الوحدة الرابعة الاتصال غير اللفظي

الاتصال غير اللفظي : جزء مهم من الاتصال الإنساني , فهو يقوي معنى الرسالة اللفظية و يثيرها , و قد ينوب عن الرسالة اللفظية في نقل معناها كاملاً .

عبارات نسمعها : أشرق وجهه , هز رأسه , تبسم ابتسامه صفراء , احمر وجهه , قلب كفيه , هز كتفيه استهجاناً .

منظره حلو , ملابسه جميله , سيارته فخمه , تلفونه حديث ...

ففي هذا نحن نتحدث عن صورة متنوعة من الاتصال غير اللفظي , و في كل هذه العبارات إشارة إلى معان , و رسائل تم تبادلها دون أن ينطق صاحبها بكلمة واحدة , ولكنها وصلت إلينا بصورة قد تكون أكثر صدقاً , و أكثر تأثيراً من الكلمات المنطوقة .

تعريف الاتصال غير اللفظي : العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار و المعاني بين الأفراد بدون ألفاظ , و يستعمل في هذا النوع من الاتصال حركات اليد و تعبيرات الوجه , أو نبرة الصوت أو اللمسات أو المسافات , أو كل ما من شأنه أن ينقل أي معلومات أو مشاعر أو أحاسيس بدون استعمال الألفاظ .

محددات الاتصال غير اللفظي :

- الاتصال غير اللفظي يعتمد على كل ما توصل إليه الإنسان مع غيره من إشارات .
- نجاح الاتصال غير اللفظي يعتمد على مقدار ما يتفق عليه المرسل و المستقبل من إشارات أي الخبرة المشتركة للرمز , و كلما زاد مقدار الاتفاق على المعنى الذي يتضمنه الرمز غير اللفظي كلما زاد التفاهم بين أطراف الاتصال .
- يرتبط التواصل غير اللفظي بثقافة المجتمع , فبعض الدلالات للإشارات تختلف من مجتمع لآخر .
- الاتصال غير اللفظي ذو مصداقية عالية , خاصة إذا توفر فيه عنصر الخبرة المشتركة بين المرسل و المستقبل لفهم دلالات رموزه , و قليل من الناس يملكون القدرة على إظهار التعبيرات غير اللفظية , و لاسيما تعبيرات الوجه و نظرات العينين , بمعان تتناقض مع مكنونات نفوسهم .

أهمية الاتصال غير اللفظي في حياتنا :

- كثير من الرسائل التي نتبادلها في الاتصال مع الآخرين عبارة عن اتصال غير لفظي , و تأثيرها قد يكون أقوى من تأثير الرسائل اللفظية .
- الاتصال غير اللفظي قد يفوق الاتصال اللفظي في التعبير عما تكنه النفس من مشاعر .
- الاتصال غير اللفظي يكون الانطباعات الأولى عنا , و هذه الانطباعات قد يصعب تغييرها فيما بعد .

أدوات الاتصال غير اللفظي في حياتنا :

العينان – تعبيرات الوجه – الابتسامة – لغة الجسد – الرأس – اللمس – الملابس – الديكور – الروائح – الأصوات – المسافات .

الوحدة الرابعة الاتصال غير اللفظي

العينان : تعتبر العينان من أكثر أدوات الاتصال غير اللفظي صدقاً و ثقة , و هما نافذتا الروح , فهما الكاشفتان الصادقتان القادرتان على تجسيد المشاعر , قال تعالى : (فإذا جاء الخوف رأيتهم ينظرون إليك تدور أعينهم كالذي يغشى عليه من الموت) . الأحزاب 19.

للغة العينان ثلاثة مكونات :

- طول مدة النظرة .
- عمق النظرة .
- المساحة التي ننظر إليها .

سؤال : لماذا نطيل النظر بالآخرين أحياناً ؟

نطيل النظر غالباً بالأشخاص الذي نثق بهم و لكن لهم الاحترام , و يقل النظر إلى الذين نتجاهلهم و لا نهتم بهم .

