جامعة دمشق
كلية الهندسة الميكانيكية والكهربائية
قسم هندسة ميكانيك الصناعات النسيجية وتقاناتها

مهارات التواصل بين المحاضر والطلاب

Communication Skills between lecturer and Students

الأستاذ الدكتور المهندس طاهر رجب قدار

الأستاذ في قسم هندسة ميكانيك الصناعات النسيجية وتقاناتها

بكلية الهندسة الميكانيكية والكهربائية بجامعة دمشق

Prof. Dr. Taher Kaddar Email:dr.t-kadd@mail.sy Fax:+963312126716- Mobile:+963933517314

الملخص Abstract :

إن الحديث عن مهارات التواصل بين المحاضر والطلاب أو أي طرفين يعني الحديث عن صدى ورجع صدى ، ويعني حدوث فعل ورد فعل بين طرفين.

التواصل يساوي الفهم ، يعني رد فعل ، وأحياناً عدم الفهم قد يؤدي إلى رد فعل.

لذا ينبغي على أساتذة الجامعة أن يكون لديهم مهاراتهم الخاصة في الاتصال والتواصل مع الطلبة بأساليب تزيد من دافعيتهم للتعلم .

يساعد التفاعل بين الأستاذ الجامعي والطالب على التواصل وتبادل الأفكار بين الطلبة مما يساعد على نمو تفكيرهم. والتفاعل يعني لغة المشاركة في الفعل، وهو جميع الأنشطة والمناقشات التي تجري داخل غرفة الصف.

يتضمن البحث أركان التواصل الأربعة المرسل، القناة، المستقبل ورجع الصدى. كما يتضمن شروط عملية التواصل، تحديد الهدف، الاقتناع بالرسالة، الاقناع بالرسالة

والاستماع. كما يتضمن البحث مهارات التدريس الجامعي لتحقيق التواصل، ويعالج موضوع المادة العلمية (الدراسية)، الأهداف التعليمية المناسبة وتقديمها للطلبة بشكل واضح، التقويم، الطلبة والتواصل. كما يتضمن مهارات عضو هيئة التدريس في استخدام تقنيات التعليم. كما يسلط الضوء على تطوير عملية التواصل باستخدام منهج العمليات (حلقة ديمينغ) وفقاً لأنظمة إدارة الجودة العالمية.

1- المقدمة Introduction :

تمثل قاعات التدريس حلبة للعروض الفكرية والمنطقية، فهي ساحة تعج بالعلاقات البينية، لذلك ينبغي على أساتذة الجامعة أن يكونوا على درجة من الوعي بطبيعة هذه العلاقات ولديهم مهاراتهم الخاصة في الاتصال والتواصل مع الطلبة بأساليب تزيد من دافعيتهم للتعلم.

الحديث عن مهارات التواصل بين المحاضر والطلاب أو أي طرفين يعني الحديث عن صدى ورجع صدى، ويعني حدوث فعل ورد فعل بين طرفين ، ويعني الحديث عن عملية اتصال، وليس كل عملية اتصال تواصل، بمعنى ما يحدث عبر وسائل الاتصال الجماهيرية (الراديو...) غير التفاعلية. إن قيام المحاضر بإلقاء المحاضرة على شكل الخطابات تسمى حالة اتصال وليس تواصل، لأنها توجه رسالة فوقية من أعلى إلى أدنى وتحمل تعليمات محددة للمجموعة المستهدفة (طلاب، جماهير....)، لأن الطرف الآخر لا يقوم برد فعل مباشرة على ما سمع (نهلة عيسى،2016).

عندما نقول تواصل، يعني اجراء حديث بين طرفين .قد يكون جدال وهذا لا يعني الخصومة بل يعني الأخذ والعطاء.

التواصل هو حديث شبيه بالتفاوض والتفاوض جزء من عملية التواصل.

التواصل يساوي الفهم، يعني رد فعل واحياناً عدم الفهم قد يؤدي إلى رد فعل.

يساعد التفاعل بين الأستاذ الجامعي والطالب على التواصل وتبادل الأفكار بين الطلبة مما يساعد على نمو تفكيرهم. والتفاعل يعني لغة المشاركة في الفعل، واصطلاحاً يعني حدوث اقتناع وتجاوب نفسي بين أطراف العملية التربوية (المعلم، المتعلم، المادة التعليمية) ويؤدي إلى استجابة الطرف الثاني (المتعلم) معرفياً وسلوكياً للطرف الأول (المعلم) والتأثر به. وهو جميع الأنشطة والمناقشات التي تجري داخل غرفة الصف (عبد الرحمن الصمادي ، وآخرون).

2- أركان التواصل :

1- المرسل: هو المحاضر الذي يقوم بالاتصال.

2- القناة: هي الوسيلة التي تحمل الرسالة، قد تكون قناة شخصية، كما هو الحال بين المحاضر والطلاب، وقد تكون وسيلة إعلامية، مسرح، سينما ....

3- المستقبل: وتعني الشريحة المستهدفة .

4- رجع الصدى: وهو رد الفعل على الرسالة التي قد وصلت. هنا يتحول المستقبل إلى مرسل، بمعنى أنه عندما تصل إليه الرسالة لا بد أن يقوم برجع صدى أو برد صدى، أو ما يسمى بلغة السياسة بالتغذية الارتدادية.

إذا تحققت هذه الأركان الأربعة نقول عن العملية أنها عملية تواصل.

واحدة من أهم أسباب فشل العملية التعليمية أن المحاضر (المرسل) لا ينتظر من الطلاب سوى الامتثال، سوى القبول بدون فهم. لذلك تكون عمليات التواصل بين المحاضر والطلاب عقيمة لأنها بدون رجع صدى.

3- شروط عملية التواصل:

1- تحديد الهدف:

أول شروط عملية التواصل بأركانها الأربعة هو تحديد الهدف. إن الهدف يحدد الطريق وهو أهم أركان أي عملية حياتية وليس فقط التواصل، من خلاله تحدد ماذا تريد ؟، كيف تسير؟، ماهي الآليات المطلوبة لتحقيق الهدف ؟.

2- الاقتناع بالرسالة :

الشرط الثاني لإجراء عملية التواصل أن تكون مقتنعاً بالرسالة التي تؤديها، لأن فاقد الشيء لا يعطيه، والغير مقتنع بشيء لا يمكن أن يقنع الأخرين به.

3- الاقتناع بالرسالة:

الهدف من أي عملية تواصل هو إقناع الطرف الآخر، والطرف الآخر لديه أسئلة، ويجب أن يكون لديك إجابات على هذه الأسئلة، إجابات محكمة، واضحة ودقيقة وغير حمالة أوجه. وبالتالي في عملية التواصل الفهم يعني أن يكون لديك كل الإجابات المتاحة.

4- الاستماع:

في عملية التواصل يجب أن يكون لديك مهارة الاستماع للطرف الآخر، وأن تشعره بأن كلامه مهم، مع التركيز على نهايات الجمل التي يقولها، رددها لتؤكد له أنك مهتم وتفهم ما يقول.

4- مهارات التدريس الجامعي لتحقيق التواصل الفعال

إن أهم السمات والممارسات التي يفترض أن يتصف بها المدرس الجامعي المتميز وفق ما يشير إليه الأدب النظري في هذا المجال(www.bayt.com) هي التالية:

1- المادة العلمية (الدراسية) :

- يمتلك معرفة غزيرة بالمادة ويظهر اهتماماً واضحاً بها.
- يبحث عن أفكار أصيلة وهامة في موضوع تخصصه.
- يتابع التطورات الحديثة في موضوعه والموضوعات ذات الصلة.

2- يضع أهدافاً تعليمية مناسبة ويقدمها للطلبة بشكل واضح.

- يقدم للطلبة الأهداف العامة والخاصة للمادة وأساليب التقويم التي سيستخدمها، وأوقاتها وأوزانها النسبية وعددها بحيث يتمكنون من مراقبة تقدمهم في تحقيق الأهداف.

- يختار المحتوى والمهارات والخبرات التعليمية في الموضوعات التي يخطط لتدريسها، بحيث تدعم النمو الشخصي والعقلي للطلبة وتحقق أهداف المهنة ذات العلاقة.

- يحدد أهداف المحتوى التي يتوقع أن يحققها الطلبة نتيجة الخبرات التعليمية التي يمرون بها.

- ينوع في أساليب تدريسه تبعاً للسياق الذي تقدم فيه المادة، مثل: التعلم العادي، المختبر، التدريب على المهارات، التعليم عن بعد.

- يزود الطلبة بفرص لبناء خبرات تعلمهم بأنفسهم وتشجيعهم على التحكم في عملية تعلمهم.

- يطور ثقة الطلبة بأنفسهم عن طريق إعطائهم وظائف ذات صلة بالموضوع.

- يساعد الطلبة على ربط خبراتهم التعلمية معاً.

- يتبنى نمطاً تدريسياً لتحقيق أهداف التعلم الناجح للطلبة.

- يوصل للطلبة حماسه للموضوعات التي يدرسها، ويستثير حب الاستطلاع والإبداع لديهم.

– يهتم بحياة الطلبة وخبراتهم، ويربط الموضوع بأهداف الطلبة المهنية، كما يربط النظرية بالممارسة وبالقضايا المجتمعية حيثما أمكن ذلك.

