

مجلة علم النفس التطبيقي
قسم علم النفس - كلية الآداب، جامعة المنوفية

أهمية التواصل غير اللفظي لممارسي الرعاية الصحية

إعداد

أ.د. / عبد المنعم شحاته

كلية الآداب - جامعة المنوفية

يوليو ٢٠٢٣ م

العدد (١)

المجلد (١)

أهمية التواصل غير اللفظي لممارسي الرعاية الصحية

أ.د. / عبد المنعم شحاته

كلية الآداب - جامعة المنوفية

مقدمة

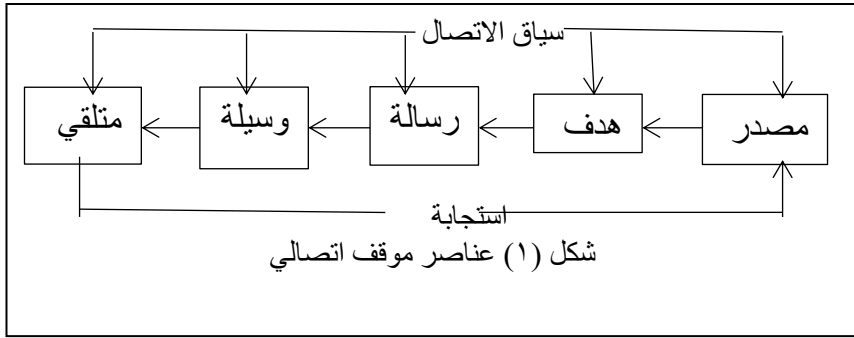
إذا كان التفاعل الاجتماعي عبارة عن تبادل تنبيهات واستجابات بين شخصين أو أكثر في موقف اجتماعي ما، فإن التواصل¹ Communication أكثر هذه المواقف شيوعاً، ليس على مستوى البشر بعضهم البعض فقط، بل أيضاً بين البشر والآلات، وبين البشر والحيوانات، وحتى فيما بين الحيوانات، وكذلك بين الآلات مع تطور الذكاء الاصطناعي، فالتواصل قاسم مشترك بين كل مواقف التفاعل الاجتماعي في سياقاته المختلفة، ليس هذا فحسب بل أصبح وسيطاً جوهرياً لتحسين وتطوير كل الخدمات التي يحتاجها الإنسان. إذ يلعب - اعترفاً أو أنكرنا - دوراً أساسياً في حياتنا، يتمثل في استمالتنا إلى ما يدعو إليه، أو تحصيننا ضد ما يدعونا إليه تخاطب آخر قد نتعرض له لاحقاً، أضف إلى ذلك فإن لبحوث التواصل تطبيقات مهمة في كافة مجالات الحياة التربوية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية... الخ، حيث باتت عملية أساسية للمجتمع المعاصر تتم من خلالها تغييرات في تلك المجالات (شحاته، ١٩٨٨).

اوتال إذن مهم على المستوى الاجتماعي، لأنه يحقق التشارك بين البشر وييسر التعاون بينهم (Matsumoto, Hwang & Frank, 2016, xxi). ومهم كذلك على المستوى الشخصي، فلكي نتفاعل مع الآخرين بكفاءة لا بد من اتقان التواصل، بل يعزى ٨٥٪ من نجاح الفرد في عمل ما إلى مهاراته في الاتصال الفعال، أي أن اتقان مهارات العمل مسئول عن ١٥٪ فقط من نجاحه. في المقابل فإن صعوبات الاتصال ومشكلاته تقترن بسوء ادراك وسوء

^١ "التخاطب" هو اللفظ العربي الأدق المقابل للمصطلح الإنجليزي كما يرى الأستاذ الدكتور / عبد الحليم محمود السيد رحمه الله، ونستخدم "التواصل" لشيوعه.

فهم الآخرين، وتؤدي إلى العديد من الصراعات ذات المردود السلبي على طرفي الاتصال المشكل.

التواصل - سواء كان مباشراً أي بالمواجهة face - to - face أو كان غير مباشر أي عن بعد telecommunication/mass media وعبر وسائط التقنية الحديثة - يحاول فيه القائم به استمالة^١ متلقيه نحو أداء أفعال يريد منه القيام بها، تتم هذه الاستمالة من خلال التحكم في وفرة أو نقص المعلومات الضرورية لتقويم بدائل السلوك المتاحة أمامه كي يختار أحدها ليفعله (شحاته، ١٩٩٥)، وفي كلتا الحالتين يشمل موقف الاتصال عدة عناصر - يوضحها شكل (١) - تتفاعل فيما بينها وتتبادل التأثير، فأى تغيير بأحدها يؤدي لتغيير في الموقف ككل، وهذه العناصر بإيجاز هي:



١- المصدر: هو صاحب الدور الرئيس في العملية الاتصالية، إذ يحدد أهدافها ووسائلها، كما يقوم باختيار مضمونها وصياغته وتقديمه، وهناك عدة خصائص تزيد كفاءة المصدر وفعالية العملية الاتصالية ككل وهذه الخصائص هي:-
(أ) مصداقيته أو الدرجة التي يكون عندها قابلاً للتصديق، وتتحدد بخصال شخصيته ومكانته وعلاقته بالمتلقي وخصال شخصية المتلقي وألفته بمضمون التخاطب وسياق تقديمه.
(ب) جاذبيته بجوانبها الجسمية والاجتماعية والأخلاقية، أو مدى تمتع المصدر بتفضيل المتلقي له.

^١ عملية حث الفرد وجعله يولع بشئ معين كما ذكر ابن سيدة، ١٩٧٢: ٣٣.

(ج) قوته أي قدرته على التحكم في نظم الإثابة والعقاب بما يمكنه من جعل المتلقى يقر بدعواه.

