

**التواصل غير اللفظي****Non-verbal Communication****( لغة الجسد Body Language )****تعريف التواصل غير اللفظي**

يعرف بأنه العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والمعاني بين الأفراد بالاستعانة بلغة الجسد التي تعتمد على الجانب السلوكي والحركي كالإيماءات والحركات ونبرة الصوت .... .

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)

**أهمية التواصل غير اللفظي ( الرسائل غير اللفظية )**

1- تكرار الرسالة اللفظية، ويساعد ذلك على فهم المتلقي للرسالة بشكل أكبر، فعندما نقول اثنان و نرفع اصبعين فإننا نكرر بذلك الرسالة اللفظية .

2- زيادة إيضاح الرسالة اللفظية؛ فعندما نقابل شخصاً وقد قطب ما بين حاجبيه مع ارتفاع في هدبتي عينيه السفلى للأعلى ووجود دمعة فيهما، ولم يبتسم أثناء الحديث، فهذا يدل على أنه حزين ويزيد من وضوح رسالته اللفظية إذا أخبرنا بأنه حزين .

3- تحلّ الرسالة غير اللفظية أحياناً محل الرسالة اللفظية، فإذا كنت تتحدث مع شخص وأردت أن تنتهي معه الحديث فالتثاؤب يعطيه خير دليل على ذلك .

4- السلوك غير اللفظي هو لغة صامتة أكثر صدقاً في نقل العواطف والانفعالات من خلال تعبيرات الوجه وأوضاع الجسم وحركاته ونغمة الصوت ومعدّله، ويرجع ذلك إلى أن السلوك غير اللفظي أقلّ خضوعاً لتحكم الفرد الشعوري .

### العوامل المؤثرة على الاتصال غير اللفظي

#### 1- السياق الذي يحدث فيه الاتصال

يتحدد معنى الرسائل المتبادلة بالسياق الذي يحدث فيه الاتصال، ويتكون السياق من عدة أمور منها الأحداث السابقة، وما يتوقع الأفراد حدوثه، وطبيعة الموقف الذي يحدث فيه الاتصال، فمثلاً لو أرسل المرسل معلومات متناقضة عن طريق قنوات الاتصال المتعددة فإن هذا قد يؤدي إلى إثارة الشك لدى المستقبلين .

#### 2- البيئة الاجتماعية التي يحدث فيها الاتصال

مثال ذلك أن الفرد الذي يحمل أنباءً غير سارة يتجنب عادةً اتصال العين مع من يتلقاها، أو في حالات التوتر مثل انتظار مقابلة شخصية لوظيفة ما مهمة للفرد فقد يلحوق شفثيه بصورة متكررة، أو يرمش بعينه أكثر من المعتاد، أو يعدّل ربطة عنقه، أو يلمس شعره أو وجهه .

#### 3- صفات وعادات الفرد

فقد يكون هناك من اعتاد على التحدث بصوت مرتفع، بينما علو الصوت عند شخص آخر يدل على غضبه.

#### 4- ثقافة المجتمعات

مثال ذلك أن المرأة اليابانية الدمثة تتحني بصورة متكررة للتعبير عن الاحترام لمن تتعرف عليه بينما تكتفي الأمريكية بالإيماء برأسها، ويقبل الغربيون يد النساء كتعبير عن التحية، ويعدّ العرب وضع اليدين على الخصر تصرفاً عدوانياً يقوم به مثيرو الشغب .

#### محددات الاتصال غير اللفظي

- 1- يشمل الاتصال غير اللفظي كل ما يتواصل به المرء مع غيره دون أن يلجأ إلى الألفاظ .
- 2- الخبرة المشتركة للرمز غير اللفظي تزيد من مقدار التفاهم بين أطراف الاتصال .
- 3- يرتبط التواصل غير اللفظي ارتباطاً وثيقاً بثقافة المجتمعات .
- 4- يعد الاتصال غير اللفظي ذا مصداقية عالية .

#### خصائص لغة الجسد ( الاتصال غير اللفظي )

- 1- تعتمد على الجانب السلوكي والحركي للجسم .
- 2- تؤثر البيئة والسياق في لغة الجسد بشكل ملحوظ .
- 3- قد تُقرأ حركات الجسد منفردة أو على شكل حزم .
- 4- في كثير من الأحيان تكون لغة الجسد أصدق من التعبير اللفظي .
- 5- تساعد في تقييم التغذية الراجعة أثناء الاتصال .

#### وسائل الاتصال غير اللفظي

#### أولاً - المظهر

يعكس المظهر بعض خصائص شخصية الفرد، وقد ظهر في الدراسات النفسية ما يطلق عليه (الهالة)؛ أي تأثير مظهر الشخص على المستقبل، فالمتسول ذو مظهر معين يختلف عن مظهر المثقف أو بائع العطور، وبالتالي يختلف تأثير المظهر بناءً على الرسائل التي ينقلها إلى المستقبل، ويتضمن عادةً عدّة عناصر مثل اللباس وتصنيف الشعر ووضع البدن وهيئته .

## ثانياً - حركة الجسم

### 1- الرأس

في معظم الثقافات فإن الإيماءة بالرأس تدل على الموافقة وكلمة ( نعم )، والإيماءة السريعة تدل على قلة صبر المستمع أو أنه يريد إنهاء الحديث، أما الإيماء ببطء فيدل على اهتمام المستمع .