– يتأكد من أن جميع المواد المطلوبة في المساق متوافرة كالكتب وأجهزة الحاسوب والمواد السمعية والبصرية وأدوات المختبر.

– يوظف الأدوات التدريسية والمواد التعلمية بشكل مناسب وفعال.

– يراجع المحتوى بانتظام ويتأمل في تدريسه مستخدماً التغذية الراجعة من عدة مصادر للتأكد من مدى نجاحه في مساعدة الطلبة على تبين درجة تحقيقهم لأهدافهم ولأهداف المادة.

3- التقويم

– يقيم أعمال طلبته بعدل.

– يطور أساليب تقويم مناسبة لتحسين تعلم الطلبة.

– يضع أهدافاً واضحة تتعلق بتنمية التفكير لدى الطلبة.

– يميز نقاط ضعفه ويواجهها ويتعلم منها.

– يوفر تغذية راجعة بناءة، وفي وقتها، عن تحصيل كل طالب وتقدمه.

4- الطلبة:

– يجعل تعلم الطلبة أولويته الأولى.

– يبدي اتجاهات إيجابية نحو الطلبة ويثق بهم، ويعمل باستمرار للتغلب على الصعوبات التي قد تعوق تعلمهم.

– يزرع الرغبة في الطلبة ليتعلموا مدى الحياة.

– يشجع الطلبة على التعبير الحر عن أفكارهم في إطار من التكامل والاحترام.

– يقود الطلبة بنجاح من خلال الاستكشاف والتفكير الناقد والإبداعي وحل المشكلات.

– يساعد الطلبة على معالجة الأفكار والمعلومات التي يحتاجونها لتطوير فهمهم الخاص بهم، ويشجعهم على اكتشاف ذواتهم.

– يقدم تغذية راجعة بناءة وموضوعية للطلبة بانتظام.

5- التواصل:

– يظهر تواصلاً شفوياً وكتابياً فعالاً.

– يساعد الطلبة على استخدام مهارات تواصل فعالة.

– يستمع للطلبة باهتمام ويسهل وصولهم إليه.

– يشجع المشاركة الفعالة للطلبة.

– يوفر بيئة تستدعي تغذية راجعة بناءة من الطالب للمدرس.

– يساعد في تطوير مهارات التواصل للطلبة بتوفير فرص لتقديم عروض شفوية وكتابية وتصويرية وإعطائهم تغذية راجعة عن أدائهم.

– يشجع الطلبة على تقويم أعمالهم الذاتية وأعمال زملائهم بطريقة نقدية.

5- مهارات عضو هيئة التدريس في استخدام تقنيات التعليم

إن التطورات الهائلة الحادثة على صعيد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كانت لها انعكاساتها الهامة على أنماط التعليم الجامعي، ويجب على طرائق التعليم الحديثة التميُز بقدرتها على توظيفها في خدمة العملية التعليمية، والسبق في استغلال التقنيات

الحديثة في تطوير العملية التعليمية، وتوفير المحتوى النوعي وتبني أساليب التعلم النشط والتقويم الأصيل في مجال التعليم بكافة [دليل عضو هيئة التدريس جامعة القدس المفتوحة].

ويشكل نقص المهارات التقنية عائقاً أمام الأستاذ الجامعي في الاستفادة من هذه التقنيات، وتوظيفها في تطوير مهارات طلابه ومعارفهم، ومن نافلة القول أن هذه المهارات ليست قاصرة على مجال التعليم فحسب، بل أصبحت أساساً للممارسة الحياتية في العديد من المجالات.

ولتوضيح المهارات التقنية اللازمة لعضو الهيئة التدريسية ليتمكن من ممارسة دوره في التعلم الوجاهي عامة الالكتروني خاصةً ، فقد قسمت هذه المهارات إلى ثلاثة حزم، كما هو مبين بالشكل 1 .

الشكل 1 : المهارات التقنية اللازمة لعضو الهيئة التدريسية

أولاً : مهارات تقنية أساسية

- إدارة الحاسب الشخصي وتتضمن مهارة تشغيل البرامج وتنظيم الملفات على الجهاز.

- ❖ تصفح الانترنت وتتضمن مهارات البحث على الانترنت والتعامل مع المواقع والمصادر المختلفة.
- ❖ التعامل مع الوثائق الالكترونية: التمييز بين أنواع الملفات وكيفية التعامل معها.
- ❖ استخدام البريد الالكتروني: وتتضمن انشاء بريد الكتروني واستخدامه في المراسلات وتنظيم الملفات .

ثانياً: مهارات استخدام تقنيات التعلم

أنظمة إدارة التعلم:

هي طرق للتعليم والتدريب، والتي يمكن من خلالها إدارة النشاطات التعليمية والتدريبية المتزامنة وغير المتزامنة عبر الانترنت . ويتضمن إنشاء المقررات والمصادر والأنشطة الالكترونية ، وتصميمها وتوظيفها في بيئة "مودل Modoole".

حلقات النقاش:

هي طريقة يتم فيها تبادل المعلومات والأفكار والخبرات عبر الانترنت، ويدير حلقة النقاش أحد المشاركين (عضو هيئة التدريس) تبدأ الأسئلة منه ويعمل على تنظيم الإجابات وتوجيهها، بالشكل الذي يحقق الأهداف التعليمية، ومنها المتزامنة، وهي التي تتطلب وجود جميع الأفراد المشتركين متصلين عبر الانترنت في نفس التوقيت، وغير المتزامنة التي تسمح للأفراد بالدخول من وقت لآخر لمشاهدة إجابات الآخرين والتعليق عليها، وعادة ما تكون محدودة بزمن محدد تغلق بعده.

البوابة الأكاديمية:

وهي الموقع الرسمي للجامعة على شبكة الانترنت، وتقدم مجموعة من الخدمات للطلاب تساعدهم في عمليتي التعليم والتعلم، وتتضمن مهارات التواصل مع

الطلاب وأعضاء الهيئة التدريسية والإدارة، وتسجيل العلامات واختيار المقررات الدراسية وبرامج المحاضرات والامتحانات، وكذلك معرفة الطالب لعلاماته والسجل التراكمي الخاص به، كما توفر إمكانية المراسلة.

وتتوفر لعضو هيئة التدريس امكانية التواصل مع الطلاب بشكل متزامن وغير متزامن، وكذلك التواصل مع زملائه باستخدام المراسلات، كما يمكنه تزويد الطلاب بالمصادر التعليمية من خلال وحدة إدارة الملفات.

الصفوف الافتراضية:

وهي تقنية توفر بيئة للتواصل وعقد اللقاءات المتزامنة وتنفيذ الأنشطة والاجتماعات عبر الانترنت، كما توفر فرصة اعادة الاطلاع على اللقاء من خلال التسجيل، وتساعد المعلم على توظيف مميزات الويب من حيث مشاركة الملفات وعروض الفيديو والملتيميدا التزامنية ومشاركة التطبيقات والابحار الجماعي عبر الشبكة العنكبوتية، ودور المعلم هو قيادة الطلاب عبر اللقاء لبناء معرفتهم من خلال الاطلاع على المصادر والعروض، والقيام بالأنشطة التعلمية.

ثالثاً: مهارات متقدمة

الشبكات الاجتماعية:

تعد أحد أشكال التواصل الأكثر انتشارا عبر الانترنت مثل+ ،... ,Facebook Google والتي تشهد نمواً متواصلاً، ويتم توظيفها في العديد من بيئات الأعمال والتعليم، وتستخدم الشبكات الاجتماعية تقنيات الويب 2 لتصل هؤلاء الأفراد معاً، بطريقة فعالة ذات معنى وفي مثل هذه البيئات يمكن بناء المهارات التي من شأنها أن تكون أساساً للنجاح الوظيفي في القرن 21، وهناك الكثير من الشباب الذين يشاركون بشكل آمن ومسؤول في العديد من هذه المجتمعات.

ويمكن توظيف الشبكات الاجتماعية في التأليف المشترك وحل المشكلات، والأبحاث المشتركة ومشاركة المعرفة والاطلاع على الأعمال اليومية والأنشطة الدورية للطلبة وتوجيههم، كم تستخدم في تقييم الأقران وتكوين مراجع أو أرشيف للموضوع.

الويكي :Wiki

هو عبارة عن مساحة تعاونية على الانترنت و نظام للتأليف والنشر الجماعي من خلال شبكة الانترنت حيث يستطيع المتعلمين بناء المحتوى التعليمي بشكل تعاوني ومن الممكن استخدامه من قبل العامة، يشجع الويكي التعلم التعاوني ويقوي شعور المتعلمين بالهدف المشترك مما يطور وينمي مهارات الاتصال ومهارات العمل الجماعي ويستخدم الويكي لدعم الاتصال غير المتزامن ويسمح للدارسين المشاركة في الوقت الذي يرونه مناسباً.

ويعتبر الويكي أداة مفيدة لتيسير مجموعات التعلم عبر الانترنت، كما ويمكن استخدامه لدعم نشر المعلومات وتبادل الأفكار وتسهيل التفاعل مع المجموعة وأكثر من ذلك هي بمثابة وثائق تعكس المعرفة المشتركة والتعلم الجماعي ويعطي فرصة لنشر النصوص والصور، وروابط لمواقع أخرى.

