

تعبيرات أو العادات التي تنتج عن الحركات التي تصاحب الأعين أثناء عملية الاتصال، حيث تُعتبر العينان واحداً من أكبر مفاتيح الشخصية، والتي تدلّ بشكل حقيقي على ما يدور في عقل وذهن المتحدث، فستطيع العيون أن تتخطي كل اللغات وتستطيع أن تحكي ما فهي مرآة صافية تعكس كل المشاعر وتبوح بالأسرار. كما يمكن تقسيم نظرات الأعين إلى الأنواع التالية: * النظرة العميقة: وهي التي تستغرق وقتاً أطول، وهي توحى بالرضا أو الاهتمام بحديث الطرف الآخر. * النظرة الشاردة: وهي التي تتوقف لفترة وتكون نتيجة الانشغال بشيء آخر، * النظرة السطحية: وهي التي لا تستغرق وقتاً، دل ذلك على الدهشة والانبهار والتعجب. يدل على عدم الموافقة والشعور السلبي. يدل على التقييم السلبي لما يقال، ● إذا اتجهت العينان لأعلى يمينا، يتصور وينشئ صورة خيالية مستقبلية. ● إذا اتجهت العينان لأعلى يسارا، يتصور شيئاً كان في الماضي وله علاقة بالواقع. يتحدث مع أحاسيسه حديثاً خاصاً أو يشاور نفسه، ● تجنب تلاقي الأعين، دليل على الهروب أو اللامبالاة أو العصبية. 50 قسم مهارات تطوير الذات – عمادة السنة التحضيرية والدراسات المساندة مهارات الاتصال غير اللفظي (لغة الجسد) وهي التعبيرات التي تصدر عن الوجه بأكمله أو بعض أجزاء منه للدلالة على المشاعر المصاحبة للرسالة مثل: (القبول-الرفض-الخزن-الفرح-الغضب-الدهشة-الخوف-الإرهاق- التوتر-الاشمئزاز). ويمكن تقسيم أوجه الأفراد بناء على عملية الاتصال إلى الأصناف التالية: وجوه مفتوحة: وهي الوجوه التي يغلب عليها الابتسامات في معظم الأوقات، فهي وجوه بشوشة تشجع على التواصل، وتبعث على الارتياح والانفتاح النفسي في عملية التواصل. 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، فلا يتأثر بهذا الانتقال السريع للحالة الوجهية إذا أراد الاستمرار في عملية التواصل. وجوه جادة: وهي الوجوه التي تبدو للآخرين بصورة جادة دائماً، 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. كما تشمل تعبيرات الوجه على ما يلي: أ- الأنف والأذنان: فإذا حك المرء أنفه أو مرر يديه على أذنيه صاحباً إياهما بينما يقول لك إنه يفهم ما تريده فهذا يعني أنه متحير بخصوصيات قوله، ومنا المحتمل أنها لا يعلم مطلقاً ما تريد منها أن يفعله. كما أن وضع اليد أسفل الأنف فوق الشفة العليا دليل أنه يخفي عنك شيئاً ويخاف أن قسم مهارات تطوير الذات – عمادة السنة التحضيرية والدراسات المساندة مهارات الاتصال غير اللفظي (لغة الجسد) وهي التعبيرات التي تنتج عن حركة عضلات مقدمة الرأس أو ما يسمى بمنطقة الجبين، ● تقطيب الجبين وطأطة الرأس للرض في عبوس، فإن ذلك يعني أن المرء متحير أو مرتبك أو أنه لا يحب سماع ما قلته تواء. ● أما تقطيب الجبين ورفع الرأس إلى أعلى، فإن ذلك يدل على الدهشة لما يسمع. ● وهي التعبيرات والعادات التي تنتج عن حركات الحاجبين وأحدهما أثناء عملية الاتصال، ● إذا رفع الشخص حاجباً واحداً، دل ذلك على أنه سمع شيء لا يصدقه أو يراه مستحيلاً. ● إذا رفع كلا الحاجبين، دل ذلك على عنصر