وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الدكتور يحي فارس المدية
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علوم الإعلام و الاتصال

لغة الجسد ودورها في تحسين العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية

-دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية المدية CNAS

خلال الفترة الممتدة من 28 أفريل إلى 12 جوان 2024-

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

إعداد الطالبتين:

مارية بن عروس

إحسان كحلية

إشراف الأستاذة الدكتورة:

فندوشي ربيعة

الموسم الجامعي: 2023-2024

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الدكتور يحي فارس المدية
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علوم الإعلام و الاتصال

لغة الجسد ودورها في تحسين العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية

-دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية المدية CNAS

خلال الفترة الممتدة من 28 أفريل إلى 12 جوان 2024-

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

إعداد الطالبتين:

ماريـة بن عروس

إحسان كحلية

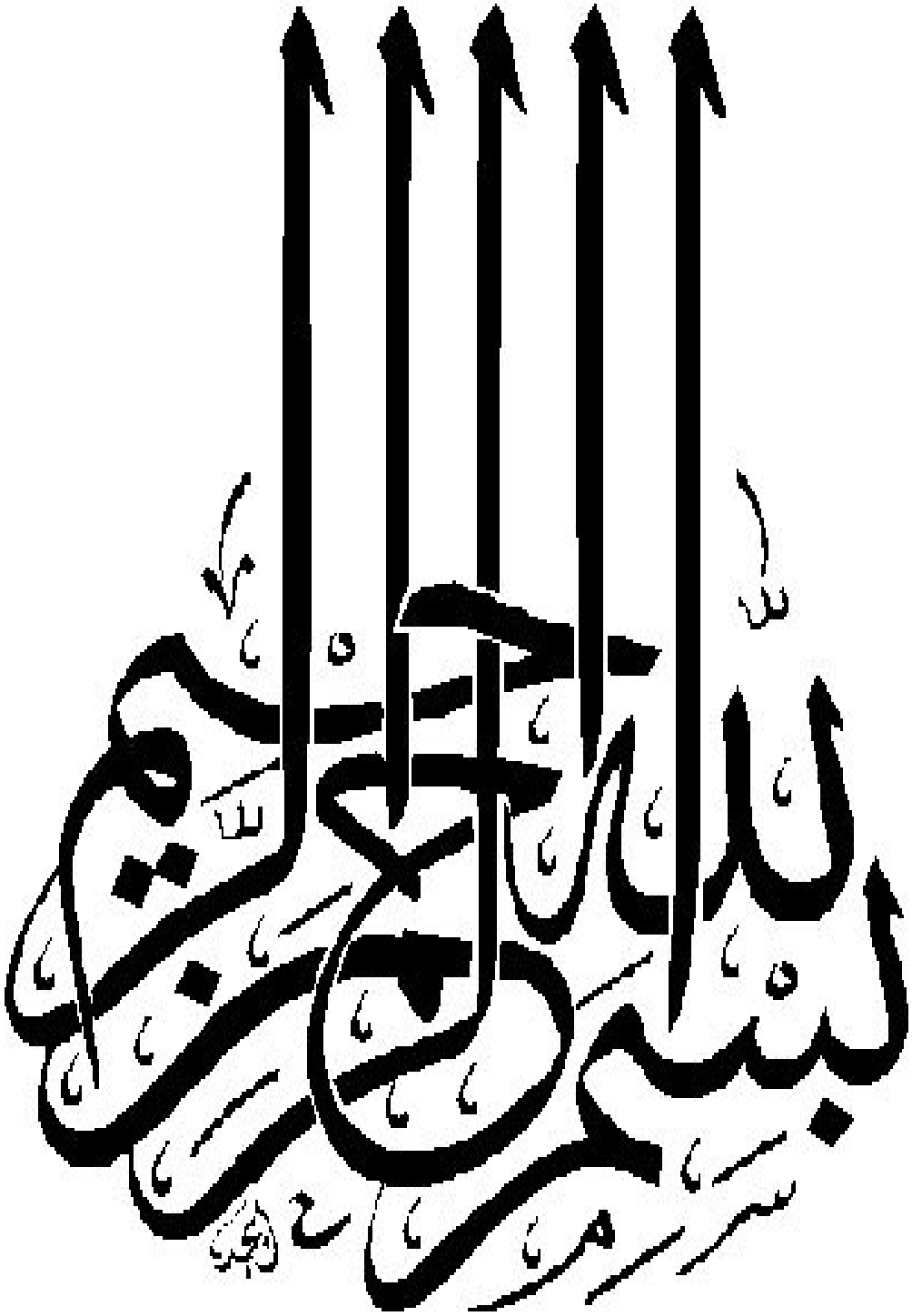
إشراف الأستاذة الدكتورة:

فندوشي ربيعة

أعضاء لجنة المناقشة الموقرة

الإسم واللقب	الصفة	الرتبة	الجامعة
د. إلهام صفرة	رئيسا	أستاذة محاضرة	جامعة المدية
أ.د ربيعة فندوشي	مشرفا ومقررا	أستاذة تعليم عالي	جامعة المدية
د.إيمان عفان	عضوا مناقشا	أستاذة محاضرة	جامعة المدية

الموسم الجامعي: 2023-2024


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

يقول الله عز وجل: " لئن شكرتم لأزيدنكم" سورة إبراهيم الآية **07**.

الحمد لله الذي وفقنا في إنهاء هذا العمل الذي نأمل أنّ يكون مشعل نور يضيء درب أي طالب، ولو بجزء يسير، يسعدنا أن نتقدم بالشكر الجزيل، ووافر التقدير، وعظيم الامتنان إلى الدكتورة "**فندوشي ربيعة**" التي أشرفت على هذه الدراسة، فكانت خير معين وخير مرشدة، فاللّسان يعجز عن ذكر فضلها ومساعدتها، فقد تعلمنا على يدها الصبر وعدم التسرع في إنجاز أي عمل كما نتقدم بالشكر إلى أساتذتنا الكرام الذين رافقونا في مشوارنا الدراسي وعلى ما قدموه لنا من علم ومعرفة وعون ومساعدة ونصح وإرشاد.

كما نتقدم بالشكر إلى كل من قدم لنا معلومة، وسهل لنا مهمة إنجاز هذه الدراسة.

مارية و إحسان

إهداء

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا على البدء والختام

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون لم يكن الحلم قريبا لا الطريق كان محفوفا بالتسهيلات لكنني فعلتها فالحمد لله الذي يسر البدايات وبلغنا النهايات بفضله وكرمه

اهدي تخرجي إلى من احمل اسمه بكل فخر ومن زين اسمي بأجمل الألقاب، من دعمني بلا حدود وأعطاني بلا مقابل إلى من علمني الدنيا أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة، إلى من غرس في روحي مكارم الأخلاق داعمي

الأول في مسيرتي وسندي وقوتي بعد الله ...

إلى فخري واعتزازي (والدي)

إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها واحتضنني قلبها قبل يدها وسهلت لي الشدائد

بدعائها إلى القلب الحنون والشمعة التي كانت لي في الليالي المظلمات

سر قوتي ونجاحي ومصباح دربي إلى وهج حياتي (والدتي)

إلى خيرة الأيام وصفوتها كانوا لي السند والداعمين ازاحو عن طريقي المتاعب إلى

اللذين غمروني بالحب والتوجيه لطالما كانوا الظل لهذا النجاح (إخوتي)

إلى أصدقاء السنين وأصحاب الشدائد إلى من رسموا بسمتي شركاء الدرب والطموح إلى رفقاء الخطوات

...إلى كل عابر فحياتي ترك اثر جميل ...

مارية

إهداء :

الحمد لله حبا و شكرا و امتنان على البدئ و الختام و أخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين

لم تكن الرحلة قصيرة و لا الطريق محفوفا بالتسهيلات، لكنني فعلتها فالحمد لله الذي يسر البدايات و بلغنا النهايات بفضله و كرمه.

أهدي هذا العمل إلى من زين اسمي بأجمل الألقاب من دعمني بلا حدود و سندي و قوتي

و ملاذي بعد الله

-أبي العزيز-

إلى من كانت الداعم الأول لتحقيق طموحي من أبصرت بها الطريق من كانت دعواتها تحيطني

و سهلت لي الشدائد إلى القلب الحنون

-أمي العزيزة-

إلى رفيق دربي زوجي الغالي

إلى من قضيت معهم أجمل أيام حياتي و عشت معهم أحلى الذكريات فكانوا أسعد الناس بنجاحي اخوتي

-قطر الندى، شمس الدين -

إلى من عملت معي بكد و جهد بغية إتمام هذا العمل صديقتي العزيزة

–مارية –

و أخيرا من قال أنا لها نالها و أنا لها إن أبت رغما عنها أتيت بها، ما كنت لأفعل لولا توفيق من الله ،ها

هو اليوم العظيم هنا، اليوم الذي أجريت سنوات الدراسة الشاقة حالمة فيها حتى توالت بمنه و كرمه لفرحة

التمام ، الحمد لله الذي به خيرا و أغرقنا فرحا و سرورا

إحسان

ملخص الدراسة :

تصبو الدراسة إلى إظهار دور لغة الجسد في تحسين العلاقات العامة للمؤسسة الخدماتية الصندوق الوطني للتامينات الإجتماعية للعمال الأجراء بالمدية ،والتي تهدف إلى معرفة إستخدامات أعوان الشبابيك لأعضاء وحركات وايماءات لغة الجسد إتجاه المؤمنين.

ولتحقيق ذلك تم الإعتماد على المنهج المسحي بإعتباره الأنسب لهذه الدراسة من أجل الحصول على معلومات دقيقة ومعمقة لتحليل الظاهرة المدروسة ،وتم الإعتماد على الملاحظة كأداة أساسية لجمع المعلومات المتعلقة بهذه الدراسة ،بالإضافة إلى أداة المقابلة والتي تعد كأداة ثانوية مدعمة للأداة الأولى، كما تم أيضا الإعتماد على العينة القصدية

بناءا على المعلومات التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة والتحليل ،تبين أن للغة الجسد دورا كبيرا في تحسين العلاقات العامة بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء بالمدية ،بالرغم من اللاوعي بها واستخدامها بطريقة عفوية إلا أنها عملت على بناء علاقات جيدة بين المؤسسة وجمهورها الخارجي ورسم الصورة الجيدة للمؤسسة وخلق بيئة عمل مبنية على التفاهم المتبادل والثقة.

Study summary:

This study focuses on showing the role of body language in improving the public relations of the service institution, the National Fund for social insurance for workers, the procedure in the state of Medea, which aims to know the uses of window assistants for members, movements and gestures of body language towards believers.

To achieve this, the survey method was adopted as the most appropriate for this study in order to obtain accurate and in-depth information to analyze the studied phenomenon, and the observation was relied on as a primary tool to collect information related to this study, in addition to the interview tool as a secondary tool supporting the first tool, and the intentional sample was also relied on .

Based on the information obtained through the study and analysis, it turned out that body language has a big role in improving public relations at the National Social Insurance Fund for wage earners in the city, despite its unconscious and spontaneous use, it has worked to build good relations between the institution and its external audience, draw a good image of the institution and create a work environment based on mutual understanding and trust.

خطة البحث:

مقدمة

الفصل الأول :الإطار المنهجي

إشكالية الدراسة وتساؤلاتها

تحديد مصطلحات

أسباب اختيار الموضوع

أهداف الدراسة

أهمية الدراسة

مجتمع البحث والعينة

منهج الدراسة وأدواته

حدود الدراسة

الدراسات السابقة

الفصل الثاني:مدخل إلى لغة الجسد

المبحث الأول:ماهية لغة الجسد

المطلب الأول:مفهوم لغة الجسد

المطلب الثاني :نشأة الاهتمام بلغة الجسد

المطلب الثالث: أشكال لغة الجسد

المبحث الثاني:آليات لغة الجسد

المطلب الأول :تقسيمات لغة الجسد

المطلب الثاني:قواعد لغة الجسد

المطلب الثالث : أهمية لغة الجسد

المطلب الرابع :أهداف لغة الجسد

الفصل الثالث : العلاقات العامة ولغة الجسد

المبحث الأول:ماهية العلاقات العامة

المطلب الأول :مفهوم العلاقات العامة

المطلب الثاني:نشأة العلاقات العامة وتطورها

المطلب الثالث : أهمية العلاقات العامة

المطلب الرابع : أهداف العلاقات العامة

المبحث الثاني :استخدامات لغة الجسد في العلاقات العامة

المطلب الأول:لغة الجسد والسياسة

المطلب الثاني :لغة الجسد والتفاوض

المطلب الثالث :لغة الجسد في مجال البيع والشراء

الفصل الرابع :لغة الجسد لدى أعوان الشبابيك بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء ودورها في تحسين العلاقات العامة

المبحث الأول: بطاقة فنية لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالمدية

المطلب الأول :تعريف ونشأة مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالمدية

المطلب الثاني الهيكل التنظيمي للمؤسسة

المطلب الثالث: مهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بولاية المدية

المبحث الثاني :تحليل البيانات

المطلب الأول :استخدامات أعضاء لغة الجسد ومكانتها في العلاقات العامة

المطلب الثاني :حركات وايماءات لغة الجسد ومكانتها في العلاقات العامة

المطلب الثالث :قواعد لغة الجسد ومكانتها في العلاقات العامة

نتائج الدراسة

الخاتمة

قائمة المراجع

قائمة الملاحق

فهرس الجداول

فهرس المحتويات

مقدمة

مقدمة:

تعتبر اللغة من أهم وسائل الاتصال بين الأمم والمجتمعات حيث لا يمكن تصور أي حياة دون لغة لأنها وسيلة التفاهم والتواصل كما أن التواصل هو أساس التعلم و الابتكار والازدهار واستنادا على هذا يمكن أن تميز بأن الاتصال يؤدي دورا أساسيا في نجاح العلاقات الإنسانية في مختلف مجالات الحياة وبناء الثقة بين الأفراد والمجموعات وذلك لأن فهم لغة الجسد والإيماءات الجسدية والتعابير الوجهية وغيرها ,يمكن أن يعزز التواصل الفعال ويساهم في تفاهم الجمهور المستهدف وبناء علاقات قوية كل هذه المهارات تساعد كثيرا في بناء علاقات عامة ناجحة ومستقرة داخل المؤسسات فتحسين صورة المؤسسة تعد من أهم الأهداف التي تسعى المؤسسات لتحقيقها ولا يتم ذلك إلا من خلال الاستخدام الجيد للغة الجسد ويعد موضوع تحسين صورتها من أحد المجالات الأساسية التي توليها إدارة العلاقات العامة اهتماما بالغا فهي تعمل على تحقيق التوافق والتكيف بينها وبين جمهورها التي تتعامل معه ،وبهذا التوافق والتكيف بينها وبين جمهورها التي تتعامل معها يتوفر للمؤسسات المعاصرة المناخ النفسي الأكثر ملائمة لاستقرارها وتطويرها تطوير سليم .

فلقد حظيت العلاقات العامة منذ القدم بأهمية داخل المجتمعات البدائية رغم عدم إدراكها بالمفهوم العلمي الحديث فدور ممارسو العلاقات العامة في تزايد في عالم اليوم لما تحققه من موائمة بين الأنشطة الاتصالية للمؤسسة وبين الحاجات المتغيرة للجماهير وكلما تزايدت أعداد الجماهير التي تتعامل معها المؤسسة كلما زادت حاجتها عليها على وجود عدد من الأفراد المختصين في مجال العلاقات العامة إذ انهم القوة الدافعة الحقيقية في أي تنظيم إداري.