المدونات :Blogs

عبارة عن موقع شخصي أو خدمة ملحقة بموقع شخصي يمكن للفرد استغلالها في إنشاء المقالات أو وضع الإعلانات، ويمكن أن يسمح أو يمنع الآخرين من التعليق على ما تم نشره.

عادةً ما يستخدم كمجلة شخصية يمكن تحديثها بشكل متكرر وهو معدّ للاستخدام من قبل جمهور متعدد، وهي اختصار لكلمتين (web log) عادة ما يعكس شخصية الكاتب، ويمكن الاحتفاظ بالمدونات والتعديل عليها من خلال متصفح

ويب قياسي دون الحاجة إلى تقنيات إضافية وعادة ما تكون مجانية وسهلة الاستخدام وقد أصبح في السنوات الأخيرة وسيلة اتصال قوية جداً ومن المرجح أن تنمو باطراد .

وللمدونات توظيف فعال في التعليم الالكتروني، ويتنامى استخدامها على مستوى عالمي بين معلمي الجامعات، ويقوم من خلالها المعلم بطرح الموضوعات والقضايا المتعلقة بمحتوى التعلم، وكذلك نشر الروابط والصور والمقاطع الصوتية والمصورة ، وتتيح للطلاب التعليق بحرية على المحتوى المطروح .

6- تطوير عملية التواصل بين المحاضر والطلاب وفق أنظمة إدارة الجودة الدولية ISO 9001:2015(E)

منهج العملية Process approach (0.3) :

تحث المواصفة القياسية الدولية **ISO 9001:2015(E)** على تبني منهج العملية لدى تطوير وتطبيق وتحسين فعالية نظام إدارة الجودة وذلك من أجل تعزيز رضا الزبون من خلال تلبية متطلباته ويتضمن البند 4.4 متطلبات محددة تعُد أساسية لتبني منهج العملية [0.3.1 عام General] .

ويساهم فهم وإدارة العمليات المترابطة كنظام موحد في فعالية وكفاية المؤسسة لتحقيق الأهداف المرجوة. ويمّكن هذا المنهج المؤسسة من ضبط العلاقات المتبادلة بين عمليات النظام واعتماد بعضها على بعض، وبهذا يمكن أن يتحسّن الأداء الكلي للمؤسسة.

ويتطلب منهج العملية تعريفاً منهجياً وإدارة العمليات، وتداخلاتها لتحقيق الأهداف المرجوة بما يتوافق مع سياسة الجودة والتوجه الاستراتيجي للمؤسسة .ويمكن أن تتحقق إدارة العمليات والنظام ككل باستخدام حلقة (PDCA انظر 0.3.2) مع

تركيز كليّ على التفكير المعتمد على المخاطر(انظر 0.3.3) الذي يهدف إلى الاستفادة من الفرص ومنع النتائج غير المرغوبة.

ويساعد تطبيق منهج العملية في نظام إدارة الجودة على [قدار، طاهر،1998:

أ – الفهم والمواظبة في تلبية المتطلبات،

ب – التفكير بالعمليات على أساس القيمة المضافة،

ج – الحصول على أداء عمليات فعّال،

د – تحسين العمليات المعتمدة على تقييم البيانات والمعلومات.

الشكل 2 يقدّم تمثيلاً تصويرياً لأي عملية ويظهر تفاعل عناصرها.

إن التحكم بنقاط التحقق وقياسها ضروري للضبط وهو خاص بكل عملية ويتغير تبعاً للمخاطر المرتبطة بها.

حلقة ديمينغ Deming Cycle(PDCA):

(خطط–افعل–تحقق–تصرف Plan–Do–Check–Act)

يمكن تطبيق حلقة PDCA (0.3.2) على جميع العمليات وعلى نظام إدارة الجودة ككل. يوضح الشكل 2 كيف يمكن أن تجمّع العبارات من 4 إلى 10 حسب حلقة PDCA.

الشكل 2: يوضح كيف يمكن أن تجمّع العبارات من4 إلى 10 حسب حلقة PDCA

يمكن أن توصف حلقة PDCA باختصار كما يلي:

- **خطط Plan**: أسس أهداف النظام وعملياته، والموارد التي تحتاجها لتسليم نتائج بالتوافق مع متطلبات الزبائن وسياسات المنظمة، وتعرّف على المخاطر والفرص،
- **افعل Do**: نفّذ ما تمّ تخطيطه،
- **تحققCheck**: راقب و(إن أمكن) قم بقياس العمليات والمنتجات والخدمات الناتجة مقابل السياسات، والأهداف، والمتطلبات، والنشاطات المخطط لها، واكتب تقريرا بالنتائج،
- **تصرّف Act** : اتخذ أفعالا لتحسين الأداء، حسب الضرورة.

7- النتائج والمقترحات :

1- ينبغي على أساتذة الجامعة أن يكون لديهم مهاراتهم الخاصة في الاتصال والتواصل مع الطلبة بأساليب تزيد من دافعيتهم للتعلم، وتبادل الأفكار مما يساعد على نمو تفكيرهم .

2- ينبغي على أساتذة الجامعة امتلاك مهارات التدريس الجامعي لتحقيق التواصل، من حيث موضوع المادة العلمية (الدراسية)، ووضع الأهداف التعليمية المناسبة وتقديمها للطلبة بشكل واضح، وإجراء التقويم ، والاهتمام بالطلبة والتواصل معهم.

3- ينبغي على عضو هيئة التدريس إجادة مهارات استخدام تقنيات التعليم .

4- أوصي باستخدام منهج العمليات (حلقة ديمينغ) وفقاً لأنظمة إدارة الجودة العالمية، لتطوير عملية التواصل بين المحاضر والطلاب .

المراجع العلمية References

1- نهلة عيسى، مهارات التواصل، دورة الأعداد الحزبي المركزية الرابعة، دمشق، 2016.

2- عبد الرحمن الصمادي، محمد اليحيا وأحمد صابر، ورشة عمل بعنوان" تفاعل الطلاب مع الأستاذ الجامعي: أساليب وتوجيهات " التي أقامتها وحدة الإرشاد الأكاديمي، جامعة القصيم، المملكة العربية السعودية، 2016.
http://www.csi.qu.edu.sa

3- التدريس الجامعي الفعال مهارات واستراتيجيات ماهي؟ وما اهميتها؟
https://www.bayt.com,

4- دليل عضو هيئة التدريس في استخدام تقنيات التعليم، سلسلة منشورات مركز التعليم المفتوح /قسم الأبحاث/عدد(4)، جامعة القدس المفتوحة، مركز التعليم المفتوح.
5-المواصفة القياسية الدولية ISO 9001:2015(E)، أنظمة إدارة الجود- المتطلبات.
6- قدار، طاهر، كتاب المدخل إلى إدارة الجودة الشاملة والإيزو ISO9000، دار الحصاد للطباعة والنشر، دمشق، 1998.

Syrian Arab Republic
Damascus University
Faculty of Mechanical and Electrical Engineering
Textile Industries Mechanical Engineering and Their Techniques Department

Communication Skills between lecturer and Students

Prof. Dr. Eng. Taher Kaddar

Textile Industries Mechanical Engineering and Their Techniques Department, Faculty of Mechanical and Electrical Engineering, Damascus University, Syria

Email:dr.t-kadd@mail.sy Fax:+963312126716- Mobile:+963933517314

Abstract :

Talking about the communication between the lecturer and students, or any two parties mean talk about the echo and reecho, and means an act of reaction between two parties.

Communication equal understanding, the mean reaction and sometimes a lack of understanding can lead to a reaction.

So should the university professors to have special skills to contact and communicate with students in ways that increase their motivation to learn.

It helps the interaction between professor and student to communicate and exchange ideas among students, which helps the growth of their thinking.

And interaction means the participation in the act, which is all the activities and discussions that take place in the classroom.

The research includes the four corners of the communication, the sender; channel, the receptor and echo. It also includes communication process conditions, goal setting, the message conviction, persuasion and listen to the message.

The research also includes university teaching skills to communicate, and address the issue of scientific material (the subject), and appropriate educational goals and provided for students clearly, calendar, students and communicate. It also includes a faculty member in the use of educational technology skills. And develop the communication process using a methodology processes (Deming cycle) according to the international quality management systems .

Kay Word: Communication Skills , lecturer and Students

جامعة دمشق

الكلية التطبيقية

قسم تقانة الحاسوب

مقرر مهارات التواصل

عنوان المحاضرة :

لغة الجسد Body Language

الدكتور المهندس طاهر رجب قدار

الأستاذ في قسم هندسة ميكانيك الصناعات النسيجية وتقاناتها

بكلية الهندسة الميكانيكية والكهربائية بجامعة دمشق

dr.t-kadd@mail.sy; t.kaddar@damasuniv.edu.sy;

Mobile:00963 933 517314

Prof. Dr. Eng. Taher Rajab Kaddar

Department of Textile Industries Mechanical Engineering and Their Techniques

Faculty of Mechanical and Electrical Engineering,

Damascus University, Syria

لغة الجسد Body Language

الدكتور المهندس طاهر رجب قدار Prof. Dr. Eng. Taher Rajab Kaddar

الأستاذ في قسم هندسة ميكانيك الصناعات النسيجية وتقاناتها

كلية الهندسة الميكانيكية والكهربائية بجامعة دمشق

email: dr.t-kadd@mail.sy, t.kaddar@damasuniv.edu.sy, Mobile:00963 933 517314

" تم إعداد هذه المحاضرة استناداً لكتاب " المرجع الأكيد في لغة الجسد" من تأليف آلان + باربارا بييز + Allan Barbara Pease مترجم للعربية ومن منشورات مكتبة جرير. وهي بمثابة قراءة في هذا الكتاب وتلخيص مبسط لمحتوياته، والذي أنصح باقتنائه وقراءته، لما يحتويه من معلومات هامة ومفيدة "

الهدف من المحاضرة : هو أن تعرف :

1- كيف تترك انطباعاً إيجابياً لدى الآخرين.
2- كيف تعرف أن شخصاً ما يكذب.
3- كيف تحصل على تعاون الأخرين.
4- كيف تجرى المقابلات وتتفاوض بنجاح.
5- كيف تختار شريكة حياتك.

