

مقياس تقنيات التعبير الشفهي (أعمال موجهة).

الأستاذة: فوزية سعيود.

المستوى: سنة أولى ليسانس، الأفواج: (2، 3، 4، 5، 7) السداسي الأول.

الدرس الخامس: فهم الإشارات التعبيرية غير الشفهية وأثرها في عملية التواصل

تمهيد:

إن للتعبير الشفهي أهمية كبيرة في الحياة الإنسانية، فهو يسيطر على التواصل اليومي إلا أن تأثيره لا يتحقق إلا بوجود وسائل تعبيرية أخرى مساندة له، منها: تعبيرات الجسد ووضعيته، نوع نبرة الصوت و درجته، الألوان، والملابس... لذا علينا أن نهتم بهذا الجانب المصاحب للتعبير الشفهي كاهتمامنا باختيار الألفاظ وصياغة العبارات « وبهذا يكون المعنى مؤتلفاً من الرافدين: المعنى المقالي والمعنى المقامي، ومما ينسب إلى المعنى المقامي "لغة الجسد" التي تعدّ رافداً معنوياً أميناً ذا وظائف سيأتي عليها فضل بيان بعد، فقد تغني الإشارات والحركات التمثيلية والتعبيرات الجسدية عن الكلام جملة».

_ الاتصال غير اللفظي (غير صوتي):

الاتصال غير اللفظي هو العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والمعاني بين الأفراد دون لفظ، وباستعمال وسائل تعبيرية أخرى، وقد ذهب "مهدي أسعد عرار" إلى أن للمعنى روافد ومجاري تغديه، منها ما هو صائت ويعني به الكلام المنطوق، ومنها ما هو صامت ويعني به اللغة الصامتة (الإشارات والإيماءات...).

وقد اختلف في درجة تأثير هذه اللغة الصامتة الرامزة إلا أن معظم الباحثين توصلوا إلى ارتفاع نسبة تأثيرها مقارنة باللغة المنطوقة؛ فوجد أحد الباحثين أن تأثير الرسالة اللغوية ينقسم إلى ثلاثة أقسام: أولها 7% من الجانب الصائت (الكلام المنطوق)، و38% مما يعترى كالتغيم والنغمة ودرجة الصوت، و55% من الجانب الصامت.

_ من الإشارات التعبيرية غير اللفظية:

1 _ لغة الجسد:

أ _ **تعبيرات الوجه:** الوجه هو العاكس الأول لما يجول في خاطر من مشاعر، ولما يدور في ذهن من أفكار، وله دور كبير في التواصل مع الآخرين، لذلك وجب علينا التحكم في تقاسيم وجوهنا حتى نضمن وصول الرسائل التي نرغب فيها لا العكس، لأن المستمع ينظر إلى وجوهنا باهتمام ونحن نتحدث، كما أن في الوجه العديد من الأعضاء التي لها تأثير على الاتصال كالحاجبين، والعينين، والفم، فحركة الرأس في جانب منها تشير إلى الرفض، كما أنه من نظرة بالعين وابتسامة بالفم تظهر رضاك.

وخلاصة القول، هو أن الوجه_ كما هو مقرر في علم الفراسة_ أكمل الأعضاء لظهور الآثار النفسية؛ لأن الأحوال الظاهرة في الوجه قوية الدلالة على الأخلاق الباطنة، كالخجل، والخوف، والغضب، والفرح، والكآبة، فإن لكل واحد منها لونا مخصوصا يظهر في الوجه دون البدن.

ب _ **خواص العينين:** عندما نتحدث مع شخص ما فمن الضروري أن نتواصل معه بالعين لنفهم ما يخفيه من تعابير وردود، فإذا ما كان الإنسان فرحا أو حزينا أو متأسفا أو حاقدا... بدا ذلك في عينيه، ذلك أن «العيون وجوه القلوب وأبوابها التي تبدو منها أحوال النفس وأسرارها، وذلك لاتصالها بمواضع القلب... وقد ذهب "هيس" في كتابه "العين الفاضحة" إلى أن العين من أدق الوسائل وأفضلها من بين وسائل الاتصال الكثيرة». فتواصل عين الواصل تشير إلى الصراحة والثقة، فأتثناء المحادثة الرسمية نركز على التواصل بالعين مع شخص ما لمدة ثلاث أو خمس ثواني، ثم ننقل لشخص آخر، في المواقف الرسمية الثنائية أو الجماعية يمكن أن يطول التواصل دون أن يتعدى الوقت المطلوب، لأن ذلك يسبب الإحراج للسامع ولنا أيضا.