المفاجأة. ● رفع الحاجبان مع ابتسامة مصطنعة، ● التقطيب بين الحاجبين مع ابتسامة خفيفة، دل ذلك على التعجب مما يقال ولكنه لا ● تكرر تحريك الحواجب، دليل على الانبهار من الكلام الذي يقال. ● وهي التعبيرات أو العادات الحركية التي تصدر عن الشفاه أثناء عملية الاتصال، ● الابتسامة الزائفة: وهي ابتسامة مصطنعة تدل على المجاملة الظاهرية للحضور، حيث لا يصاحبها انقباض عضلات زاويتي العين. ● الابتسامة الصادقة: وتعتبر 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. 52 قسم مهارات تطوير الذات – عمادة السنة التحضيرية والدراسات المساندة مهارات الاتصال غير اللفظي (لغة الجسد) وهي التعبيرات أو الإيماءات أو العادات الحركية التي تصدر عن الرأس أثناء عملية الاتصال، ● إيماءة الرأس ببطء في اتجاه عمودي، دليل على التأييد أو الموافقة لما يقال، ● إيماءة الرأس بسرعة في اتجاه عمودي، دليل على الرغبة في إنهاء الحديث، ● إيماءة الرأس الأفقية، دليل على رفض ما يقال أو الاستجابات السلبية. دليل على الخجل أو الشعور بالذنب. ● ميل الرأس في أحد الجوانب، دليل على المتابعة لما يقال والحكم على مدى صحته ● يتم نقل الرسالة من خلال عمليات التواصل اللفظية والصوتية والبصرية، فالكلمات التي تستخدمها تشكل العناصر اللفظية. أما العناصر الصوتية فتشمل حدة الصوت ونبرة الصوت وغيرها من القدرات الصوتية. وتتضمن العناصر الصوتية كل ما يمكن للمستمع رؤيته وهو عادة ما يتكون من الصورة الكلية التي يراها المتلقي والتواصل غير اللفظي. ويمكن تحديد طبيعة الصوت كما يلي: ● الصوت ذو النبرة العميقة والثرية والمتحمسة: وفيها يقدم للمستمع نوعاً من الأمان العاطفي الجذاب المليء بالخبرة. ● الصوت ذو النبرة العالية: ويدل على عدم النضج وعدم الشعور بالأمان أو دليل على ● الصوت ذو النبرة المنخفضة الهادئة: وهو دليل على الخلق

المهذب، ● الصوت المرتعش: وهو دليل على القلق والضيق والعصبية. قسم مهارات تطوير الذات – عمادة السنة التحضيرية والدراسات المساندة مهارات الاتصال غير اللفظي (لغة الجسد) في دراسة قام بها عالم النفس الأمريكي ألبرت ميهراين أكتشف أن 7 % فقط من الاتصال يكون بالكلمات و 38 % بنبرة الصوت و 55 % بلغة الجسد، ولغة الجسد فإن الفرد يميل إلى تصديق لغة الجسد وتعرف لغة الجسد بأنها اللغة التي من خلالها يستطيع الجسد أن يبوح بما في نفسه ويعبر عما في داخله باستخدام بعض الحركات التي يقوم بها الافراد مستخدمين تعبيرات الوجه أو أيديهم أو نبرات الصوت ليفهم المتلقي المعلومة بشكل افضل وظائف لغة الجسد :
● تنظيم التفاعل مع الآخرين: من خلال لغة الجسد يمكننا تنظيم تفاعلاتنا مع ● تبادل المعلومات: نستطيع إرسال واستقبال العديد من المعلومات عبر لغة الجسد. ● التعبير عن الوجدان: نستطيع التعبير عن مشاعرنا بلغة الجسد بشكل أفضل من اللغة. ● ضبط السلوك الاجتماعي للآخرين: يمكننا ضبط سلوكيات الآخرين دون اللجوء للفظا باستخدام لغة الجسد. قواعد قراءة لغة الجسد: يجب عليك مراعاة عدة عناصر عند قراءة لغة أجساد الآخرين: 1. 