ولكل مؤسسة وظائفها الاتصالية مع جمهورها تعمل من خلالها على تحقيق هدف المؤسسة الموجود ولا يأتي هذا الهدف إلا من خلال إدراج الوظيفة ضمن إدارة تكون

متخصصة في مجال العلاقات العامة ومن هنا تبرز أهمية الوظيفة الاتصالية ألا وهي لغة الجسد لإدارة العلاقات العامة لجل المنظمات على اختلاف أنشطتها.

تعالج هذه الدراسة موضوع لغة الجسد ودورها في تحسين العلاقات العامة في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء المتواجدة على مستوى ولاية المدية خاصة أعوان الشبابيك الذين يمثلون الواجهة الأولى للمؤسسة.

حيث تنقسم الدراسة إلى الفصول التالية:

الفصل الأول :وكان بعنوان الإطار المنهجي حيث تضمن إشكالية وتساؤلات الدراسة, وعرفنا بالمصطلحات المستخدمة في الدراسة وأهمها أسباب اختيار هذا الموضوع وأهميته وأهدافه ,وعينة الدراسة المثلة لمجتمع الدراسة إضافة إلى ذلك المنهج المستعمل وأدوات جمع البيانات المتمثلة في الملاحظة والقابلة والتعريف ببعض الدراسات السابقة التي تطرقت للموضوع .

الفصل الثاني: تضمن هذا الفصل المفاهيم الخاصة بالموضوع البحث المتمثل في مدخل إلى لغة الجسد وتمحور حول مبحثين، المبحث الأول تضمن ماهية لغة الجسد، والمبحث الثاني كان يتضمن آليات لغة الجسد.

الفصل الثالث: تضمن هذا الفصل العلاقات العامة وتمحور الفصل إلى مبحثين، المبحث الأول بعنوان ماهية العلاقات العامة، والمبحث الثاني كان استخدامات لغة الجسد في العلاقات العامة.

الفصل الرابع: تمحور هذا الفصل حول الجانب الميداني للدراسة، بعنوان لغة الجسد لدى أعوان الشبابيك ودورها في تحسين العلاقات العامة بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية

للعمال الأجراء بولاية المدية تضمن عنصرين، العنصر الأول بطاقة فنية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لعمال الأجراء، والعنصر الثاني تحليل البيانات.

الفصل الأول :

الإطار المنهجي

الإشكالية:

يعد الاتصال غير اللفظي من أقدم طرق الاتصال التي عرفها الإنسان وهوا أمر لا يمكن الاستغناء عنه فعندما يكف الإنسان عن الكلام فإنه لا يكف عن الحركة وعن التعبير عن ذلك بوسائل أخرى، لذلك يشار في بعض الأحيان للسلوكيات غير اللفظية بأنها تصريحات لأنها تخبرنا عن الحالة العقلية الحقيقية للشخص، وتتخذ لغة الجسد الإنساني بالمعنى العام أهمية خاصة في التعاملات الحياتية بوصفها الأسلوب الأمثل لتبادل المعلومات حاجة ما وحركات والأفكار بين الأشخاص دون استخدام لغة اللسان.

لغة الجسد ليست حديثة العهد فهي لغة المجتمعات القديمة لغة بدائية سائدة ومهيمنة آنذاك وحتى بعد اكتشاف الكتابة ظلت الإيماءات الجسدية بوصفها أشكالا ناتجة عن ثقافة البيئة نفسها ،كما يمكن تقسيم حركة الجسد إلى حركات غريزية تعبر عن حاجة ما وحركات تقليدية تعبر عن الحاجة والرغبة في آن واحد كما يعد فهم لغة الجسد مفتاحا لتحسين التواصل الإنساني سواء في العلاقات الشخصية أو المهنية فمن خلال فهم لغة لجسد يمكننا التعرف على مشاعر الآخرين واحتياجاتهم والاستجابة لها بشكل مناسب وخلق علاقات عامة ايجابية لتعزيز التفاهم والثقة بين الأفراد.

وتعتبر العلاقات العامة فناً رفيعاً من فنون الاتصال وأداة مؤثرة لخلق علاقات عصرية وحضارية متميزة بين المؤسسات وجمهورها باعتبارها همزة وصل ،ومع زيادة عدد المؤسسات وتنوع نشاطها ازدادت طبقا لذلك الجماهير التي تتفاعل معها ،فإن طبيعة عمل تلك المؤسسات يكمن في تقديم خدمات لإرضاء جمهورها ،وإذا كان ثمة نجاح فهو ينطوي على نجاح دور العلاقات العامة داخل تلك المؤسسات وتعد من المؤسسات التي تقدم أحسن الخدمات وأجودها نتيجة لتطبيقها للعلاقات العامة وتنشيطها ،ومن بينهما مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء باعتبارها واحدة من المؤسسات الخدماتية التي بأمس الحاجة إليها فالعلاقات العامة تمكننا من معرفة أوجه

النشاطات والخدمات التي تقدمها مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء باعتبارها لها أهمية بالغة لا يمكن تجاوزها من دور لا يستهان به ،فهي تحمل أفكار وأساسيات ومبادئ تؤسس نمط جديدة في تعاملات وتفاعلاها مع الزبائن فلم تعد ذلك الأسلوب الذي تتم من خلاله تحسين الصورة الذهنية المؤسسة فحسب بل تعبيرا فكريا وفلسفيا عن إدارة الجودة وإدارة المعرفة ورفع المستوى الأدائي للمؤسسة والمهارات مثل الإصغاء والإنصات والأخذ والعطاء مع الزبائن كلها عناصر حيوية تساهم في بناء مؤسسة ذات وزن اجتماعي واقتصادي .

مما يمكن القول أن لغة الجسد أداة قوية في مجال العلاقات العامة حيث تعمل على تحسين الفهم والتواصل مع الآخرين وهي مهام يتعين على جميع موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء اكتسابها خاصة أعوان الشبابيك اللذين يعتبرون واجهة المؤسسة فتوظيفهم للغة الجسد يقوي ثقة المؤمنين لهم بالإضافة إلى خلق الجو المتبادل بين الموظفين والمؤمنين لهم لذلك يجب عليهم إتقانها وحسن استخدامها.

ولدراسة هذا الموضوع أكثر تم اختيار مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية المدية والتي تعد من أكثر المؤسسات استقبالا للمؤمنين بشكل مستمر ودائم ويعود ذلك إلى تعدد مهامها وخدماتها المتمثلة في :تسيير أداءات التأمينات الاجتماعية (التأمين على المرض، الأمومة، العجز الوفاة) ،تسيير المنح العائلية ،المساهمة في ترقية السياسة الرامية إلى الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية وكذلك التأمين على البطالة ومنح التقاعد والخدمات الصحية ...وغيرها من الخدمات ،وهذا ما جعلها مؤسسة تتعامل بشكل مستمر و يومي مع المؤمنين لهم منهم العمال الأجراء في القطاعات الخاصة والعامة والفئات العمرية منها الشباب والكبار....فمن المهم أن يكون موظفو هذه المؤسسة مدركون بأهمية لغة الجسد وتطبيقها لتحسين التواصل وخلق بيئة عمل ايجابية وتعزيز الإنتاجية .

ومن هنا يمكن طرح سؤال الإشكالية كالتالي:

كيف تساهم لغة الجسد في تحسين العلاقات العامة لدى أعوان الشبابيك الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية المدية؟

يندرج ضمن السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

1.ماهي أبرز أشكال لغة الجسد المستخدمة لتحسين العلاقات العامة لدى أعوان شبابيك في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالمدية؟

2.ماهي قواعد ومعايير لغة الجسد لتحسين العلاقات العامة لدى أعوان شبابيك الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالمدية؟

3.ماهي أهداف وأهمية لغة الجسد لدى أعوان شبابيك الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالمدية؟

4.ماهي التحديات التي تواجه أعوان شبابيك الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بولاية المدية في التعامل مع المؤمنين لهم بلغة الجسد؟

2- تحديد المصطلحات:

أولاً: الاتصال

التعريف اللغوي: وصل: وصلت الشيء وصلا وصلة، والوصل ضد الهجران. ووصل الشيء بالشيء يصله وصلا وصلة. واتصل الشيء بالشيء: لم ينقطع. ووصل الشيء إلى الشيء وصولا وتوصل إليه: انتهى إليه وبلغه. والوصل: ضد الهجران والتواصل: ضد التصارم.[1] أي التواصل والترابط الوثيق، والتواصل من الفعل تواصل يتواصل إذ تقول

[1] ابن المنظور :**لسان العرب**، ج15، ،ط4، دار صادر، بيروت، 2005،ص ص 225-224.

تواصل المعلم، ويفيد ذلك المشاركة لان التفاعل أكثر من فرد واحد. وهو عملية تبادل الأفكار والمعلومات من اجل إيجاد فهم مشترك، معناه إقامة علاقة مع الشخص الآخر.

التعريف الاصطلاحي:

الاتصال هو وسيلة التي يتم من خلالها تبادل ونقل المعلومات والأفكار بين الأشخاص لإيصال رسالة ما قصد التعبير عن الاحتياجات الحياتية والانفعالات والعواطف، هو عملية إرسال واستقبال للمعلومات وللأفكار وللآراء(رسالة) بين طرفين (مرسل ومستقبل)[1].وعرفه آخر بأنه "عملية نقل الأفكار والتجارب وتبادل المعارف والمشاعر بين الذوات والأفراد والجماعات "ويتضح من هذا التعريف أن الهدف الرئيسي من التواصل نقل المعلومات[2] بواسطة أدوات مخصوصة لذلك تعين على نقل المعنى وتوضح المقصود.

التعريف الإجرائي:

الاتصال هو عملية تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر بين طرفين أو أكثر بهدف تحقيق الفهم المشترك أو التأثير على سلوك الآخر. ويشمل ذلك استخدام قنوات مختلفة منها: لغة الجسد، الكتابة والوسائط المتعددة.

ثانيا: الاتصال غير اللفظي

الاتصال غير اللفظي أو غير الكلامي أغير الملفوظ كلها أسماء تطلق على عملية التواصل التي تتم بطرق أخرى غير النطق فهو العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والمعاني بين الأفراد بدون كلمات .وباستعمال وسائل تعبيرية أخرى وقد ذهب "مهدي أسعد عرار" إلى أن للمعنى روافد ومجاري تغذيه منها ما هو صائت ،ويعني به اللغة

[1] مدحت محمد أبو النصر، **لغة الجسم دراسة في نظرية الاتصال الإنساني غير اللفظي**، مجموعة النيل العربية، ط1، القاهرة،2006، ص18

[2] جميل حمداوي، **التواصل اللساني والسيميائي والتربوي**، ط1، مكتب المثقف، المغرب ،2015، ص06

الصامتة (الإشارات والإيماءات)....وقد اختلف في درجة تأثير هذه اللغة الصامتة الرامزة إلى أن معظم الباحثين توصلوا إلى ارتفاع نسبة تأثيرها مقارنة باللغة المنطوقة فقد قسم بعض الباحثين التأثير الكلي للرسالة إلى حوالي 7% ناطق كلمات فقط ،و38% صوتي أي متعلقة بنغمة الصوت ،ارتفاعه انخفاضه وأصوات أخرى و 55% صامت وقد توصلوا إلى نتائج هامة تتعلق بمقدار الاتصال الصامت الذي يجري بين الناس ،وتبين أن الجزء الكلامي من محادثة يساوي أقل من 35% ،وان أكثر من 65% من لاتصال يتم دون كلام [1]،وذهب "إدوارد هال " إلى أبعد من ذلك حينما اعتبر السلوك الصامت هو الأصل في حياة الإنسان مادام يشكل نسبة 90% في المائة في عالم التواصل ، وتعتبر عملية الاتصال غير الفظي وسيلة التواصل الوحيدة التي تستعمل فيها الحواس الخمس كلها سواء بطريقة جماعية أو فردية .

التعريف الإجرائي:

هو عملية تبادل المعلومات بين الأشخاص دون استخدام الكلمات يطلق عليه أيضا اسم الاتصال غير الكلامي أو الصامت وله دور في فهم الآخرين ومشاعرهم، تقديم المعلومات وتنظيم التفاعل وبناء علاقات، عن طريق قنوات مختلفة منها: تعبيرات الوجه، حركات الجسم، المظهر، نبرة الصوت .... وغيرهم.

ثالثا: لغة الجسد

من الواضح أن مصطلح لغة الجسد هو مصطلح مركب من كلمتين هما:(لغة) و(الجسد).

[1] ألن بيز :**لغة الجسم** ،تر:هاني هاوي، ،د ط، المطابع المركزية ،عمان،1992،ص06

وبالرجوع إلى معاجم اللغة، نجد أن كلمة (لغة)تعني:"أصوات يعبر بها كل قوم عن أغراضهم"[1] ،وكلمة (جسد)تطلق على "جسم الإنسان."[2]

التعريف الاصطلاحي:

تلك الحركات التي يقوم بها بعض الأفراد المستخدمين أيديهم أو تعبيرات الوجه أو الأقدام أو نبرات الصوت أو هز الكتف أو الرأس، ليفهم المخاطب بشكل أفضل المعلومة التي يريد أن تصل إليه، وغالبا تستعمل من قبل شخص غير قادر عن التعبير عن نفسه بالكلمة فيعمل على إيضاح كلماته بحركات من يديه أو جسمه بشكل أو بآخر أو ان الشخص المستقبل للكلمات من المرسل، لا يستطيع استيعاب كلام المرسل إليه فيحاول المرسل إيضاح كلماته للمستقبل ببعض الحركات لتوضيحية.[3]

التعريف الإجرائي:

لغة الجسد هي نظام من الإشارات غير اللفظية التي يستخدمها للتواصل مع الآخرين. تشمل هذه الإشارات تعبيرات الوجه، حركات الجسم نبرة الصوت المظهر ... وغيرها سواء بشكل إرادي أو لا إرادي بهدف إيصال رسالة ما إلى الطرف المستقبل.

رابعا: العلاقات العامة

التعريف اللغوي: هي مفهوم مركب من كلمتين "العلاقات" و "العامة" وهي كما أوردها المنجد الأبجدي من المصدر علائق، وتعني حصيلة الروابط والصلات التي تتم بين هيئة أو مؤسسة ما والجمهور التي تتعامل معها [4]،وفي ضوء ذلك فهي ذات اتجاهين ولها

---

[1] الفيروز أبادي ،محمد بن يعقوب :**القاموس المحيط** ،د ط ،،دار الفكر ،بيروت ،1983 ص 17-15

[2] نفس المرجع السابق،ص 120

[3] شفيق حسنين ،**لغة الجسد في الإعلام BODY language** ،ط1،دار فكر وفن ،مصر ،2012،ص7

[4] علي بن حسن ،**المنجد الأبجدي**،ط5 ،دار المشرق ،بيروت، د ت ن ،ص 60

طرفان يتحكمان في هذه الصلات والاتصالات والعلاقات حيث يتوقف قيامها على وجود هذان الطرفان كما في الشكل التالي:[1]

ولفظ عامة هي مؤنث مذكره "عام «وجمعه "عوام" والعامة هي كل مخالف الخاصة ويقصد بها مجموعة الجماهير التي يتصل أو يرتبط مصالحها ونشاطها بالهيئة أو المنظمة أو الشركة. ويمكن القول انه في معظم الأحيان هناك جمهور خاص لكل هيئة خدمات أو إنتاج يتكون من مجموع المتعاملين أو المستفيدين أو المهتمين بنشاط المنظمة أو الهيئة أو الشركة [2].

