

## التعبير غير اللفظي ( التواصل غير اللفظي )

يضم التواصل غير اللفظي عدداً غير متناهٍ من القنوات التعبيرية التي تؤدي دورها في التعبير عن النفس والحال ، وإيصال المشاعر والمعلومات ، فإذا كانت اللغة المنطوقة تعرف بكلماتها فإن اللغة غير المنطوقة تقرأ من التعابير التي ينتجها الجسد بطريقة تلقائية أو متعمدة . فالتعبير غير اللفظي هو إيصال المعلومات أو استقبالها بغير اللغة لمنطوقة ، ويشتمل على القنوات السلوكية أو التعبيرية ، مثل : تعبيرات الوجه ، وحركات الجسد ، وتنوعات الصوت . وكما أن التواصل اللفظي يقرأ بحروف اللغة وكلماتها ، فإن الجسد كذلك يقرأ من خلال التعابير والإيماءات التي يتخذها ، والتي تعكس ما يفكر أو يشعر به الإنسان ، وهذه التعابير بعضها فطري تلقائي ، وآخر يكتسب بالتعلم والملاحظة ، فالإيماءات الفطرية هي إيماءات ما قبل اللغة الكلامية ، وتبدأ من لحظة الميلاد وحتى السنوات الخمس التالية ، وتعد السنة الأولى من حياة الإنسان هي الأهم ، إذ يقلد فيها الأطفال الإيماءات قبل تقليدهم للغة المنطوقة ، ومما يحتسب من الإيماءات الفطرية ما أسماه العالم الأمريكي إيكمان ( Ekman ) بالانفعالات العالمية الستة ، وهي ملامح تظهر في الوجه ويشترك البشر في توسمها ، وهي : الدهشة ، والخوف ، والاشمئزاز ، والغضب ، والسعادة ، والحزن ، وما يؤكد عالمية هذه الملامح أنها فطرية تلقائية أننا نجدتها كذلك عند من فقدوا البصر منذ ولادتهم . وللتواصل غير اللفظي أشكال عديدة تلتقي جميعها في أنها صادرة من الجسد ، أو مما يتخذه الجسد من مظهر ، وأدوات ، وحيز ، ولكل عضو حركاته وإيماءاته الحمالة لمعانٍ مخصوصة ، ولتضافر مجموعة من الإيماءات والحركات دلالات تشي بانفعالات هذا الجسد واهتماماته ، وهو بذلك يكون جسداً مرسلًا لتلك الحركات والإيماءات ، وفي المقابل ، فإنها تساعد المستقبل في تشكيل انطباع عام وكلي عن ذلك المرسل ، فالرجل من غير حركات رجل ميت ، والاهتمام الحيوي بكل حركة يكون لإيجاد التعبير المناسب لدواخلنا ، وبذلك يجد المرء نفسه أمام رسالة غير لفظية تنتقل ما بين مرسل ومستقبل .

ويوظف التواصل غير اللفظي لأهداف ثلاثة : الممارسة ، والإقناع ، والتعمية أو الخداع . وترتبط الممارسة بالنوايا والحالات العاطفية الداخلية ، وما ينتج عنها من ردّات فعل أما الإقناع ، فهو نشاط تلاعبي ، وأداء متعمد يعزز بالتواصل غير اللفظي للتأكيد عليه ، ومن أمثلته المهارات التي يتقنها العاملون في مجال التسويق والتجارة ، وأما التعمية أو الخداع فتفسّر اعتماداً على الهدف المنشود منها ؛ فقد تعتبر نشاطاً تحليلياً أو تلاعبياً . فيمكن تفسير التواصل غير اللفظي ضمن عمليتين تتمثلان في معالجة المعلومات ، أي استقبال الرسائل ، وفك رموزها ، وتفسير دلالتها لتكوين استنتاجات حول نوايا الآخرين . والعملية الأخيرة تتمثل بإدارة الانطباع ، عبر إرسال الرسائل للتأثير في الآخرين ، أو محاولة فهمهم ، فأحدها يؤكد التفسير ؛ والآخر يهتم بالتأثير ، وقد تكون الرسائل اللفظية صريحة واضحة ، لكن الحركات المستمرة مثل فرك اليدين يعد أكثر تعبيراً ، كما أن تعبيرات الوجه تنقل معلومات أكثر من حركات الجسد .

إن التواصل غير اللفظي لا يكون بمعزل عن اللفظ والصوت ، فهناك أدوار مشتركة حيناً وتبادلية في أحيان أخرى ، فقد يطغى أحدها على الآخر ، وفي مناسبات معينة قد نفضل استخدام أحدها وترك ما عداه ، وقد يدمج بينها بانسجام تام ، لذا فإنها عناصر مكملة لبعضها البعض ، وبالتالي مكملة للمعنى الدلالي . وفي هذا المعنى يقول الجاحظ : " وعلى قدر وضوح الدلالة وصواب الإشارة ، وحسن الاختصار ، ودقة المدخل ، يكون إظهار المعنى ، وكلما كانت الدلالة أوضح وأفصح ، كانت الإشارة أبين وأنور ، وكان أنفع وأنجع " .

وذكر الجاحظ أن الإشارة واللفظ شريكان ، فهي عون ومفسرة ونائبة عن اللفظ ، في أمور يسترها بعض الناس من بعض ، ويخفونها من الجليس وغير الجليس ، ولولا الإشارة لم يتفاهم الناس معنى خاص الخاص .