2. 3. 4. 5. 6. الذي تقرأ لغة جسده. الإيماءات والإشارات الجسدية: أ- حركة ووضع الذراعين واليدين أو الكفين: وهي الإيماءات أو العادات الحركية التي تصدر عن الذراعين واليدين أو الكفين أثناء عملية الاتصال، 4- لغة الجسد : 54 قسم مهارات تطوير الذات – عمادة السنة التحضيرية والدراسات المساندة مهارات الاتصال غير اللفظي (لغة الجسد) ● مد اليدين والكفين مفتوحتين، دليل على التقارب والمودة. ● وضع اليدين على الطاولة باتجاه الشخص المتحدث، دعوة لتكوين علاقات حميمة. أمر مرتبط بالكذب. ● لمس اليدين للذن تشكيك في الكلام الذي يقال. ● وضع اليدين على الخصر، يدل على حالة عدوانية. ● النقر بالأصابع على المنضدة، يشير إلى العصبية أو عدم الصبر. ● حك أو خدش الرأس دليل على الحيرة. ● لمس الأنف عند الشك. ● مسح العنق عند الغضب أو التوتر. ● تشابك الذراعين مع تباطؤ رفرفة العين، يشير إلى الملل أو عدم الموافقة مع المتكلم. ● ضم الذراعين على الصدر، يعني أن الشخص في حالة دفاعية سلبية. القلق والتوتر أو الانتظار. ب- 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. التواصل، وهي تدل على ومدى الثقة بالنفس التي يتمتع بها الفرد، ومنها: ● وقفة الجسم المنخفضة: وقد تكون مؤشر على التعب أو الاكتئاب أو الشعور بالنقص، أما القامة المنتصبه فقد تعني السعادة أو الثقة العالية أو الانفتاح على الآخرين. ● الميلان للمام: تعني الانفتاح والاهتمام بموضوع الحوار. 55 قسم مهارات تطوير الذات – عمادة السنة التحضيرية والدراسات المساندة الفصل الثالث ● الميل من جانب إلى جانب: ويعني عدم الاهتمام والملل من المتحدث. 5- لغة الأشياء: ويقصد بها الملابس والروائح والأدوات التي يتم استخدامها، - الملابس والمظهر الخارجي: تعتبر الملابس والمظهر الخارجي أداة للتعبير عن الشخصية وهي أيضاً إحدى أدوات لغة الجسد، فنوع الملابس وألوانها وجودتها ترسل لنا رسائل غير لفظية إلى الآخرين عن المستوى الوظيفي والاجتماعي والاقتصادي والعلمي والثقافي لنا. من خلال ملابسهم ومظهرهم الخارجي، وتعبيرات وجهه. - الروائح: تعتبر الروائح من المصادر الأساسية للرسائل غير اللفظية في بعض المواقف. ومستواه الصحي والوقائي . كما أن الروائح تلعب دوراً أساسياً في تكوين مزاج الفرد، فمثلاً: فرائحة الأطعمة الطازجة، - الأثاث والديكور: حيث يستخدم الأفراد أثاث من مستوى معين وطرقاً معينة لتزيين أماكن إقامتهم وتواجدهم، ويزودونها بمقتنيات خاصة تبعث على السرور في النفس، الأمر الذي يعطي رسائل رمزية إلى التواصل بطريقة معينة معهم. فترتيب المكان ونظافته وألوان الديكور المستخدم وألوان الصبغ الذي يصبغ به الجدران وفخامة الأثاث كل ذلك يؤثر في عملية التواصل بين الأفراد وتظهر أجندة مخفيه لدى الفرد ليوحى بانه ينتمي الى طبقة معينة. - المقتنيات الشخصية: وهي كالجوال والقلم والنظارة والمسبحة للرجال أو الجواهر والحلي وغيرها للنساء، كما أن لكل منها مناسباتها الخاصة التي تدل عليها. وكلما زاد ثمنها وتطورت نوعياتها وجودتها، فإنها تعطي رسائل مخفية تدل على مستوى التعامل الشخصي. 