

## المحور الثالث: تقنيات الاتصال غير اللغوي

### تمهيد:

يعتبر الاتصال غير اللغوي عملية التواصل من خلال إرسال واستقبال رسائل بدون كلمات بين الأشخاص. قد يتم إرسال تلك الرسائل من خلال الرموز والاشارات، أو من خلال لغة الجسد أو تعابير الوجه أو اللمس. كما يمكن أيضاً نقل الرسائل غير الكلامية أو اللفظية من خلال وسائط مادية مثل الملابس. ويحتوي الكلام عادة على عناصر لا لفظية، مثل نبرة الصوت، وطريقة الكلام. بالرغم من أن الاتصالات غير اللغوية ليست دائماً مخططة فلها تأثير أكبر من الاتصال اللغوي بمفرده، وتعتبر التعبيرات غير اللغوية هامة خصوصاً عند الرغبة في إظهار مشاعر معينة.

### 1. تعريف الاتصال غير اللغوي: هو الاتصال الذي لا تلعب فيه اللغة دوراً في توصيل الفكرة، بل

يسعى الفرد من خلال نظام من الرموز غير اللغوية لتوصيلها. وتعتبر الاتصالات غير اللغوية من الأشكال الرئيسية للاتصال، وهي تحتوي على استخدام الإشارات والحركات والعيون والوجه والصوت. وبالتالي فإن استخدام هذه الأساليب يمثل نوعاً من الاتصال بدون كلمات أو الاتصال الصامت.

وإذا تخيلت فردين ليس لهما لغة يتخاطبان بها، أو أنهما يستخدمان لغات مختلفة، فإن الشيء الأساسي الذي سيستخدمه في الاتصال هو استخدام الإشارات والحركات ولغة العيون والجسد. ويشير علماء دراسة الإنسان (الأنثروبولوجي) أن الأشخاص البدائيين كانوا يتصلون مع بعضهم البعض باستخدام أجسامهم، فكانوا يضغطون على أسنانهم للتعبير عن الغضب، وكانوا يبتسمون ويلمسون بعضهم البعض باستخدام أجسامهم، التأثير والفرح. وما زال الإنسان حتى الآن يستخدم الاتصال غير الملفوظ (أي الصامت) للتعبير عن الموافقة والرفض والسعادة والتعاسة والاحترام والكراهية وأنواعاً أخرى من المشاعر.

### 2. أهمية الاتصال غير اللغوي: بالرغم من أن الاتصالات غير اللغوية ليست دائماً مخططة فلها تأثير

أكبر من الاتصال اللغوي بمفرده، وتعتبر التعبيرات غير اللغوية هامة خصوصاً عند الرغبة في إظهار مشاعر معينة. إن التأثير النهائي لأي رسالة غالباً ما يكون مزيجاً لكل من الاتصالات اللغوية وغير اللغوية ولكن الاتصالات غير اللغوية أقوى بالنسبة لإطلاق حرية التعبير لكل من المرسل والمستقبل. فالابتسام مثلاً يجعلنا نشعر بالسعادة، بينما هناك إشارات أخرى قد تعبر عن مشاعر العدوانية وتقلل من قدرتنا على استقبال الرسالة.

هناك سبب آخر لقوة تأثير الاتصالات غير اللغوية وهي القدرة على الاعتماد عليها والوثوق به فمعظم الأفراد يمكن أن يخدعوا بعضهم البعض من خلال الكلمات. فالكلمات يمكن التحكم فيها بصورة أكبر ولكن لغة الجسد وتعبيرات الوجه لا يمكن التحكم فيها ولذلك فنحن نعتقد أكثر في الاتصالات غير شفوية بالمقارنة بالاتصالات الشفهية وأن درجة صدق الفرد القائمة بعملية الاتصال تعتمد إلى حد كبير على الاتصالات الملفوظة.

كما تكمن أهمية الاتصالات غير اللغوية وهي أنها أكثر فعالية من وجهة نظر كل من المرسل والمستقبل فأنت يمكنك أن ترسل رسالة معينة ويفهمها الشخص الآخر بسهولة ودون وي منه. وفي نفس الوقت لو كان لديك هدف واعي ومحدد يمكنك أن توضحه من خلال إشارة اليد أكثر من الكلام.

### 3. أنواع الاتصالات غير اللغوية:

إن أشكال الاتصالات غير اللغوية عديدة ومتنوعة ويمكن تقسيمها إلى العناصر التالية:

- **الصمت:** إن الصمت ليس وقف الكلام، بل هو كلام بحد ذاته، كان يكون الصمت علامة الرضى أو السكوت عن الأحقق جوابه. فالصمت جواب عن موقف معين وهو وجه أساسي وطبيعي ضمن حلقة الاتصال.