٢- الرسالة أو مضمون التخاطب ومحتواه: ويجب أن يتسم بخصائص معينة لزيادة فعاليته عند الإعداد والصياغة والتقديم، وتختلف هذه الخصائص وفقاً لخصال جمهور التخاطب، فالبعض يناسبهم تقديم حجج منطقية بترتيب معين تنتهي بذكر رأي الرسالة صراحةً مع عرض وجهات النظر المعارضة، والبعض الآخر يلائمه أسلوب المناشدة الانفعالية والتلويح بتهديدات لمن يخالف رأي الرسالة الذي يتم التلميح به لا التصريح مع إغفال وجهات النظر الأخرى ... وهكذا.

٣- الوسيلة: أو المسارات التي من خلالها ينقل المصدر رسالته إلى عين المتلقى أو أذنه، سواء تم هذا النقل عبر المواجهة أو من خلال وسائل الإعلام المختلفة - التقليدية منها والمرقمنة digital - المقروءة والمسموعة والمرئية.

٤- المتلقى: والتي تخلق خصاله ميلاً لديه لاستقبال التخاطب بالشكل الذي يجعله متسقاً مع كل من: اتجاهاته نحو موضوع التخاطب ومعلوماته السابقة عنه، كما تحدد خصال المتلقى استجابته للتخاطب وتوقيت - فورية أم مرجأة - ظهورها.

٥- الهدف من التخاطب: أو الأثر المتوقع منه سواء كان تدعيماً لاتجاهات واهتمامات معينة، أو تغييراً في مكون ما من مكونات أحد هذه الاتجاهات والاهتمامات، أو تغييراً في سلوك جمهور استهدفه التخاطب، أو تنمية مقاومة الحجج المعارضة لهذه الاتجاهات.

٦- السياق: خصائص الموقف الذي تمت فيه عملية الاتصال كالضوضاء والزحام ... الخ، فالمصدر لا يقول ما يريد، بل يقول ما هو مناسب للمتلقى وللسياق الثقافي الاجتماعي الذي يجمعهما (لمعرفة هذه العناصر بالتفصيل، انظر: شحاته، ١٩٩٥).

والاتصال بعناصره السابقة يشير إلى علم يدرس عمليات ومنظومات متضمنة في تخاطب سواء بين الأشخاص أو على المستوى الاجتماعي الموسع، هذا التخاطب بهدف تبادل

معلومات (أفكار، مشاعر، خبرات، ...) بين فردين أو أكثر (VandenBos, 2015, 216)، هذا التبادل يتم من خلال:-

- أ) إما استخدام اللغة منطوقة أو مكتوبة (اتصال لفظي).
- ب) وإما استخدام ما أطلق عليه عالم الأنثروبولوجيا "هول" "اللغة الصامتة"، أي حركات جسمية وإشارات غير لفظية، حيث يتم التعبير عن فكرة معينة بإيماءة وجهية أو إشارة سلوكية أو حركة الجسم أو أحد أجزائه كالأصابع، مثل وقوف أحد الجنود ووضع يده على جبينه بطريقة معينة تعبيراً عن التحية لمن هو أعلى منه رتبة في الجيش، ومثل وضع الإصبع على شفتين مغلقتين تعبيراً عن الصمت، كذلك بسط اليد ترحيباً للقادم والتلويح بها وداعاً للمسافر وضرب كفا بكف تعجباً و...هكذا.
- ج) وإما عبر المزوجة بين الاثنين Syllinguistics، أي يتم التعبير عن محتوى الاتصال لغوياً مصحوباً بإشارة غير لفظية تؤكد أو تدعم الرسالة اللفظية، كالاعتماد على اتصال العيون بين المتحدث والمستمع، وكإشارة المتحدث بإصبعه إلى موضوع حديثه، .. وما شابهه (Bernicote, 1998).

العلاقة بين التواصل اللفظي وغير اللفظي:

كما سبقت الإشارة يتم التواصل عبر نقل المعلومات بين طرفين، هنا لابلاغها الأولوية لدى القائم بالاتصال اللفظي، في المقابل يكون اهتمام القائم بالاتصال غير اللفظي هو التعبير عن مشاعره نحو المتواصلين معه، ولا يمكن فصل المحورين - الابلاغ والتعبير عن المشاعر - بعضهما عن بعض، انما المقصود هو أيهما يحظى بالأولوية، معنى ذلك أن العلاقة بين نوعي الاتصال علاقة تكاملية تبادلية، فرسالة غير لفظية تؤكد أخرى لفظية، والعكس أيضاً، وذلك علي النحو التالي :

- ١- تكرار معني الكلام: قد تستخدم إشارات غير لفظية مصاحبة للتحدث بهدف إما تكرار معني رسالة لفظية، أو تأكيد بعض جوانبها لزيادة فهمها.

٢- التنظيم والتحكم: تسهم الإشارات غير اللفظية في تنظيم السلوك اللفظي دون اخلال بعملية التحدث، فعلى سبيل المثال يأتي تبادل الأدوار بين عمليتي التحدث والاستماع من خلال مجموعة إشارات غير لفظية تيسر انتقال طرف الحديث من شخص لآخر (Phutela, 2016).

٣- الإحلال: أي تستخدم الإشارات غير اللفظية - المتفق عليها لدي أبناء الثقافة الواحدة - بديلا عن الكلام وبوجه خاص في موقف يتعذر فيه توجيه رسائل لفظية للمستمع.

٤- التعويض: أي تقوم الإشارات غير اللفظية بتقليل سوء الفهم الناتج عن كلمات استخدمها أحد طرفي الاتصال إما بتسرع أو دون قصد.

لذا من الضروري أن تتسق الرسائل اللفظية وغير اللفظية، لأن هذا الاتساق أساس الثقة بين المتواصلين، في المقابل فإن تعارض إشارة غير لفظية مع تعبير لفظي يؤدي إلى التشوش واربك العلاقة بين طرفي الاتصال (Van Servellen, 2020, 84, 96).

