

التواصل غير اللفظي

مقدمة:

إن عملنا كأخصائيين نفسانيين يحتم علينا أن ننتبه للغة ولوسائل اتصال غير لفظية مثل الصمت، الإيماءات، وضعيات الجسم وتعابير الوجه، نبرة الصوت، اللمس، سرعة الكلام، والملابس... كلها تكمل الرسالة السمعية. كما أنها تعبر عن العواطف والمشاعر والقيم.

إن من شأن هذا الإتصال تعزيز مصداقية الرسالة اللفظية حينما يكون ملائماً، كما يمكن أن ينزع المصداقية عن نفس الرسالة إذا كان غير ملائم.

كيف يتم التواصل غير اللفظي:

نحن نقوم بإرسال وباستقبال إشارات غير لفظية بشكل مستمر، التي تمر عبر تعابير الوجه، وعبر الإيماءات و وضعيات الجسم و نبذة الصوت وحتى عبر الملابس وتسريحة الشعر والزينة والرائحة والصمت والملمس والمسافة...

تسمح اللغة غير اللفظية بالتواصل بين أشخاص رغم استعمالهم
للغات مختلفة : حيث يعتبر كل من الضحك والتعبير عن الألم من
التعابير غير اللفظية الأكثر عالمية، لكن يجب تفسيرها حسب
السياق.

يرتبط معنى إشارة معينة بوضعية المرسل، وكذا بالمُسْتَقْبِل وأيضاً
بالثقافة والدين. مثال : الثياب البيضاء أو السوداء المستخدمة في
حالة الحداد، لها معنى مُحدد حسب الممارسة الدينية في مختلف
البلدان.

للتحكم الجيد بالتواصل مع الآخرين، فمن الضروري فهم اتصالنا غير اللفظي:

1-الصمت:

يشكل الصمت جزءاً لا يتجزأ من التواصل لأنه يعبر عن شيء معين ويعتبر ضرورياً عند الإصغاء للآخر.

يُستثناء الصمت الذي يميز المقابلات الأولية والتي تكشف عن خوف العميل أو انزعاجه أو عدم ارتياحه أو عدم ارتياح المعالج أو المرشد النفسي، فإن أوقات الصمت تكون في الغالب مفيدة لمسار الإرشاد

يبقى معظم المرشدين النفسانيين صامتين عندما يصمت العميل،
ويتدخلون بناءً على دور الصمت في المقابلة وما يرون أنه يلبي
احتياجات العميل. فالصمت يساعد العميل على الاتصال بنفسه. إنها
لحظة تطور مهمة، تعزز الوعي بالذات وتقدم شكلاً آخر من التواجد
الذاتي.

هناك أنواع متعددة من الصمت، حيث أن البعض منها مليء
بالمعاني:

-صمت الشخص اليقظ الذي يصغي إلى الآخر حتى النهاية لفهم ما
يريد قوله وتلقي الرسالة منه.

-الصمت "الفاصل" الذي يسمح بالتفكير بين الاستماع للمتحدث
والاستجابة، وذلك حتى لا يترك الكلام مكانا للاندفاع.

- صمت الشخص الغاضب، المهان أو الغاضب الذي يتحكم في نفسه،
- صمت الشخص الذي يعاني من الضجر.
- صمت الشخص الذي ليس لديه ما يقوله للآخرين، يحدث هذا الصمت الدال على اللامبالاة حينما لا تكون هناك إرادة للتواصل مع الآخرين.
- صمت الشخص الذي يعبر عن عدم فهمه أو إدراكه لما يُقال، حيث يعود هذا الصمت إلى الشك أو التساؤل.

- صمت التحدي، العناد...

- صمت الشخص الذي يعبر عن الاحترام أو التوقير إزاء شخص آخر.

- صمت الشخص الذي يعبر عن التكبر والغطرسة.

- الصمت الشخص الخجول

- وقفة بعد التعبير عن شعور أو عاطفة
- وقفة للانتقال من موضوع إلى آخر
- الفاصل التأملي
- الصمت المعبر عن ألم
- الصمت المعبر عن الحاجة للدعم
- الصمت بعد اكتشاف شيء معين أثناء الحديث أو التأمل...

ينبغي تفسير وتحليل كل صمت حسب السياق الذي يحدث فيه، كما يجب توخي الحذر الشديد من إعطاء استدلالات لهذا التفسير لأن ذلك من شأنه أن يعطي معنى لما يبدو فارغا.

يمكن أن يكون الصمت مناسبا وغير مناسب (مثل الكلمات).

2- الإيماءات:

تذهب الإيمائية إلى ما وراء الكلمات المنطوقة، حيث تتضمن نبرة وحدة الصوت، إيقاع تواتر الكلمات وكيفية نطقها (سرعة، بطء، استرسال، توقف...).

تخطط الإيمائية بالكلمات وتعبر عن المشاعر من خلال الطريقة التي تقال بها. مثال. "نعم. سوف أفعل ذلك" لها معاني متعددة حسب طريقة نطقها.