التعريف الاصطلاحي: هي وظيفة الإدارة المستمرة والمخططة والتي تسعى بها المؤسسات والمنظمات الخاصة والعامة لكسب تفهم وتعاطف وتأييد الجماهير التي تهمها، والحفاظ على استمرار هذا التفاهم والتعاطف والتأييد وذلك من خلال قياس اتجاه الرأي العام لضمان توافقه قدر الإمكان مع سياستها وأنشطتها، وتحقيق المزيد من التعاون الأخلاقي والأداء الفعال للمصالح المشتركة باستخدام الإعلام الشامل المخطط.[3]

التعريف الإجرائي: هي ممارسة إستراتيجية لبناء علاقات ايجابية ومثمرة مع مختلف الجماهير بما في ذلك الجمهور الداخلي والخارجي. تهدف العلاقات العامة إلى خلق سمعة ايجابية للمنظمة وتعزيز التفاهم والدعم لأهدافها وفعالياتها.

---

[1] سمير حسين منصور،**منهاج العلاقات العامة من منظور الخدمة الاجتماعية** ،دار المعرفة الجامعية ،د ط ،الاسكندرية،2005 ص 12

[2] نفس المرجع السابق ،ص 14

[3] عبد المجيد صالح محمود وآخرون ،**العلاقات العامة والإعلام في الخدمة الاجتماعية** ،المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ،دار المعرفة الجامعية ،الإسكندرية،د ت ن ،ص 26

3-أسباب الدراسة:

باعتبار لغة الجسد أداة تواصلية قوية تستخدم بشكل تلقائي للتعبير وعنصرا مهم في تحسين العلاقات العامة بين الجمهور الداخلي والخارجي، انطلاقا من هذا قمنا باختيار هذا الموضوع بناءا على الأسباب الموضوعية والذاتية التالية:

أولا: أسباب موضوعية

1-المكانة التي تلعبها لغة الجسد في تحسين العلاقات العامة لنجاح مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

2-ملاحظة عدم الاهتمام بلغة الجسد في التعامل مع الزبائن في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

3-ملاحظة عدم إتقان لغة الجسد في مجال لعمل بالرغم من أهميتها في تحسين الخدمات المقدمة للمؤمنين لهم.

4-قلة الدراسات حول موضوع "لغة الجسد".

ثانيا: أسباب ذاتية

1-بحكم هذا الموضوع يتمحور ضمن مجال تخصصنا "اتصال وعلاقات عامة".

2-الرغبة في معرفة كل ما يخص موضوع لغة الجسد لأننا نتعامل بها بشكل يومي.

4-أهداف الدراسة:

1-فهم أشكال لغة الجسد وما تحمله من دلالات و معاني في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

2-إبراز مدى أهمية لغة الجسد في تحسين العلاقات العامة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

3- محاولة الكشف عن كيفية مساهمة لغة الجسد في تحسين العلاقات العامة.

4-مدى تطبيق قواعد لغة الجسد لبناء وتحسين العلاقات العامة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

5-أهمية الدراسة:

1-أهمية لغة الجسد في عدة مجالات أخرى على الرغم من عدم الاهتمام بها فتوظيفها من جانب إعلامي اتصالي يجب الأخذ به بعين الاعتبار لما تقدمه من خدمات سوا على الصعيد العملي والنفسي والانتاجي.

2-لغة الجسد هي جزء مهم من التواصل البشري، فهي تلعب دورا كبيرا في التعبير عن المشاعر والأفكار والمواقف لذلك فان دراسة لغة الجسد ودورها في تحسين العلاقات العامة لها أهمية عملية كبيرة، حيث يمكن أن تساعد في تطوير مهارات الاتصال الفعالة لدى العاملين في العلاقات العامة.

3- من خلال فهم لغة الجسد ،يمكن للعاملين في العلاقات العامة التعرف على المشاعر والأفكار التي يعبر عنها الآخرين ،مما يساعدهم على بناء علاقة ايجابية معهم ،كما يمكنهم استخدام لغة الجسد بشكل فعال لإرسال الرسائل التي يريدون إيصالها للآخرين مما يساعدهم على تحقيق أهدافهم في العلاقات العامة ،على سبيل المثال: يمكن لعاملين استخدام لغة الجسد لإنشاء علاقة ثقة مع الجمهور المستهدف ،يمكنهم القيام بذلك من خلال التواصل البصري ،واستخدام تعبيرات الوجه الإيجابية ،والابتسامة كذلك يمكن استخدام لغة الجسد لإظهار الاهتمام بالآخرين ،مثل الاستماع بعناية واستخدام الإيماءات المؤكدة.

4-تساعد لغة الجسد على تعزيز الصورة الايجابية لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية والمؤسسات الأخرى من خلال الترحيب إظهار والود والابتسامة.

5-لغة الجسد هي موضوع بحثي هام في علم النفس الاجتماعي، وقد أجريت العديد من الدراسات التي تبحث في العلاقات بين لغة الجسد والمشاعر والمواقف والسلوكيات وهي أيضا المجالات المهمة في ميدان علوم الإعلام والاتصال أي البعد الاتصالي.

6 تعزيز شعور الموظفين والمؤمنين لهم بالرضا عن خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وخلق بيئة عمل ايجابية وتفاعلية تبنى على الثقة والاحترام.

7- لغة الجسد ودورها في تحسين العلاقات العامة موضوع جديد في هذا التخصص يمكن اعتماده كمرجع للاستفادة منه في المؤسسات ومحاولة تبنيه.

6-مجتمع البحث والعينة:

أولا: مجتمع البحث: يعرف مجتمع الدراسة في البحث العلمي على أنه مجموعة كبيرة ومحددة من الأفراد أو العناصر التي تمتلك صفة مشتركة واحدة أو أكثر تحدد هذه الصفة بواسطة معايير أخذ العينة التي وضعها الباحث،[1]ويمثل مجتمع الدراسة التركيز الرئيسي للبحث العلمي[2]،بحيث يسعى الباحث للحصول على المعرفة أو المعلومات عنه[3]،وبناء على ذلك يجب على الباحث تحديد مجتمع الدراسة في بداية البحث.

---

[1] **Populations and Sampling**,university of missouri-st louis. Onshttp://www.umsl.endu/lindquists/col/2.html.Seon on (15/05/2024).

[2] **Population** ,Research ,(Nov ,15,2009),Retrieved(May ,15,2004)from .www .Explorable.com .https://esplorable.com /research-Population.Seon on (15/05/2024).

[3] **Population** /Sample ,By Amy E .Chaduick,In The .SAGE Encyclopedia of communication Research Methods.on www.methods .sagepub.com ,Seon on (15/05/2024).

وفي دراستنا يتمثل مجتمع البحث في كافة موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية المدية، البالغ عددهم أكثر من 200موظف.

الموزعين على مديريات فرعية :(الموارد البشرية، التحصيل، المالية ...).

والمقسمين على الخلايا :(الإصغاء الاجتماعي والإعلام والاتصال، الوقاية، الأمن الداخلي...).[1]

ثانيا: عينة الدراسة: من أجل دراسة علمية لابد من وضع منهجية تتوافق مع طبيعة البحث في اطار هذه المنهجية يتم تحديد نوع العينة المختارة كأساس للبحث.

حيث يعرفها موريس أنجرس على أنها: "مجموعة فرعية من عناصر مجتمع البحث [2]،كما أنه ذلك الجزء من المجتمع التي تجرى اختيارها وفق قواعد وطرق علمية بحيث تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا ".[3]

وعينة دراستنا تتمثل في العينة القصدية: هي نوع من عينات البحث العلمي، فيختار الباحث عينة بناء على حكمه الذاتي بدلا من الاختيار العشوائي ولا يتمتع أفراد المجتمع بفرص متساوية للظهور فالعينة، وتعتمد هذه الطريقة في اخذ العينات على خبرة الباحث واطلاعه، ويجب أن تستند إلى الملاحظة وتستخدم عموما في الأبحاث النوعية والدراسات الاستكشافية التي تهدف إلى الصول على بيانات غير إحصائية لها علاقة بسمات وخصائص مجتمع ما. [4]

---

[1] مقابلة مع السيد خالد حساييني،مسؤول خلية الإصغاء والإعلام والإتصال ،مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء ،بولاية المدية،مكتب خلية الإصغاء والإعلام والاتصال ،02 ماي 2024،13:00 زوالا .

[2] موريس انجرس ،**منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية** ،ت صحراوي بوزيد وآخرون ، ط2،دار القصبة للنشر ، الجزائر ،2004،ص301

[3] لطفي عبد المجيد ،**علم الاجتماع** ،ط7،دار المعارف ،القاهرة،1976،ص353.

[4] Non-Probability Sampling:Definition ,types,Exmples,and advantages,question,Retrieved 22/8/2022.Edited,to consult 14 /04 /2024 , 16 :00

وتم اختيار العينة عن طريق اعتماد المسح الشامل لأعوان الشبابيك ، باعتبارهم واجهة المؤسسة وتفاعلهم المباشر مع جمهور متنوع يوميا بالإضافة إلى سهولة الباحثين الوصول إليهم، وتتمثل عينة الدراسة في 07 موظفي برتبة عون شباك، وموظف برتبة رئيس المصلحة وهم أعضاء من مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء والمشكلين لأعوان الشبابيك البالغ عددهم "08"موظف.

والموزعين على النحو التالي:

07 موظفين يعملون طول فترة العمل (الفترة الصباحية، والمسائية) بخاصية الشباك الموحد.

ورئيس المصلحة يعمل أيضا طول فترة العمل.

7-منهج الدراسة وأدواته:

عند القيام بدراسة يجب أن نقوم بتحديد منهج معين للوصول الى النتائج المحددة وذلك باستعمال أدوات البحث العلمي.

أولا: منهج الدراسة

يعد المنهج في اللغة: مصدر مشتق من الفعل (نهج) بمعنى: طرق أو مسلك أو اتبع، النهج والمنهج، والمناهج تعني: الطريق الواضح[1].

ويعرف اصطلاحا: على أنه طريقة يصل بها الإنسان إلى حقيقة أو معرفة[2].وهو ذلك ينتمي إلى علم الابستمولوجيا ويعني علم المعرفيات أو نظرية المعرفة[3] . ويعرفه أحمد البدوي المنهجية بأنه: علم يعني بالبحث في أيسر الطرق، للوصول إلى المعلومة مع

---

1 ابو الفضل جمال الدين بن مكرم بن منظور،**لسان العرب** ،ط1 ،دار صادر ،بيروت مادة نهج،ص 811

2 علي جواد الطاهر، **منهج البحث الأدبي**، ط3 ،مكتبة اللغة العربية ،بغداد شارع المتنبي ،1974،ص 19

3 عبد المنعم حنفي،**المعجم الشامل لمصطلحات الفلسفة**،ط3،الناشر مكتبة مديولي،القاهرة،2000,ص 17

توفير الجهد والوقت وتفيد كذلك معنى ترتيب المادة المعرفية، وتبويبها وفق أحكام مضبوطة.[1]

وفي دراستنا اعتماد المنهج المسحي: وهو احد المناهج الرئيسية الواقعة في إطار البحوث الوصفية وتدفع الباحث إلى تجميع الحقائق والبيانات والمعلومات عن الظاهرة كما هيا في الواقع الذي تقوم بدراسته ويقوم منهج المسح على الحصول على اكبر كم ممكن من المعلومات حول الظاهرة بغية تحقيق قدر كبير من الفهم الشامل للوضع القائم.[2]

يعود اختيارنا للمنهج المسحي حسب نوع الدراسة، فهو الذي يحدد لنا المنهج المتبع، فمن أهم مزاياه انه يستخدم مجموعة من المجتمعات الحقيقية على ارض الواقع أثناء الدراسة ويوصلنا إلى نتائج دقيقة ونظرا لموضوعنا الذي يتناول لغة الجسد ودورها في تحسين العلاقات العامة فانه من المناهج المناسبة لدراسة الظاهرة على ارض الواقع والوصول إلى نتائج أكثر دقة ومناسبة.

ثانيا: أدوات جمع البيانات

تعد أدوات جمع البيانات عنصرا أساسيا في البحث العلمي، وتستند الدراسات العلمية إلى مجموعة من الأدوات التي تنقل الباحث من ظواهر ومتغيرات إلى حقائق واضحة ومثبتة، إذ تعتبر أدوات جمع البيانات في البحث العلمي هي العامل الأول في كشف دقيق عن التفاصيل الغامضة، فهي تستهدف عينات الدراسة للوصول إلى مصداقية النتائج والدقة.

وقد اعتمدنا في دراستنا على أداتين والمتمثلتين في: «الملاحظة، المقابلة".

أولا: الملاحظة

---

[1] محمد البدوي، **المنهجية في البحوث والدراسات الأدبية**، د ط ،دار المعارف للطباعة والنشر،سوسة-تونس،1998،ص09

[2] مسعود حسين التائب،**البحث العلمي وقواعده-إجراءاته**،ط1، المكتب العربي للمعارف ،د ب ن،2018،ص 227

تعرف الملاحظة لغة على أنها: «مفاعلة من اللحظ وهو النظر بشق العين الذي يلي الصدغ".[1]

أما اصطلاحا يقصد بها: المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك أو ظاهرة معينة ،وتسجيل الملاحظات والبيانات ،والاستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك السلوك أو تلك الظاهرة ،بهدف تحقيق أفضل النتائج والحصول على أدق المعلومات ،ويستعين الباحث بحواسه وتوجيهها لمشاهدة ومتابعة السلوكيات أو الظاهرة المعنية بالبحث وتسجيل جميع جوانب هذه الظاهرة وخصائصها ،كما تعتمد طريقة الملاحظة على قابلية الباحث العلمي وقدرته على الصبر والانتظار لفترات مناسبة ،ليتمكن من تسجيل ورصد المعلومات التي سيستفيد منها في بحثه الخاص .[2]

وفي دراستنا تم اختيار الملاحظة باعتبارها أداة مهمة في المنهج المتبع وبناءات على موضوعنا لغة الجسد ودورها في تحسين العلاقات العامة، فتساعد الملاحظة على جمع البيانات مباشرة من المصدر وتتيح مراقبة السلوكيات وحركات الجسد.

وللإشارة فقد تم اخضاع هذا الأداة للتحكيم من طرف خبراء ومختصين، (أنظر للملحق رقم 01 الصفحة 144).

وبعد تلقي الملاحظات تم تعديلها وتصميمها وفق البنود التالية:

المحور الأول: استخدامات أعضاء لغو الجسد ومكانتها في العلاقات العامة .

المحور الثاني :حركات وايماءات لغة الجسد ومكانتها في العلاقات العامة .