أهمية الاتصال غير اللفظي

أضلاع الاقناع أربعة: الأفكار والمقاصد والتصرفات والتعبير عن المشاعر، والضلع الأخير يتم بكفاءة أعلى بواسطة الاتصال غير اللفظي، الذي تعد مهاراته مهمة لكل فرد بوجه عام بغض النظر عن نوعه وعمره ومكانته ... ، حيث فهم التعبيرات غير اللفظية أمر حيوي، إذ تنبئ أي وضعية حركية بتغير الموقف الذهني لصاحبها، وفهم هذه الوضعية يجعلنا نحقق هدفنا من الموقف، ففي حال التفاوض على سبيل المثال، يتحكم أحد طرفيه في النقاش ونتائجه إذا فهم اشارات الطرف الآخر غير اللفظية (ميسينجر، ٢٠٠٦، ١٦).

ومهارات الاتصال غير اللفظي مهمة لكل شخص يعمل في مجالات الرعاية الصحية بوجه خاص لأنها تمكنه من التفاعل مع كل من: أعضاء الفريق الصحي الآخرين والمرضى وأسره، تفاعلا يعزز الرعاية الصحية بالتعبير عن التعاطف والمساندة وبت الأمل بوصف مقدم الرعاية مصدرا، إذ ترتبط تعبيراته غير اللفظية بنواتج الرعاية الصحية كرضا المرضى وتقبلهم للعلاج والتزامهم بوصفاته. كذلك تساعد مهارات الاتصال غير اللفظي مقدم الرعاية في فهم اشارات الآخرين غير اللفظية كمتلقي مما يساعده على اتخاذ القرار المناسب بشأنها (Van

(Servellen, 2020, 90, 97, 158). مع ذلك كشفت إحدى الدراسات أن أكثر شكاوى يرددها المرضى هي أن الأطباء لا يتواصلون معهم جيدا، بل نكر بعضهم أن الطبيب لا ينظر إلى وجوههم عندما يتحدثون، ويؤكد "جوثري" أن ٩٢٪ من خريجي الطب لا يتعلمون خبرة الممارسة أثناء دراستهم، لأن مناهج كليات الطب لا تتضمن مقررات تعلمهم مهارات التواصل الناجح (حشكيل، ٢٠٠٨، ٣٣، ٣٧، ١٠٧).

ومهارات الاتصال غير اللفظي أكثر أهمية للاختصاصي النفسي، ومن يعمل في مجال اضطرابات اللغة والكلام على وجه الخصوص، فمن خلال الاتصال غير اللفظي يدير الانطباعات التي يكونها المتعاملون معه، كما يفهم أيضا ويفسر الجوانب التي لا يبوحون بها إما عجزا أو خجلا.

الاتصال غير اللفظي (NVC) nonverbal communication مصطلح استخدمه للمرة الأولى "هويس" G.W. Hewes أول من استخدم هذه العبارة عام ١٩٥٥، ويشير إلى تبادل المعلومات والأفكار دون استخدام الكلمات، وهو كمصطلح أوسع من لغة الجسد ومن السلوك غير اللفظي مع أن عوام البشر وبعض المتخصصين يستخدمون المصطلحات بالتبادل (Matsumoto, Hwang & Frank, 2016, xxi)، إذ يشمل إضافة لهما استخدام الاشارات والرموز والألوان ونبرة الصوت والصمت أو السكون والملابس والحلي، وترجع أهمية التواصل غير اللفظي إلى:-

١- بقاء الانسان - وغيره من الكائنات الحية - اعتمد منذ البداية على التخاطب غير اللفظي كما يقول Friesen and Danner (٢٠١٦)، لأن البشر اعتمدوا الصيد وسيلة للحصول على الغذاء كان عليهم فهم أنماط السلوك حتى يتوقعوا رد فعل صيدهم ويتحينون الفرصة المناسبة لاصطياده، ويفعل المحدثون الأمر نفسه - مع اختلاف سبل الارتزاق - إذ يستنتجون نيات بعضهم البعض من ملاحظة السلوك غير اللفظي، ويضيف "جيلز" Giles و"لي بوير" Le Poire (٢٠٠٦) أن الاتصال غير اللفظي يلعب دورا جوهريا في التخاطب اللفظي، لأنه جزء أساسي من انتاج الرسالة ومن معالجتها (تفسيرها).

٢- الاتصال غير اللفظي مهم في سياقات يكون التواصل اللفظي فيها غير متاح، منها على سبيل المثال لا الحصر:-

• بعد المسافة بين المتواصلين ووجودهم في ظل إما ضوضاء صاخبة أو غطسا تحت الماء، فيكون الاتصال عبر أعلام ذات ألوان متفق عليها وحركات وإشارات ضوئية وما شابه.

• كما أنه مهم لفئات من البشر كالرضع الذين لم يكتسبوا اللغة بعد والمسنين الذين يعانون صعوبات - أي كان سببها كالجلطة الدماغية ..- في التعبير.

• ومهم أيضا لمن يعانون اعاقات حسية تحول دون تلقيهم مخاطبة شخص آخر، فيساعدتهم التخاطب غير اللفظي على تنمية مهاراتهم والاندماج في المجتمع. لذا يتلقى أفراد صم وضعاف سمع معلومات من الآخرين إما عبر قراءة حركات شفاه الناطق بالألفاظ أو بواسطة لغة الإشارة وهي منظومة حركات باليدين والأصابع تقابل اللغة المنطوقة. كذلك يستقبل المكفوفون وضعاف البصر اللغة المكتوبة عبر لمس رموز بارزة تعبر عنها (يطلق عليها "برايل").

٣- وبغض النظر عن الحالات السابقة، فإن الاتصال غير اللفظي أكثر تأثيرا في متلقيه على وجه العموم، فقد قارن "ألبرت مهربيان" Mehrabian بين تأثير كل من الكلمات ووسائل التعبير غير اللفظية وجد أن تأثير التعبيرات غير اللفظية (نظرة العين وإيماءات الوجه ووضع الجسم) الأعلى بشكل ملحوظ يليها تأثير نبرة الصوت وجاء تأثير الكلمات منخفضا (بييز، ١٩٩٧، ٨).