3- الإشارات:

من المؤكد أنها كانت أولى وسائل التواصل المستخدمة بين البشر وهي تشكل لغة إيمائية حقيقية مرافقة ومكملة للرسالة الشفهية أو اللفظية. تظهر الإشارات أو الحركات من خلال وضعيات الجسد مثل الرأس والنصف الأعلى من الجسم والسيقان والأذرع، وهذا من خلال الحركات التي تقوم بالتعبير بها عن ما نحسه:

- اتباع سلامك دفاعي أم عدواني.

- هز الرأس من الأمام إلى الخلف الذي يدل على الموافقة.
- اليد الممدودة إشارة إلى السلام.
- القبضة المرفوعة إشارة إلى التمرد و العصيان.
- الذراع أو الأصبع المرفوع.....الخ.
- اليدان على الأذنين، على العينين أو الفم.
- يدان مكتوفان.
- حك اليدين.

- أشكال إعادة ضبط أو إحكام خصلة الشعر أو ثنية سروال أو غبار وهمي.

- تنحنح أو بعض اللزمات الصوتية...

- الأصبع الموجه ناحية الباب يعني " اخرج".

- علامة اليد لقول "إلى اللقاء".

- هز الرأس لقول "نعم".

- ضرب اليدين (التصفيق) لإبداء رضانا.

4- التعابير والحركات الجسدية:

وهي التعابير التي تعبر عن الانفعالات مثل:
الفرحة- الدهشة – الاشمئزاز – الحزن – الغضب- الخوف.

يمكن لهذه التعابير أن تعزز الرسالة لكنها يمكن أن تغيرها و تبدل معناها.

فالنظرة هي بالتأکید أكثر جزء من الجسم یمکنه أن یمبر عن أنفسنا،
فمن الضروري الأخذ بعین الاعتبار تعابیر الوجه و الحركات الجسدية
قصد تجنب حالات سوء الفهم.

5- لغة الأشياء:

يوافق المظهر مثل الملابس، الحلي، التسريحة والزينة والإكسسوارات... إلخ الهيئة المميزة لأي شخص، فذلك هو أول ما نراه في الشخص، حيث يعتبر ذلك عنصرا مهما في الانطباعات الأولى التي لدينا حول شخص معين. يتم اختيار الملابس والإكسسوارات حسب السن والوضعية المهنية والأذواق الشخصية والوسط الاجتماعي.

كما أن هذا الاختيار مرتبط بالمعايير والقواعد الاجتماعية والثقافة والدين... نرغب من خلال اختيارنا للباسنا في تقديم صورة معينة لأنفسنا وللآخرين، حيث ينبغي التمييز بين ثلاثة أنواع من الصور:

- صورة الذات الحقيقية.

- الصورة المرغوبة وهي تلك التي نحب تقديمها.
- الصورة المُستقبلية وهي تلك التي يتلقاها الآخرون.

6- اللمس:

يعتبر احد طرق التواصل الأولى للكائن البشري (في حالة حرمانه منه يمكن أن يعاني الطفل طوال حياته من مشاكل). كما انه بالتأكد أقوى طريقة تواصلية على الإطلاق في مجتمعاتنا، حيث تطورت هذه الطريقة في التواصل بشكل متفاوت حسب الثقافات والحضارات، ويتعلق الأمر بممارسات مألوفة ويمكن ملاحظاتها في حالات شائعة والتي غالبا ما نميزها في طقوس التحية والانفصال والشكر والتقديم، لكن نحن عملنا يهتم علينا عدم اللمس.

تختلف هذه الطقوس حسب الثقافات حيث توجد هناك على سبيل
المثال عدة طرق لقول " صباح الخير " بالمصافحة (الشد على الأيدي)،
التعانق والانحناء....تتنوع طقوس التحية هذه حسب البلدان وأيضاً
حسب الوسط الاجتماعي (العائلة، المؤسسة....)

سياق الرسائل غير اللفظية: يعتبر شكلا من أشكال التواصل، فمثلا الشخص الذي يأتي دائما متأخرا يعد قليل الأدب أو سطحيا، أو الشخص الذي لا يبالي بمظهره يعد مهملا .

المجال: إن المجال الذي يحدث فيه التواصل يؤثر علينا أيضا. فالحركات والسلوكيات تتم في المجال الذي نعيش فيه ولهذا المجال قوانين، فالكلمة يعرف عبارة " البقاء على مسافة معينة"، كل منا يضع علامات لحدوده عند الحديث مع الآخر. ويمكن التمييز بين أربعة مناطق للتواصل:

منطقة حميمة (15 إلى 45 سم) الأهل، الزوج والأولاد.
منطقة شخصية (بين 45 إلى 1.20م) صداقة وحتى علاقات مهنية.
منطقة اجتماعية (1.20 إلى 30.50م) أمام الجمهور.
يعتبر كل شخص يدخل منطقة لا تخصه قد ارتكب خطأ، والشخص
الضحية يجد نفسه في وضعية غير مريحة، أو يكون مضطرباً، أو
يُعتدى عليه....

لكل منا مجاله الخاص الشخصي الذي نقوم بحمايته من التعديات الخارجية ويمكن أن يصبح هذا المجال بالإضافة إلى الأشياء الموجودة بداخله امتدادا لجسدنا المادي (سيارة.كرسي، مكتب.الخ...)

يتطلب التواصل بشكل فعال التعرف على هذه اللغة غير المنطوقة
قصد التمكن من فهمها في إطار علاقة مهنية.