المحور الثالث :قواعد لغة الجسد ومكانتها في العلاقات العامة .

---

[1] ابن منظور ،محمد بن مكرم ،**لسان العرب** ،ط1،دار المعارف ،القاهرة ،1119،ص458

[2] محمد سرحان علي، المحمودي،**مناهج البحث العلمي**،ط3،دار الكتب للنشر والتوزيع،صنعاء–الجمهورية اليمنية ،2019.

ثانيا:المقابلة

تعرف المقابلة لغة: يقال: قابله، لقيه بوجهه والشيء بالشيء عارضه[1].

أما اصطلاحا يقصد بها: هو حوار لفظي مباشر هادف وواعي يتم بين شخصين أو مجموعة من الأشخاص بغرض الحصول على معلومات دقيقة يتعذر الحصول عليها بالأدوات والتقنيات الأخرى، ويتم تقييده بالكتابة أو التسجيل الصوتي أو المرئي[2].

وتعرف أيضا على أنها تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف مواجه يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستشير معلومات أو آراء أو معتقدات شخص آخر أو أشخاص آخرين للحصول على بعض البيانات الموضوعية.

وتم اختيار المقابلة باعتبارها أيضا أداة مهمة ومناسبة في دراسة المواقف والتجارب الشخصية لرؤساء خلايا الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، للتفاعل وأكثر دراية في التعامل، فهذا ما جعلنا نقوم بمزج الأداتين معا للحصول على معلومات أكثر دقة ومصداقية.

وللإشارة فقد تم اخضاع هذا الأداة للتحكيم من طرف خبراء ومختصين، (أنظر للملحق رقم 02 الصفحة 144).

وبعد تلقي الملاحظات تم تعديلها وتصميمها في 10 أسئلة وفق المحاور التالية:

المحور الأول: تقسيمات لغة الجسد.

المحور الثاني: أهداف لغة الجسد.

المحور الثالث: أهمية لغة الجسد.

8-حدود الدراسة:

[1] ابراهيم مصطفى ،احمد حسن الزيات، عبد القادر حامد ،محمد علي النجار ،**المعجم الوسيط،مجمع اللغة العربية** ،ج1،ط2،المكتبة الاسلامية ،تركيا،1972،ص98

[2] احمد بدر،**أصول البحث العلمي ومناهجه**،ط4،وكالة المطبوعات ،الكويت،1978،ص154.

أجريت دراستنا ضمن حدود زمانية ومكانية وهي كالتالي:

أولا: الحدود الزمانية للدراسة

يعد اختيار الموضوع انطلقا الدراسة النظرية ابتداء من 23جانفي 2024 إلى غاية 12جوان 2024.

أما فيما يخص الجانب التطبيقي فقد حدد ما بين 28 أفريل 2024 إلى غاية 04 ماي2024.

ثانيا: الحدود المكانية للدراسة

اجري بحث الدراسة على مستوى مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية المدية.

ثالثا: الحدود البشرية

أعوان شبابيك الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية المدية.

9-الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

لغة الجسد وأثرها على انجاز أهداف التفاوض التجاري سنة 2015 للباحث "عقبة الصباغ «، رسالة أعدت لنيل درجة الماجستير في التسويق بجامعة حلب، كلية الاقتصاد، عدد الصفحات تتمثل في 123 صفحة.

ركزت الإشكالية على الأثر الذي تلعبه لغة الجسد في انجاز أهداف المتفاوضات التجارية، وتم طرح التساؤل الرئيسي كالتالي: هل للغة الجسد تأثير في العملية التفاوضية التجارية، بحيث تؤدي إلى تحقيق الأهداف التي يسعى إليها بائعي السلع التفاوضية خلال عملية التفاوض مع الزبائن؟

وللإجابة عن التساؤل تم وضع التساؤلات الفرعية كالاتي:

1-هل تؤثر ابتسامة البائع على انجاز أهدافه مع العملية التفاوضية مع الزبون؟

2-هل تلعب المساحة الشخصية للزبون دورا مهما أثناء التفاوض التجاري؟

3-هل يؤثر المظهر المادي للبائع على تحقيق أهداف التفاوض التجاري؟

4-هل هناك تأثير لوضعية جسد البائع في انجاز أهدافه من عملية التفاوض التجاري مع الزبون؟

5-هل هناك اثر للاتصال البصري الذي يحققه البائع مع الزبون أثناء التفاوض على وصول البائع لأهدافه؟

واعتمد الباحث في دراسته، على الدراسة الميدانية كونها تلاءم الظروف التي يجري فيها البحث وقد تم اختيار عينة الدراسة العشوائية البسيطة المأخوذة من زبائن السلع الخاصة من طلاب جامعة حلب أما أدوات جمع البيانات فاعتمد على أداة الاستبيان.

وخلصت هذه الدراسة إلى التعرف على اثر لغة الجسد على انجاز أهداف التفاوض التجاري والتي توصل إليها الباحث تخص زبائن السلع الخاصة من طلاب جامعة حلب، ولا يمكن تعميم هذه النتائج على كل زبائن السلع الخاصة.

تعقيب الدراسة:

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية كونهما يدرسان نفس المتغير وهو "لغة الجسد".

وتختلف هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث أن هذه الدراسة قامت بالربط بين لغة الجسد وأثرها على انجاز أهداف التفاوض التجاري، أما الدراسة الحالية فتبحث عن دور لغة الجسد في تحسين العلاقات العامة في المؤسسة.

كذلك تتفق الدراستان في نفس منهج الدراسة وتختلفان في العينة.

أما بالنسبة للاستفادة من هذه الدراسة فقد أفادت بشكل كبير في معرفة أبعاد موضوع لغة الجسد وكذا كيفية صياغة الإشكالية وساهمت على بناء خطة البحث سيما من الجانب التطبيقي.

الدراسة الثانية:

لغة الجسد في برنامج الرسوم المتحركة، خلال (كانون 2،2013) للباحث «هيثم منصور عبد القادر بندة «، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في الإعلام، بجامعة الشرق الأوسط، كلية الإعلام، عدد الصفحات يتمثل :125 صفحة.

ركزت الإشكالية على كيفية وطرق التي تبث بها أفلام الكرتون وذلك لما تشكله هذه المضامين من إيحاءات لغة الجسد وخطورتها على القيم الاجتماعية التي يجب الحافظة عليها.

تم وضع تساؤلات فرعية:

1-ماهي لغة الجسد التي يتم استخدامها في برنامج (مغامرات عدنان)؟

2-ماهي الإيحاءات التي تدل على العنف في برنامج (مغامرات عدنان)؟

3-ماهي الأصوات المؤثرة والاتصالات الرسومية في برنامج (مغامرات عدنان) الموجهة للأطفال؟

4-ماهي أشكال الاتصالات الصوتية المستخدمة في برنامج (مغامرات عدنان)؟

5-ماهي طبيعة الرموز المستخدمة في برنامج (مغامرات عدنان)؟

واعتمد الباحث في دراسته على الدراسة التحليلية بكونها تلائم نوع الدراسة وقد تم اختيار الدراسة التحليلية قصد تحليل برنامج (مغامرات عدنان)، وكانت عينة الدراسة هي جميع حلقات الرسوم المتحركة (مغامرات عدنان) البالغ عددهم 26 حلقة، أما الأداة المستخدمة في هذه الدراسة وهي تحليل المضمون.

وخلصت الدراسة إلى الانتباه إلى أفلام الرسوم المتحركة الوافدة لأنها تحاكي مواقف إيحائية توجه الطفل وتحمل مضامين مختلفة (الفزع، الخوف، الرهبة، العطف) كما أنها تحمل مضامين متنافية لمجتمعنا في بعض الأحيان.

التعقيب على الدراسة:

تتفق هذه الدراسة مع دراستنا حيث:

تتفق مع دراستنا الحالية في المتغير (لغة الجسد).

وتختلف هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث أن هذه الدراسة قامت بمعالجة وتحليل لغة الجسد في الرسوم المتحركة، أما دراستنا الحالية تحث عن لغة الجسد ودورها في تحسين العلاقات العامة.

بالإضافة إلى غياب سؤال الإشكالية الرئيسي و اختيار منهج الدراسة وكذا العينة.

أما الاستفادة فقد أفادت هذه الدراسة في ماهية لغة الجسد وساعدت على بناء عناصر الإطار المنهجي.

الدراسة الثالثة:

لغة الجسد في السيمائيات المعاصرة، خلال الفترة (2012-2013)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، بجامعة الجزائر 3، كلية العلوم السياسية والإعلام، عدد الصفحات يتمثل في 229صفحة، للباحثة "سهيلة أفيده ".

ركزت الإشكالية على أهمية لغة الجسد وتجسدها في المسرح الجزائري، وتم طرح التساؤل الرئيسي كالتالي:

ما هو موقع الإيماءات في بناء الوقائع الدلالية للعرض المسرحي، وكيف تجلى التوظيف في مسرحية "حمق سليم"؟

وللإجابة على التساؤل تم وضع تساؤلات فرعية:

1-ماهي اهم المنطلقات النظرية والمعرفية التي تناولت دراسة لغة الجسد؟

2-كيف تناولت الدراسات السيمائية لغة الجسد كنسق اتصالي دال؟

3-كيف يمكن تحديد الوحدات الدالة؟ وكيف تجلت دلالاتها في مسرحية "حمق سليم"؟

4-ماهي الوظائف اللغوية التي تؤديها هذه الوحدات الدالة حسب مخطط رومان جاكيون؟ وماهي الوظيفة المهيمنة التي سيطرت على العرض المسرحي قيد الدراسة؟

5-ماهي أوجه التشابه بين الإيماءات والحركات التي تؤدي نفس الوظيفة؟

6-ماهو النسق الإيمائي الأكثر سيطرة على لغة الجسد في العمل المسرحي المدروس؟

واعتمد الباحث في دراسته على الدراسة السيميائية كونها تلاءم نوع الدراسة، وقد تم اختيار عينة الدراسة القصدية والتي تمثلت في "مسرحية سليم «الجزائري عبد القادر علولة، التي تم عرضها على الخشبة سنة 1994.

أما أدوات جمع البيانات فقد اعتمدت على تحليل مضمون نصوص إيمائية.

وخلصت هذه الدراسة إلى أن لغة الجسد تلعب دورا مهما في العرض المسرحي، فهي علامة حركية قادرة على نقل كل ما لا يستطيع النص المسرحي نقله من أحاسيس ومشاعر التي تسمح للجمهور بالتفاعل م العرض.

التعقيب على الدراسة:

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث:

كلاهما يدرسان نفس المتغير (لغة الجسد).

وتختلف هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث أنها قامت بربط لغة الجسد في السيميائيات المعاصرة، أما الدراسة الحالية فتدرس لغة الجسد ودورها في تحسين العلاقات العامة.

بالإضافة إلى اختلاف منهج الدراسة والعينة والأداة.

أما الاستفادة من هذه الدراسة فقد أفادت في معرفة ماهية لغة الجسد وخصائصها وكذا طريقة صياغة الإشكالية.

الفصل الثاني:

مدخل إلى لغة الجسد

تمهيد:

تشكل لغة الجسد جزءا هاما من أي تفاعل اجتماعي، فهي تكمل المعنى المراد إيصاله وتضفي عليه عمقا وتأثيرا اكبر، فما يخفيه اللسان قد تعبر عنه حركات الجسد بوضوح، مما يتيح لنا فهم مشاعر وأفكار الآخرين بشكل أفضل، حتى وان لم ينطقوا بكلمة واحدة، لما لها دور أساسي في عملية التواصل حيث تدل كل حركة على معنى فإنما تظهرك على النحو الايجابي، أو تظهرك بهيئة سلبية أمام الجميع.

لذلك سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى تاريخ نشأة لغة الجسد والتعرف على مفهومها وإبراز مختلف أشكالها وخصائصها وتقسيماتها وقواعدها بالإضافة إلى أهمية وأهداف لغة الجسد.

المبحث الأول: ماهية لغة الجسد

تعد لغة الجسد ذلك المزيج المتقن من تعابير الوجه، وحركات الجسد والإيماءات، التي تشكل قناة تواصل فعالة مكملة للكلمات المنطوقة، باعتبارها لغة ثرية ومعقدة، تثري التواصل وتضفي عليه العمق، ففهم هذه اللغة واستخدامها بفعالية تساعد على بناء علاقات أقوى ،وتحقيق أهداف بشكل أفضل ،والتواصل مع الآخرين بوضوح ودقة .

المطلب الأول: مفهوم لغة الجسد

يوجد العديد من التعريفات للغة الجسد حيث قدم الباحثون تعاريف مختلفة لتوضيح المعنى وتقريب المعنى لفهم لغة الجسد ومن بين التعريفات نذكر:

من الواضح أن مصطلح لغة الجسد هو مصطلح مركب من كلمتين هما : (لغة)و(الجسد)،وبالرجوع إلى معاجم اللغة ،نجد أن كلمة (لغة) تعني:"أصوات يعبر بها كل قوم عن أغراضهم «وكلمة (جسد) تطلق على " جسم الإنسان."[1] و تعرف لغة الجسد أنها:

"اتصال غير شفهي له لغة قائمة بذاتها ،يستعمل الناس من خلالها الإشارات والحركات الجسدية أما كمرادف لما يقولونه شفويا أو لإخفاء شعور باطني ،أو للإيحاء باتجاه معين وفي دراسة قام بها عالم النفس الأمريكي "البرت ميهرابين "حول طرق الاتصال ، اكتشف خلالها أن 7% فقط من الاتصال يكون بالكلمات و 38% بنبرة الصوت و 55% بلغة الجسد ،لذلك فان اختلفت كلمات لشخص مع لغة جسده فإننا نميل أكثر إلى تصديق لغة الجسد".[2]

تعرف لغة الجسد في علم النفس على أنها:

1منال احمد البارودي ،**لغة الجسد وقراءة الأفكار**،ط3،المجموعة العربية للتدريب والنشر ،القاهرة ،مصر،2018،ص11

2 نفس المرجع السابق ،ص11.

"تلك الحركات التي يقوم بها بعض الأفراد مستخدمين أياديهم، أو تعبيرات الوجه أو أقدامهم نبرات صوتهم ،أو هز الكتف أو الرأس ليفهم المخاطب بشكل أفضل ،المعلومة التي يريد أن تصل إليه ،وغالبا تستعمل من قبل شخص عزيز قادر على عن التعبير عن نفسه بالكلمة فيعمل على إيضاح كلماته بحركات من يديه أو جسمه بشكل أو آخر ،أو أن الشخص المستقبل للكلمات من المرسل، لا يستطيع استيعاب كلام المرسل إليه فيحاول المرسل إيضاح كلماته للمستقبل ،ببعض الحركات التوضيحية".[1]يعرفها فسوزان كينغ ومايكل ديك يريان أنها:"دراسة شاملة للتعاطي والاتصال غير الشفهي بين الأشخاص والتي تحدث أو تترجم باستخدام الحركات والوضعيات والمسافات، وتعتمد على تعابير الجسد ومصطلحاته".[2]

أما ماكس أيه. فعرفها أنها:"تواصل غير لفظي، غير واع في الغالب يقوم به الفرد من خلال تعبيرات الوجه، والإيماءات، والحركات، والوضعيات ".[3]أما في معجم مريام ويستر فلغة الجسد:"الحركات أو الأوضاع الجسدية التي تعبر عن أفكار أو مشاعر الشخص".[4]

ومن خلال التعريفات السابقة نرى بان لغة الجسد: هي إشارات وإيماءات جسدية ترسل رسالات محددة في مواقف وظروف مختلفة، تظهر لك المشاعر الدفينة وتخرجها للسطح، فتصل من خلالها معلومات أو أفكار عن الشخص الأخر. بحيث لا يستطيع إخفاء الأفكار التي تدور في ذهنه.[5]

[1] شفيق حسنين،**لغة الجسد في الإعلام BODY language**،ط1،دار فكر وفن ،مصر،2012،ص7.