2 _ حركة الجسم وهيئاته:

أ _ **حركة الرأس:** للرأي حركات عديدة تحمل كل واحدة منها دلالة معينة، أهمها:

_ الرأس المنخفض ويعني الاستسلام والخجل والخوف...

_ الرأس المرفوع ويعني الكبر والتعالي والعداء والإباء...

_ هز الرأس من الأعلى إلى الأسفل يعني الرضى والقبول، أما تحريكه من اليمين إلى الشمال فيعني الرفض والتضايق.

ب _ حركة اليدين: اليدان من الأعضاء المهمة في التواصل اللغوي المنطوق، فلا يمكننا أن نتصور شخصا يسترسل في الكلام دون أن يستعمل يديه (الأصابع، الكفان، الدراعان) لأن اليد امتداد للدماغ، وهي الجزء الوحيد في الجسم البشري التي دوما تحت العينين، لذلك على المتكلم أن يراعي حركة يديه ويجعلها ملائمة لأفكاره ومقاصده، ولا يتكاف في استعمالها، ومن هذه الدلالات:

_ فرك الكفين: يعني الفرح أن الشعور بالبرد.

_ تقليب الكفين مفتوحتين: يعني الندم.

_ استعمال الكف: لقول قف أو حسبك.

_ رفع اليدين إلى أعلى: للدعاء.

_ عض الأصابع: للندم.

_ وضع السبابة عمودية على الفم: تعني أصمت.

كما يجب علينا تجنب بعض العادات السيئة التي يستعملها بعض المتحدثين، والتي تحمل دلالات سلبية، مقل:

_ فرقة الأصابع وتشبيكها لوقت طويل: وتعني القلق والاضطراب.

_ قضم الأظافر: وتعني القلق أيضا.

_ وضع اليدين على الطاولة مع الانحناء: تعني التعب والكسل أو عدم الاهتمام.

_ المصافحة: إن الأحكام الهامة تتخذ أحيانا بناء على المصافحة، والمصافحة اللائقة تبين ثقة الشخص بذاته، فلا تقم بالضغط على يد من يصافحك، ولا تطل التمسك بيد مصافحك، وحافظ على التواصل البصري مع من يصافحك، حاول التبسم في وجه المصافح لتجد منه القبول والتقدير والاهتمام.

ج _ وضع الجسم: إن الانطباعات الأولى تتأثر بوضع الجسم على النحو الآتي:

_ الوضع العمودي(المنتصب) في الجلوس أو الوقوف يبرز الثقة والقيادة.

_ المشي الهادئ المتزن عند دخول القاعة أو القسم يبرز الثقة والتمكن.

_ الميل إلى المستمع يبرز الاهتمام.

_ مكان جلوسك في مؤتمر أو محاضرة أو ندوة يحدد مرتبتك وماذا يتوقع منك.

د _ الملابس اللائقة: عندما تعلم بأن مظهرك يبدو جيدا فإنك تشعر بالثقة والقبول والرضى، ولللباس المرء دلالات ورسائل لذلك:

_ اعرف الزي المناسب ل: الجامعة، الفرح، العزاء، المسجد، المقابلة الرسمية.

_ كن متأكدا أن ملابسك تعكس الرسالة التي تقصدها، ارتدي ملابس تتماشى مع رسالتك اللفظية.

فشئنا أم أبينا فإن الشكل الخارجي للمتحدث، وشكل ملابسه وتناسقها، وقبول العين لها، يسهم نفسيا في تقبل شخصية المتكلم من قبل المستمعين، وهذا معناه أن الهندام والملابس وتسريحة الشعر لا تقل أهمية عن مضمون الخطاب وقوته.

هـ _ الصوت ونبرته: يعتقد البعض أن الصوت وسيلة نقل الأفكار وإخراجها فحسب، لكنه يحمل رسائل ودلالات لا تقل أهمية عن كل ما ذكرناه، فنبرة الصوت تعكس شخصية صاحبها، وتعكس مدي قوته أو ضعفه، ومدى إيمانه بما يقول، فالصوت رسالة قوية، والتلويح والتنويع في درجة الصوت يجعل كلامك حيا مؤثرا في المستمعين، لذلك « فالصوت ليس خامة وليس نبرة وليس صراخا، الصوت هو علم وفن له رسائل ينبغي فهمها حتى يؤدي الرسالة المرادة منه، فرفع الصوت مع الابتسامة يورث الضحك، ورفع الصوت مع تعبير غضب بعني الكثير من رسائل التهديد والتخويف».