جامعة حماه
كلية الصيدلة
السنة الخامسة

مقرر مهارات التواصل الصيدلاني

الفصل الأول للعام الدراسي 2020/ 2021

مدرس المقرر: د. غنى الفرا

المحاضرة التاسعة

مهارات التواصل غير اللفظي (2)
لغة الجسد

- مهارات استخدام لغة الجسد
- وظائف حركات الجسد
- قواعد قراءة لغة الجسد
- الدلائل العلمية لحركات الجسد
- طرق تحسين التواصل من خلال حركات الجسد
- مهارات استخدام تعبيرات الوجه
- الدلائل العلمية لتعبيرات الوجه
- العلاقة المكانية في التواصل

تمهيد:

لا يستطيع الإنسان التوقف عن التواصل مع الآخرين، فعادة ما يقوم الإنسان بالتواصل من دون أن ينطق بأي كلمة، فعندما تبتسم يعلم الناس بسعادتك، وعندما تتجهم يشعر الناس بغضبك وانزعاجك، وعندما تتنهد يعلم الناس بضجرك وتوترك، فمن المهم فهم الطريقة التي يتواصل فيها الإنسان من خلال حركات الجسد، حيث يتم إيصال أكثر من (50%) من معنى الرسالة المراد توصيلها من خلال حركات الجسم.

وسوف نتناول في هذا الجزء لغة الجسد من خلال: التواصل عن طريق حركات الجسد، وتعابير الوجه والإيماءات ووضعية الجسم، والاتصال عن طريق العلاقة المكانية مثل المسافة الفاصلة بين أطراف عملية الاتصال.

➢ مهارات استخدام لغة الجسد: Body language

أولاً- مفهوم لغة الجسد:

يعد الاتصال من خلال الجسم مهارة مكتسبة يتم تعلمها تدريجياً خلال مراحل الحياة وذلك عن طريق المحاكاة والتقليد بين الأفراد، يتم تمرير الإيماءات من جيل إلى جيل دون أي تدريب خاص، فالصبي قد يتعلم المشي مثل والده، والفتاة قد تتعلم أن تضحك وتغطي فمها مثل والدتها، وقد تقتصر بعض الإيماءات على فئات معينة أو ثقافات ومناطق محددة لا يتجاوز انتشارها ثقافتها، وبعض الحركات قد تعتبر عالمية، حيث يتم فهمها في جميع أنحاء العالم بنفس المعنى.

تعرف لغة الجسد بأنها: الحركات التي يقوم بها الأفراد مستخدمين أيديهم، أو تعبيرات الوجه، أو أقدامهم، أو هز الكتف أو الرأس، ليفهم المخاطب بشكل افضل المعلومة التي يريد أن تصل. وهي الحركات التي يستخدمها الفرد أثناء التواصل مع الآخرين، أيا كان مصدر تلك الحركات من أعضاء الجسم، حيث يكون لكل منها معاني كثيرة تدل عليها من خلال سياق استخدامها.

كما عرفها العلماء بأنها: كل ما يصدر عن تفاعل العقل، النفس، الروح مع الجسم في صورة غير لفظية.

وتتداخل حركات الجسد الصادرة عن كل عضو من أعضاء الجسد المختلفة، بل وقد تصدر أحيانا بصورة مزدوجة، فقد يصاحب احمرار الوجه لحركة الجسم أو أحد أعضاء الجسم، وقد يصاحب الابتسامة التحرك نحو الفرد ومد اليدين إليه، وهكذا يتأكد تأثير التواصل غير اللفظي وتزداد قوة تأثيره، فهو أمر لا يمكن تحاشيه أو تجنبه أثناء التواصل.

ثانياً- وظائف حركات الجسد:

- تبادل المعلومات: نستطيع إرسال واستقبال العديد من المعلومات عبر حركات الجسد.
- تحسين لغة الاتصال الخاصة بالشخص: التي يستخدمها في التواصل مع الأشخاص الآخرين، عن طريق أسلوب التواصل غير اللفظي مثل استخدام تعبيرات الوجه.
- التعبير عن المشاعر: حيث إن ما يشعر به الفرد من المؤكد أنه سينعكس على تصرفاته وسلوكياته ويؤثر فيها.

