ـ الإشارات التعبيرية غير الشفهية وأثرها في عملية التواصل :

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 ، ووضعية نوع نبرة الصوت ودرجته ، وبذلك يكون المعنى المقالي والمعنى المقامي مؤتلفًا ، ومما ينسب إلى المعنى المقامي (لغة الجسد) التي تعد رافدًا مهمًا من روافد التعبير ، فقد تغني الإشارات والحركات التمثيلية والتعبيرات الجسدية عن الكلام في كثير من الأحيان . إن التعبير غير الشفهي أو ما يطلق عليه بالاتصال غير اللفظي هو العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار و المعاني بين الأفراد دون لفظ وباستعمال وسائل تعبيرية أخرى ، فللمعنى روافد ومجاري تغذيه كالإشارات والإيماءات الجسدية .

ـ التعبير الجسدي :

ـ تعبيرات الوجه : الوجه هو العاكس الأول لما يجول في الخاطر من مشاعر ، ولما يدور في الذهن من أفكار ، وله دور كبير في التواصل مع الآخرين ، فالتحكم في تقاسيم الوجه تضمن وصول الرسائل التي ترغب فيها بصورة بينة ؛ لأن المستمع ينظر إلى وجوه المتكلم باهتمام وهو يتحدث ، كما أن بالوجه العديد من الأعضاء التي يمكن أن يكون لها تأثير على الاتصال كالحاجبين ، والعينين ، والفم ، فحركة الرأس تشير إلى الرفض كما أنه من نظرة العين وابتسامة بالفم تستطيع أن تظهر رضاك وموافقتك للحديث ، ومجمل القول في ذلك كله أن الوجه أكمل الأعضاء لظهور الآثار النفسية فيه بوجه أتم ؛ لأن الأحوال الظاهرة في الوجه قوية الدلالة على الأخلاق الباطنة ، كالخجل ، والخوف ، والغضب والفرح ، والكآبة ، فإن لكل واحد لوناً مخصوصاً يظهر في الوجه دون البدن .

ـ خواص العينين : عندما نتحدث مع شخص ما فمن الضروري أن نتواصل معه بالعين لنفهم ما يخفيه من تعابير وردود ، فإذا ما كان الإنسان فرحًا أو حزينًا أو متأسفًا أو حاقدًا بدا ذلك في عينيه ، فالعيون وجود القلوب وأبوابها التي تبدو منها أحوال النفس وأسرارها وذلك لاتصالها بمواضع القلب ، فالعين من أدق الوسائل وأفضلها من بين وسائل الاتصال

الكثيرة ، فالعين مرآة الروح ، وانعكاس لما يجيش في النفس من مشاعر ، ويؤكد عدد من الباحثين أن الأسس الحقيقية للتواصل تنشأ من الاتصال العيني مع شخص آخر ، فالعين من أكثر الأعضاء قدرة على نقل ما يدور في نفس الشخص من مشاعر وانفعالات ، فهي لا تقتصر على الإبصار ، فالعين قد تكون مثلاً أداة تواصل وتعبير ما بين المحبين وفي هذا المعنى يقول الشاعر :

وَأَوْمَتْ إِلى طَرَفِي يَقُولُ لِطَرفِهَا بِنَا فَوقَ مَا تَلْقَى فَأَشجَتْ وَتَيَّمَتْ

فَلَو سُئِلَتْ أَلحَاظُنَا عَن قُلُوبِنَا إِذَنْ لاشْتَكَتْ مِمّا بِهَا وَتَبَرَّمَتْ

أما عن العين الكاره نجد في هذا المعنى قول الشاعر :

أَلَا رُبَّ مَنْ تَدْعُو صَدِيْقَاً وَلَو تَرَى مَقَالَتَهُ بِالغَيْبِ سَاءَكَ مَا يَفْري

تُبِينُ لَكَ العَيْنَانُ مَا هُوَ كَاْتِمٌ مِن الغِلِّ وَالبَغْضَاءِ بِالنَّظرِ الشَّزْرِ

فلكل حركة من حركات للعين معنى قائم بذاته ، فهناك النظرة المحدقة ؛ ومنها ما كان ثاقبًا أو فارغًا ، والنظرة الجانبية ، والجدية ، والكارهة .

ـ حركة الرأس : للرأس حركات عديدة تحمل كل واحدة منها دلالة معينة وقد اتفق الناس على مجموعة من المعاني أهمها الرأس المنخفض يعني الخجل والخوف والاستسلام والضعف ، والرأس المرفوع يعني الكبر والتعالي والعداء والإباء ، وهز الرأس من الأعلى إلى الأسفل يعني الرضى والقبول ، أما تحريكه من اليمين إلى الشمال فيعني الرفض والتضايق .