٤- الاتصال غير اللفظي متعدد الوسائل، فبينما يستخدم الفرد في التخاطب اللفظي الكلمات وحدها وبشكل متتابع (أي كلمة كلمة)، فإنه يستخدم وبشكل متزامن أكثر من وسيط غير لفظي: نبرة صوته - نظرتة - تعبيرات وجهية - وضعية جسمه أو جزء منه - ملبسه - ... وهكذا، مما يمكنه من إعادة ارسال رسالته وبوسائط مختلفة، يستقبلها المتلقي ويقوم بمعالجتها ككل gestalt معا (Andersen & Andersen, 2005).

٥- النقطة المهمة أن البشر أكثر ميلا للتعبير عن انفعالاتهم بشكل ضمني أي غير مباشر، والاتصال غير اللفظي الأنسب لذلك.

أنماط الاتصال غير اللفظي

يمكن تقسيم الاتصال غير اللفظي وفقا ل:-

أ) الوسيلة المستخدمة في التعبير: حيث يمكن تبادل معلومات من خلال واحدة أو أكثر مما يلي:-

١- اللمس touching: مهم لتعلم الرضع السلوك الاجتماعي، كما أن دوره حاسم في العلاقات الحميمة (علاقات أسرية، علاقات عاطفية، صداقة) حتى أن Morris يرى استحالة وجود هذه العلاقة دون لمس (Andersen & Andersen, 2005). فالفرد يعبر عن شدة علاقته بشخص آخر من خلال اللمس، حيث لمس شخص غريب يختلف عن لمس آخر مألوف، ولمس صديق يختلف عن لمس حبيب، ... وهكذا.

ويتأثر الاتصال غير اللمس بالتوقع، فعلى سبيل المثال لاثير لمس الطبيب للمريض استغراب الأخير لأنه مهنيا متوقع، بينما يندهش الطبيب إذا لمسه المريض لعدم توقعه ذلك. مثال آخر إذ يتوقع شخص حميم عناق رفيقه عندما يلتقيان، بينما يستغرب شخص غريب ذلك إذا حدث. كما يعد اللمس في سياقات معينة كأماكن العمل مستهجنا أو تصرف غير قانوني حيث يدرك كتحرش جنسي (المرجع نفسه).

٢- قنوات الاتصال بالعين eye contact and movement كاتجاه النظرة وتركيزها ووضعية الجفون: حيث تعبر بصدق عن الانفعالات، بمعنى آخر صاغه "رالف والدو ايموسون" بامكان العين أن تهدد كما تهدد بندقية، وأن تهين، وأن تجعل قلب من تنتظر له يطير فرحا وسرورا، لذا ورد في الأدب العربي القديم "رب لحظ أنم من لفظ" و"الصب تفضحه عيونته"، كذلك قال أمير الشعراء أحمد شوقي:-

وتعطلت لغة الكلام وخاطبت عيني في لغة الهوى عيناك.

ليس هذا فحسب، إذ تبرز نتائج عدة بحوث أن لاتصال العيون دور جوهري في أي اتصال، لأنه يجذب الانتباه ويزيد فعالية التفاعل الاجتماعي من خلال التأثير المتفرد في عمليات التحكم المعرفي.

٣- إيماءات الوجه face expressions وتعد أصدق تعبيراً عن المشاعر، فالوجه مرآة صادقة تعكس ردود فعل صاحبه الحقيقية تجاه ما يسمعه أو يراه أو يلمسه أو يشمه أو يتذوقه، وهكذا وصف زهير ابن أبي سلمى:

متى تكن في صديق أو عدو تخبرك الوجوه عن القلوب.

وتتفاوت مناطق الوجه في التعبير الصادق عن مشاعر

صاحبه، فالجزء السفلي من الوجه (الذقن وال فك والفم) أعلى مصداقية في التعبير عن المشاعر من الجزء الأعلى (الجبهة والحواجب)، والتي بدورها أعلى من الجزء الأوسط (الأنف والرموش)، وفي هذا الاطار تجدر الإشارة إلى أن العين أكثر مناطق الوجه دقة في التعبير عن الحزن والخوف والسعادة والاندھاش.

٤- وضعة الجسم Bodily Postures: تشمل حركات الجسم والرأس والكتف والذراعين والكفين والأصابع والساقين والقدمين (ليس من بينها اللزمات أو الحركات الطقوسية ritualized، والتي تعد علامات اضطراب نفسي)، وهي حركات أو اشارات يقوم بها الفرد متعمدا لينقل إلى غيره ما يريد من معاني أو مشاعر، كحركة الجسم تعبيراً عن الألم، وحركات الشفاه تقليداً لحديث الآخرين، وقذف الأشياء تعبيراً عن الرفض، وملامستها للتعرف عليها. أضف إلى ذلك شكل وبنية الجسم وحجمه، فنستنتج منها كثيراً من الأفكار حول صاحبها، كما يمكن استدلال مكبوتات الفرد وصراعاته من حركة يديه على الأشياء (Iverson, Longobardi & Caselli , 2006; Cicca, Step & Turkstra, 2003).

٥- الجوانب غير اللفظية paralanguage للحديث مثل نبرة الصوت ومعدل الحديث والصمت: تعبر نبرة الصوت ومعدل الحديث (طول أو قصر السكوت بين الكلمات) عن اهتمامنا بكل من: موضوع الحديث والمستمع واتجاهاتنا نحوهما، كما يعبر الصمت عن

موقفنا مما نسمع وهل أفقدتنا الحجة النطق، أم نصمت احتراما للمتحدث، أم عدم اهتمام به، أم رفضا لما يقول ... الخ، كما يكون الصمت تعبير عن الاعجاب المفاجئ أو الحزن أو الملل، والقول المأثور "إذا كان الكلام من فضة فالسكوت من ذهب" يبرز قيمة الصمت - إذا تم في الوقت والسياق المناسبين - كاسلوب اتصال.

