

التواصل غير اللفظي

Non-verbal Communication

(لغة الجسد Body Language)

تعريف التواصل غير اللفظي

يعرف بأنه الاتصال الذي يتم بين الأفراد بشكل غير لفظي؛ أي دون استخدام كلمات ، ويساعد إذا أحسن استخدامه على بناء علاقات شخصية جيدة .

بدأ الاهتمام بهذه الطريقة من التواصل منذ سبعينات القرن الماضي بعد أن نشر الكاتب "جوليوس فاست" كتابه الشهير "لغة الجسد" في عام 1970 ، حيث كان ملخصاً لدراسات علماء السلوك للاتصالات غير اللفظية، ثم تتالت الدراسات والاهتمامات في هذا الموضوع لتثبت جميعها أهمية التواصل غير اللفظي في تواصلنا مع الآخرين، ووجد علماء النفس أن 60% من حالات التخاطب والتواصل بين الناس تتم عن طريق الإيماءات والإيحاءات والرموز، وليس عن طريق الكلام واللسان، كما أن تأثير هذه الطريقة أقوى بخمس مرات من التأثير الذي تتركه الكلمات، وفي دراسة قامت بها جامعة أكسفورد تناولت فيها طرائق توصيل المعنى أثناء التخاطب بين فردين مع بعضهما، وتوصلت إلى أن الإنسان يستخدم ثلاث وسائل لتوصيل المعنى أثناء التخاطب الشخصي هي الكلام ونبرة الصوت ولغة الجسد، وكانت النسب التي حصلت عليها هذه الوسائل في الدراسة مفاجئة، حيث بلغت نسبة الكلام الذي يعتقد بأنه الموصل الأول 10% فقط، أما نبرة الصوت فكانت بنسبة 35%، ولغة الجسد حصلت على نسبة 55% ، وجميع الدراسات التي أتت بعد هذه الدراسة أثبتت أن لغة الجسد دائماً تستحوذ على النسبة الأكبر في التخاطب بين الأفراد . (رزوق، 2014)

ومن الاعتبارات التي تتعلق بلغة الجسد : (ناجي، 1995)

- يمكن لتعابير الوجه أن تظهر عدة مشاعر مثل الكراهية والحزن والضجر والخوف والسعادة.
- يشعر كل فرد بأنه يرغب ببعض المسافة حوله أثناء تواصله الاجتماعي، وقد يشعر بالارتباك إذا اقترب الناس منه أكثر من اللازم .
- تقضي اللباقة عادةً أن تنظر في عيون محدثك عند التكلم معه، لكن ليس لفترة طويلة .

- عندما تكون في مكتبك ويأتيك زائر، فإن بقاءك خلف مكتبك يعد رسمياً نوعاً ما إذا لم تكن زيارة عمل، وعليك أن تنهض وتتجه للقائه والترحيب به والجلوس معه .
- ليست إشارات الجسد كما تبدو عليه دائماً، ويعتمد ذلك أحياناً على الحالة التي يكون فيها الشخص، كما أن حركات الجسد قد تكون مقصودة تماماً من الشخص ، وبعضها قد لا يكون مقصوداً .

يبين الجدول الآتي بعض الإشارات غير اللفظية المستعملة في عملية التواصل : (ناجي، 1995)

| لغة جسد غير مشجعة | لغة جسد مشجعة |
|--|-------------------------------------|
| العبوس | الابتسام |
| رفع الحواجب بشكل غير مصدق | الغمز المحبب |
| صرف النظر بعيداً كل الوقت (عدم اكتراث) | عيون مفتوحة على الآخر على شيء محبب |
| شفاه مزمومة وأسنان مصطكة | فم مسترخٍ |
| حركات منقبضة تظهر القلق والضجر | حركات مسترخية |
| نقر الأصابع (نفاذ الصبر) | هيئة مجاملة |
| الانحناء إلى الخلف بعيداً عن الشخص | الاتكاء باتجاه الشخص |
| الاستدارة بعيداً عن الشخص | الاستدارة نحو الشخص |
| تحية باردة وضعيفة | مصافحة حارة |
| عدم التلامس | التربيت باليد على الكتف |
| صمت مطبق وعدم إبداء أي تشجيع (أيدي مضمومة لعزل النفس) | بعض همهمات التشجيع مثل مم ، ها ، آه |