[2] ماكس سوزان كينغ،مايكل ديك،**لغة الجسد**،ت عادل الناظور،ط1،الدار الأهلية للنشر،د ب ن،2012،ص9.

[3] ايه،ايجارت،**لغة الجسد الذكية**،ترجمة مكتبة جرير ،ط1،مكتبة جرير ،د ب ن،2012،ص15.

[4] خالد محمد المسيهيج، **المرجع الشامل في لغة الجسد**،ط2 ،دار الفكر للنشر والتوزيع ،د،م،ن،2022،ص18

[5] يونس بني ،محمد محمود،**سيكولوجيا الواقعية والانفعالات** ،ط1،دار المسيرة،عمان،2007،ص340.

المطلب الثاني :نشأة الاهتمام بلغة الجسد

من أوائل الحضارات التي اهتمت ب (لغة الجسد) ودراستها وما يصدر منها هم القدماء المصريون والإغريق والرومان، ويدل على ذلك التماثيل والمعابد التي تم بناؤها بواسطة هذه الحضارات.

ففي عام 450 ق.م أشار (أبقراط) أبو الطب إلى لغة الجسد من خلال ملامح الوجه واعتقد هذا العالم جازما في تأثير العوارض الخارجية على الأخلاق ،وظهور ذلك في الملامح ،كما قام (غالينوس اقليديوس)الحكيم اليوناني في القرن الثاني قبل الميلاد بكتابة مخطوطة نادرة عن الفراسة ،ويعتبر الصينيون القدماء أكثر من تميز بدراساتهم الدقيقة والوافية لتعاير الوجه الإنساني ،وهم يطلقون على هذا العلم ((السيانغ ميان)).

وقد ساهم العرب كثيرا في الاتصال غبر اللفظي (لغة الجسد) من خلال ما يسمى ((علم الفراسة)) أو ((علم الطباع)) وهو من العلوم الدخيلة بالنسبة للثقافة العربية استمدوها من اليونان ،متأثرين بدراسات الفيلسوف اليوناني (أرسطو) ،وقد اهتم العرب بهذا العلم ،وتوسعوا في التأليف بهذا الباب ،ويعد (ابن سينا :428هـ /1073م) أول من ذكر الفراسة في رسالة موجزة يصف فيها العلوم العقلية حيث وضعها في المرتبة الثالثة بعد الطب وعلم أحكام النجوم ،ثم جاء (الرازي :544هـ /606م) في كتابه ((الفراسة)) ،وكذلك ابن رشد ،الشافعي وغيرهم ،مما يدل على اهتمام واستخدام العرب للغة الجسد انه في تحد بين أبي نواس وبين جلسائه طلبوا منه أن ينظم شعرا ليس له قافية ،فانشد ثلاثة أبيات معتمدا فيها على حركات جسده واستمر هذا العلم في تطور ولكن بنسبة ضئيلة ،ففي عام 1872م نشر (تشارلز داروين) كتابه ((التعبير عن العواطف لدى كل من الإنسان والحيوان))والذي أبدى فيه اهتماما كبيرا بلغة الجسد.

ويمكن القول بان الدراسة العلمية للاتصال غير اللفظي (لغة الجسد)ترجع إلى ما بعد الحرب العالمية الثانية ففي خمسينيات القرن العشرين بدأت تظهر بعض الكتب العلمية عن لغة الجسد ،حيث نشر كل من (كيس وروشي) عام 1956م كتابا عن الاتصال غير اللفظي وتضمن ملاحظات عن الإدراك.

وتواصل ظهور الكتب العلمية التي تهتم بدراسة لغة الجسد ففي عام 1972م قام (البرت مهربيان) بنشر كتاب عن الاتصال غير اللفظي .وفي سلسلة من التجارب المحكمة استطاع (مهربيان) أن يثبت أن الإشارات غير اللفظية ابلغ تأثيرا من المثيرات الأخرى وقد ركز على الوجه باعتباره مصدرا رئيسيا للمعلومات غير اللفظية .

وبعد ذلك بدأت تظهر كتب تعني بلغة الجسد ،ولكل بشكل تخصصي ،فمنها كتب تهتم (بتعبيرات الوجه ،وأخرى بحركات الجسم ،او لغة العيون...)،ثم دخلت لغة الجسد أو اللغة الصامتة مرحلة متقدمة تمثلت باهتمام العلوم المرتبطة بهذا النوع من الاتصال بتقديم كتب وبحوث تخدم هذه العلوم ،فعلى سبيل المثال من العلوم والمهن المتخصصة التي اهتمت بالاتصال غير اللفظي والاستفادة منها في مجال التخصص :علماء النفس والطب النفسي وكذلك علماء الإدارة ،ومن العلوم التي اهتمت به أيضا الانثروبولوجيا ،والاجتماع ،ومن المهن :التربية الخاصة والخدمة الاجتماعية.[1]

[1] منال احمد البارودي ،نفس المرجع السابق ،ص 12-13.

المطلب الثالث: أشكال لغة الجسد

تعد لغة الجسد احد أهم جوانب التواصل غير اللفظي، فهي تعبر عن مشاعر وأفكار ونوايا الفرد مما يجعلها أداة قوية لفهم الآخرين والتواصل معهم بشكل فعال.

تشمل لغة الجسد حركات وإشارات عديدة تصدر عن مختلف أعضاء الجسم التي من خلالها يعبر الفرد عما يدور بداخله سواء عن قصد أو غير قصد مثل: تعبيرات الوجه، التواصل البصري، الحواجب وغيرهم .

1.القسم الأول: أعضاء الجسم في لغة الجسد

هناك عدة أعضاء وهيا متعددة نذكر منها على النحو التالي:

أولا: الوجه. وتعبيراته:

يتضمن الوجه العديد من التعبيرات نذكر منها:

01 –العين: انشغل الإنسان عبر التاريخ واهتم بالعين ،فالاتصال بالعين ينظم الحوار معطيا انطباعا بالسيطرة أو مكونا الأساس للشك في الكاذب تمنحك واحدا من اكبر مفاتيح الشخصية التي تدلك بشكل حقيقي على ما يدور في عقل من أمامك ونحن نمضي كثير من الوقت الذي نلتقي وجها لوجه ننظر في وجه الشخص الأخر ،ولهذا تعتبر إشارات العين جزءا أساسيا من القدرة على قراءة مواقف الأشخاص وأفكارهم. فالعين أكثر إشارات التواصل البشري دقة وكشفا ،لأنها نقطة مركزية في الجسم...وتستخدم العين حركاتها للأعلى أو للأسفل ،أو يمينا أو يسارا بمفردها وتعني أشياء ودلالات كما تستخدم بمعاونة الحواجب والرأس فالبعض وخاصة السيدات تستخدمن إيماءة النظر لا على مع خفض الرأس لأسفل وإمالتها ناحية اليمين أو اليسار في حالة إثارة تعاطف من حولها وطلب تأييده لموقف هن فيه, كما كانت تفعل دائما الأميرة ديانا في مشكلتها ومحاولة كسب الرأي العام بهذه الإيماءات وغيرها ..كما تستخدم النظرة الجانبية لإبداء الاهتمام, او العداء, وعندما تجتمع مع

رفع الحواجب بخفة أو ابتسامة فإنها تدل على الاهتمام و التودد.. كما تحتوى العينان على بوابتان هما الجفون والرموش: اللتان تقوم بوظائف في لغة تعبيرات الوجه من حيث تحرك الرموش بسرعة أو ببطء ومعناه كذلك نسبة إغلاق الجفون ومعناها.

02- الحواجب: رفع الحواجب من الإيماءات الهامة التي تدل على أشياء كثيرة [1]منها, اذا رفع المرء حاجبا واحدا فإن ذلك يدل على أنك قلت له شيئا إما أنه لا يصدقه أو يراه مستحيلا, أما رفع كلا الحاجبين فإن ذلك يدل على المفاجأة ... كما أنها عبارة عن إشارة تحية من مسافة بعيدة بمعنى مرحبا, وهي إشارة عالمية فيما عدا اليابان يعتبرونها إشارة غير لائقة ومنافية للآداب .

03- الأذنان: فإذا حك أنفه أو مرر يديه على أذنيه ساحبا إياهما بينما يقول لك إنه يفهم ما تريده فهذا يعنى أنه متحير بخصوص ما تقوله ومن المحتمل أنه لا يعلم مطلقا ما تريد منه أن يفعله أو انه يشك بصحة ما تقوله..

04-جبين الشخص: فإذا قطب جبينه ونظر للأرض في فإن ذلك يعني أنه متحير أو مرتبك أو أنه لا يجب سماع ما قلته, أما إذا قطب جبينه ورفعه إلى أعلى فإن يدل على دهشته لما سمعته منك

05- الفم: وله عدة تعبيرات مؤثرة على ملامح الوجه مثل فتح الفم أو تحريكه جهة اليمين أو اليسار أو في المنتصف , سواء بطريقة بسيطة أو مبالغ منها كذلك استخدام عضو أخر مساند له كوضع اليد على الفم ,أو إصبع واحد ,أو عدد من الأصابع وكلها تدل على إيماءات مختلفة ..ويعتبر الفم مصدر الابتسام والضحك ,وهما يعتبران عالميا إشارات تدل وتبين أن الإنسان سعيد ,ونحن نبكي عند الحزن والألم ويصحب استخدام إيماءات الفم في تلك الحالات ظهور تعبيرات حول الوجه مثل خطوط حول العينين , ارتفاع الوجنتين ,تحرك

[1] شفيق حسنين،نفس المرجع السابق ،ص 43

الجزء الموجود بين الحاجب والجفن ,تحرك الجبين .....وتعتبر الابتسامة إيماءة مهمة في لغة الجسد في المجال الإعلامي , فهي جزء مهم من ذخيرة لغة الجسد عند الإعلامي ,في مقابلته للمصدر أو لضيوف برنامجه أو حتى عندما لا يشعر بأنه يرغب في الابتسام ,ولأن التبسم يؤثر مباشرة على مواقف الآخرين ,وعلى طريقة استجاباتهم لك وتفاعلهم معك ....كما أن بعض المصورين يطلون من الذين يتصورون أن يقولون في سرهم كلمة cheese لأن هذه الكلمة تسحب العضلة الوجنية للخلف ,وتكون ابتسامة ,بعض النظر عن كونها ابتسامة مصطنعة أم لا...[1]

06-الأنف: عندما يلمس البالغ أنفه وهو يتحدث فهو دليلا على أنه يكذب في الحديث الذي يقوله. وأحيانا يقوم بذاته ببعض الإيماءات،وأحيانا أخرى بمساعدة اليد في حكه أو لمسه ,أو سد فتحاته ..

07-الذقن: وهي عضو سلبي بمعنى أنه يعتمد على اليد ليقوم بالإيحاء أو بإيماء معينه. فوضع اليد وسحبها بطريقة معينة على الذقن معناه الاستحلاف والوعد والتهديد "مثل القول اهي ذقني اهيه لو ..."

08-تعبيرات الوجه: يستخدم الوجه أكثر من أي جزء من أجزاء الجسم ,فنستخدم الابتسامات , والإيماءات بالرأس ,والغمازات ,والاستخدامات المتعددة للعينين ،قال باحثون أمريكيون ان "تعبيرات الوجه ،التي يسعى الإنسان إلى إظهار مشاعره بواسطتها ،مثل الابتسامة أو «التكشيرة" أو بالعكس إلى إخفاء مشاعره ،هي جزء من البنية العصبية للمخ ،وليست مهارة يكتسبها الإنسان بالتعلم "

وقال باحثون في جامعة "سان فرانسيسكو" للدولة، أن "الرياضيين المبصرين وفاقدي البصر أظهروا تعبيرات الوجه نفسها أثناء فوزهم أو خسارتهم " ولذلك فقد افترضوا في دراستهم

[1] نفس المرجع السابق ،ص44

المنشورة في مجلة "جورنال أوف بيرسونالايتي" المعنية بدراسات الشخصية، أن تعبيرات الوجه لدى الإنسان لم تكن مكتسبة بواسطة النظر، أي من خلال مراقبة الآخرين.

ويعتقد الباحثون أن هذه التعبيرات قد تكون من مخلفات أجداد الإنسان القدامى. والمعلوم أن الفكرة القائلة بأن تعبيرات الوجه ليست مكتسبة بالتعلم، قديمة، إذ طرحها علماء في الستينات من القرن الماضي.

إلا أن الدراسة الجديدة تقدم أدلة قوية عليها. وقارن فريق علمي برئاسة ديفيد ماتسوموتو البروفسور في الجامعة ،بين معالم 4800 صورة فوتوغرافية لتعبيرات الوجه البشري لأشخاص مبصرين ،وأشخاص من فاقدي البصر ،من لاعبي رياضة الجيدو ، وذلك خلال حفل توزيع الميداليات عليهم في الألعاب الأولمبية للمعاقين عام 2004.وفي كل واحدة من الحالات ،دقق الباحثون في صور الحائزين على الميداليات الذهبية و الفضية .[1]

وبينما ظهر أن الفائزين أبدوا سرورهم بانتصاراتهم، فإن الذين حصلوا على ميداليات أدنى كانوا يعبرون ب"ابتسامة اجتماعية " أي ابتسامة مجاملة ، لأنها كانت ابتسامة ترتسم بحركات الفم فقط ولذلك فإنها تبدو مصطنعة أكثر من كونها تلقائية .

واستنتج الباحثون أن المتنافسين سواء كانوا من المبصرين أو فاقدي البصر أظهروا تعبيرات في وجوههم، أو تحكموا بتلك التعبيرات ، بالطريقة نفسها .

وقال البروفيسور ماتسوموتو أن "الترابط الإحصائي بين تعبيرات الوجه للمبصرين وفاقدي البصر ،كان كاملا تقريبا ".

وأضاف الباحث الأمريكي "إن هذا يفترض أن هناك شيئا جينيا كامنا داخل الإنسان، يمثل مصدرا لتعبيرات الوجه والمشاعر.

[1] نفس المرجع السابق،ص 45

وقد ظهر أن الخاسرين كانوا يرفعون الشفة العليا لهم، كما لو أنهم كانوا يريدون التحكم لمشاعرهم ،كما كانت تظهر على وجوههم ابتسامة مجاملة .

وقال أن"فاقدي البصر لا يمكن بأي حال أن يكونوا قد اكتسبوا مثل هذه التعبيرات على الوجه، بالتعلم البصري من خلال رؤية الآخرين. ولذلك فإن هناك آلية أخرى في الجسم تولدها.