٦- الاشارات والعلامات والرموز، وتعد أكثر فعالية في جذب الانتباه، الاشارة والعلامة يتشابهان في كونهما أحد عناصر موقف التفاعل الاجتماعي بين الأفراد، وهي مظاهر حسية تصدر عن أحدهم، وميز "أرجايل Argyle" بينهما بأن الاشارة متعمدة والعلامة دون قصد، ويرى آخرون صعوبة التفريق بينهما، فقد يكون السلوك علامة في موقف وفي موقف آخر اشارة أي تعمد من أصدره اصداره لتوصيل معلومة معينة كقيام فرد بفعل ما أو حركة معينة أو ارتداء ملابس بذاته للاشارة أنه من طبقة اجتماعية معينة. هنا يجب الاحتكام لمحكات تمايز مثل تعديل اسلوب اصدارها لتلائم راوية لفظية أو لتحل محلها (السيد، ٢٠٠٤). يقصد بالاشارات الاجتماعية social signals أي سلوك غير لفظي يعتمد من أصدره توجيه خطاب للآخرين، أي أنها تعبير غير لفظي عن معنى، أما الرموز فتتمثل في استخدام أشياء كالملابس وألوانها للدلالة على وضع ما، كأن تلبس الفتاة فستانا وطرحه لونهما أبيض دلالة أنها عروس، وأن تلبس نساء ملابس سوداء دلالة على أنهن في فترة حداد حزنا على فقد عزيز. ومن الرموز أيضا وضع "دبلة" في اليد اليمنى دلالة أن واضعها حالته الزوجية "خاطب" ووضعها في اليد اليسرى دلالة أنه متزوج (السيد، ٢٠٠٤)، إذا كان خبراء الدعاية يقولون "الانطباع الأول يدوم"، فإن ملابسنا يسهم في هذا الانطباع بدرجة ليست قليلة، كما أن ارتداء أشياء معينة يرسل معلومات محددة.

٧- الشم والتذوق: وهما مترابطان أو متداخلان (قَدَّرت بحوث بيولوجية عديدة أن ٧٥٪ مما نتذوقه انما نشمه في حقيقة الأمر Calero, 2005)، وما نتعرف عليه بالشم غالبا سبق لنا شمه، أي أن الشم نتاج اتصال سابق. والشم والتذوق يقدمان معا رسائل غير لفظية مهمة للتفاعل مثل: معرفة ما يطبخه الجيران من روائحه المنبعثة، ومعرفة ما إذا وقع

حدث سير لسيارة بالشارع من رائحة احتكاك اطاراتها، ويعرف الأب ما إذا كان ابنه دخن سجائر أم لا، ... وهكذا.

ب) مدى الوعي بالاتصال غير اللفظي حيث يمكن التمييز بين اتصال واع لتقديم معلومات Communicative - واتصال دون قصد indicative - واتصال عبر أفعال ذرائعية instrumental كوسيلة يفصح بها الفرد عن عاداته اليومية.

ما يميز الاتصال غير اللفظي

للاتصال غير اللفظي خصائص تميزه عن الاتصال اللفظي منها:

- ١- مع أن اللغة - أي لغة - هي منظومة رموز صوتية (منطوقة/مسموعة) أو بصرية (مكتوبة/مقروءة) يتم اكتسابها في سياق ثقافي اجتماعي بعينه، إلا أن الاتصال غير اللفظي يستخدم منظومات متعددة من الرموز والاشارات والإيماءات والحركات ذات معني، حيث يوظف مصدر الاتصال عناصر بيئة مكان الاتصال (ألوانه وأتائه و...) ومظهر المتصل (هيئته وملبسه وما يتزين به و...) وأفعال دينامية لصوته ووجهه وجسمه في توصيل رسالته (Matsumoto, Hwang & Frank, 2016, xx) وقد لاحظ العلماء أكثر من مليون اشارة أو تلميح نعبر بها بديلا للكلمات (بييز، ١٩٩٧، ٨).
- ٢- بعض دلالاته شديد العمومية، أي منتشر على مستوى العالم (مثل تعبيرات: الابتسام - الغضب - الضيق - الخوف - الخجل).
- ٣- يكتسب في مراحل عمرية مبكرة.
- ٤- أشد تأثيرا (العقل، ٢٠٠٩).
- ٥- أكثر استمرارية فحتى الصمت له دلالة.
- ٦- أكثر صدقا عن المشاعر والعلاقات الاجتماعية المختلفة، فمن الشائع أن يعبر الفرد لفظيا عن شعور يناقض انفعاله.

تطور دراساته

تم هذا التطور على مرحلتين: احدهما طويلة زمنيا وهي الارهاصات أو استبصارات مصدرها تأمل وملاحظة سلوك البشر في حقب زمنية مختلفة، والمرحلة الثانية خلال

القرنين الماضيين حيث محاولات التحقق امبريقيا (من خلال دراسات محكمة) من استبصارات المرحلة الأولى:-

أ) الارهاصات: وجدت استبصارات تبرز وعي مفكري العصور المختلفة بأهمية الاتصال غير اللفظي، منها:-

• لقدماء المصريين (كما تكشف أوراق بردي تعود لألفي سنة قبل الميلاد) وفلاسفة اليونان ك"بليموس، أرسطو" والصين القديمة ك"كونفوشيوس" كتابات عن معرفة باطن النفوس عبر النظر وبواسطة العلامات والامارات.