### 2- العينان

تعد من أهم الأجزاء التي تُعبّر عمّا يخفيه الإنسان، والعيون هي نافذة القلب والروح، وكانت ولا زالت بلا منازع أقوى وسيلة اتصال غير لفظي بين الأشخاص، ولا أحد ينكر أهمية إقامة الاتصال البصري مع الشخص الذي نقابله؛ لأن لغة العيون من أهم لغات الجسد، وتنقل رسائل مهمة عن مدى كفاءتنا الاجتماعية وثقتنا بأنفسنا، كما تخبرك عن الحالة النفسية للشخص المقابل، لتعرف ما يخفيه وهل هو صادق أم كاذب في حديثه، هل هو مهتم بك حقاً أم أنه يُظهر لك عكس ما يبطن؟ كما أن التواصل البصري يعد من أهم وسائل الاستماع الجيد للآخرين .

ولحركات العيون دلالات كثيرة سنحاول أن نورد ما يهمنا من جانب الاتصال الإرشادي :

أ - **الغضب**: انفعال الغضب سهل الملاحظة، فالغاضب تظهر على وجهه وجسده علامات مميزة فيحمر وجهه وتزيد سرعه تنفسه ودقات قلبه وتتقبض عضلاته ويتقطب حاجباه، لكن إذا استطاع أن يخفي غضبه نستطيع أن نكتشف غضبه عن طريق حدقة عينه التي تتقلص (تضيق) عند الغضب، ومن الصعب التحكم بتغيرات حدقة العين.

ب- **الملل والضجر**: إذا كانت عيون المستمع تتجول إلى اليمين والشمال والأعلى والأسفل إلا باتجاه المرسل ( المتحدث )، فهذه إشارة واضحة على شعوره بالإلهاة والضجر .

ج- **الكذب**: قد لا نستطيع معرفة الكاذب من كلماته المنطوقة لأنه قد يختصرها بحرفين (لا)، لذلك علينا ملاحظة حركات جسده وعينييه، فعندما يكذب المتحدث ولا يكون صادقاً في حديثه يحاول بثتى الطرائق أن يكسر الاتصال البصري بينه وبين المستمع كي لا يجعل عيناه تلتقي بعينييه، فنلتقي العينان في ثلث الوقت فقط

د- **السعادة والإعجاب** : إذا اتسع بؤبؤ العين وبدا للعيان واضحاً فإن ذلك دليل على أن المستمع لك قد سمع منك تواً شيئاً أسعده، أما إذا ضاق بؤبؤ العين فالعكس هو ما حدث.

هـ- **التعجب** : إذا ضاقت عينا المستمع أكثر وفركهما بيديه فإن ذلك يدل على أنك حدثته عن شيء لا يصدقه.  
و- **الحزن** : يمكن أن يخفي الإنسان حزنه ويتصنع الفرح، لكن العين تفضحه وتظهر حزنه، فشكل العين عند الحزن ترتفع هدبتها السفلى للأعلى وغالباً ما تفرز الدموع في هذه اللحظة .

وعندما تستمع إلى شخص حاول أن تنظر إلى مثلث وجهه الممتد ما بين العينين وفوق أنفه فإن ذلك يدل على الاهتمام البالغ بحديثه، وعندما ينظر شخص ما إليك ما بين العينين والصدر فهذا دليل على المحبة والإعجاب .

### 3- الأنف والأذنان

إذا قام المستمع بحك أنفه وتمرير يديه على أذنيه ساحباً إياهما بينما يقول لك أنه يفهم ما تريده فهذا يعني أنه متحير ومن المحتمل أنه لم يعلم مطلقاً ما تريده منه، أو يشك فيما تقوله، ولمس الأنف أو فركه أثناء الكلام فدليل شك وكذب، أما قرص الأنف مع إغماض العينين فهي إشارة إلى تقييم سلبي .

### 4- الابتسامة

يُظهر الابتسام أنك شخص دافئ وودود وسهل التحدث إليك، ويمكن أن تكون الابتسامات حقيقية منفتحة وعريضة ومتجانسة تبدأ من العينين، أو منغلقة ومطبقة كما في الابتسامة الباهتة التي يصنعها الفم فقط

### 5- التثاؤب

التثاؤب من قبل المستمع دليل على الضجر والرغبة بإنهاء الحديث من قبل المتحدث .

### 6- الأكتاف

عندما يهز الشخص كتفيه فيعني أنه لا يبالى بما تقول .

### 7- الذراعان

عندما يبدأ الشخص بالتحدث بصدق فإنه على الأرجح سيقوم بفتح ذراعيه .

### 8- اليدين

عندما يفرك الشخص يديه ببعضهما فهذا يدل على الانتظار، وإذا وضع يديه على خده فذلك إشارة إلى التفكير والتمعن، أما لمس اليد للوجه أثناء الحديث فهو أمر مرتبط بالكذب .

## 9- الأرجل

إذا جلس الشخص ورجلاه فوق بعضهما وبدأ يحرك قدمه باستمرار فهذا يدل على أنه يشعر بالملل، أما إذا لصق الكاحلين عند الجلوس فهو دليل على القلق والتوتر .

### ثالثاً - نبرة الصوت

تكشف الطريقة التي يتحدث بها المتحدث عن خفايا شخصيته، فهي تظهر مدى حبه أو غضبه أو عطفه أو حقه ... .

### رابعاً - المصافحة

يجب عدم المصافحة بيد سميكة ميتة ( يد رخوة ) لأن ذلك يحرمك من ثقة الآخرين، كذلك يجب الحرص على التوقيت المناسب للسلام الذي يسبق الاجتماع أو الجلوس، وترقق بمن تصافح ولا تظهر قوتك، وانظر في عين من تصافح .

### خامساً - مسافة الاتصال

يشعر كل فرد بأنه يرغب ببعض المسافة حوله أثناء تواصله الاجتماعي، وقد يشعر بالارتباك إذا اقترب الناس منه أكثر من اللازم .

**ويجب التنويه بأن إشارات الجسد ليست 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 الإرشادي : (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

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 ، وتتنشأ 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 .