ثانيا: منطقة الأكتاف والذراعان واليد والأصابع والكفان:

تتضمن منطقة الأكتاف والذراعان العديد من التعبيرات نذكر منها:

01- الأكتاف: عندما يهز الشخص كتفه فيعني أنه لا يدري أو لا يعلم ما تتحدث عنه أو يمتنع عن عمل شئ "وأنا مالي"..

02- اليد: وتعتبر ذات أهمية في لغة الجسد وخاصة في المجال الإعلامي ،فعبر التاريخ تعتبر اليد مصدر السيطرة والقوة والخضوع ،وراحة اليد المفتوحة مرتبطة بالحقيقة ،والولاء ،والخضوع ..وتعتبر هذه الإيماءة تتم بدون تعمد أو بطريقة غير واعية وهي إيماءة تعطي شعورا حدسيا أو إحساسا داخليا أن الشخص الآخر يقول الحقيقة ..وتعتبر راحة يد الإنسان من إشارات الجسد القوية ،والتي تظهر عندما تعطي شخصا ما توجيهات أو أوامر أو عند التصافح(كما سنرى تفصيلا في الجزء المخصص للغة الجسد في البروتوكولات الإعلامية و الإتيكيت)

03- الأصابع: ولها عدة إيماءات فهي تستخدم بمفردها لتوحي بإيماءات معينة، فنقر الشخص بأصابعه على ذراع المقعد أو على المكتب يشير إلى العصبية أو نفاذ الصبر ،والإشارة بأي من أصابع اليد(الخنصر ،البنصر الوسطى، السبابة ،الإبهام) كل له استخداماته ومعناه سواء كانت للإشارة أو للنداء أو للإهانة ،أو للنقر على منضدة ،لحك الأنف، أو وضعها فوق الفم للسكوت أو للتحذير أو وضعها تحت الذقن، أو للمس الأذن

[1]،أو وضعها في الفم ،أو استخدامها يمينا أو يسارا للموافقة أو الرفض ..كما تستخدم مع اليد أو مع الذراع أو مع الخد ، أو في الجيوب الأمامية للبنطلون ، أو الخلفية .

04- الذراعان: وهما من أعضاء لغة الجسد المستخدمة ،واللتان تشير إلى إيماءات التحية مثلا في حالة فتحهما، أو وضع ذراع واحد فقط على القلب مثلا كإشارة للولاء والطاعة والقسم ،كما توضع خلف الجسم "الظهر «كما ترفع لأعلى للنداء ،أو للموافقة في التصويف أو لطلب الكلمة أو للاعتراض..

05- منطقة الساقين و الأقدام:

يتضمن الساقين والأقدام تعبيرات مختلفة نذكر منها:

06- اتجاه الأقدام: وقد عرف بالملاحظة الدقيقة أن قدم الشخص دائما ما تتجه إلى موضوع التفكير فمثلا الطالب الذي يتعرض للتوبيخ أمام أقرانه من معلمه فعادة ما تشير قدميه إلى [2]مكان جلوسه أو في الأحوال الأكثر سوء إلى خارج الصف. أو الضيف الغير راغب في[3] الدخول فيشير بوقفته واتجاه قدميه لرغبته في الانصراف.. أو الضرب على الأرض.. أو هزها.

ونعني بها وضع الساقان أثناء الوقوف.. مواجهة أو جانبا، وكذلك أثناء الجلوس بوضع ساق على الأخرى في مواجهة الآخر ضيف أو مصدر أو جمهور، أو ساقين متباعدين أثناء الجلوس مفتوحين، أو متباعدين أثناء الوقوف.. فإن الجلوس و الوقوف في مواجهة شخص ما مباشرة، أو مواجهته بشكل يبدو منه أنك ستحاربه، يتم باستشعاره على أنه مواجهة وتحد.. مما يؤدي بدوره إلى وضع عملية التواصل في إطار الشجار.. فلتهيئة الأجواء لعملية التواصل وجعلها تتسم بالتعاون، يتم الجلوس أو الوقوف بزاوية قائمة لا في مواجهة

[1]نفس المرجع السابق،ص 45
حسنين شفيق،نفس المرجع السابق،ص [2]46
نفس المرجع السابق،ص [3]49
3 آلان ، باربارا بيز، **المرجع الأكيد في لغة الجسد**،ط4 ، مكتبة جرير ، المملكة العربية السعودية،2009،ص120

الطرف الآخر بشكل مباشر، فهذا من شأنه أن يرسل رسائل تتسم بالتعاون، يتم الجلوس أو الوقوف بزاوية قائمة، لا في مواجهة الطرف الآخر بشكل مباشر، فهذا من شأنه أن يرسل رسائل تتسم بالتعاون ويمنح كلا الطرفين مساحة أكبر للتحديق عند النظر بعيدا ليعطي نفسه فرصة للتفكير ...

القسم الثاني: الحركات وإيماءات الجسم في لغة الجسد

سبق وأن أوضحنا أنه يمكن اعتبار كثير مما ذكرناه عن لغة الجسد غير اللفظية مقصود أو عفوي إلا أن الإيماءات تعتبر هادفة وغرضية وتستخدم بشكل أساسي في الاتصال الهادف، وهناك خط فاصل بين الإيماءات العفوية وتلك المقصودة كلغة للحدث، والموقف الذي تحدث فيه هذه الإيماءات هو الذي يحدد وظيفتها ونوعها. كما عرفنا الإيماءات بأنها حكة للوجه أو للجسد وذلك بغرض التأكيد على نقطة أو كلمة لفظية، أو للتعبير عن الانفعالات أو الاتجاهات ...وهذه الإيماءات للتأكيد على الاتصال اللفظي، أو توضيحه. ويمكن استخدام الإيماءات بدون كلمات للتعبير عن الأفكار والأحاسيس، وغالبا ما تستخدم بواسطة الوجه، أو اليد أو الذراع، أو الكتف، أو إيماءات الوجه. وقد أشرنا إلى أن الإيماءات تأتي من مصادر مختلفة، مثل العوامل الوراثية، والاكتشاف، والمحاكاة، والتدريب..

وقد حدد الخبراء في هذا المجال أن هناك الكثير من الإيماءات البشرية فقد حددوا ما يزيد على 80إيماءة يتم إحداثها من الرأس و الوجه فقط، وهناك 55 إيماءة إضافية يمكن إحداثها من الجسم و الذراعين، وهذه الإيماءات تستخدم في مواقف اتصالية مختلفة و لكنها تتواجد بشكل أساسي في الأحاديث اللفظية، وهي تستخدم للتعبير عن النظرات و الأحاسيس أو للتأكيد على بعض المواقف أو الأحداث و الاستخدام الأكثر شيوعا هو التعبير عن الانفعالات والمشاعر، كما تستخدم أيضا لإرسال و استقبال الرسائل بوضوح، وثقة وسيطرة.

وهناك من الأخطاء البالغة التي يمكن أن تقع فيها هي أن تصدر أحكامك على المرء استنادا على حركات جسمه وإيماءاته المختلفة ولا توجه اهتمامك إلى سياق كلامه، فحركات الجسم المختلفة و إيماءاته توحي بأنماط سائدة من السلوكيات بين الناس. ويذكر الخبراء في هذا المجال العديد من أنماط الإيماءات.

أولا: الإيماءات المختلفة التي تعبر عن عقل متفتح:

1-ابتسامة دافئة

2-ذراعان منبسطتان

3-اعتدال الساقين أثناء الجلوس

4-الجلوس بطريقة تنم عن اليقظة و الانتباه

5-الاسترخاء أثناء الجلوس

6-النظر إلى الشخص نظرة مباشرة مثل تلاميذ المدرسة

7-انبساط راحتي اليدين

8-خلع الرجل لمعطفه أو فك أزراره.

9-وضع الرجل يديه على صدره

ثانيا: الإيماءات المختلفة التي تعبر عن سلوك عدواني:

1-جبين مقطب

2-النظر إلى الشخص نظرة متغطرسة مثل تلاميذ المدرسة (التحديق)

3-تصويب نظراتك إلى الشخص وأنت تحدثه

4-تشبيك الأصابع بإحكام

5-انبساط الذراعين وإمساك حافة المنضدة باليدين

6-وضع الرجلين على ذراعي الكرسي

7-النظر بالعينين شذرا

8-تقطيب الحاجبين

9-الإشارة بإصبع الإبهام [1]

10- المصافحة بعنف وقوة

11- اليدان على مفاصل الوركين عند الوقوف

12- التنقل إلى المكان التي يقف فيه الطرف الآخر

ثالثا: الإيماءات المختلفة التي تعبر عن السيطرة:

1-انفراج راحة اليدين

2-الاعتدال أثناء الجلوس

3-وضع القدمين علي المنضدة

4-انتصاب القامة أثناء الحديث مع الشخص الآخر

5-صوت حاد وجهوري

6-الاتكاء على الكرسي بهدوء وجعل الرأس بين راحتي اليدين

7-المصافحة بقوة وعنف

[1] حسنين شفيق ،نفس المرجع السابق ،ص 50

8-وضع الساقين على ذراع الكرسي

9-وضع المنضدة كحاجز طبيعي.

رابعا: الإيماءات المختلفة لوضع الدفاع عن النفس:

1-نظرة غير محدقة

2-زم الشفتين (يدل على التعجب والدهشة)

3-هيئة تنم عن الصرامة والشدة

4-إطباق اليدين

5-مس الرقبة براحة اليد

6-تشبيك الذراعين بإحكام [1]

7-حواجب مقطبة

8-تعبير بالشفتين يدل على الإنكار

9-تنكيس الرأس

10-تشبيك الساقين

11-حك الأذن أو الرقبة

خامسا: الإيماءات التي تعبر عن التبرم واللامبالاة:

1-نظرة خالية من المشاعر

2-اختلاج العينين

[1] نفس المرجع السابق ،ص 51

3-الرأس بين راحتي اليدين

4-تكرار قرع الأصبع أو القدم

5-نظرة غير محدقة

6-خفض العينين

7-ساقان متشابكتان

8-العبث بشيء أثناء الحديث

سادسا: الاستعداد للإصغاء إلى كلام المتحدث:

1-تحديق النظر

2-الاعتدال أثناء الجلوس ورفع اليدين على الركبتين

3-تعبير بالوجه ينم عن النشاط والحيوية

4-فك أزرار المعطف أثناء الوقوف ولمس اليدين للساقين

5-تعبير بالوجه ينم عن اليقظة و الانتباه[1]

6-القرب من الشخص الذي تحدثه

7-الجلوس على حافة المقعد

8-هز الرأس دليلا على الموافقة

سابعا: الإيماءات التي تعبر الشعور بالإحباط:

[1] حسنين شفيق،نفس المرجع السابق،ص52

1- تحديق النظر في محيط المكان

2- تحريك الأصابع بين خصلات الشعر

3- قرع الأرض بالقدمين أو قرع شيء متخيل

4- التنهد

5- تشبيك اليدين

6- إطباق الشفتين بإحكام

7- حك الرقبة

8- أنفاس عميقة

9- إطباق اليدين بإحكام

10- السير بطيئا

ثامنا: الإيماءات التي تعبر عن الشعور بالثقة:

1- تطبيق الأصابع

2- وضع القدمين على المنضدة [1]

3- الاعتدال في الجلوس ووضع اليدين خلف الرأس

4- الوقوف باعتدال واعتزاز

[1] نفس المرجع السابق، ص54

5- رفع الرأس

6- ساقان مشدودتان

7- انتصاب القامة

8- الجلوس باسترخاء على المقعد

9- تحديق النظر

10- تعبير بالوجه يدل على اليقظة والانتباه

تاسعا: الإيماءات التي تعبر عن التوتر وعدم الثقة في النفس:

1-المصافحة بفتور وبمشاعر باردة

2-الغمغمة بصوت واضح

3-وضع اليدين على الفم أثناء الحديث

4-نظرة غير محدقة

5-ضحكة تنم عن القلق و التوتر

6-نقر الأصابع على المائدة

7-التنهد

8-تشبيك الذراعين أو الرجلين

9-تحريك الأصابع أو اليدين عند الجلوس حركات تنم على القلق

10- العبث ببعض الأشياء عند الحديث –السير ببط

11- التدخين

12- قضم الأظافر. [1]

المبحث الثاني: آليات لغة الجسد

تعد لغة الجسد أداة قوية يمكننا استخدامها لفهم أنفسنا و الآخرين بشكل أفضل، وبناء علاقات قوية، و التواصل بفعالية من خلال إدراك قواعدها وتقسيماتها وأهدافها وأهميتها، يمكننا تحسين مهاراتنا في التواصل، وتحقيق نتائج أفضل في مختلف مجالات حياتنا.

المطلب الأول: تقسيمات لغة الجسد

تعتبر لغة الجسد هي الإطار الذي يضم مختلف صور التواصل باستخدام مختلف أعضاء الجسد أو الإيماءات بدلا من الأصوات أو مكملا لها، إما تكون فطرية من ولادة الإنسان أو اكتسبها بمرور الوقت والتعامل والتجارب أو متعلمة بدورات ودراسات خاصة، وكذلك لاإرادية تعكس رد فعل إنساني تلقائي أو إرادية يستعين بها الفرد للتعبير عن مفهومه، كما نجد لغة الجسد السلبية والايجابية وغيرهم ن التقسيمات.

1 من حيث الأصل:

نذكر منها:

1.1 لغة الجسد الفطرية: يقصد بها حركات و الإيماءات و الانفعالات التي تصدر عن جسم الإنسان و التي تولد معه ولم تتغير بتغير ثقافته أو نشأته، وهذه اللغة لا تختلف في أي بلد في العالم ولا في أي ثقافة، ولا تخص جنسا دون غيره، لأن الأحاسيس التي أدت إليها متشابهة، مثل الضحك، البكاء، الحزن، الدهشة، الغضب، التوجع، الازدراء، الاحتقار،

[1] آلان، وباربارا بيز ،**المرجع الأكيد في لغة الجسد**،ط 3 ،مكتبة جرير،المملكة العربية السعودية 2009، ص128

...وغيرها من التعبيرات التي تنشأ كردة فعل طبيعية لبعض المشاعر و الأحاسيس، فهي قد وجدت حتى عند من ولدوا عميانا بالرغم من أنهم لم يبصروا أي حركات يمكن أن يحاكوها

هذا النوع من لغة الجسد لم يستجيب لأي من المؤثرات الخارجية التي حدثت لبقية الحركات الأخرى التي تفرضها على الإنسان حالة التعايش مع الآخرين ، لكن هذا لا يمنع من أن تكون ثقافة المجتمع قوية فتفرض هذا التغيير، ففي الهند مثلا وبعض الدول المجاورة لها هز الرأس إلى الجانبين موافقة ، وهذا مخالف لإيماءة الموافقة عند بقية الأجناس التي تكون بهز الرأس من الأمام إلى الخلف ، فهي تكون بذلك قد اتخذت لها مساراً مغايرا ، لكن تبقى هناك إشارات و انفعالات ثابتة لا تتغير وهي تلك التي تتعلق بالمشاعر و الأحاسيس كالضحك و البكاء والدهشة وغيرها .[1]

2.1لغة الجسد المكتسبة: هي الحركات و الإيماءات و الانفعالات التي يكتسبها الإنسان على امتداد حياته (بدون قصد أو وعي) من خلال معايشته للموجودين في بيئته الخاصة (داخل محيط الأسرة) أو من يخالطهم في مجتمعه سواء في المدرسة ودور العبادة وأماكن العمل أو أي مكان يمكن أن يلتقي فيه بأشخاص آخرين، وهذه الحركات تشبه ما يكتسبه من أساليب الحياة كاللغة ووسائل التواصل المختلفة، والقيم، فالكثير منها يكتسب خلال زمن الطفولة المبكرة، لكنها تقوى مع الممارسة حتى تصبح عادات (تدخل في سجل العقل اللاواعي).