Communication With Groups

لقد زاد الاهتمام بطرائق التواصل مع مجموعات من المزارعين بشكل كبير في الآونة الأخيرة نظراً للخصائص الرئيسية الآتية :

1- تغطية أكبر

تؤمن طرائق التواصل الجماعي تغطية إرشادية أكبر، وبالتالي تعطي مردوداً أفضل، حيث يستطيع المرشد الزراعي الوصول إلى عدد أكبر من المزارعين لم يسنى له الاتصال بهم بالطرائق الأخرى

2- مناخ تعليمي أنسب

تؤمن المجموعات الإرشادية مناخاً تعليمياً يتيح للمزارع فرصة الإنصات والمناقشة واتخاذ القرارات في النشاط الإرشادي، فالمجموعة تخلق محيطاً داعماً يكتسب الأفراد بموجبه ثقة أكبر بالنفس من خلال مشاركتهم بمناقشة الأفكار والتقنيات الجديدة، وسيتفيدون من خبرات بعضهم .

3- إنجاز ذو فعالية أكبر

تساعد طرائق التواصل الجماعي على تجميع المزارعين الذين لديهم اهتمامات ومشكلات مشتركة، فمثلاً لا بديل عن العمل الجماعي عندما تستدعي الحاجة تعاون المزارعين حول مشروع مشترك مثل حفر بئر أو شق طريق زراعي أو بناء سدّ

تشكيل المجموعات

بينت الدراسات أن المصلحة المشتركة لأفراد المجتمع الريفي من أكثر العوامل التي تشجعهم على التجميع، وقد يلجأ المرشد الزراعي إلى أحد القادة المحليين كي يدعو الآخرين إلى اجتماع تشكيل المجموعة، أو يستخدم تقانة المتواليّة العدديّة، حيث يطلب من أحد المزارعين دعوة اثنين من أصدقائه إلى الاجتماع، ثم يطلب من كل من الصديقين دعوة اثنين من أصدقائهما إلى الاجتماع وهكذا حتى يكون مجموعة مبنية على الصداقة والاهتمام الزراعي المشترك، ويستمر وجود هذه المجموعة باستمرار تلبيتها

لحاجات أعضائها، وقد يكون من ضمن اهتمامات أعضاء المجموعة إضافة للتعليم واكتساب المعارف والممارسات الزراعية نشاطات اجتماعية وترفيهية وغيرها .

تخطيط الاجتماعات وتنفيذها

1- تحديد الغرض

إن تحديد الهدف من الاجتماع هو الخطوة الأساسية في التخطيط، وحالما يتم تحديد الهدف يقوم المرشد بمراجعة كل المعلومات المتوفرة حول الموضوع .

2- تحديد شكل الاجتماع

يتم اختيار الشكل الأكثر موافقة لتحقيق الغرض .

3- وضع خطة

تتم هذه المرحلة بعد تحديد غرض وشكل الاجتماع ، وتتم مراعاة بعض الأمور مثل موعد الاجتماع، الوقت، المكان، المتكلم الضيف إن وجد، الإعلان، العدد المتوقع للحضور، الترتيب والتنظيم الملائم للمكان، عدد الكراسي والطاولات، المعينات السمعية والبصرية، كيفية سير الاجتماع، ويتم في النهاية تحديد كيفية تقويم الاجتماع .

4-الدعاية والإعلان

يجب الإعلان عن الاجتماع قبل فترة ملائمة من انعقاده، ويراعى أن يتضمن : موضوع الاجتماع ، مكانه ، مواعده ، الهدف من الاجتماع ، أسماء المتكلمين

وبشكل عام ينبغي مراعاة المسائل الآتية عند عقد الاجتماعات :

أ - أن يكون موضوع الاجتماع من ضمن اهتمامات المستهدفين .