- إبراز طبيعة شخصية الفرد: حيث يصعُب عليه التصنع أو تمثيلها.
- اكتشاف الأشخاص الذين قد يحاولون خداع الشخص أو الكذب عليه: عن طريق قراءة حركاتهم ولغة الجسد الخاصة بهم، فلغة الجسد هي لغة صادقة من الصعب الكذب فيها.
- تساعد على ترك انطباع أولي للأشخاص الآخرين، وأخذ انطباع عنهم.
- تتيح أن تخمن المعنى المقصود من الحركات والإيماءات للعديد من الأشخاص من جميع أنحاء العالم: فلا تحتاج إلى مترجم لتعبيرات الوجه مثلاً، وهذا ما قد يمكننا من التعرف على الثقافات الأخرى حول العالم.

ثالثاً– قواعد قراءة لغة الجسد:

إن ما تراه أو تسمعه في أي موقف لا يعكس بالضرورة المواقف الحقيقية للأشخاص، لذلك لا بد من فهم القواعد الاساسية في قراءة لغة الجسد لتكون القراءة صحيحة، وإليكم بعضها:

- قراءة الإيماءات بنظرة شاملة: من الخطأ تفسير أيماء بمعزل عن الإيماءات الأخرى، فمثلاً حك الرأس قد يعني القشرة، أو عدم التأكد أو النسيان أو الكذب، لذلك نحتاج لقراءة ثلاث إيماءات على الأقل كي نصل إلى قراءة صحيحة.
- البحث عن الانسجام: بمعنى أن تكون الأفكار والكلمات والإيماءات متناغمة مع بعض، فلو أخبرك شخص أنه يتفق معك في أمر ما وتعبيرات وجهه تظهر عكس ذلك فكلامه غير صحيح، وإذا اتفقا فكلامه صحيح.
- قراءة الإيماءات في سياقها: يجب قراءة الإيماءات في ظل السياق الذي تحدث فيه، فلو رأينا شخصاً يثني ذراعيه أمام صدره في يوم بارد، فهو ليس في موقف دفاعي، وإنما بشعر بالبرد، وإذا كان يجلس على طاولة ويثني ذراعيه أمام صدره وتحاول تقنعه بفكره مثلاً، فهو لديه مشاعر سلبية تجاهك.

رابعاً– الدلائل العلمية لحركات وإشارات الجسد:

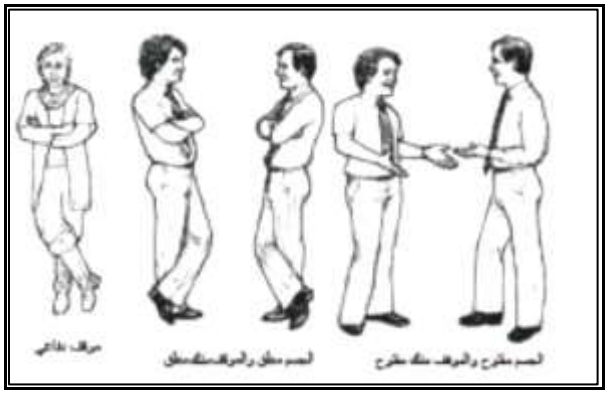
تشمل حركات الجسد ما يلي:

1. **حركة ووضع الذراعين واليدين أو الكفين:** وهي الإيماءات أو العادات الحركية التي تصدر عن الذراعين واليدين أو الكتفين أثناء عملية التواصل، وهي تصدر عن الفرد أثناء الحديث مع الآخرين. ومن أمثلتها مايلي:

- ✓ مد اليدين والكفين مفتوحتين: دليل على التقارب والمودة.
- ✓ التحدث بيدان مبسوطتان: دليل أن الشخص يقول الحقيقة.
- ✓ مس اليد للوجه أثناء الحديث: أمر مرتبط بالكذب.
- ✓ لمس اليدين للأذن: تشكيك في الكلام الذي يقال.
- ✓ وضع اليدين على الخصر: دليل على حالة العدوانية.
- ✓ النقر بالأصابع على المنضدة: يشير إلى العصبية أو عدم الصبر.
- ✓ فرك الأصابع: دليل على عدم الراحة والتوتر (إذا كنت تحاور مريض ولاحظت أنه يفرك أصابعه أو يشبكها، فاعلم أنه غير مرتاح أو متوتر لأي سبب كم الاسباب، وقيامه بهذه الحركة يمسى في علم النفس

بـ"الملامسة الذاتية للحصول على بعض الراحة" وأما إقدامك على هذه الحركة فهو دليل على ارتباكك، ويجب عليك تجنبها في المواقف التي تتطلب الثقة بالنفس).