وهذه الحركات أحيانا تختلف من مجتمع إلى آخر مثل إيماءات التحية و الترحيب و التهديد وغيرها من الإيماءات بل إن هناك بعض الحركات نفسها قد تكون إيجابية في مجتمع أو بلد، وسلبية في مكان آخر، يأتي هذا الاختلاف بسبب التباعد بين المجتمعات، فعلى سبيل المثال لو زرت إقليم التبت ستجد طريقة ترحيب غريبة وليست مقبولة عند أكثر المجتمعات،

[1] خالد محمد المسيهيج، **المرجع الشامل في لغة الجسد**،نفس المرجع السابق ،ص 28

وهي إخراج اللسان للضيف، لكنهم يعتزون بها ولا زالوا يحافظون عليها، فمن سيعيش بينهم عليه أن يتبع نفس طريقة ترحيبهم.[1]

3.1لغة الجسد المتعلمة : تشمل كل ما يكتسب الإنسان من حركات و إيماءات و أوضاع جسدية (بقصد ووعي) عن طريق التعلم سواء بالمران والتدريب و الممارسة أو بالدراسة الطويلة ، أو من خلال القراءات المتنوعة لكتب متخصصة في مجال لغة الجسد أو أساليب الإلقاء و الخطابة ، وكل ما من شأنه إكساب حركات إيجابية جديدة أو التخلي عن حركات سلبية، ولعل خير ما يمكن التمثيل به على ذلك لغة الإشارة للصم ، فهي تتم عن طريق التعلم سواء من جانب الصم أنفسهم أو من يرغبون العمل كمترجمين أو معلمين لهذه الفئة ، وهذا بطبيعة الحال يتطلب وقت من التعليم و الممارسة كي تصبح هذه اللغة ضمن المهارات التي يكتسبها المتعلم ، فتؤدي بأسلوب تلقائي لترتقي بذلك إلى مستوى المهارات المكتسبة التي تحدثنا عنها في القسم السابق .

وبطبيعة الحال يندرج ضمن هذا القسم كل الحركات و الأوضاع الإيجابية التي نتعلمها – في الغالب– كبديل عن الحركات و الأوضاع السلبية التي نود التخلص منها.

2.من حيث الهيئة:

نذكر منها:

1.2لغة لجسد الواضحة: وهذا النوع من لغة الجسد يمكن لأي شخص قراءتها ومعرفة مدلولاتها، ولا تتطلب أي علم أو مجهود يذكر، واضحة تماما كوضوح الشمس، يستطيع أن يلاحظها أي شخص حتى وإن لم يكن متخصصا، وتشمل حركات الأيدي و الرأس والأرجل التي قد يصاحبها كلاما يؤيدها ويوضحها ، هذا بالإضافة إلى بعض الأوضاع الجسدية وتعبيرات الوجه الواضحة المفضوحة كتعبيرات بعض المشاعر و الأحاسيس مثل مشاعر

[1] نفس المرجع السابق،ص29

البكاء و الفرح والغضب وغيرها مما قد يظهر على وجه الإنسان بشكل يمكن ملاحظته ومن أمثلة ذلك الإسراع بالمشي عند الاستعجال والنظر إلى الساعة عند الارتباط بموعد أو الذهاب و الإياب في مساحة محدودة عند التوتر والقلق كل هذه الحالات تعد ذات دلالات واضحة.

2.2لغة الجسد الدقيقة: هذا النوع من لغة الجسد لا يتعدى كونه انفعالات تظهر على ملامح الوجه أو العين على هيئة حركة أو لمعة أو اتساع أو ضيق في الحدقة (بؤبؤ العين)، وفي العادة لا تزيد فترة بقائها عن ثانية (وفي الغالب أجزاء[1] من الثانية) ، وتحتاج إلى قوة ملاحظة وسرعة بديهة وسعة معرفة وخبرة لد من يريد قراءتها ، وفي معظم الأحيان تستلزم استخدام أجهزة الكمبيوتر أو بعض التقنيات الخاصة لفك شفراتها ، وفي الحقيقة هي مرتبة متقدمة جداً من المهارة ويمكن أن تعد تحليلا وليست قراءة ، لأن القراءة قد تخطئ وتصيب ، إضافة إلى أن الأدوات المستخدمة في كل مهارة مختلفة تماما و الضوابط أيضا تختلف ، والعمق كذلك متباين.

ومن الأمثلة التعبيرات الدقيقة و السريعة التي يصعب إدراكها و ملاحظتها من جانب الشخص العادي أو القارئ المبتدئ تعبيرات الوجه الخفية مثل: الاشمئزاز المغلف بابتسامة، أو الحزن المختبئ وراء بسمة زائفة، أو ردة فعل سريعة حقيقية تعبها حركة مزيفة، أو تكون الحركة مركبة يخالف جانبها الظاهر الخفي.

3.2لغة الجسد المخادعة: هي اللغة التي لا تمثل الحقيقة، بل هي عكسها، ويتم اللجوء إليها لإخفاء لغة الجسد الحقيقية، فهي ابسط ما يقال عنها أنها قناع تنكري، بحيث يظهر الشخص تعبيرا مزيفا يخالف ما يشعر به حقيقة، و لغة الجسد المزيفة أو المخادعة يزيد غموضا كلما كان الإنسان متمرسا وقادرا على ضبط انفعالاته وتمثيل مظاهر تخفيها بإتقان،

[1] نفس المرجع السابق،ص 31

وهذا في الغالب يحدث لأسباب عديدة منها: تجنب حرج، أو خوف من عاقبة أو ضياع مصلحة، أو وجود نية لخداع شخص ...الخ.

ويكثر هذا النوع في الأوساط السياسية و الفنية، فالساسة و الممثلون هم الأكثر قدرة على إخفاء مشاعرهم و تغليفها بأقنعة غاية في الحرفية و الإتقان، وهذا بطبيعة الحال لا يتطلب قارئا عادياً، إنما يستلزم مهارة عالية في التحليل الدقيق لكشف هذا الزيف.

3.من حيث التأثير:

نذكرها على النحو التالي:

1.3لغة الجسد الإيجابية: وتشمل كل الحركات و الأوضاع و التعبيرات الإيجابية التي تجذب الآخرين لفاعلها سواء المقصود منها أو غير المقصود، مثل الابتسامة وبقية إيماءات الود والترحيب، أو الأوضاع الدالة على الثقة في النفس أو الحركات التي تعكس ارتفاع مستوى التفاؤل لدى الشخص، وهذه الحركات و الإيماءات و الأوضاع يمكن أن تكتسب سواء بالمخالطة أو التعلم والتدريب وتعقد دورات تخصصية في هذا المجال لكثير من المهن و الحرف التي تستلزم مهارات التفاوض و الإقناع كمهن للبيع، التسويق، المحاماة و التخصصات المتعلقة في أعمال الإصلاح الأسري، إضافة إلى الكتب التي تعني بهذا الجانب.[1]

2.3لغة الجسد السلبية: وهذه عكس سابقتها، حيث يندرج تحتها كل حركات سلبية تنفر الآخرين من فاعلها أو تستفزهم وتثير حفيظتهم سواء أكانت هذه الحركات تؤدي بقصد أم من غير قصد، بل إن كثير ممن نخالطهم لا يعذرننا عندما تبدر منا أي إشارات أو حركات أو أوضاع سلبية، و بالتالي فهي تؤثر سلبي على علاقاتنا بمن حولنا ومن نخالطهم سواء

[1] نفس المرجع السابق،ص33

على المستوى الخاص في محيط الأسرة و المجتمع الذي ننتمي إليه، أو العام فيمن يربطنا بهم تعامل مادي أو معنوي أو وظيفي.

4.من حيث التحكم:

نذكرها على النحو التالي:

1.4لغة الجسد الإرادية: يندرج ضمن هذا القسم جميع الحركات و الإيماءات و الأوضاع التي تدخل في دائرة التحكم لدى الإنسان، فيفعلها في وعي و إرادة تامين، و بالتالي يستطيع الإتيان بها أو الامتناع عنها متى شاء، كالقيام والجلوس ومد اليد، والسلام و التوديع، و الإشارة بالأصابع.. وما إلى ذلك من الإيماءات و الأوضاع الجسدية، وبالتالي فهو مسؤول مسؤولية تامة و أبدية عن هذه الحركات و الإشارات و الإيماءات و الأوضاع و مؤاخذ عليها، وواجب عليه التخلص من كل ما هو سلبي منها و استبدالها بما هو ايجابي أو اكتساب الحركات و الأوضاع الإيجابية لزيادة قوة الحضور والقبول لدى الآخرين.[1]

2.4لغة الجسد اللاإرادية: تنقسم لغة الجسد اللاإرادية إلى قسمين القسم الأول يسمى ب «لغة الجسد البيولوجية" ويشمل كل حركة تصدر عن جسم الإنسان بدون دراية منه ولا يستطيع التحكم بها أو السيطرة عليها، ومن أمثال ذلك توسع حدقة العين وضيقها، و الارتعاش عند الإحساس بالبرد أو الخوف ومعظم التعبيرات الناتجة عن المشاعر و الأحاسيس، فهذا النوع من الإشارات يعلم الإنسان يقينا بأن أكثرها تفضحه وتظهر خفايا نفسه، ومع ذلك لا يستطيع التحكم بها أو تعديلها

بينما القسم الثاني هو ما يصدر لا إراديا بإيعاز من العقل اللاواعي –كما سبقنا وأوضحنا – ولكن يمكن السيطرة عليه مثل تعبيرات الوجه، وحركات تفريغ الشحنة السالبة الناتجة عن القلق و التوتر مثل هزهزة القدمين أو فرقعة الأصابع وغيرها.

المطلب الثاني: قواعد لغة الجسد

يوجد بجانب الأقسام السابقة للغة الجسد، عدة قواعد تنظم أعضاء الجسم التي تمثل أدوات لغة لجسد، وكذلك الحركات و التعبيرات و الإيماءات، و قواعد لغة الجسد تتمثل في الأفعال وهي الكلمات، و الإشارات وهي نظير الجمل، و الأوضاع وهي نظير الفقرات..

1.الطريقة التي تجلس أو تقف بها:

فإن الجلوس و الوقوف في مواجهة شخص ما مباشرة، أو مواجهته بشكل يبدو منه أنك ستحاربه، يتم باستشعاره على أنه مواجهة وتحد.. مما يؤدي بدوره إلى وضع عملية التواصل في إطار الشجار. فلتهيئة الأجواء لعملية التواصل وجعلها تتسم بالتعاون، يتم الجلوس أو الوقوف بزاوية قائمة، لا في مواجهة الطرف الآخر بشكل مباشر، فهذا من شأنه أن شأنه أن يرسل رسائل تتسم بالتعاون ويمنح كلا الطرفين مساحة أكبر للتحديق عند النظر بعيدا ليعطي نفسه فرصة للتفكير...

2.مراقبة استخدام المساحة الشخصية:

فمن القواعد المهمة للغة الجسد مراقبة استخدام المساحة الشخصية، فمدي قرب المتحدث أو بعده عن المتحدث إليه مهم جداً، فكلما كان قريبا كان تأثيره أكبر، وبالتالي يكون الملتقي أكثر تقبلا لكلامه وتعاطفا معه بل وتأييدا لآرائه في بعض الأحيان.[1]

[1] نفس المرجع السابق ،ص. 55

فكل منا تحيط به مساحة شخصيته لا يراها الآخرون، ويكون على وعي بأي شخص يقتحمه.. و الناس بشكل عام لديهم قدر من الحساسية في ما يتعلق بمساحتهم الشخصية تلك. إذا يعتبرونها ملكية خاصة..

ويحدد خبراء لغة الجسد نطاقات المساحة الشخصية ب:

حميمية: للأصدقاء المقربون أو الأسرة، تصل إلى 45سم أو 18 بوصة وهي درجة الملامسة

شخصي: للأصدقاء أو زملاء العمل المقربون، وتصل من 45سم إلى 120سم، أو من 1,5 إلى4 أقدام.

اجتماعية: للزملاء والمعارف، وتصل من 120 إلى 150 سم أو من 4 إلى 5 أقدام..

عام: للغرباء، حوالي 150سم..

فلابد عند التواصل مع الأشخاص ينتمون إلى ثقافات مختلفة، أن نستشف منهم إلى قدر المساحة الشخصية المناسبة و التواصل الجسدي الذي يسمحون به، لأن الحساسية اتجاه الحدود الشخصية يمكن أن يجنبنا الكثير من الإحراج وعدم الارتياح وسوء الفهم.

3.مدى انفتاح تعبيراتك وحركاتك:

بمعنى أن تجعل لغة جسدك منفتحة ،أي لا تجعل تعبيرات وجهك وحركاتك تدل على عدم الرغبة في الكلام أو عدم الاستماع أو الاستياء ،أو اتخاذ موقف المدافع ،أو الخوف من الحديث ،فهذا النوع من لغة الجسد المنغلقة يعطي انطباعا سيئا وسلبيا للآخرين مما يؤدي إلى إحباطهم ،كما يعوق عملية الاتصال ،لان هذا يجعل عملية جمع المعلومات مستحيلة ،فعندما نغلق أجسادنا ،فإننا نغلق معها آذاننا وعقولنا أيضا... وعلى العكس تماما ،فان

الإيماءات الصريحة والمنفتحة واتخاذ الوضع الجسماني المناسب تعكس تفتح الأفكار والعقل والتوجهات ،والتفتح للتواصل والاستماع لما يرغب الآخرون في قوله .[1]

4.مدى تركيز انتباهك على الطرف الآخر:

ان تركيز انتباهك على المتحدث يعمل على تحسين عملية التواصل بشكل ملحوظ، فهو يساعد على تقديم المعلومات الجيدة وتحسين القدرة على الاستماع.

وكلما زادت أهمية التواصل، زادت أهمية التخلص من أي أفكار أو خواطر تحول بذهنك والتركيز الكامل على المتحدث وما يقول. كذلك يجب تركيز لغة الجسد على المتحدث على المضيء في حديثه ...باختصار ...جعل المتحدث والموضوع الذي تناقشه محور الانتباه ...

5.الزاوية التي يميل بها نحو الآخر:

الزاوية التي يميل بها لإظهار الانتباه، أو للضغط على الآخر، أو الحد من الضغط مهمة أيضا، فعند الاستماع، يمكنك أن تشير إلى انك منتبه للمتحدث بشدة من خلال ميلك بسيطا نحوه فهذا يعكس اهتماما أو انخراطا في الحديث ...غير أن زاوية الميل اكبر من 75 درجة، تعني أن الميل أصبح مصدر "ضغط" على المتحدث. كأنك تقول له بشكل غير مباشر بميلك هذا "أنا لا أصدقك" "أومن الأفضل ل كان تعترف "كما أن ذلك يقتحم المساحة الشخصية للطرف الآخر. وهذا م يجعلنا نشعر بالقلق عندما يميل الآخرون نحونا بشدة.