و المتحدث أكثر ما يطيل النظر إلى :

- الذين يشجعونه أكثر من غيرهم .
- الذين يتجاوبون معه أكثر من غيرهم .
- الواثقين أكثر بنفسهم .
- الأكثر مصداقية .

سؤال : من هم الأشخاص الذين يقل نظرنا إليهم ؟

- الذين يتعاملون معنا بصفة رسمية .
- الذين لا يقبلوننا .
- الذين يتصفون بالعصبية أو عدم المرونة .
- الذين لا يهتمون برسائلنا و لا يشجعونا على إرسالها .

دلالات النظرات :-

النظرة العميقة : التي تستغرق وقتاً عميقاً أطول هي دلالة التركيز و الاهتمام الكبير بحديث الطرف الآخر .

النظرة الشاردة : التي تدل على عدم العناية أو الشعور بالملل من المتحدث أو الانشغال بالتفكير في شي آخر .

النظرة السطحية : التي لا تستغرق وقتاً , و لا تمعن في المتحدث , فهي دلالة عدم الاهتمام المطلق بالطرف الآخر .

الوحدة الرابعة الاتصال غير اللفظي

وصايا للمتحدث (الاهتمام بالنظرة)

من خلال جملة من الأمور :

- استعمل النظرة السطحية غير العميقة مع تعبير الرفض لإشعار الطرف الآخر برفضك لرسالته .
- احرص على تثبيت النظر أثناء الحديث مع الطرف الآخر لتعزيز رسالتك .
- حاول ألا ينصرف فكرك عن محدثك .
- العين الزائغة غير المستقرة تقلل من مصداقيتك , و تبعث التوتر و عدم الثقة .
- لا تطل النظر إلى شخص معين دون باقي الحضور لأنه يسبب له الحرج , و وزع نظراتك على الحضور بمقدار واحد .

تعبيرات الوجه :

- تستعمل تعبيرات الوجه لدلالة على المشاعر المصاحبة للرسالة , مثل (القبول , الرفض , الحزن , الفرح , الغضب , الدهشة , الخوف , الإرهاق , التوتر , الاشمئزاز) .
- قد يشترك في إظهار المشاعر أكثر من جزء من أجزاء الوجه , فالغضب مثلاً : تستخدم في إظهاره نظرات العينين , و تقطيب الوجه , و جمع ما بين الحاجبين .
- تعبيرات الوجه من الوسائل المهمة في التعبير عن المشاعر فينبغي التنبيه إلى فهمها و قراءتها , فعلى سبيل المثال : يمكن فهم حالة الطالب في المحاضرة من حيث الانتباه و التفاعل و عدمه من تعابير الوجه .
- المهارة في استعمال تعبيرات الوجه تعتمد على قدرة المرء في استعمال التعبير المناسب للموقف الاتصالي , مثل استعمال تعبير الفرح في المناسبات السارة و القدرة على ضبط تعبيرات الوجه لإخفاء المشاعر الحقيقة , إذا لزم الأمر (اضبط مشاعرك الباعثة على الضحك إذا كان سيؤدي إلى إرباك المتحدث) .
- إتقان استعمال تعبيرات الوجه في حالة الإنصات أثناء استقبال الرسائل لإعطاء الاستجابة المناسبة للمتحدث أو السامع .

أدوات الاتصال غير اللفظي - الابتسامة - :

- **الابتسامة :** جزء أصيل من لغة العين و الوجه .
- **قال رسول الله صلى الله عليه و سلم :** (تبسمك في وجه أخيك صدقة) .
- **الابتسامة الصادقة :** علامة الابتهاج العفوي و صدق المشاعر .
- **الابتسامة الزائفة :** ابتسامة متصنعة , لكونها غير متسقة مع حقيقة المشاعر .
- **ابتسامة الخجل .**
- **ابتسامة السخرية .**
- **ابتسامة الغضب .**