المقدمة :

يقول آلان وباربارا بييز، (وهما الخبيران الشهيران دولياً في مجال العلاقات الإنسانية ولغة الجسد، واللذين أصبحا، بفضل كتبهما التي وصلت مبيعاتها إلى 20 مليون كتاب، اسمين مألوفين في كل أنحاء العالم):

(غالباً ما تُظهر لغة الجسد أن ما يقوله الناس، يختلف كثيراً عما يفكرون فيه أو يشعرون به).

كما يقول شيرلوك هولمز 1892:

(من أظافر المرء، وأكمام معطفه، وحذائه، وركب بنطلونه، وخشونة سبابته وابهامه وتعبيراته، وأساور قميصه، وحركاته، من كل هذه الأشياء يظهر دافع الإنسان بوضوح. فأن تخفق هذه الأشياء مجتمعة في تنوير المحقق البارع في أي قضية يعتبر أمراً لا يعقل).

إن جميع الأشياء ليست كما تبدو عليه، وإن القدرة على اكتشاف ما الذي يحدث مع أي شخص أمر بسيط، ليس سهلاً ، ولكن بسيط الأمر يتعلق بمقارنة ما تراه وما تسمعه في البيئة التي يحدث فيها ذلك والتواصل لاستنتاجات معقولة ، ولكن معظم الناس يرون فقط الأشياء التي يعتقدون أنهم يرونها.

أثبتت التجارب أن أقل من 5% من الناس يمكنهم تحديد ظهر أيديهم من صورة فوتوغرافية. وأن معظم الرجال وتقريباً نصف النساء لا يعرفون كيف يبدون من أول الرقبة إلى أسفل [4] .

إذا لم يكن لديك قدرة فطرية على قراءة لغة الجسد، أو ما لم تكن قد تعلمت ذلك، فتكون الاحتمالات أنك ستفشل في ملاحظة التغير في لغة الجسد، وفي ملاحظة التغيير في المظاهر من حولك [4]، ربما ستبين لك هذه المحاضرة ما كنت تفقده.

إننا نحتاج إلى تعلم قراءة لغة الجسد والتعبيرات والإيماءات كي نحصل على أقصى ما يمكن من أي لقاء وجهاً لوجه. وأن نكون على دراية أكثر بالتلميحات والإشارات غير اللفظية، لكي يتم استخدامها للتواصل بكفاءة مع الآخرين، والحصول على ردود الأفعال التي نريدها. وكما أن هناك مشجعين لتعلم لغة الجسد، سيكون هناك دائماً من يرفعون أيديهم رعباً، ويدعون أن دراسة لغة الجسد ما هي إلا وسيلة أخرى يمكن عن طريقها استخدام المعرفة العلمية لاستغلال الآخرين أو السيطرة عليهم، وذلك بقراءة اسرارهم أو أفكارهم. لكن "آلان بييز" يرى أن تعلم لغة الجسد تسعى لإعطاء البشر رؤية أكثر عمقاً للتواصل مع رفاقهم من البشر، وبذلك يمكنهم الوصول لفهم أفضل للآخرين وبالتالي لأنفسهم، وذلك لأن فهم طبيعة الأشياء يجعل التعايش معها أسهل بكثير، بينما يؤدي الجهل وعدم الفهم إلى الخوف والخرافات، مما يجعلنا أكثر انتقاداً للآخرين. إن من يلاحظ الطيور لا يدرسها حتى يمكنه اصطيادها والاحتفاظ بها كتذكار. وبنفس الطريقة، فإن المعرفة والمهارات في مجالات لغة الجسد تفيد في جعل كل مواجهة مع شخص آخر تجربة مثيرة.

إن لغة الجسد يمكن استخدامها في جميع نواحي الحياة سواءً في المنزل أو في موعد أو في العمل. كما يؤكد "آلان بييز" أن تعلم لغة الجسد ومفرداتها الأساسية التي يحتاجها المرء لكي يقرأ الميول والسلوكيات والمشاعر ستعطيه إجابات عن بعض من أكثر الأسئلة المحيرة التي طالما جالت بخاطره عن سبب تمسك بعض الناس بسلوكيات معينة، وسيغير للأبد سلوكك أنت نفسك، وسيبدو الأمر وكأنك كنت في غرفة مظلمة، وبينما كنت تستطيع دائماً أن تشعر بأثاثها وبابها والأشياء المعلقة على حائطها، فإنك لم تر أبداً كيف تبدو هذه الأشياء.

وإن تعلُم لغة الجسد سيكون بمثابة إضاءة الأنوار لترى ما كان موجوداً دائماً ولكن الآن، ستعلم بالضبط ما هي تلك الأشياء وأين هي وماذا تفعل بها.

فهم الأساسيات: إن إشارة رفع الإبهام للأعلى مع ضم الأصابع الأربعة الأخرى تعني "جيد" عند الفرنسيين، و "واحد" عند الإيطاليين، وخمسة عند اليابانيين، و" تباً لك " عند اليونانيين.

قبل اختراع الراديو، كانت معظم اشكال التواصل تجري كتابة من خلال الكتب والمخطوطات والجرائد، وقد كان هذا يعني أن الناس الذين يتسمون بالقبح والمتحدثين غير اللبقين، مثل أبراهام لينكولن، كان يمكنهم النجاح إذا ثابروا فترة كافية وكتبوا خطباً جيدة.

أما عصر الراديو فقد أفسح المجال أمام الأشخاص الذين يتميزون بإجادة الحديث، مثل وينستون تشرشل الذي كان يتحدث بشكل رائع، ولكنه ربما كان عليه أن يناضل أكثر ليحقق مثل ما حققه في عصرنا هذا، الذي يعتمد أكثر على الصورة المرئية. أما السياسيون اليوم فيفهمون أن السياسة تتعلق بالصورة والمظهر، ومعظم المشاهير السياسيين اليوم لدى كل منهم مستشار شخصي في لغة الجسد، وذلك لمساعدتهم على الظهور كأشخاص مخلصين وصادقين وأمناء، وخاصة عندما لا يكونون كذلك.

ومن الأشياء التي لا يمكن تصديقها أن على ما يبدو أنه عبر آلاف السنيين من تطورنا، لم يتم دراسة لغة الجسد بجدية إلا منذ الستينيات من القرن الماضي، ولم يصبح معظم العامة على دراسة بوجودها إلا بعد نشر كتاب عن لغة الجسد Body language عام 1978 من قبل "آلان بييز" . إلا أن معظم الناس يؤمنون أن الكلام لا يزال الشكل الرئيسي للتواصل لدينا.

ولكن الكلام لم يصبح جزءاً من قدرتنا على التواصل إلا في العصور الحديثة بلغة التطور، ويستخدم أساساً للتعبير عن حقائق ومعلومات. ومن المحتمل أن الكلام قد نشأ قبل 2 مليون إلى 500000 عام مضت، وأثناء هذا الوقت ضاعف المخ حجمه ثلاث مرات. ولكن قبل ذلك، كانت لغة الجسد والأصوات التي تصدر من الحنجرة هي الأشكال الرئيسية لتوصيل المشاعر والعواطف. وما زال هذا هو الوضع اليوم. ولكن لأننا نركز على الكلمات التي ينطق بها الناس، فإن معظمنا لا يعلم عن لغة الجسد الكثير. ناهيك عن أهميتها في حياتنا، [3,4] .

ممثلو الاقلام الصامتة، مثل تشارلي شابلن، كانوا هم الرواد في مهارات لغة الجسد، حيث كانت هذه هي وسيلة التواصل الوحيدة المتاحة على الشاشة. في الدراسات الأكاديمية لقد أقر الباحثون في جميع أنحاء العالم العديد من أفكار وملاحظات تشارلز داروين عن لغة الجسد الذي نشر كتاب (التعبير عن المشاعر لدى الانسان والحيوان)، عام 1872، ومنذ ذلك الوقت لاحظ الباحثون وسجلوا ما يقرب من مليون إشارة ودلالة غير لفظية. وقد وجد ألبرت ميهرابيان، وهو رائد باحث في مجال لغة الجسد في الخمسينيات من القرن الماضي أن التأثير الكلي للرسالة يتحقق من خلال الشق الفظي بنسبة 7% (الكلمات فقط) والشق الصوتي بنسبة 38% (متضمناً نبرة الصوت وتغير مقامه وغير ذلك من الأصوات)، و الشق غير اللفظي بنسبة 55%.