- ✓ حك الرأس: دليل على الحيرة.
- ✓ تربيع الذراعين على الصدر: يعني أن الشخص منعزل، ومنطوي على نفسه، وثقته بنفسه ضعيفة، وهو في حالة دفاعية سلبية.
- ✓ تشبيك الذراعين خلف الراس: نوع من الاسترخاء والثقة بالنفس.
- ✓ إغلاق الذراعين على الصدر: نوع من الخوف.



2. **حركة ووضع الساقين والقدمين:** هي الإيماءات الناتجة عن حركة ووضع الساقين أو القدمين ومن أمثلتها:

- ✓ الجلوس والقدمين متباعدتين: تشير إلى الانفتاح على الطرف المقابل.
- ✓ عندما تمتد على كرسي فإنك تشير إلى هيمنتك على الآخرين.
- ✓ وضع الساق على الأخرى تشير إلى عدم الاهتمام بالمحيطين.
- ✓ تشابك الساقين: يدل على أن الشخص غير منفتح عاطفياً وعقلياً، وذلك يعني أنه أقل احتمالية لتبديل رأيه أو الاقتناع.

3. **وضع الجسم والحركة:** وهي الإيماءات أو العادات الحركية التي تصدر نتيجة حركة الجسم ووضعه العام أثناء التواصل، وهي تدل على مدى الثقة بالنفس التي يتمتع بها الفرد. ومنها:

- ✓ وقفة الجسم المنخفضة: وقد تكون مؤشر على التعب أو الشعور بالنقص، أما القامة المنتصبة فقد تعني السعادة أو الثقة العالية أو الانفتاح على الآخرين.
- ✓ الميلان للأمام: تعني الانفتاح والاهتمام بموضوع الحوار.
- ✓ التراجع إلى الخلف أثناء التحدث: يعني البعد عن المستمع والحذر منه.
- ✓ الميل من جانب إلى جانب: يعني عدم الاهتمام والملل من المتحدث.
- ✓ الوقوف المنحني: ويعني عدم الثقة في النفس أو فيما يقال.

وبصفة عامة: هناك أربع وضعيات جسدية مختلفة للمرسل والتي تترك وقعا على المستقبل أثناء عملية الاتصال هي:

- الاستقامة: وضعية سلطوية وسيادية.
- التشنج والانحناء: وضعية خضوع.
- نحو الأمام: وضعية تقاسم وارتياح، وتفتح نحو الآخر.
- نحو الخلف: وضعية هروب وخوف.

خامساً- طرق تحسين التواصل من خلال حركات الجسد:

يمكن تحسين عملية التواصل من خلال حركات الجسد من خلال التدريب على ما يلي:

- الانتباه لطريقة المشي ووضعية الوقوف.
- التوافق بين حركات الجسد والإشارات غير اللفظية مع الكلمات والألفاظ.
- اختيار المسافة المناسبة بينك وبين الطرف المقابل.
- الحرص على اعتدال قامة الجسم أثناء الوقوف.
- تجنب بعض التصرفات غير الملائمة مثل:
  - النقر بالقلم على المنضدة.
  - فرقعة الأصابع أثناء الحديث.
  - تجنب الحواجز المادية التي تفصل بينك وبين الطرف الآخر.
- تجنب الوجه الجليدي أو الوجه المفرط في التعبيرات كـ الكوميدي.
- استخدام إشارات اليد المعبرة.
- الحركة أثناء الحديث وعدم الوقوف في مكان واحد.
- تجنب تشبيك أو ضم الذراعين.

➢ مهارات استخدام تعبيرات الوجه:

أولاً– مفهوم تعبيرات الوجه: هي التعبيرات التي تصدر عن الوجه بأكمله أو بعض أجزاء منه للدلالة على المشاعر المصاحبة للرسالة مثل: (القبول – الرفض – الحزن – الفرح – الغضب – الدهشة – الخوف – الإرهاق – التوتر – الاشمئزاز).

ويعتمد الأفراد على انطباعاتهم الأولية عن الأشخاص وحدسهم الناتج عن التعبيرات الوجهية للآخرين، إذ يوصف الأفراد غالباً بناءً على تعبيرات وجههم، فإشارات وتعبيرات الوجه تظهر للآخرين خصوصاً في الانطباع الأولي ما إذا كان الشخص منفتحاً أو منغلقاً.