- **تعبير الوجه والعينين:** إن الوجه هو الأساس لإظهار المشاعر وهو يعكس كل من نوع وقوة المشاعر كما أن العينين لها تأثير خاص لجذب الانتباه والاهتمام والتأثير في الآخرين والتحكم فيهم. وعلى الرغم من أن العينين والوجه هما مصدر أساسي للتعبير فإن الأفراد قد يتحايلون ويغيرون من تغييرات وجههم حتى يظهروا مشاعر لا يشعرون بها فعلاً أو لإخفاء مشاعر حقيقية يشعرون بها.

- **الإشارات والحركات:** عند تحريك الجسد يمكن التعبير عن الرسائل المحددة والعامية أو الرسائل الإرادية واللاإرادية فالتلويح باليد مثلاً له معنى محدد ومقصود مثل "تحية شخص ما" أو قول "إلى اللقاء". بعض الإشارات الأخرى قد تكون غير مقصودة وتعبير عن وسائل عامة مثل القلق أو السير بسرعة ونشاط وهي كلها إشارات تعبر عما إذا كنت تشعر بالثقة أو القلق، إذا كنت لطيفاً أو عدوانياً، تتمتع بالقوة أو لا تتمتع بها.

- **الأصوات:** الأصوات مثلها مثل لغة الجسد تعبر عن كل من الرسائل المقصودة وغير المقصودة، فلو كانت الرسالة مقصودة يمكننا استخدام صوتنا للتعبير عن انطباعات كثيرة فلنأخذ على سبيل المثال هذا السؤال "ما الذي كنت تنوي القيام به؟" لو كرر هذا السؤال أكثر من مرة بتغيير اللهجة ونبرة الصوت والتركيز على بعض الكلمات فالمتحدث هنا في كل مرة يعبر عن رسالة مختلفة تماماً.

- **مظهر الشخص:** إن المظهر يعبر عن الشخصية الاجتماعية، فالأشخاص يستجيبون لبعضهم البعض بناء على جاذبيتهم. فعندما يعتقد الأشخاص أننا نتمتع بالجاذبية فنحن نكون راضين عن أنفسنا مما يؤثر على سلوكنا الأمر الذي يؤثر بالتالي على إدراك الأشخاص لنا. وبينما يستطيع الشخص أن يتحكم في تعبيرات وجهه فإنه لا يستطيع التحكم في مدى جاذبيته إلى حد كبير فملابسنا وطريقتنا كلها تحدد مظهرنا وشخصيتنا. وقد تشترط بعض المنظمات أن يرتدي العاملون الملابس الرسمية ولكن هناك منظمات أخرى لا تشترط ذلك.

- **اللمس:** إن اللمس خاصية أساسية للتعبير عن الود والراحة والثقة. وذلك ربما لأنه يعبر عن التعاطف والتقارب بين الأشخاص بعضهم البعض ولكن هذه الأنماط تختلف حسب النوع، السن، العلاقات والخلفية الثقافية للأفراد. وفي مجال العمل نجد أن اللمس يعبر عن التحكم والتأثير فلذلك نجد أن الشخص الأعلى في السلطة يستطيع لمس الأشخاص الأقل في السلطة.

- **التعامل مع الوقت والمكان:** هذه الخاصية مثلها مثل اللمس يمكن أن تستخدم للتعبير عن السلطة في بعض الثقافات أو الحضارات نجد الأشخاص يظهرون احتراماً شديداً للمواعيد بينما في ثقافات أخرى نجدهم يظهرون أهميتهم عن طريق جعل الأشخاص ينتظرون كما يظهر الأشخاص أهميتهم عن طريق اختيار المكان الأفضل. إن اتجاهات احترام الوقت واختيار الأماكن الأفضل تختلف من ثقافة/ حضارة إلى أخرى.

- **الرموز:** يولد الإنسان ولا يوجد في ذهنه أي رموز، ولكن حينما يتفاعل مع البيئة من حوله يجد آلافاً من الرموز المتعارف عليها والتي تشير إلى الاتجاه والسلوك وما هو ممنوع وما هو مسموح. ونجد هذه الرموز في الشارع وفي المكتب وفي المواصلات وكلها تساعدنا ببساطة في حياتنا دون أن نتبادل الكلام، فالكل قد تعارف على معناها باختلاف الثقافات والحضارات. وابتسط دليل على عظم استخدام الرموز أننا نستخدمها للدلالة على العلاقات الحسابية والرياضية، ونستخدمها في إشارات المرور، وعلامات النوتة الموسيقية، وإشارات الأمن الصناعي، وإشارات بريل للمكفوفين، وشفرة مورس.