الخلاصة: (المهم هو كيف كنت تبدو عندما قلت هذا الكلام وليس الكلام بحد ذاته).

لماذا ليس ما تقوله هو المهم ؟ :

نحن عندما نلتقي بأناس لأول مرة ، نصدر سريعاً اهتماماً عن كونهم ودودين أو مسيطرين أو غير ذلك من التصنيفات، ولا تكون عيونهم أول ما ننظر إليه. ويتفق معظم الباحثين اليوم على أن الكلمات تستخدم أساساً لنقل وتوصيل المعلومات، بينما تستخدم لغة الجسد لإتمام المواقف الخاصة بالعلاقات بين الأشخاص. فعلى سبيل المثال: يمكن أن تعطي أمرأه رجلاً " نظرة قاتلة " وتنقل له بذلك رسالة واضحة

بدون أن تفتح فمها. أيضاً عندما تقول أن لدينا حدثاً (شعوراً داخلياً) بأن شخصاً ما كذب علينا، فنحن عادةً نعني أن لغة جسده لا تتفق مع كلماته المنطوقة، وهذا ما يسميه الباحثون الوعي بالجمهور.

"هذه الملاحظة تعني أن تكون قادراً على رصد ما بين كلمات الشخص ولغة جسده من تناقضات"

أظهر بحث أجراه علماء النفس في جامعة هارفارد أن النساء ينتبهن أكثر من الرجال بكثير للغة الجسد. وأظهر تصوير المخ بالرنين المغناطيسي MRI أن لدى المرأة ما بين أربع عشرة إلى ست عشرة منطقة بالمخ لتقييم سلوك الآخرين، مقارنة بأربع إلى ست مناطق عند الرجل، وهذا يفسر كيف يمكن للمرأة أن تحضر حفل عشاء، وتفهم بسرعة حالة العلاقات بين الأزواج الآخرين بالحفل، مَن بينهما خلاف، ومن يحب من .....الخ .

كيف يعرف العرافون الكثير ؟:

أظهر بحق مجال عمل العرافيين أنهم يستخدمون تقنية تعرف باسم (القراءة الباردة)، وهي طريقة يمكن أن تكون دقيقة 80% عند قراءة شخص لم تره أبداً من قبل. وبينما يمكن أن يبدو ذلك وكأنه سحر لمن يتسمون بالسذاجة، إلا أنه ببساطة عملية قائمة على الملاحظة الدقيقة لإشارات لغة الجسد، بالإضافة إلى فهم الطبيعة البشرية ومعرفة بالإحصائيات المرجحة. وهذه التقنية يمارسها الوسطاء الروحانيون وعلماء الفلك وقارئو الكف بجمع المعلومات عن الشخص المستهدف.

إيماءة شبك اليدين أمام صدرك، فطرية أم وراثية أم مكتسبة ثقافياً؟:

سبعة من كل عشرة اشخاص يضعون ذراعهم اليسرى على اليمين عند ثني الذراعين. ترجح الأدلة أن هذا قد يكون أمراً وراثياً لا يمكن تغييره. الاختلافات الثقافية كثيرة، ولكن إشارات لغة الجسد الأساسية واحدة في كل مكان.

إيماءة هز الرأس تدل على (لا) وترجع أصولها لفترة الرضاعة. السعداء يبتسمون، والذين يشعرون بالحزن أو الغضب يجهمون أو يعبسون. هز الكتفين إيماءة عالمية تعني لا أعلم أو لا تفهم ما تقول.

ثلاث قواعد للقراءة الدقيقة للغة الجسد:

- القاعدة الأولى:

أقرأ الإيماءات في مجموعات.

عليك دائماً أن تنظر لمجموعات الإيماءات لكي تصل إلى قراءة صحيحة. حك الرأس يمكن أن يعني عدم التأكد، ولكنه أيضاً علامة على وجود قشرة بالرأس.

- القاعدة الثانية:

ابحث عن الانسجام. عندما تتناقض كلمات الشخص مع لغة جسده تتجاهل النساء ما يقال.

لو أنك رأيت أحد السياسيين يقف خلف المنصة ويتحدث بثقة، ولكن ذراعاه متشابكتان بقوة أمام صدره (أسلوب دفاعي)، وذقنه لأسفل (ناقد/عدائي) ويخبر الجمهور أنه يتلقى ويرحب بأفكار الشباب، فهل ستقتنع؟.

- القاعدة الثالثة:

أقرأ الإيماءات في سياقها:

يجب التفكير في ظل السياق الذي تحدث فيه الإيماءات. فإذا كان شخص ما على سبيل المثال في موقف أتوبيس، ويداه متشابكتان بشدة ويضع إحدى قدميه فوق الأخرى بإحكام. وذقنه لأسفل، وكان يوماً من أيام الشتاء الباردة. فهذا يعني أنه يشعر بالبرد.

وليس أنه في موقف دفاعي. ولكن إذا استخدم الشخص نفس الإيماءات وهو جالس معك على مائدة، بينما تحاول أن تقنعه بفكرة أو بمنتج أو خدمة، يمكن تفسير هذه الإيماءات على أنها تعني أن لديه مشاعر سلبية أو أنه يرفض عرضك.

هل يمكن تزييف لغة الجسد ؟:

الإجابة العامة لهذا السؤال هي: لا، لأن الكاذب لا يستطيع التظاهر سوى لفترة قصيرة فقط.

القوة في يديك:

تظهر الكلاب المستسلمة حلقها، والبشر يظهرون راحة اليد. تستخدم راحة اليد عمداً في كل مكان للدلالة على الصراحة والصدق عندما يكذب الرجال، يمكن أن تكون لغة جسدهم واضحة، أما النساء فيفضلن أن يبدين مشغولات عندما يكذبن.

وضع راحة اليد:

راحة اليد لأسفل تعني السيطرة وراحة اليد لأعلى تعني عدم التهديد [4].

أدولف هتلر يستخدم واحدة من أشهر الاشارات التي توجه فيها راحة اليد لأسفل على مر التاريخ.

دعنا نفترض أنك قابلت تواً شخص ما لأول مرة، وتبادلتما التحية بالمصافحة بالأيدي، سوف تنتقل بينكما بدون وعي **أحد ثلاث مواقف أساسية** :

1- السيطرة: إنه يحاول السيطرة علي، من الأفضل أن أحذر.

2- الخضوع: يمكنني السيطرة على هذا الشخص، سيفعل ما أريد.

3- المساواة: أشعر بالارتياح لهذا الشخص .

هذه المشاعر التي نرسلها ونتلقاها لها تأثير فوري على نتيجة أي لقاء.

المصافحة الباردة الرطبة:

لا يحب أحد أن يتلقى مصافحة يشعر فيها أنه يمسك بأربع أصابع سجق باردة.

احصل على ميزة الجانب الأيسر: عندما يقف قائدان سياسيان جنباً لجنب للتصوير أمام عدسات وسائل لإعلام، يحاولان الظهور بتساوٍ في الحجم الجسدي وفي نوعية الزي، ولكن القائد الذي يقف في يسار الصورة يظهر للمشاهدين أنه يسيطر على الآخر.

مصافحة السيطرة :

الغرض من أي مصافحة باليدين هو محاولة إظهار الإخلاص أو الثقة أو عمق المشاعر نحو المتلقي. ما لم يكن بينك وبين الشخص الآخر صلة شخصية أو عاطفية فصافحة بيد واحدة فقط.

لعبة القوة بين بلير وبوش: متفوقاً في الملبس ومتفوقاً في الأسلحة، جورج بوش له اليد العليا على طوني بلير.

إن الدقائق الأولى للقاء يمكن أن تبني أو تهدم العلاقة. إن جعل راحة يدك وراحة يد الطرف الآخر في الوضع الرأسي، والتناسب مع مسكته يعتبر عادة مصافحة ممتازة بدرجة 10/10.

سحر الابتسام والضحك :

تسبب الابتسامة الطبيعية تجعدات مميزة حول العينين، والأشخاص غير الصادقين يبتسمون بأفواههم فقط. أثبت العلم أنه كلما زاد تبسمك، زادت ردود أفعال الآخرين الإيجابية نحوك. عند الكذب، عادة ما يكون الجانب الأيسر للابتسامة واضحاً أكثر من الجانب الأيمن. تظهر ابتسامة الشفاه المطبقة أن لديها سراً لن تطلعك عليه.

الابتسامة الملتوية:

تظهر مشاعر متضادة على كل جانب من جانبي الوجه.

ابتسامة الفك السفلي :

تستخدم لإحداث ردود فعل سعيدة لدى الجمهور أو للفوز بمزيد الأصوات، استخدمها بيل كلينتون.

ابتسامة النظر لأعلى من الجانب:

لها تأثير قوي على كل من الرجال والنساء واستخدمتها الأميرة ديانا لكي تأسر قلوب الناس في كل مكان.

الابتسامة العريضة:

يستخدمها جورج دبليو بوش وهو من تكساس. ومعظم أهل تكساس يستخدمونها.

ابتسم دائماً وسيتساءل الجميع ما الذي يدور بذهنك؟.

أظهرت الأبحاث أن الشخص الذي يضحك أو يبتسم، حتى عندما لا يشعر بالسعادة فعلاً، يجعل النشاط الكهربي يتدفق في جزء من المنطقة السعيدة من الجانب الأيسر من المخ، فالضحك يشفي.