• في عرضه لتاريخ دراسة هذا المجال قفز "كتاب" Knapp (٢٠٠٦) من "كونفوشيوس" (٥٠٠ قبل الميلاد) الصيني و"أرسطو" (٣٥٠ قبل الميلاد) الاغريقي و"سيسرو" (٥٥ قبل الميلاد) الروماني إلى "ويلسون" (١٥٥٣) و"داروين" (١٨٧٢)، متجاهلا اسهام فلاسفة المسلمين على ثرائه، في المقابل بدأ الرازي كتابه الفراسة بعرض اسهامات الفلاسفة الاغريق والهنود القدماء، إن فلاسفة المسلمين في العصور الوسطى قدموا ارهاصات مفصلة للاتصال غير اللفظي نذكر منهم:-

١- تحدث الحارث المحاسبي (توفى:٨٤٣م) في كتابه"أعمال القلوب والجوارح" عن تأثير المظهر الخارجي للفرد في الآخرين بما يعد ارهاصا بدراساته.

٢- خصص الجاحظ (توفى:٨٥٣م) فصلا في كتابه "البيان والتبيين" عن العصا ودلالات الاشارة بها، والاشارة عنده تشمل أي سلوك حركي، ويعد تناوله لها أول عرض مفصل لذلك استوحاه من اجابة موسى عليه السلام على سؤال الله جل علاه "ما تلك بيمينك ياموسى"، وقال عن اشارات اليد والرأس "أن حسنهما من تمام البيان"، وقال أيضا "لايد لبيان اللسان من أمور منها اليد".

٣- وصف أبو حيان التوحيدي (توفى:١٠٠٧م) - في الجزء التاسع من كتابة "البصائر والزخائر"- الصمت بأنه "أجلب للمودة ووأعمل بالمهابة ووأزيد في الصيانة وأبقى للجسد"، هذا المعنى سبق ولخصه صلى الله عليه وسلم "فلنقل خيرا أو لتصمت"، وكذلك صورته

- القرآن الكريم في رد السيدة مريم العذراء على سؤال قومها "... وأشارت إليه ... " أي إلى عيسى عليه السلام.
- ٤- في كتابه "طوق اليمامة" خصص ابن حزم الأندلسي (توفى: ١٠٦٠م) بابا للإشارة بالعين، يرى فيها كل امكانات اللغة المنطوقة، فمن خلالها يمنع الفرد ويعطي، يتوعد ويهدد، يأمر وينهي، يسأل ويجيب. كذلك أورد عبد القاهر الجرجاني (توفى: ١٠٦٤م) في كتابه "أسرار البلاغة" قولاً لأعرابي يبرز دور العين في كشف كذب المتحدث "فالرجل إذا عرف غض بصره قليلاً مع تحديق، وإذا لم يعرف ولم ينكر تسجو عينه أي تسكن، وإذا عرف وأنكر فإنها تجحظ أي عظمت مقلتها".
- ٥- أوضح أبو حامد الغزالي (توفى: ١١١١م) في كتابه "بداية الهداية" كيف يكشف اصغاء الفرد - وكذلك الالتفات وإشارات اليد - لأخر علاقتهما واما إذا كانا أقارب أم أصدقاء أم يعرفان بعضهما أم غرباء. وتشتهر اللغة العربية بتخصيص لفظ لكل اشارة، فأورد أبو منصور الثعالبي (المتوفى ١٠٣٦م) - في كتابه "فقه اللغة وسر العربية" - "أشار بيده، غمز بحاجبه، رمز بشفته، لمح بثوبه، ألاح بكمه، صبع أي (أشار بأصبعه) لفلان، أشاح بوجهه، ...
- ٦- شاع بين العرب القدماء علم الفراسة، أو الاستدلال بالأحوال الظاهرة على الأخلاق الباطنة"، وتستند إلى العلم وتجاريه، أو صناعة يستدل بها على معرفة الانسان. واستلهم الفخر الرازي (توفى: ١٢١٠م) من القرآن الكريم "... إن في ذلك لآية للمتوسمين" (الحجر، ٧٥) و"... تعرفهم بسيماهم ..." (البقرة، ٢٧٣) و"سيماهم في وجوههم ..." (الفتح، ٢٩)، فأشار في كتابه "الفراسة" إلى الوجه كمرآة لانفعالات الفرد، "فإن للخجل لونا مخصوصا في الوجه، وللخوف لونا آخر، وللغضب لونا ثالثا، وللفرح لونا رابعا، وهذه الألوان متى حصلت في الوجه فإنها تقوى دلالتها على الأخلاق والأحوال النفسانية". وذكر الرازي أن الصوت يكشف حالة ناطقه النفسية، فيكون غليظا جهيرا للغضبان وحادا خفيفا للخائف. وأكد أبو حيان التوحيدي في كتابه "البصائر والزخائر" ما سبق، "قل من يحاول أمرا جليلا

إلا كان القلق يبدو من حركاته إلى أن يمضيه، وقل من يخفي في وجهه صفرة الفرق وحمرة الخجل واشراق السرور وكمد الحزن وسكون البراءة واضطراب الريبة"

• جعل ابن القيم (توفى) - في كتابه "الفراسة" - من معرفة الاشارات والامارات والقرائن نوعا من الفقه يجب أن يتعلمه الحاكم حتى يميز به بين الصادق والكاذب، واستخلص هذا من موضعين بالقرآن الكريم أولهما قصة يوسف عليه السلام "إن كان قميصه قد من قبل فصدقت وهو من الكاذبين..."، والثاني قصة سليمان عليه السلام مع امرأتين ادعتا الولد "إتوني بالسكين أشقه بينكما".

كما قدم فلاسفة أوروبا في العصر الحديث اسهامات مميزة¹ لدراسة الاتصال غير اللفظي منها:-
١- نشر الأسباني "جوان بابلو بونتيت" ١٦٢٠ مقالا عنوانه "اختصار الرسائل والفن لتعليم البكم بالرمز والاشارة"، أنشئت بعدها مدارس لتعليم الصم في أسبانيا وفرنسا والولايات المتحدة خلال القرنين الـ١٨ والـ١٩ (عبد الحي، ١٩٩٩، ٤٥).

٢- وصف تشارلز دارون ١٨٧٢ التعبيرات الوجهية وصنفها إلى فئات.