ب - أن يبدأ بتحدّ أو نقطة جدل أو تثار فكرة للنقاش .

ج - أن تقدم الأفكار بتتابع منطقي مع إتاحة متسع من الوقت لطرح الأسئلة والإجابة عليها .

د - استعمال المعينات السمعية والبصرية ما أمكن .

هـ - تلخيص ما تم عرضه مع استخلاص النتائج التي توصل إليها الاجتماع وذلك في نهاية الاجتماع .

تكرار الاجتماعات

تعقد عادةً مرة كل شهر بالنسبة لمجموعات المناقشة المستديمة، وقد ينظم بعضها حفلات موسمية وسنوية ، وقد تتوقف الاجتماعات خلال فترة الانشغال الأعظمي لأعضائها (أيام الحصاد) أو خلال ظروف الطقس السيئة .

مكان الاجتماع

قد يكون مقر الوحدة الإرشادية أو أي مكان آخر مناسب، وإذا كان عدد الحضور قليلاً فإن منزل أحدهم قد يكون مناسباً، وإذا كان الطقس مناسباً قد يكون في أي مكان محمي ومظلل ، ويؤثر توزيع الأفراد في مكان الاجتماع على المناخ الاجتماعي الذي سيسود النقاش، فقد يؤدي اجتماع عدد قليل من الأفراد في قاعة واسعة وغير مرتبة مثلاً إلى عدم ارتياح المجتمعين، ونفس الشيء يقال عن اجتماع مجموعة كبيرة في مكان ضيق .

وقت الاجتماع

يجب أن يبدأ الاجتماع وينتهي في الأوقات المحددة له، ويراعى عدم التأخير في الاجتماعات المسائية، لأن المشاركين لهم أسر تنتظرهم أو عليهم الاستيقاظ صباحاً في اليوم التالي .

حجم المجتمعين

يمكن إدارة مناقشة إذا حضر (30) فرداً أو أقل ، ومن المفيد إثارة ومعالجة مسائل جديدة مثيرة للاهتمام، ويراعى ألا يخرج النقاش عن سياقه الحقيقي ، وقد وجد أن درجة مشاركة الأعضاء وشعورهم بالمسؤولية تقل مع ازدياد حجم المجموعة عن حد معين ، وأفضل أسلوب لإدارة الاجتماعات الكبيرة هو الابتعاد عن الشكليات والرسميات مع مراعاة حث المتكلمين أن يرفعوا أصواتهم كي تكون مسموعة من قبل جميع المشاركين، وكثيراً ما يتم تقسيم المجموعة الكبيرة إلى مجموعات صغيرة على شكل صندوق مفتوح ، وبعد الانتهاء من المناقشات يمكن ضم الأفراد في طرفي الصندوق المفتوح والعودة إلى الشكل الدائري .

توزيع أماكن الجلوس

قد يكون لدى المرشد خيار محدود فيما يتعلق بمكان الاجتماع، لكنه قد يتمكن من تنظيم الأثاث في المكان كي يصبح أكثر ملاءمة، ويناسب تنظيم الكراسي على شكل دائرة صغيرة في العادة، حيث يتيح للمشاركين أن يروا بعضهم أثناء النقاش، ولا يكون مدير الاجتماع في موقع متميز، فوجود طاولة في مقدمة الكراسي قد يخلق شعوراً بال رسمية، مما يسيء للعلاقة الحميمة بين الشخص الذي يدير الاجتماع وبين بقية المشاركين، ويؤدي التوزيع المناسب لأماكن الجلوس إلى خلق مناخ اجتماعي مريح، ويتيح إلى مدير الجلسة أن يجول بناظره على أفراد الحضور، كما يسمح لهم بسهولة التحول إلى مجموعات مناقشة أصغر إذا لزم الأمر، كذلك إمكانية مشاهدة أي عرض لمواد تشكل جزء من صلب موضوع المناقشة.