ابتسام المرأة الزائد قد يكون فطرياً، وتظهر الدراسات أن النساء يضحكن من الرجال الذين ينجذبون نحوهن، والرجال ينجذبون للنساء اللاتي يضحكن منهم.

عندما تبتسم لشخص آخر، فدائماً تقريباً ما سَيرد لك الابتسامة بمثلها، وهذا يسبب مشاعر إيجابية لديك ولدى الشخص الآخر، بسبب مبدأ المثير والاستجابة.

وتثبت الدراسات أن معظم اللقاءات تسير بثلاثة أكثر، وتدوم أطول ويكون لها نتائج أكثر إيجابية، وتحسن العلاقات بشكل هائل، عندما تبتسم وتضحك بشكل متكرر حتى يصبح ذلك عادة لديك.

وقد ثبت بالدليل القاطع أن الابتسامات والضحكات تبني الجهاز المناعي، وتدافع عن الجسم ضد العلل والأمراض، وتداوي الجسم وتجعل الأفكار مقنعة، وتجذب المزيد من الاصدقاء وتطيل العمر، المرح يشفي.

إشارات الزراع :

عندما تطوي ذراعيك تقل مصداقيتك جداً. ربما تشعر أن ثني الزراعين مريح، ولكن الآخرين سيعتقدون أنه لا يمكن الاقتراب منك. ثني الزراعين مع إطباق الكفين يدل على وجود موقف عدائي. يخفي البشر المناطق التي يعتقدون أنها الأضعف أو الأكثر حساسية.

قوة اللمس:

إن لمس شخص ما بيدك اليسرى أثناء مصافحته بيدك اليمنى يمكن أن تأتي بنتائج قوية.

الاختلافات الثقافية:

الأسس الثقافية واحدة في كل مكان تقريباً.

إذا مسك رجل عربي بيد رجل آخر في مكان عام، فتلك علامة على الاحترام المتبادل، ولكن لا تفعل ذلك في استراليا، أو تكساس أو ليفربول، انجلترا.

في اليابان، تأكد أن حذاءك نظيف تماماً وفي حالةٍ جيدة.

ففي كل مرة ينحني فيها الياباني يتفحص حذاءك.

إذا كنت تسافر إلى دول أخرى باستمرار، فعند دخول دول أجنبية ركز على تقليل لغة الجسد حتى تتاح لك فرصة ملاحظة أهل البلد.

إيماءات اليد والإبهام:

وضع اليدين خلف الظهر:

إن المشاعر المرتبطة بهذه الإيماءة هي الاستعلاء والثقة والقوة.

إشارات التقييم والخداع :

أفضل سياسة دائماً هي أن تقول الحقيقة، إلا بالطبع إذا كنت كاذباً ماهراً بشكل غير عادي.

يزداد عدد مرات ازدراد اللعاب عند كل من المرآة والرجل عند الكذب، ولكن عادةً ما يكون ذلك ملحوظاً فقط عند الرجال، لأن لديهم تفاحة آدم.

قال بيل كلينتون وهو يجيب على بعض الأسئلة عن علاقته بمونيكا لوينسكي أمام هيئة المحلفين الكبرى وهو يزدرد لعابه ويحك أنفه (لم أقم علاقة جنسية مع تلك المرأة).

كيف يكشف الوجه الحقيقة:

الإشارات المتناقضة السريعة بالوجه تظهر تضارب المشاعر.

لماذا يعد الكذب صعباً:

بالممارسة، يمكن أن يصبح الكاذبون مقنعين، مثل الممثلين تماماً.

ثمانية من أكثر إيماءات الكذب شيوعاً هي:

1- تغطية الفم.
2- لمس الأنف.
3- الأنف المستحك.
4- فرك العين.
5- مسك الأذن.
6- حك الرقبة.
7- جذب الياقة (ربطة العنق).
8- وضع الأصابع في الفم.

إيماءات التقييم والمماطلة:

- الملل،
- النقر بالأصابع على المنضدة،
- خلع النظارة ووضع إحدى ذراعيها في الفم،
- حك الذقن عند اتخاذ القرار، النقر على الذقن،

- حك الرأس،
- والصفع على جبهته وإما على ظهر رقيته.

إشارات العين:

عندما يشعر شخص ما بالإثارة، يمكن أن تتسع حدقة عينه لما يصل لأربعة أضعاف حجمها الأصلي، وبالعكس شعور الغاضب أو السلبي ضيق حدقة العين ليصبح ما يعرف باسم (الأعين الخرزية الصغيرة أو أعين الثعبان). ويمكن أن تكون الأعين الأفتح أكثر جاذبية لأنه يسهل رؤية الاتساع يحدث فيها.

1- **بياض العين:**

البشر هم الوحيدون من الرئيسات الذين لديهم بياض بالعين يعرف باسم الصلبة.

2- **رفع الحاجب:**

إشارة تحية من مسافة بعيدة، وتستخدم في كل مكان من قديم الزمان. معظم الكاذبين ينظرون في عينيك مباشرةً .

3- **النظرة الجانبية**

تستخدم النظرة الجانبية لإبداء الاهتمام أو عدم التأكد أو العداء.

4- **النظرات السريعة:**

عندما تنظر العين بسرعة من جانب لآخر، هو ان العقل يبحث عن طرق للهروب.

5- **تحديقه القوة:**

إذا كنت تتعرض لهجوم من شخص ما، فحاول ألا تطرف بعينيك اثناء الاتصال بالعين معه، وعندما تنظر للمهاجم ضيق جفنيك. النظرة الطويلة يمكن أن تولد مشاعر حميمة.

الخلاصة: المكان الذي تحدق فيه مباشرةً له تأثير قوي على نتيجة اللقاء وجهاً لوجه، فاستخدام النظرة المناسبة يعطي مصداقيته.

غزاة الفضاء (مناطق النفوذ والمساحة الشخصية):

منطقة النفوذ هي المساحة أو الحيز المحيط بالشخص والذي يزعم أنه يخصه وكأنه امتداد لجسده ولكل شخص منطقة نفوذه الشخصية الخاصة به، والتي تشمل المنطقة المحيطة بممتلكاته مثل منزله الذي يحيطه بأسوار، أو داخل سيارته، أو غرفة نومه، أو مقعده الخاص.

المساحة الشخصية:

أبعاد المساحة الشخصية:

1- المنطقة الحميمية : بين 15و 45 سم.

2 - المنطقة الشخصية : 45 و 122 سم.

3 – المنطقة الاجتماعية: 122 و 360 سم .

4 – المنطقة العامة: هي أكثر من 360 سم .

مع الملاحظة أن جميع هذه الأبعاد تقل في المعتاد بين المرأتين وتزيد بين الرجلين. إحدى رغباتنا الملحة هي الرغبة في امتلاك الأرض، وهذا الدافع الملح سببه أن هذا يعطينا المساحة الحرة التي نحتاجها.

يسمح للأطباء ومصففي الشعر بالدخول في منطقتنا الحميمة، ونسمح للحيوانات الأليفة بذلك: لأنها لا تشكل أي تهديد. كلما زاد تقارب الأشخاص من بعضهم البعض عاطفياً، زاد تقاربهم من بعضهم البعض أثناء الوقوف.

قد يرحب بك الآخرون أو يتجنبوك، اعتماداً على احترامك لمساحتهم الشخصية، ولهذا نجد أن الشخص غير المبالي، الذي يصفع كل شخص يلتقي به على ظهره أو يلمس الأشخاص باستمرار أثناء المحادثة معهم، غير محبوب من الجميع [4].

كيف تكشف الساق ما يرغب في فعله العقل؟:

هز القدم يشبه محاولة المخ للهرب من الموقف الحالي. إذا كنت غير متأكد هل يكذب عليك هذا الشخص أم لا، فأنظر تحت مكتبه. السيقان المفتوحة تظهر ثقة الرجل والمغلقة تظهر تحفظه. وضع (ساق فوق ساق) تعني مستعد للجدل حول الموضوع. عندما ينغلق العقل يتبعه الجسم.

ارتداء التنورة القصيرة:

قد تعطي التنورة القصيرة المرأة مظهراً يوحي بأنها لا ترحب بالتحدث معها.

أكثر 13 إيماءة شيوعاً تراها يومياً :

1- الإيماءة بالرأس:

يرجع أصل الإيماءة بالرأس للانحناء لإظهار الخضوع. الايماء بالرأس يشجع على التعاون والاتفاق.

2- هز الرأس:

يرجع أصل هز الرأس إلى مرحلة الرضاعة من الثدي وتشير للدلالة على (لا) والمرأة لن تصدق الرجل الذي يقول: " أحبك " وهو يهز رأسه.

3- أوضاع الرأس الرئيسية:

A- الرأس لأعلى: وهو الوضع الذي يتخذه الشخص الذي يتبنى موقفاً محايداً تجاه ما يقوله المتحدث.

B – إمالة الرأس: إمالة الرأس إلى الجانب هي إشارة خضوع.

C– الرأس لأسفل: يشير ذلك إلى موقف سلبي أو انتقادي أو عدواني.