ـ حركة اليدين : اليدان من الأعضاء المهمة في عملية التواصل اللغوي المنطوق ، فلا تتصور متحدث يسترسل في الكلام دون أن يستعمل يديه ؛ لأن اليد امتداد للدماغ ، فهي من أقوى أجزاء الجسد ارتباطًا به ، وهي بديل اللسان في الكلام ، كما تعد اليد أداة تأشير ، فمن يد آمرة ناهية ، إلى يد عادة ، ويد مبايعة وغيرها كثير ، وفي أحاديث نبوية كثيرة ، ذكرت إشارات لليد أنابت عن الكلام ، ومنها اليد المشيرة للمكان ؛ ومثاله ذلك قول نبينا الأكرم

محمد (صلى الله عليه وآله وسلم) : ((يَا أَبَا ذَرٍّ التَّقْوَى هَاهُنَا)) ، وأشار بيده إلى صدره .

ومن حركات اليدين ما ينبئ عن الشعور بالندم ، ويعتبر عض الإصبع من الإيماءات المعروفة ، وفي مواضع أخرى يشي بالغل والغيظ ؛ ومنه قوله تعالى : ((هَا أَنتُمْ أُولَاءِ تُحِبُّونَهُمْ وَلَا يُحِبُّونَكُمْ وَتُؤْمِنُونَ بِالْكِتَابِ كُلِّهِ وَإِذَا لَقُوكُمْ قَالُوا آمَنَّا وَإِذَا خَلَوْا عَضُّوا عَلَيْكُمُ الْأَنَامِلَ مِنَ الْغَيْظِ قُلْ مُوتُوا بِغَيْظِكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ بِذَاتِ الصُّدُور)) ، فجاءت الآية الكريمة في وصف المنافقين الذين يظهرون الإيمان والمودة ، ويخفون خلاف ذلك ، فبان ما أخفوه في عض أصابعهم . ومن دلالات اليدين أيضًا ، أن إخفاءهما ، سواء أكان في وضعهما خلف الظهر أو دسهما في جيب البنطال دليل على عدم الرغبة في الكلام ، وفي راحة اليد المفتوحة للأعلى دلالة على الصدق والصراحة ، وقد تعني الاستسلام أو عدم التهديد ، أما راحة اليد المتجهة إلى الأسفل فإنها تعني القوة والسيطرة .

ومن الإشارات التي تولد مشاعر سلبية لدى السامع ضم المتكلم راحة اليد والإشارة بالإصبع ، ففي أعراف وتقاليد بعض الدول ، تعتبر نوعًا من الإهانة ؛ وإذا كان إخفاء اليد وما فيها من كف وبنان قصد إخفاء المشاعر ، فقد يكون في مواطن أخرى خير رسول وبديل عن الكلام في أحوال لا يسعف فيها الحديث ، ومن مثاله ما يكون بين المتحابين ، فيصمت اللسان وتنوب عنه اليدان في الإبانة ، ومنه قول عمر بن أبي ربيعة :

أَشَارَتْ إِلَيْنَا بِالبَنَانِ تَحِيَّةً فَرَدَّ عَلَيْهَا مِثْلَ ذَاْكَ بَنَانُ

وقول آخر :

سَلامٌ عَلَى مَنْ لَمْ يُطِقْ عِنْدَ بَيْنِهِ سَلاماً فَأَومَى بِالبَنَانِ الـمُخَضَّبِ

فَمَا اسْطَعْتُ إِلا بِالبُكَاءِ جَوَابَهُ وَذَلَكَ جَهْدُ الـمُسْتَهَامِ الـمُعَذَّبِ

أما في مقام آخر ، فقد يأتيها الشخص دلالة على ما يعتصره من ألم جسدي جراء مرض أو حادث معين ، وقد يكون ألمًا نفسيًا مرده شعور بالندم أو العجز أو الفقد ، ومنه قول أعرابي على لسان حال محبوبته يوم وداعهما :

أَدْمَتْ أَنَامِلَهَا عَضًّا عَلَى البَيْنِ كَمَا انْثَنَتْ فَرَأَتْنِي دَامِعَ العَيْنِ

وَوَدَّعَتْنِي إِيْمَاءً وَمَا نَطَقَتْ إِلا بِسَبَابَةٍ مِنْهَا وَعَيْنَيْنِ

وقد يكون في ملامسة اليدين لبعضهما البعض دلالات ، فقد يدل فركهما على الظفر والفرح ، أو الشعور بالبرد قصد التماس الدفء . أما ضرب الكفين ببعضهما بشكل أفقي فهو تصفيق فرح أو التماس لانتباه المحيطين ، وفي حال ضرب الكفين مع تحريكهما من أعلى إلى أسفل وبالعكس بشكل متواتر ، فإنه يعني الخسارة أو الفقد ، وقد تشي بالندم كذلك .

خلاصة القول : يحوي التواصل غير اللفظي عددًا من السلوكيات والإشارات والحركات ، وقد يكون لكل معنى أكثر من دلالة ، ولكل دلالة أكثر من سلوك أو مظهر ، ولفهم أفضل للدلالة لا بد من فهم السياق الذي تم فيه الحدث التواصلي ، مع تضافر عدد من الإيماءات والحركات والأصوات التماسًا للمعنى المقصود .