٣- رأى سيجموند فرويد ١٩٣٥ أن أي حركة جسمية ظاهرة تعبر عن حالة داخلية كامنة.

٤- وصف علماء الأنثروبولوجيا مثل "فرانس بواز" Boas (١٩٣٠) و"إليوت شابلي" Chapple (١٩٤٠) العادات الحركية والتعبيرات الوجهية عن الانفعالات.

^١ قال "جراهام" (١٣٢، ٢٠١٠، ٢٥١) "الحضارة الاسلامية أنجبت الحضارة الأوروبية"، مضيفا "أن الانجازات العلمية والحضارية للمسلمين أعادت بناء أوروبا بشكلها الحديث والمعاصر، مع هذا سينسى تأثيرهم على مر العصور". واصفا ذلك "إنها - حضارة المسلمين - قصة تراث غني من المعرفة لم يحفظ، بل أعيد تشكيله وأعيد تصوره، وهي قصة ولادة النهضة في أوروبا في القرون الوسطى، إنها قصة كيف صنع الاسلام العالم الحديث"، ويكمل ص ٢٦١ "المسلمون أخرجوا أوروبا من عصور الظلام إلى عصر التنوير، لكن الأوربيين فقدوا الذاكرة".

ب) الدراسات الامبريقية: تأخرت الدراسات المنضبطة منهجيا التي تناولت الاتصال غير اللفظي حتى ستينات القرن العشرين عندما لاحظ علماء علم النفس الاجتماعي أن اشارات اجتماعية تعد متغيرات دخيلة في تجاربهم، لذا لم يخصص محررو "المرجع في علم النفس الاجتماعي" فصلا له في الاصدارات الأربعة الأولى أعوام ١٩٣٥، ١٩٥٤، ١٩٦٨، ١٩٨٥، وظهر أول فصل في الاصدار الخامس ١٩٩٨ (السيد، ٢٠٠٤).

- ١- قدم "ألبرت" و"فرنون" (١٩٣٣) كتابهما عن الحركات الجسمية.
- ٢- أول دراسة منضبطة عندما لاحظ "دافيد أفرون" Efron (١٩٤١) مواقف تفاعل فعلى للتعرف على وضعيات الجسم كتعبيرات انفعالية.
- ٣- نشر "بردويستل" Birdwhistell (١٩٥٢) كتابا وصف فيه كيفية تحليل حركات الجسم ووضعياته، كما نشر كتابا آخر (١٩٧٠) عن حركات الجسم وسياقها.
- ٤- أجرى "كلاين" Clyne (١٩٥٦) دراسة طلب فيها من المشاركين التعرف على المشاعر التي يعكسها كل وجه في ثلاث مجموعات من الصور (مبتسم - عابس - كالح)، وفي السنة نفسها نشرت جامعة "كاليفورنيا" كتاب "ريش" Ruesch وزملائه عن "الاتصال غير اللفظي" ملاحظات على الإدراك البصري في العلاقات الانسانية.
- ٥- نشر "هال" Hall (١٩٥٩) كتابا عن اللغة الصامتة.
- ٦- أجرى "أرجايل" دراساته عن اتصال العيون ١٩٦٥، وفي السنة نفسها نشر "ايمان" دراسته عن علامات الجسم والرأس المعبرة عن الوجدان.
- ٧- نشر "دنكان" Duncan (١٩٦٩) مقالا عن الاتصال غير اللفظي، وفي السنة نفسها نشر "مهرابيان" بحثه عن اسهام وضعية الجسم في التعبير عن الاتجاهات والعلاقات بين الأفراد.
- ٨- أجرى "أرجايل" وزملاؤه (١٩٧٠، ١٩٧١) سلسلة تجارب قارنوا فيها بين الرسائل اللفظية والرسائل غير اللفظية ووجدوا أن تأثير غير اللفظية يفوق تأثير اللفظية ست مرات.

٩- وضع أكمان وزملاؤه (١٩٧١) اسلوباً لتسجيل التعبيرات الوجهية، وفي السنة نفسها نشر "مونتاجيو" Montagu كتابه عن "اللمس"، كما نشر "مهرابيان" كتابه عن "الرسائل الصامتة"، بعدها بسنة، أي ١٩٧٢ نشر كتابه عن الاتصال غير اللفظي، وفي السنة نفسها استخدم "أكمان" صور وجوه لتقدير مدى التعرف على الانفعالات من خلال تعبيرات وجهية، بعدها بعقدين من الزمان طور باحثون هذه الطريقة وقدموا أداة لتحليل تشخيصي لدقة التعبيرات غير اللفظية Diagnostic Analysis of Nonverbal Accuracy (DANVA)، صدرت له لاحقاً نسخة محوسبة (يتم التطبيق عبر الحاسب الآلي Gray & Ambady, 2006).

١٠- نشر "كناب" (١٩٧٢) كتاباً عن الاتصال غير اللفظي في مواقف التفاعل الإنساني.
١١- نشر "أرجايل" كتابه "الاتصال بواسطة الجسم" ١٩٧٥، وفي السنة نفسها نشر "شابمان" Chapman مقالا عن اتصال العيون.

١٢- أعدت "جوديث هال" ١٩٧٨ مقياس "الحساسية غير اللفظية Profile (PONS) nonverbal sensitivity"، عبارة عن شريط فيديو مدة عرضه ٤٥ دقيقة يشمل مائتين وعشرين فقرة، تتضمن كل منها مزاجية بين تعبير لفظي عن انفعال ما وتعبير غير لفظي يناقضه. وقد تم تقنين المقياس بواسطة عينة بلغت ثلاثة آلاف فرد من عشرين قومية، وتم استخلاص مؤشرات صدقه وثباته، وتشير الدرجة المرتفعة عليه إلى حسن التوافق والانبساطية والتشجيع والشهرة (الشعبية popular) والحساسية للعلاقات المتبادلة بين الأشخاص، وظهرت فروق بين النوعين في الأداء عليه، إذ تفوقت الإناث مقارنة بالذكور في ١٣٣ عينة (Brown, 1986: 502-503).