4– خفض الرأس:

مجموعة إيماءات تستخدم عندما يسمع الشخص ضجة عنيفة خلفه، يوحي بدفاع أو اعتذار خاضع، وهي رفع الكتفين وخفض الرأس بينهما مما يمكن الشخص من حماية الرقبة. المرأة عندما تخفض رأسها تحاول الظهور أصغر حجماً حتى تتجنب إيذاء مشاعر الآخرين.

5 – ملامة ضمادة وهمية:

ماسك الضمادة الوهمية (يمسك بيد اليد الأخرى) لديه رأيه الخاص، ولكنه يفضل عدم الافصاح عنه.

6 – كيف نظهر استعدادنا لفعل شيء ما ؟:

حتى تظهر أكبر حجماً من أجل القتال أو طقوس التودد والملاطفة، تقوم الطيور بنفش ريشها، كما تعمد القطط أو الكلاب إلى جعل فرائها يقف نافراً كالأشواك.

أما جسم الإنسان فهو بدون فراء ومجرد من الشعر الكثيف. ابتكر الإنسان المعاصر إيماءة خاصة لتساعده على تحقيق المظهر الجمالي الأكبر وهي إيماءة اليدين على الجانبين، المرفقان لأعلى لإظهار الاستعداد للسيطرة، والمرفقان لأسفل مع إمالة الرأس لإظهار الخضوع. تستعمل عارضات الأزياء إيماءة وضع اليدين على الجانبين لجعل الملابس تبدو أكثر جاذبية. تجعلك إيماءة وضع اليدين على الجانبين تبدو أكبر حجماً وملفتاً للانتباه بدرجة أكبر لأنك تشغل مساحة أكبر.

7– وقفة راعي البقر:

الشخص الذي يقوم بتثبيت الإبهامان في حزام البنطلون أو في أعلى الجيبين، حيث تشير أصابعه إلى الموضع الذي يريدك أن تلاحظه. والنساء اللاتي يرتدين الجينز والبنطلونات يمكن أن يفعلنها أحياناً لإظهار أنوثتهن بتثبيت إبهام أو الأثنين في الحزام أو في الجيوب.

8 – قياس حجم المنافسة:

ولها وضعيتين، وضع قياس حجم المنافسة، ومجموعة الإيماءات التي تظهر موقفين عدائيين الأصابع في الحزام.

9–فتح الساقين:

وهي إيماءة قاصرة تقريباً على الرجال. وتظهر السيطرة.

10– احدى الساقين فوق يد المقعد :

وتشير إلى التحرر من الرسميات واللامبالاة وعدم الاهتمام وأن الشخص الذي يستخدمها لديه موقفاً عدوانياً.

11– فتح الساقين على القعد :

الشخص الذي يجلس مباعداً بين ساقيه على المقعد يرغب في السيادة أو السيطرة بينما في نفس الوقت يحمي جسمه من الامام.

12– المنجنيق:

توضع اليدين خلف الرأس والمرفقان يتجهان للخارج بطريقة توحي بأن هذا الشخص مصدر للتهديد.

وضع المنجنيق غير مناسب للمرأة .

13 – الايماءات الدالة على الاستعداد:

- الاستعداد في وضع الجلوس: ويمكن أن تعطي الايماءات التي يستخدمها الشخص مؤشراً لنواياه الحقيقية.
- استعداد على البداية خط البداية: ويمسك رجلي الكرسي بيديه.
- استعداد لإنهاء المقابلة أو المحادثة: اليدين على الركبتين.

المحاكاة (كيف نبني الألفة ؟):

إن المحاكاة تقول للطرف الآخر بطريقة غير لفظية:

أنظر إلي فأنا أشبهك، ومشاعري هي نفس مشاعرك وميولي هي نفس ميولك.

تقليد امرأة أخرى في ملبسها هو محاكاة غير مقبولة اجتماعياً. ولكن إذا ظهر رجلان في حفلة ما وهما يرتديان زياً متشابهاً، فمن الممكن أن تنشأ بينهما صداقة تستمر مدى الحياة.

خلق الأجواء الطيبة:

إن محاكاة مظهر ولغة جسد الشخص الآخر تظهر جبهة موحدة، ولا تسمح لأي من الطرفين بالتميز عن الآخر.

المحاكاة على المستوى الخلوي:

وجد د . ميهمت أوز، جراح القلب الأمريكي أن خلايا القلب المزروع يبدو أنها تعطي تعليماتها لعقل المتلقي بأن يستخدم لغة جسد المتبرع. كما أكتشف جيفري بيتي، في جامعة مانشستر، أن المرأة تميل بالفطرة إلى محاكاة النساء الأخريات أكثر أربع مرات مما يفعل الرجل مع غيره من الرجال. أساس محاكاة سلوك الرجل يكمن في فهم أنه لا يستخدم وجهه في الدلالة على مواقفة وميولة. ولكنه يستخدم جسمه، و معظم النساء يجدن صعوبة في محاكاة رجل لا تظهر عليه أي تعبيرات.

تناغم الأصوات:

تنغيم الصوت وتغيير طبقته وسرعة التكلم بل وحتى اللهجة. كل هذه الأشياء يتم مراعاتها أيضاً أثناء عملية المحاكاة، وذلك من أجل التأكيد أكثر على المواقف المتبادلة وبناء الوئام والألفة وهذا هو ما يطلق عليه (توحيد الإيقاع).

من يحاكي من ؟:

يظهر البحث أنه عندما يتخذ قائد المجموعة إيماءات وأوضاعاً معينة، سيقلده التابعون.

الإشارات السرية للسجائر والنظارات والمكياج :

هناك نوعان أساسيان من المدخنين، مدمنو التدخين، والمدخنون في المناسبات الاجتماعية. معظم التدخين الاجتماعي هو جزء منه الطقوس الاجتماعية. إن التدخين أشبه بأن تضرب نفسك على رأسك بمطرقة حتى تشعر بالتحسن عندما تكف عن ذلك.

نفخ الدخان لأسفل :

إيماءة سلبي متكتم، مرتاب،

ونفخ الدخان لأعلى: إشارة واثق، متفوق، إيجابي.

مدخنو السيجار: يستخدم كوسيلة لا ظهار التفوق بسبب ثمنه الباهظ وحجمه الكبير.

إيماءة وضع ذراع النظارة في الفم:

هي في الأساس إيماءة أمان واطمئنان.

- النظارات ذات الإطارات السميكة قد تجعلك تبدو أكثر صدقاً وذكاءً.
- الإطارات المبهرجة لا تفعل ذلك.
- التحديق من فوق النظارة يرعب الجميع.
- وضع النظارة فوق الرأس يخلق تأثير (الأعين الأربعة) للحدقة الواسعة. وضع الماكياج يضيف بالتأكيد إلى ما يراه الأخرون في المرأة من ثقة بالذات.

حجم حقيبة اليد :

مرتبط بمنزلة ومكانة صاحبها، حقائب اليد الصغيرة النحيفة تشير إلى أن صاحبها مهتم فقط بالنتائج النهائية.

كيف تهدئ الأشخاص الغاضبين؟:

من الممكن أن تتجنب تخويف الآخرين بأن تجعل نفسك بصوره واعية تبدو أصغر حجماً بالنسبة لهم.

ترتيبات مواضع الجلوس:

الموضع الذي تجلس فيه بالنسبة للآخرين هو طريقة فعالة لكسب تعاونهم، كما يمكن أيضاً اكتشاف جوانب من موقفهم تجاهك من خلال موضع جلوسهم بالنسبة لك.

الجلوس في مواجهة الآخر مباشرة يخلق أجواء سلبية. ليس المهم هو ما تقول، المهم هو أين تجلس.

الموائد المستطيلة تخلق علاقات تنافسية أو دفاعية بين الناس ،لأن الجميع تكون لهم مساحات متساوية محددة، وواجهات محددة وحدود منفصلة. وعندما يجلس أربعة أشخاص على مائدة مربعة يكون هناك شخص في مواجهة كل منهم والجميع يكونون في موضع المنافسة.

استخدم الملك آرثر المائدة المستديرة في محاولة لمنح كل واحد من فرسانه قدراً متساوياً من السلطة والمكانة. المائدة المستديرة تخلق مناخاً من الهدوء والارتياح وعدم التقيد بالرسميات وهي مثالية لتشجيع المناقشات بين أصحاب المنزلة المتساوية. لكن وجود صاحب المنزلة الرفيعة على الطاولة المستديرة يشوه عملية توزيع السلطة على الباقين. وكان الفارس الجالس في مواجهة الملك آرثر مباشرة يجلس في الواقع في موضع المنافسة/الدفاع ومن المرجح أنه كان الشخص الذي يثير معظم المتاعب.

لماذا يجلس الطالب المفضل لدى المعلم على اليسار؟:

توضح الدراسات أن جانب وجهك الأيسر هو الجانب الأفضل لإلقاء العروض التقديمية. وكذلك الاشخاص الذين يجلسون في الصف الأمامي يتعلمون أكثر، ويشاركون أكثر، ويكونون أكثر حماساً.

إننا نعلم أن الأشخاص الأكثر شغفاً بالتعلم يختارون الجلوس بالقرب من المقدمة، وأن هؤلاء الأقل رغبة في التعلم يجلسون في الخلف أو على الجانبين. إذا كنت ستقوم ببعض العمل على العشاء، فمن الحكمة أن تنهي القدر الأعظم من المحادثة قبل وصول الطعام، لأنه لا أحد يتخذ قراراً أبداً بينما يكون فمه ممتلئاً بالطعام.