ويقصد بمهارة استخدام تعبيرات الوجه: اعتماد المرسل على استخدام ملامح وتعبيرات الوجه والإشارات في الحديث مع الآخرين، نظراً لما لملامح وتعبيرات الوجه والإشارات من تأثير على كيفية توصيل الرسالة.

وتشمل تعبيرات الوجه: التعبير بالوجه كاملاً، والتعبير بأجزاء من الوجه.

- ❖ **تعبيرات الوجه بأكمله:** وهي التعبيرات التي تصدر من الفرد بناء على شكل الوجه بصفة كلية، حيث يكون للتعبيرات الوجهية دور كبير في عملية التواصل بين الأفراد، إذ قد تبعث على الارتياح والتقبل أو قد تبعث على الإحجام والكف عن مواصلة التواصل أو التحذير منه.

ويمكن تقسيم وجوه الأفراد بناء على عملية التواصل إلى الأصناف التالية:

- **وجوه منفتحة:** وهي الوجوه التي يغلب عليها الابتسامات في معظم الأوقات، فهي وجوه بشوشة تشجع على التواصل، وتبعث على الارتياح والانفتاح النفسي في عملية التواصل. ويعد هذا الوجه أفضل الوجوه في عملية التواصل مع الآخرين.
- **وجوه محايدة:** وهي الوجوه التي يمكن أن تتحول من الانفتاح إلى الجدية بسهولة وسرعة، فقد تراها مبتسمة ثم فجأة تتحول إلى العبوس والتقطيب. وهنا يقع الفرد في حيرة عند التعامل معهم، وعليه أن يتوقع ذلك التحول، فلا يتأثر بهذا الانتقال السريع للحالة الوجهية إذا أراد الاستمرار في عملية التواصل.
- **وجوه جادة:** وهي الوجوه التي تبدو للآخرين بصورة جادة دائما، سواء كان الموقف الإتصالي يبعث على الابتسامات أو الجدية، وسواء كانت حالتهم النفسية سعيدة أم غير ذلك، ومن هنا تكمن الصعوبة في مبادرة الأفراد للتعامل معهم، إذ يسبب الانطباع الأولي عنهم في تجنب التواصل معهم نتيجة وجوههم الجادة، ولصعوبة فهم حالتهم عند التواصل معهم.

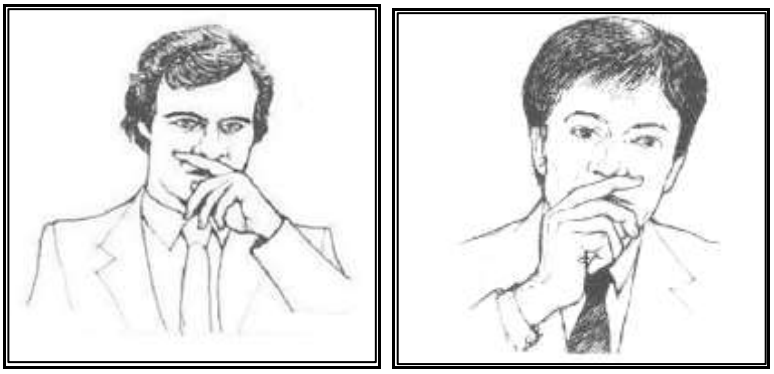
- ❖ **تعبيرات أجزاء الوجه:** وهي التعبير بجزء من الوجه مثل التعبيرات الصادرة عن: (الأنف، الجبين، والشفتين، والأذن، والحاجبان، والرأس)، سواء كانت منفردة أو يصاحبها حركة جسد أخرى تعززها.

ثانياً– الدلائل العلمية لتعبيرات الوجه:

تشمل تعبيرات الوجه ما يلي:

1. **تعبيرات الأنف:** هي التعبيرات أو العادات التي تنتج عن الحركات التي تصاحب الأنف، ومنها ما يلي:
   - وضع اليد أسفل الأنف فوق الشفة العليا، دليل على إخفاء شيء لا يريد إظهاره.

- حك الأنف، دليل على التحير من فهم ما يقال.



2. **تعبيرات جبين الشخص** :هي التعبيرات التي تنتج عن حركة عضلات مقدمة الرأس أو ما يسمى بمنطقة الجبين، ومنها ما يلي:

- تقطيب الجبين مع طأطأة الرأس لأسفل، دليل على التحير فيما يقال والارتباك، أو رفض ما يقال.
- تقطيب الجبين مع رفع الراس لأعلى، يدل على الدهشة لما يسمع.

