسم نظرا لقدرته في التعبير عن المشاعر والأحاسيس، فالوجه المنفتح والمنشرح يدل على الحالة النفسية الجيدة وعلى السعادة.

5-4- النظرات

أما التعبيرات باستخدام حركات العني فهي تشمل جميع سلوكيات العين، كإطالة النظر، وتحاشيه، وحركة الرموش، والدموع، وتعتبر العيون من أكثر أعضاء الجسم التي يستخدمها الأفراد لإرسال إشارات الرمزية، للتعبير عن طبيعة الموقف، أو نوع العاقلة التي تربط بينهم، وهي الأدق من بين وسائل الاتصال الكثيرة، التي يتمتع بها الإنسان لإظهار ما يعتمل في قرارة نفسه، وتستخدم مهارة التركيز بواسطة العيون في الاتصال الرمزي عند الرغبة في الحصول على تغذية راجعة، أو معرفة ردود فعل الآخرين حول موقف أو موضوع معني؛ فالعني تعتبر أهم أدوات التعبير للمتحدث فعندما نتحدث عادة لا ننظر إلى الشخص الآخر طوال الحديث ونركز على عيونه، وهذا الاتصال عن طريق العيون يجعل أثر الاتصال عموما يتعمق أكثر ويصبح ذا مغزى إذ ننقل عن طريق النظرة مشاعر الود، التأييد، الموافقة، الرضى، الحرية، الإضراب، الارتياح، الغضب، تنبيهها الانتهاء الحديث وإعطاء الدور للآخر وتتعدد أنواع النظرات بتعدد المعاني المنقولة فقد تكون النظرة الثاقبة(دليل على الإصرار والتحدي)؛ النظرة المستبشرة (دليل على التفاؤل)؛ النظرة الماكرة(دليل على إخفاء شيء ما)؛ النظرة المبهمة(دليل على حجب المعلومات)