56 قسم مهارات تطوير الذات – عمادة السنة التحضيرية والدراسات المساندة 6- المسافات بين الأفراد: يقصد بالمسافات بين الأفراد بالمساحة أو المسافة التي تحيط بالشخص والتي يمكن اعتبارها من ضمن تكوينه الشخصي أو امتداداً 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. إذ إنها من ضمن الملكية الخاصة له، والتي يعمل على حمايتها والمحافظة عليها ولا يسمح بالدخول إليها إلا للمقربين جداً منه كالوالدين والأبناء والزوج أو الزوجة. وهي المنطقة المكانية القريبة

من الإنسان وتلي المنطقة الحميمية، والأصدقاء المقربين، والأفراح. وتكون المسافة الشخصية حوالي ما بين 45 – 75 سم، وهي المنطقة المكانية التي تلي المنطقة الشخصية، وتكون أكثر اتساعاً منها، وتكون مع الذي نتعامل معهم يومياً بحكم الظروف الحياتية اليومية واحتياجاتنا مثل البائعين والسائقين ورجل البريد والعامل الفني وغيرهم ممن يقضون بعض مطالبنا الحياتية. 2 – 2 متراً تقريباً، حيث تجري عمليات الاتصال غير الشخصية كالتعامل مع الزبائن أو التحدث في شؤون العمل. وهي أكثر المناطق الشخصية اتساعاً، وتشمل المسافة التي نجعلها بيننا وبين من لا نعرفهم أو الأشخاص في الاجتماعات العامة، وكذا في حالة اللقاءات الجماهيرية بين الأفراد. 6-6 متراً تقريباً، الاتصال غير اللفظي: يمكن تعريف الاتصال غير اللفظي بأنه الاتصال الذي يحتوي على كل الرسائل التي يتم نقلها وتبادلها بدون كلمات، مروراً بحركات الجسد وتعبيرات الوجه والمسافة والوقت والروائح ولغة الأشياء. 1 – التكرار والإعادة: حيث يقوم الاتصال غير اللفظي بتكرار الفكرة التي تم ذكرها في الاتصال اللفظي. – مثال: كأن يقول الفرد لآخر أقبل إلى هنا ويشير بيده في نفس الوقت إلى نفس المعنى. 2 – التناقض: حيث يمكن أن يستخدم الاتصال غير اللفظي بصورة معينة لينفي المقصود من الاتصال اللفظي. 48 قسم مهارات تطوير الذات – عمادة السنة التحضيرية والدراسات المساندة 3 – الإبدال: ويعني أن يستخدم الاتصال غير اللفظي كبديل للاتصال اللفظي حيث يكون له التأثير الأقوى – مثال: تعبيرات الوجه سواء المبتسمة أو العبوسة حيث تعطي معنى أقوى من الكلمات 4 – الإكمال: يستخدم الاتصال غير اللفظي في إكمال المعنى المقصود من الاتصال اللفظي اختصاراً للوقت – مثال: تشير إلى الطالب وأنت تحرك بيدك وكأنك تمسك قلماً، حيث يعني ذلك: يافلان اكتب الدرس. 5 – مزج المشاعر بالأفكار: حيث يستخدم الاتصال غير اللفظي وهو مفعم بالمشاعر بجانب الاتصال اللفظي 6 – التنظيم: حيث يقوم الاتصال غير اللفظي بدور التنظيم بين الأفراد والجماعات عندما يصعب استخدام الاتصال اللفظي. خصائص الاتصال غير اللفظي: – الصدق: حيث يعبر عن المشاعر بشكل واضح وصادق. – التأثير: فهو أقوى تأثيراً من الاتصال اللفظي. – التعبير: أسهل من الاتصال اللفظي في التعبير عن المشاعر والأفكار. – الثقافة: يرتبط ارتباطاً وثيقاً بثقافة المجتمعات، ويختلف باختلافها، فقد يكون للرمز دلالة في ثقافة تختلف عن دلالة في ثقافة أخرى.