بعض التنظيمات المحتملة لتوزيع أماكن الجلوس

- التنظيم على شكل صندوق مفتوح (حدوة فرس) : يسمح بالتواصل بين الشخص الذي يدير الاجتماع وبين المشاركين ، كما يتيح للمشاركين أنفسهم التواصل فيما بينهم .
- التنظيم الدائري : تنظيم جيد للنقاش العام بين جميع أفراد المجموعة، لكنه قد لا يسمح لكل المشاركين أن يشاهدوا المواد المعروضة بسهولة .
- الصفوف : يتيح المجال للمشاركين أن يشاهدوا مدير الاجتماع، لكنه لا يتيح التفاعل بينهم، وقد يكون هذا التنظيم هو الشكل الوحيد المتاح عندما يكون عدد أفراد المجموعة كبيراً .

مشكلات ومعوقات عملية التواصل

• عدم الانتباه

قد لا يصغي المرء إلى الفكرة إذا كانت الحاجات الأساسية لديه غير مشجعة مثلاً إذا كان جائعاً أو برداناً أو ظمآنناً أو إذا كان قلقاً حول أمور أخرى تتعلق بالأسرة أو الصحة أو غير ذلك .

• عدم الاكتراث

يظهر عندما تكون الفكرة غير متوافقة مع الاهتمامات والمواقف الأخرى، فقد يكون المزارع غير راغب بإجراء نشاط محدد حتى لو كان نافعاً، فقد يرفض اقتراحاً لتربية أبقار الحليب مثلاً إذا كان ممن لا يحبون التعامل مع الماشية، وقد تكون بعض المقترحات غير مقبولة اجتماعياً في بعض المجتمعات ...

• عدم إمكانية التبني

قد لا تتوفر لدى الشخص الإمكانيّة من حيث التمويل والعمالة لتبني الابتكار، وقد يكون المانع أمراً آخر مثل عدم توفر مياه الري أو ارتفاع سعر الفائدة ... ، ودلت النتائج أن أغنياء المزارعين أسرع في تبني المبتكرات من فقرائهم، ومن الواضح أن المعلومات ليست كل ما يحتاجه المزارعون ليقوموا بعملية التبني ، ويمكنهم تبني المبتكرات المعروضة عليهم إذا اقتنعوا أنها ضمن مجال إمكانياتهم، وأنهم سينتفعون منها .

• رسائل غير صحيحة

يضمن التواصل الناجح تناول أمر ما موثوق به ومكفول، أما إذا كانت المعلومات (موضوع التواصل) غير صحيحة، فهناك خطر من احتمال عدم تصديق أي معلومات تأتي من المرشد في المستقبل .

• معلومات أكثر من اللازم

إن إعطاء المعلومات المفيدة هو مسألة اقتصاد، وكلما كانت أقل بشرط أن تكون كافية كلما كانت أفضل، حيث تؤدي المعلومات الزائدة عن حد معين إلى التشويش .

• ضعف التغذية الراجعة

هي الاستجابة التي يعطيها المتلقي وتمكن المرسل من تعديل رسالته لتتوافق مع متطلبات متلقيه كما مر معنا سابقاً ، وتنشأ عند عدم توفر تغذية راجعة فاعلة حالات عدم تفاهم بين المرسل والمتلقي إلى درجة تضعف إمكانيات إجراء تواصل فاعل بينهما .

المراجع

- 1- رزوق، طلال (2015) - محاضرات غير منشورة في الإرشاد الزراعي، قسم الاقتصاد الزراعي، كلية الهندسة الزراعية، جامعة البعث .
- 2- ناجي، رياض أحمد (1995) - أساسيات الإرشاد الزراعي الحديث (القسم النظري) . كلية الزراعة، جامعة دمشق، 267 صفحة .