لا يجب أن يتم اختيار مواضع الجلوس كيفما أتفق، فوضع أناس معينين في مواضع جلوس معينة يمكن أن يؤثر في نتيجة الاجتماعات.

الانتظار:

إذا جعلك أحدهم تنتظر لأكثر من 20 دقيقة، فإن هذا يعني أنه إما شخص غير منتظم وإما أن هذا نوع من ألعاب السلطة والنفوذ

المقابلات الشخصية واستعراض السلطة، والعاب النفوذ:

إن الانطباعات الأولى في المقابلات الشخصية هي بمثابة (الحب من أول نظرة في عالم الأعمال).

الأسس التسعة الذهبية لترك انطباعات أولى رائعة:

لنفترض أنك ذاهب لا جراء مقابلة شخصية وأنك ترغب في ترك أفضل انطباع أول. تذكر دائماً أن الآخرين يشكلون ما يصل إلى 90% من آرائهم فيك خلال الدقائق الأربع الأولى وأن 60–80 % من الأثر الذي ستتركه غير لفظي.

وإليك تسعة أسس ذهبية لترك انطباع أول ممتاز في المقابلة الشخصية:

1- في منطقة الاستقبال:

اخلع معطفك وأعطه لموظف الاستقبال إذا أمكن ذلك.

تجنب دخول المكتب ويداك مشغولتان.

لا تجلس أبداً،

كن واقفاً دائماً.

قف مشبكاً يديك معاً خلف ظهرك (الثقة)،

وتحرك ببطئ جيئةً وذهاباً في المكان (الثقة والهدوء، ورباطة الجأش).

2- الدخول:

عندما يعطيك موظف الاستقبال الضوء الأخضر للدخول توجه نحو باب الدخول بلا تردد. لا تقف عند المدخل كتلميذ سيء السلوك ينتظر رؤية ناظر المدرسة. وعندما تعبر باب مكتب الشخص الذي ستقابله، حافظ على نفس سرعة سيرك. الأشخاص الذين يفتقرون إلى الثقة يغيرون سرعة سيرهم ويقومون بتعديل صغير عند الدخول.

3- الأسلوب :

إذا كان الشخص الذي ستقابله يتحدث عبر الهاتف أو يفتش بأحد الأدراج أو يربط حذاءه، فتابع تقدمك بصورة مباشرة واثقة بحركة سلسة هادئة، ضع حقيبتك أرضاً وصافح الشخص الآخر. واجلس على الفور.

4- المصافحة:

اجعل راحتك مستقيمة واحفظ يد الشخص الآخر بنفس القدر الذي يضغط به يدك. اجعل الشخص الآخر يقدر متى تنتهي المصافحة. خذ خطوة نحو يسار المكتب أثناء تقدمك للمصافحة، وذلك لمنع الشخص الآخر من مصافحتك مصافحة مسيطرة أو مصافحة من له اليد العليا، لا تصافحه عبر المكتب مباشرة أبداً.

استخدم اسم الشخص الآخر مرتين خلال الـ 15 ثانية الأولى ولا تتحدث أبداً لأكثر من 30 ثانية في المرة الواحدة.

5- عندما تجلس:

إذا اضطررت للجلوس على مقعد منخفض في مواجهة الشخص الآخر مباشرة فقم بتدويره بزاوية 45 درجة لتجنب أن تبدو كشخص يتلقى التأنيب. و إذا لم تستطيع تدوير المقعد فقم بتدوير جسدك بدلاً منه.

6- مناطق الجلوس:

إذا تمت دعوتك للجلوس في منطقة غير رسمية من مكتب الشخص الآخر، مثل مائدة تناول القهوة المستديرة غير الرسمية فإن تلك إشارة إيجابية، لأن 95 % من قرارات الرفض في العمل تصدر من وراء المكتب.

لا تجلس أبداً على أريكة منخفضة تجعلك تغوص لأسفل بصوره تجعلك تبدو مثل ساقين ضخمتين يعلوهما رأس كبير. وإذا لزم الأمر، فأجلس منتصباً على حافة الأريكة حتى تستطيع التحكم في لغة جسدك وإيماءاتك. وقم بتدوير جسدك بعيداً عن الشخص الآخر بزاوية 45 درجة.

7- إيماءاتك:

الأشخاص الهادئون المسترخون رابطو الجأش المسيطرون على مشاعرهم يستخدمون حركات واضحة بسيطة متعمدة. والأفراد أصحاب المنزلة العليا يستخدمون إشارات وإيماءات أقل من أصحاب المنزلة الأدنى. تلك حيلة تفاوضية قديمة.

8- المسافة:

احترم المسافة الشخصية للشخص الآخر، والتي ستكون أكبر ما تكون في الدقائق الأولى من الاجتماع.

9 – الخروج:

اجمع اغراضك بهدوء وروية ودون تخبط أو توتر وصافح الشخص الآخر لو أمكن هذا. واستدر وتوجه نحو الباب. وإذا كان الباب مغلقاً عندما دخلت فيه فأغلقه خلفك عند ما تخرج. دائماً ما يراقبك الناس من الخلف عند مغادرتك. لذا إذا كنت رجلاً فأحرص على تلميع الجزء الخلفي من حذائك. وعندما تصل إلى الباب استدر ببطء وابتسم، فإن يتذكر الشخص الآخر وجهك الباسم أفضل كثيراً من أن يتذكر مؤخرتك.

الأسرار السبعة للغة الجسد الجذابة:

1- الوجه:

اجعل وجهك مشرقاً حافلاً بالتعبيرات واجعل الابتسام عادة دائمة لك. واحرص على أن تظهر أسنانك من حين لآخر.

2- الإيماءات:

كن معبراً ولكن بدون إفراط. واجعل أصابعك مغلقة عندما تومئ. ويديك اسفل مستوى ذقنك. وتجنب ثني ذراعيك أو تشبيك قدميك.

3- حركة الرأس:

استخدم الإيماء بالرأس ثلاث مرات عندما تتكلم. وإمالة الرأس عندما تصغي. واجعل ذقنك لأعلى باستمرار.

4- الاتصال بالعين مع الآخر بالقدر الذي يشعر الجميع بالارتياح:

فما لم يكن النظر للآخرين محظوراً ثقافياً. فإن من ينظرون للآخرين يكتسبون مصداقية أكثر ممن لا ينظرون.

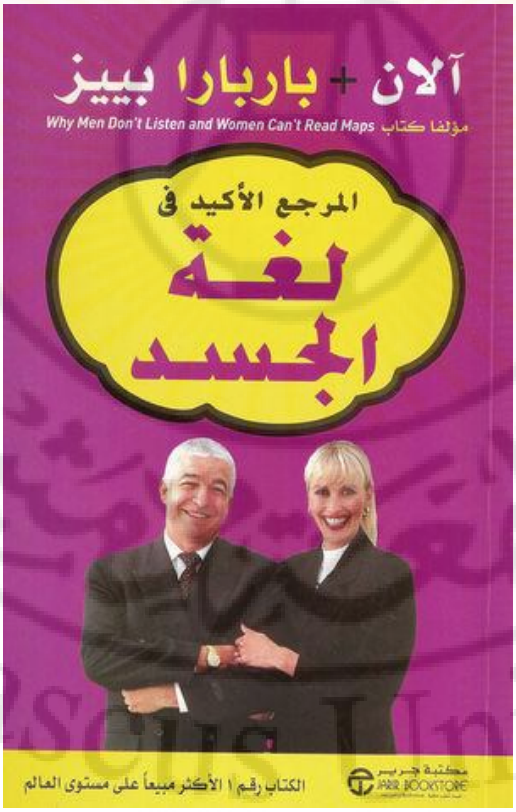
5- وضع الجسم:

مل للأمام وأنت تستمع، وكن منتصباً وأنت تتحدث .

6- المساحة الشخصية:

قف على مسافة من الطرف الآخر تجعلك تشعر بالارتياح. وإذا تحرك هو للخلف، فلا تخط أنت للأمام ثانية.

7- المحاكاة : قم بمحاكاة لغة جسد الآخرين ، بطريقة رقيقة وخفية.



المراجع العلمية References :

1 - آلان بيير، كتاب لغة الجسد ، مطبعة أوريون.

2 – آلان وباربارا بيير، كتاب، لماذا لا ينصت الرجال، ولا تستطيع المرأة قراءة الخرائط، دار النشر أوريون Orion.

3 – آلان وباربارا بيير، كتاب لماذا يكذب الرجال و تبكي النساء، دار النشر أوريون Orion.

4 – آلان وباربارا بيير، كتاب المرجع الأكيد في لغة الجسد، الكتاب رقم 1 الأكثر مبيعاً في العالم، إصدار دار النشر أوريون Orion، مترجم للعربية، من منشورات وإصدارات مكتبة جرير.

المراجع باللغة الإنكليزيةReferences

1- Allan Pease, Body language , Orion Publishing .

2- Allan + Barbara Pease, why Men Don't listen and women can't Read maps, Orion Publishing .

3- Allan + Barbara Pease , why men lie and women cry , Orion Publishing .

4- Allan + Barbara Pease, The Definitive Book in Body language , Orion Publishing .Translated to Arabic and Published by Jarir Bookstore Publishing.