

المحور السادس: فهم الإشارات التعبيرية غير الشفوية وأثرها على عملية التواصل؛ أسلوب النفي والإنكار عن طريق حركة الرأس، استخدام تعبيرات الوجه وفق المعنى المعبر عنه، استخدام إشارات تسهم في جذب الانتباه، مواجهة المستمعين)

مقدمة:

يُعدّ التواصل الشفهي أحد أهم أشكال التفاعل الإنساني، غير أن اللغة المنطوقة لا تُعبّر بمفردها عن كل ما يريده المتحدث؛ إذ ترافقها دائماً مجموعة من الإشارات غير الشفوية (Nonverbal Cues) التي تُضفي على الخطاب عمقاً وصدقاً وجاذبية، هذه الإشارات تشمل حركات الرأس والوجه والجسد، ونظرات العينين، وحتى المسافة بين المتحدث والمستمع، وفهمها يُعتبر مهارة أساسية لكل متعلم يسعى إلى بناء تواصل فعّال سواء في الصف الدراسي أو في الحياة العامة.

وآلاً: مفهوم الإشارات غير الشفوية

الإشارات غير الشفوية هي كل ما يصدر عن الإنسان من تعبيرات جسدية أو حركية أو انفعالية دون نطقٍ بالكلمات، وتُستخدم لتوضيح أو دعم أو حتى استبدال المعنى اللغوي، ومن أمثلتها:

- حركات الرأس (القبول / الرفض).
- تعبيرات الوجه (الفرح، الغضب، الدهشة، الحزن).
- الإشارات اليدوية (التحية، التوقف، التشجيع).
- الاتصال البصري (النظر المباشر أو التهرب البصري).

ثانياً: أسلوب النفي والإنكار عن طريق حركة الرأس

يُعدّ هزّ الرأس من أكثر الإشارات وضوحاً في التواصل غير الشفوي، وهو يعبر عادةً عن الرفض أو النفي أو الاعتراض الهادئ دون حاجة إلى كلام.

الوظيفة:

تدلّ حركة الرأس على الموقف الداخلي للمتحدث، وتسمح له بالتعبير بطريقة مهذبة وغير تصادمية.

أنواع حركات الرأس ودلالاتها:

1. هز الرأس من اليمين إلى اليسار: يدل على النفي أو الإنكار.
 - مثال: عندما يسأل الأستاذ طالبًا: هل نسيت واجبك؟ فيهز الطالب رأسه نافيًا.
 2. إيماءة الرأس إلى الأمام والخلف بخفة: قد تدل على التردد أو الحذر في القبول أو الرفض.
 3. إمالة الرأس إلى أحد الجانبين: تُعبّر أحيانًا عن عدم اقتناع أو تشكك في الكلام الموجه.
- في التواصل التعليمي، يُظهر المعلم رفضًا لتصرف ما بمجرد هز رأسه، دون الحاجة إلى كلمات، مما يوفر تواصلًا غير لفظي مؤثرًا وسريع الفهم.

ثالثًا: استخدام تعبيرات الوجه وفق المعنى المعبر عنه

يُعتبر الوجه المرآة الصادقة لمشاعر الإنسان، وتعبيراته أداة قوية لنقل المعاني، وتشير الدراسات الحديثة إلى أن حوالي 55% من المعنى العاطفي للرسائل يُنقل عبر الوجه فقط.

أهم تعبيرات الوجه ودلالاتها:

التعبير	الدلالة	المثال التطبيقي
الابتسامة	الترحيب - الود - الرضا	المعلم يبتسم عند استقبال الإجابات الصحيحة
العبوس	الغضب أو عدم الرضا	المدير يعبس عندما يلاحظ إهمالًا
رفع الحاجبين	الدهشة أو الاستفهام	الطالب يرفع حاجبيه حين يسمع معلومة جديدة
غلق الشفتين بقوة	الإصرار أو الغضب المكبوت	المتحدث يضبط أعصابه أثناء النقاش

يُستحسن أن يتدرّب الطلبة على مواءمة تعبيرات وجوههم مع المضمون الذي يقدمونه في العروض الشفوية، لأن تناقض الوجه مع الكلام يخلق تشويشًا إدراكيًا لدى المستمع.

رابعًا: استخدام إشارات تسهم في جذب الانتباه

من وظائف الإشارات غير الشفوية أنها تُسهم في إدارة الانتباه، خصوصًا في المواقف التعليمية أو الخطابية، فالمتحدث الناجح يعرف كيف يوظف إشارات بسيطة تُوجّه التركيز نحوه.

أمثلة:

1. رفع اليد بخفة عند الرغبة في استئناف الحديث أو طلب الصمت.

2. التقدّم خطوة نحو المستمعين عند قول فكرة مهمة، مما يخلق شعورًا بالأهمية.
3. استخدام نغمة صوتية متغيرة مصحوبة بحركة جسدية خفيفة، تكسر الرتابة وتحفّز الانتباه.
4. الاتصال البصري المباشر مع الحاضرين، وهو من أقوى أساليب الجذب غير الشفوي.

أثناء العروض، يمكن توظيف إشارات اليد أو نظرات العين لشدّ انتباه الجمهور، ولكن باعتدال وبدون مبالغة تُضعف الرسالة.

خامسا: مواجهة المستمعين

تُعدّ وضعية الجسد واتجاهه نحو الجمهور جزءًا أساسيًا من التواصل غير الشفوي، فالمتحدث الذي يواجه مستمعيه بنظرات مباشرة وجسد متوازن، يُظهر ثقة واحترامًا وتفاعلاً.

أبعاد المواجهة التواصلية:

1. الاتجاه نحو الجمهور: الالتفات الكامل نحو المستمعين يخلق شعورًا بالمشاركة، في القسم، يجب أن يوزّع الأستاذ نظره على جميع الطلبة، لا أن يركّز على جهة واحدة.
2. وضعية الجسد: الوقوف المستقيم والكتفان المتوازنان يرمزان إلى الثقة والسيطرة.
3. التواصل البصري: النظر المباشر إلى العيون (دون مبالغة) يعبر عن الصدق والانتباه.

أمثلة:

- في عرض شفهي، الطالب الذي يقرأ الورقة دون أن ينظر للجمهور، يفقد التواصل.
- بينما الطالب الذي يتفاعل بالنظر والتوجيه والحركة المعتدلة، يُكسب الثقة والاهتمام.

سادسا: الأثر العام للإشارات غير الشفوية في التواصل

تُظهر الدراسات الحديثة أن:

- 7% فقط من المعنى يُنقل بالكلمات،
- 38% بالنغمة الصوتية،
- 55% ببلغة الجسد وتعبيرات الوجه.

وهذا يؤكد أن الكفاءة التواصلية لا تقوم على اللغة اللفظية فحسب، بل على قدرة المتحدث في توظيف الإشارات الجسدية والوجيهية في انسجام مع مضمون الخطاب.

الخاتمة:

إنّ فهم الإشارات التعبيرية غير الشفوية جزءٌ أساسي من مهارات التواصل الفعّال، فحركة الرأس، وتعبير الوجه، والإشارات اليدوية، ومواجهة الجمهور ليست مجرد تفاصيل شكلية، بل هي لغة ثانية صامتة تعبّر عن الموقف النفسي والنية التواصلية، ومن يتقن هذه اللغة يصبح أكثر قدرة على الإقناع والتأثير وبناء علاقات تواصل ناجحة في التعليم والحياة.