3. **تعبيرات الأذن:** هي التعبيرات أو العادات التي تنتج عن الحركات التي تصاحب الأذن أثناء عملية الاتصال، ومنها ما يلي:

- مرور اليد على الأذن، دليل على أنه متحير من الفهم او لا يفهم ما تقول.
- الضغط بالأصبع خلف الاذن، دليل على عدم التأكد مما يسمع.

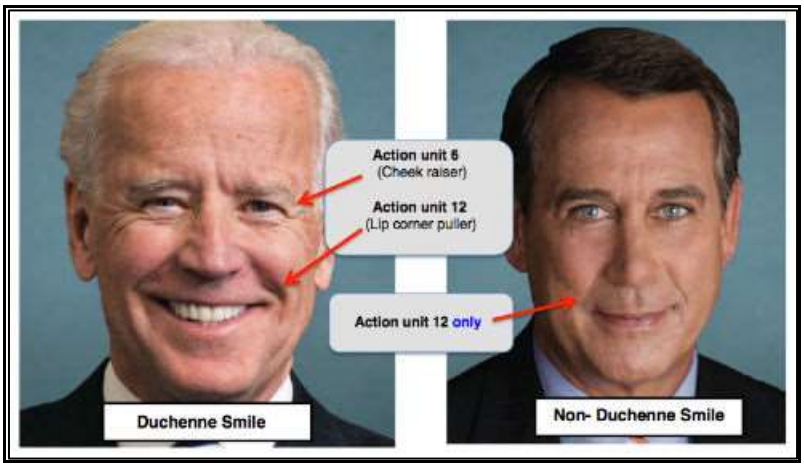
4. **تعبيرات الحاجبان:** هي التعبيرات أو العادات التي تنتج عن حركات الحاجبين أو أحدهما أثناء عملية الاتصال، ومنها ما يلي:

- إذا رفع الشخص حاجبا واحدا، دل ذلك على أنه سمع شيء لا يصدقه أو يراه مستحيلا.
- إذا رفع كلا الجابين، دل ذلك على عنصر المفاجأة.

- رفع الحاجبان مع ابتسامة مصطنعة، دل على التهكم أو السخرية.
- التقطيب بين الحاجبين مع ابتسامة خفيفة، دل ذلك على التعجب مما يقال ولكنه لا يريد أن يكذبك.
- تكرار تحريك الحواجب، دليل على الانبهار من الكلام الذي يقال.

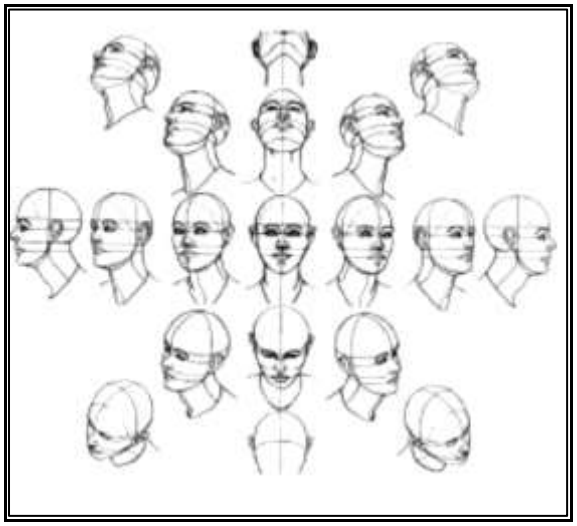
5. **حركة ووضع الشفاه:** التعبيرات أو العادات الحركية التي تصدر عن الشفاه أثناء عملية التواصل، ومثال ذلك ما يلي:

- الابتسامة المصطنعة: تدل على المجاملة الظاهرية للحضور، حيث لا يصاحبها انقباض عضلات زاويتي العين.
- الابتسامة الطبيعية: تعبر عن الارتياح والتجاوب والتآلف بين المتحدثين.
- ابتسامة الخجل: ويصحبها احمرار بالوجه أو رفرفة جفون العين والنظر لأسفل.
- ابتسامة السخرية: وهي ابتسامة مصطنعة يصحبها حركات للشفاه وجفون الأعين.
- العض على الشفاه: دليل على التوتر أو العصبية.