١٣- سنة ١٩٧٩ درس "أرشر" Archer علاقة راحة البال بالقدرة على فهم الدلالات الانفعالية للصوت.

١٤- وقدم "روزنثال" ١٩٨٢ مقياس "مقياس الحساسية اللفظية وغير اللفظية" (MOVANS)، من خلاله يتم وضع تقديرات لانفعال ما تحدد درجة إيجابيته أو

سلبيته كما تكشف عنها قنوات التعبير (نبرة الصوت - تعبير وجهي - تعبير بحركة اليد أو ساق.. الخ) عنه، ووضع كل زوجين متعارضين من هذه القنوات التعبيرية معاً، وتقدم هذه الأزواج إلى المبحوث ليحدد وزن كل زوج منها موضعاً أي التعبيرين يسود، ويؤثر في الآخر (المتلقي) ، مما يكشف قدرة الفرد على التحكم في القنوات التي من خلالها يعبر عن حالته الانفعالية (المرجع نفسه).
١٥ - بعد ذلك تضاعف الاهتمام بأنماط الاتصال غير اللفظي وكيفية تقديرها، حيث طورت مقاييس نفسية فسيولوجية منها:-

أ) رسام عضلات الوجه الكهربائي (facial electromyography (EMG) الذي يرصد التغييرات التي تطرأ على عضلات الوجه عند الابتسام.
ب) أداة تتبع النظرة eye-tracking technology والتي تستخدم بشكل واسع في دراسة تفضيلات المستهلكين.

وشهدت العقود الثلاثة الأخيرة زيادة وتيرة تطبيقات الاتصال غير اللفظي وتنوع مجالاته كالتسويق والتربية والصحة والعدالة وغيرها.

المراجع

- ابن سيده، أبو الحسن (١٩٧٢). *المخصص*. القاهرة: المطابع الأميرية. المجلد الثاني.
- بييز، ألن (١٩٩٧). *كيف تقرأ لغة الجسد* (ترجمة: سمير شيخاني). بيروت: الدار العربية للعلوم.
- جراهام، مارك (٢٠١٠). *كيف صنع الإسلام العالم الحديث* (ترجمة: عدنان خالد عبد الله). أبو ظبي للثقافة والتراث (كلمة).
- حشكيل، ياسر محمد (٢٠٠٨). *مهارات الاتصال بين الطبيب والمريض وعلاقتها ببعض المتغيرات النفسية والديموجرافية*. رسالة دكتوراه غير منشورة كلية الآداب جامعة المنوفية.
- السيد، عبد الحلیم محمود (٢٠٠٤). *الإشارات الاجتماعية* (٢٩٤-٣٤١) في: عبد الحلیم محمود السيد وطريف شوقي فرج وعبد المنعم شحاته. *علم النفس الاجتماعي المعاصر*. القاهرة: ايتراك، ط.٢.
- شحاته، عبد المنعم (١٩٩٥). *مكونات الاعلام وأثاره من منظور علم النفس*. عالم الفكر، ٢٤(٢): ٢٩١-٣١٥.
- شحاته، عبد المنعم (١٩٨٨). *فهم الرسالة الاعلامية وعلاقته ببعض خصائص شخصية متلقيها*. *مجلة العلوم الاجتماعية*، ١٩٨٨، ١٦: ١٢١-١٣٤.
- عبد الحي، محمد فتحي (١٩٩٩). *طرق الاتصال بالصم وأساليبها*. دبي: دار القلم.
- العقيل، محمد (٢٠٠٩). *حقيبة مهارات الاتصال*. دبلوم التوجيه والإرشاد الأسري: مركز التنمية الأسرية بالإحساء.
- ميسنجر، جوزيف (٢٠٠٦). *المعاني الخفية حركات الجسد* (ترجمة: محمد حسين شمس الدين). بيروت: دار الفراشة.
- Andersen, P., & Andersen, J. (2005). Measurement of perceived nonverbal immediacy. (113-126) In: V. Manusov (Ed.), *The*

sourcebook of nonverbal measures: Going beyond words. Mahwah, NJ: Erlbaum.

Bernicote, J. (1998). Communication and language development (pp.137–178) In: A. Demetriow, et al. (eds.) *Life –span developmental psychology*. NewYork: Wiley & Sons

Calero, H. (2005). *The power of nonverbal communication: How you act is more important than what you say*. Los Angeles: Silver Lake Publishing.

Cicca, A., Step, M. & Turkstra, L. (2003). Show me what you mean: Nonverbal communication theory and application. *The ASHA leader*, 34: 4–34.

Gray, H. & Ambady, N. (2006). Methods for the Study of Nonverbal Communication (41–58). In: V. Manusov & M. Patterson (Eds.). *The Sage handbook of nonverbal communication*. Sage Publications, Inc

Inversion, J., Longobardi, E. & Caselli, C. (2006). Gesture and speech in maternal input to children with downs syndrome. *International Journal of Language & Communication Disorders*, 41: 235–251.

Knapp, M. (2006). An historical overview of nonverbal research (3–19). In: V. Manusov & M. Patterson (Eds.). *The Sage handbook of nonverbal communication*. Sage Publications, Inc.

Matsumoto, D.; Hwang, H. & Frank, M. (2016). *APA handbook of nonverbal communication*. Washington: American Psychological Association.

Phutela, D. (2016). The Importance of Non-Verbal Communication. **The IUP Journal of Soft Skills**, IX(4), <https://ssrn.com/abstract=2715432>

VandenBos, G. (Ed)(2015). *APA dictionary of psychology*. Washington: American Psychological Association, 2 nd Ed.

Van Servellen, G. (2020). *Communication skills for the health care professional: context, concepts, practice and evidence*. Jones & Bartlett Learning, 3 rd Ed.