6. **حركات الرأس** :هي التعبيرات أو العادات الحركية التي تصدر عن الرأس أثناء عملية التواصل، وهي مثل هزات أو ميل الرأس، وذلك كما يلي:

- هزات الرأس الأفقية،:دليل على رفض ما يقال أو الاستجابات السلبية.
- هزات الرأس في اتجاه عمودي: دليل على التأييد أو الموافقة لما يقال، أو تشجيع المتحدث والتجاوب معه.
- ميلان الرأس لأحد الجوانب: دليل على المتابعة لما يقال والحكم على مدى صحته.
- طأطأة الرأس لأسفل: دليل على الخجل أو الشعور بالذنب وعدم الثقة بالنفس.
- رفع الرأس لأعلى: دليل على التعالي أو التكبر والغرور.
- الرأس مستوي: دليل على الثقة بالنفس والتواضع.



➢ العلاقة المكانية في التواصل:

يقصد بالعلاقات المكانية المسافة التي تحيط بالشخص والتي يمكن اعتبارها من ضمن تكوينه الشخصي أو امتدادا لتكوينه الجسدي، وهي تسمى بالحيز الشخصي للفرد .وهي تعبر عن الكيفية التي تتواصل بها مع الآخرين من خلال المساحة المحيطة، والطريقة التي تضع فيه الأثاث في بيتك، والطريقة التي تتجاوب فيها عند التعدي على ممتلكاتك، والمسافة التي تضعها بينك وبين الطرف المقابل.

وتلعب المسافة الفاصلة بين طرفي الاتصال دورا مهما في بدء علاقة تواصلية واستمرارها، أو في إنهاء عملية التواصل بين طرفي الاتصال، وايضا في نوع عملية التواصل، فتختلف المسافة الفاصلة بين طرفي الاتصال في حالة علاقة التواصل بين الأب وابنه عن تلك المسافة بين فردين متخاصمين.

ويمكن تقسيم المسافات الفاصلة بين الأفراد في عملية التواصل حسب القرب والبعد بين طرفي الاتصال إلى:

- **المنطقة الحميمية:** وهي المنطقة المكانية القريبة والملاصقة للفرد، وتعد من أهم المناطق المكانية للإنسان، إذ إنها من ضمن الملكية الخاصة للإنسان التي يعمل على حمايتها والمحافظة عليها ولا يسمح بالدخول إليها إلا للمقربين جدا منه كالوالدين والأبناء والزوج أو الزوجة، ويكون مقدار المسافة الحميمية حوالي ما بين(15 – 45) سم تقريبا.
- **المنطقة الشخصية:** وهي المنطقة المكانية القريبة من الانسان وتلي المنطقة الحميمية، والتي نسمح فيها بتواجد أشخاص مقربين وعلى علاقة كبيرة معهم وتربطنا بهم علاقات اجتماعية قوية مثل الأقارب كالعم والخال وبنائهم، والأصدقاء المقربين، وهي تكون أيضا في حالات الواجب الاجتماعي كالعزاء والأفراح . وتكون المسافة الشخصية حوالي ما بين (45 – 75) سم، تقريبا مع تجنب إمكانية التلامس بين الطرفين.
- **المنطقة الاجتماعية:** وهي المنطقة المكانية التي تلي المنطقة الشخصية، وتكون أكثر اتساعا منها، وتكون مع الذي نتعامل معهم يوميا بحكم الظروف الحياتية اليومية واحتياجاتنا مثل البائعين والسائقين ورجل البريد والعامل الفني وغيرهم ممن يقضون بعض مطالبنا الحياتية، وتكون المسافة الاجتماعية حوالي ما بين

(1.2 – 2) متر، تقريبا حيث تجري عمليات الاتصال غير الشخصية كالتعامل مع الزبائن أو التحدث في شؤون العمل.

- **المنطقة العامة:** وهي المنطقة المكانية التي تلي المنطقة الاجتماعية وهي أكثر المناطق الشخصية اتساعا، وتشمل المسافة التي نجعلها بيننا وبين من لا نعرفهم أو الأشخاص في الاجتماعات العامة، وكذا في حالة اللقاءات الجماهيرية بين الأفراد .وتكون المسافة العامة حوالي ما بين3 ،6 – 6، 0متر، تقريبا وهي عادة ما تستخدم في التجمعات غير الرسمية مثل تحدث المعلم لطلابه واجتماع صاحب العمل بموظفيه.

وبشكل عام: كلما ازدادت المسافة الفاصلة بين أطراف الاتصال كلما كانت العلاقة أقل حميمية بين الطرفين.

ويبين الشكل التالي المسافات الفاصلة في العلاقات المكانية.