إن الميل بزاوية 75درجة له القدرة –إذا ما أحسنا استخدامه– على إقناع الآخرين بشكل غير واضح ولباقة ومعرفة المزيد المعلومات...أما إذا استخدمناها بشكل يفتر إلى الحساسية لمشاعر الطرف الأخر، فقد يصبح وسيلة إرهاب وهيمنة وسيطرة واستغلال يمكن أن تؤدي بسهولة إلى نتائج عكسية.

[1] نفس المرجع السابق،ص56.

كما يمكن استخدام الميل بزاوية 75درجة في الضغط على الآخرين، كما يمكن للميل إلى الخلف لتقليل بعض الضغط الذي قد يشعر به الطرف الأخر.

6.أهمية التواصل البصري:

يعد التواصل البصري مهما للغاية لطمأنه الطرف الأخر أو زيادة الضغط عليه، أو الحد من هذا الضغط ...فالعين "نافذة الروح «، فحين يكون التواصل[1] البصري القائم محدودا للغاية، نصبح مستمعين غير عائبين بما يقال، أو متحدثين لا يستحقون الثقة، أما الإفراط فيه، فانه يتحول إلى مصدر تخويف وإرهاب للطرف الأخر.

إن المستوى المناسب من التواصل البصري من جانب المتحدث يقول "إنني أخبرك بالحقيقة، ويمكن أن تصدق ما أقول "كما انه يساعد على الحفاظ على انتباه المتحدث، أما المستوى المناسب من التواصل البصري من جانب المستمع، فانه يقول:"أنا مهتم بك وبما تريد أن تقول، إنني أتابعك " مما يشجع المتحدث على الاستمرار في حديثه.

ومع ذلك يمكن استغلال زيادة مستوى التواصل البصري قليلا (دون التحديق إلى الطرف الأخر) لزيادة الضغط بطريقة تشبه الميل بزاوية 75درجة، وعلى العكس، فالحد من التواصل البصري قليلا قد يقلل من الضغط الواقع على الطرف الآخر، فالمهم في كل الأحوال مراعاة الحساسية تجاه احتياجات الطرف الآخر.

7.مدى الاسترخاء والتوازن عند التواصل:

اعتماد بعض الناس على هز أقدامهم أو أرجلهم، أو النقر بأصابعهم أو بالقلم على المكتب الذي أمامهم بشكل متواصل أو متقطع، ومثل هذه الحركات تعطي انطباعا بالتوتر او الانفعال الدائم. وهناك آخرون يميلون بزوايا حادة عند الوقوف او الجلوس ...وبعض آخرون برؤوسهم أو جذعهم..

[1] نفس المرجع السابق ،ص 57.

وقد لا تكون هذه العادات مشتتة لهم، ولكنها مشتتة للآخرين وتعوق عملية التواصل. كما أنهم بذلك يرسلون رسائل غير لفظية قد يفسرها الآخرون بأنها عدم اهتمام أو ملل ورغبة في فض المناقشة أو توتر أو شعور بالحمق من قبل المستمع. فأناس يفسرون الهز والنقر على أنها علامات على الاضطراب أو الارتباك أو الانفعال الداخلي.

على الجانب الأخر، لا يجب أن يكون الثبات والتوازن شديدا أكثر من اللازم. فيمكن للشخص أن يكون ثابتا ومسترخيا بشكل مريح ومعتدل، وهو ما يترتب عليه تأثير مختلف تماما فالاسترخاء والتوازن يساعد عملية التواصل ويوحي بضبط النفس والثقة والسيطرة على مجريات الأمور.. فكلما ابتعدنا عن[1] أسس التواصل الواضح زاد الشعور الآخرين بعدم الارتياح تجاه التواصل معا وهو ما سوف يؤثر سلبا على عملية التواصل ...

ومما سبق تتلخص أسس وقواعد لغة الجسد في النقاط التالية:

قف أو اجلس بزوايا قائمة بعض الشيء، واحترم المساحة الشخصية للآخرين.

استخدام الإيماءات ولغة الجسد المنفتحة.

ركز انتباهك على الطرف الأخر.

مل للأمام قليلا لتظهر اهتمامك، مع الميل للخلف أكثر قليلا عند الغربة في الضغط على الطرف الأخر، والميل للخلف أكثر قليلا عند الرغبة في التقليل من ضغط الواقع عليه.

حافظ على مستوى ملائم للتواصل البصري عند الاستماع لتشجيع المتحدث على مواصلة حديثه، مع زيادته عند الرغبة من الضغط عليه والحد منه عند الرغبة في تقليل هذا الضغط.

استجب بشكل ملائم من خلال بناء استجابتك على آخر ما يقوله المتحدث.

كن مسترخيا ومتوازيا حتى تمهد الطريق لتواصل أكثر انفتاحا..[2]

---

[1] نفس المرجع السابق ،ص58.

[2] نفس المرجع السابق ،ص 59.

المطلب الثالث: أهمية لغة الجسد

تأخذ لغة الجسد أهميتها ليس لأنها علم جديد يتصل بسلوك الإنسان الشفهي وعمقه اللاشعوري وليس الآن البحوث قائمة حديثا بشكل مستمر على معرفة تجليات هذا العلم وارتباطات علم الحركة الجسدية في قضايا الاتصال والتفاوض والتفاعل الاجتماعي وما له علاقة بعمليات التسويق للسلع والخدمات والمتطلبات عملية البيع والشراء كذلك في مجالات فروع علم الإدارة المختلفة خصوصا ما له صلة بإدارة الموارد البشرية والاتصالات والعلاقات العامة ،وكل ا له علاقة بالعلوم السلوكية [1].على الرغم من كل ذلك وغيره إلا أننا يمكن متابعة أهمية لغة الجسد من خلال الإشارات التالية :

- على الرغم من انتشار وسائل الاتصال الحديثة وتقنياتها المتطورة مثل: الحواسيب، الرسائل النصية، رسائل البريد الالكتروني، الهواتف، المؤتمرات اليدوية ...الخ إلا أن كل ذلك لم يمنع من الحاجة الدائمة للاتصال المباشر –وجها لوجه–فلا شيء يتفوق على رؤية السلوكيات الشخصية عن القرب ووجها لوجه [2].

- تأتي أهمية لغة الجسد إذا عرفنا كيف نستقبل الناس لرسائل من بعضهم البعض بحسب المعادلة الآتية :"55% من لغة الجسد ،38% من نبرة الصوت ،7% من الكلمات التي تقال "[3].كما أن حوالي 65 –70 من الانطباع الأولي الذي نتركه في نفوس الآخرين يأتي من لغة الجسد : كيفية التعرف والإشارات .أثبتت الدراسات المختلفة أن الشخص يعطي حوالي عشرة ألاف إشارة جسدية في الدقيقة الأولى من التعاطي مع الآخرين [4].كما أظهرت هذه الدراسات أننا عندما نلتقي الشخص للمرة الأولى ،فنحن نعود حكمنا الأولي عن جاذبية ،كفاءته، عدوانية، وما إذا كان جديرا

[1] المقصود بالعلوم السلوكية هي العلوم التي يكون مصدر دراستها السلوك الانساني بكافة جوانبه وهي (علم النفس –علم الاجتماع –الانثروبوجليا "علم الانسان")

[2] جونا فار ،**الكلام بدون كلام**، د،ط،هالة الطويل،شعاع للنشر والعلوم ،حلب ،2010، ص63.

[3] ليلى شحرور،**أسرار لغة الجسد** ، د،ط ،الدار العربية لناشرون ،بيروت ،2008،ص 13.

[4] نفس المرجع السابق ،ص17.

بالثقة ،خلال زمن قصير لا يتجاوز (1000ميلثانية) أي (عشر الثانية) من بدء لقائنا به .وحالما تتشكل هذه الانطباعات فمن شئنها أن تلازمنا وقد تزداد رسوخا [1].

- إن لغة الجسد هي قراءة ما يدور في العقول لان لغة الجسد الشخص تعكس ما يفكر به، ولان تلميحات غير الشفهية قد تناقض كلامه الشفهي، لذا يجب تعلم هذه اللغة ومعرفة كيفية السيطرة عليها[2] .
- السلوك اللاشفهي (لغة الجسد) يمكن تطبيقه بشكل عام فهو ينطبق على أي تفاعل بشري في أي مكان. فالسلوكيات اللاشفهية عامة الوجود وموثوقة. وبمجرد أن تعرف ما يعنيه سلوك لا شفهي محدد سيكون بإمكانك استخدام تلك المعلومة في أي ظرف وفي أي بيئة[3] .
- تأتي أهمية لغة الجسد كونها تعلمنا كيفية التعاطي مع الأشخاص اللذين ينتمون إلى ثقافات وحضارات ومجتمعات مختلفة [4].

المطلب الرابع: أهداف لغة الجسد

تعتبر لغة الجسد أداة تواصلية فعالة تستخدم للتعبير عن المشاعر والأفكار بشكل غير لفظي، كونها تلعب دورا هاما في الحياة الاجتماعية والمهنية ولها العديد من الأهداف التي يمكن تلخيصها فيمايلي:

1.تعزيز الثقة بالذات:

لغة الجسد تعزز الثقة في النفس من ناحيتين، الأولى أنها تحقن الإنسان بهيئة وأوضاع جسدية مريحة يستجيب على أثرها العقل اللاواعي ويتفاعل معها ويعيش الدور وكأنه حقيقة.

[1] تونيا ريمان ،**قوة لغة الجسد** ،د ،ط ،الدار العربية للعلوم ،بيروت ،2009،ص18.
[2] ليلى شحرور ،نفس المرجع السابق ،ص 11.
[3] جونا فار ،نفس المرجع السابق ،ص 12.
[4] ليلى شحرور ،نفس المرجع السابق ،ص11.

فهو كما سبق وأوضحنا لا يفرق ما بين الحقيقة والخيال، وسنتعرف على علاقة لغة الجسد بالحالة النفسية.

أما الناحية الأخرى فهي إظهار الإنسان بأفضل صورة أمام الآخرين من خلال تعرفه على الهيئة والأوضاع الجسدية المناسبة التي تبرز ثقته في نفسه، وتمنحه جاذبية أكثر، والأوضاع الأخرى السلبية ليتخلص منها أو يستبدلها بما هو أفضل.

2.فهم الآخرين:

لغة الجسد تمنحنا شفافية حسية فيستطيع من تعلمها وطبقها أن يعرف ما قبل الكلام وما يختفي وراءه، مما يجنبه الكثير من المواقف المحرجة ،لا مشاعرنا أحيانا نخجل من التصريح بها .كان يكون لدى احدنا موعد مهم يجبره على الذهاب ،في الوقت الذي يستقبل فيه احد الزائرين فإنما إن يكون هذا الزائر لماحا ذكيا يجنب نفسه ومضيفه الحرج بالتقاط تعبيرات جسده والرسائل غير المباشرة التي يرسلها كان ينظر إلى ساعته .أو يتملل وذهنه شارد ،أو يكون ضيفا ثقيلا بطيء الفهم يجبر مضيفه على الاعتذار المباشر عن البقاء معه ،أو التضحية بموعده[1].

3.كشف الحقائق:

كما سبق وذكرنا أن لغة الجسد وسيلتنا لمعرفة ما وراء الكلام، فمن خلالها نتعرف على المشاعر الحقيقية الصادقة من المزيفة، فهي الأصدق دائما لان معظمها تصدر من العقل اللاواعي (الباطن) بشكل لا إرادي. ومتى ما ارتفع مستوى المعرفة بها زادنا ذلك ذكاء في التواصل، وبالتالي لن يسهل الخداع.

كما أنها تفضح النوايا وتظهر مكنون النفس حتى وان حاول الإنسان إخفائه فقد شاهدت لقطة لأحد الاغتيالات السياسية لو أن أفراد الحس المسؤول عن الأمن لاحظوا العلامات

[1] خالد محمد المسيهيج ،نفس المرجع السابق ص 36.

التي تشير الو النزوع إلى العنف والتي بدت على وجه القاتل لما حدث ذلك الاغتيال، كذلك علامات الكذب تظهر على الوجه وعلامات الاحتقار حتى وان حاول التمثيل والتظاهر بالمحبة.

4.توطد العلاقات:

تفيد لغة الجسد في تنمية العلاقات وتوطيدها من خلال التعرف على الأوضاع والحركات الايجابية والسلبية واختيار الذي يتناسب مع الحال، والتخلي عن الإيماءات التي قد تفهم بصورة عكسية تخالف ما نريد إيصاله. وبالتالي زيادة الألفة، المحافظة على علاقتنا مع الآخرين.

فعلى سبيل المثال هناك الكثير من الإيماءات الاجتماعية التي تختلف تفسيرها باختلاف الثقافة والموقع الجغرافي، فتكون في بلد أو مجتمع ما ايجابية، فيما يفسر في مكان أو ثقافة أخرى أنها مسيئة جدا، حتى على مستوى المصافحة نجد أن هناك مصافحات ايجابية وأخرى سلبية بل مؤذية.

كذلك معرفة حدود المسافات من الآخرين بحسب أوضاعهم ومكانة كل منهم للتعامل معهم بالطريقة المناسبة، فالرق ما بين الشخص المقبول وغير المقبول –غالبا– معرفة حدود الآخرين والوقوف عندها [1].

[1] نفس المرجع السابق ،ص37.

خلاصة:

لغة الجسد هي نظام تواصلي غير لفظي يستخدم أشكالا مختلفة منها: تعابير الوجه وحركات الجسد، الإيماءات، نبرة الصوت ...للتعبير عن المشاعر والأفكار والنوايا. نشأت هذه اللغة مع نشأة البشرية، كوسيلة للتواصل قبل تطوير اللغة المنطوقة، ولعبت دورا مهما في بقاء وتطور الإنسان ولا تزال تلعب دورا هاما في التواصل اليومي. وتتخذ تقسيمات مختلفة من حيث الأصل، الهيئة التحكم ...

تعتمد قواعد لغة الجسد على ملاحظات ثقافية واجتماعية، وتختلف باختلاف الشعوب والمناطق. وتكمن أهمية لغة الجسد في قدرتها على إيصال الرسائل غير اللفظية، كما أنها تساعد على فهم مشاعر الآخرين بشكل أفضل، وبناء علاقات مختلفة، بهدف إيصال الرسالة بشكل واضح وبناء الثقة وتطوير العلاقات وفهم الآخرين.

الفصل الثالث :

مدخل إلى العلاقات العامة

الفصل الثالث: مدخل إلى العلاقات العامة

تمهيد:

تقوم العلاقات العامة بدور حيوي في الشركات يتمثل في دعم كيانها و تعزيز فرص بقائها و استمرارها حيث تمثل العلاقات العامة نشاطا ترويجيا متميزا مبني على الاتصالات الاقناعية ومن خلالها تستطيع الشركات أن تبني علاقات ودية طيبة بينها وبين جمهورها الداخلي و الخارجي وصولا إلى بناء صورة ذهنية إيجابية عن الشركة في أذهان هؤلاء. ولأن بعض السلع و الخدمات لا يتطلب شرائها جوهرها المادي بل لما تعبر عنه من اعتبارات ومعايير معنوية وهي أساس اختيار الزبون وهكذا تصبح العلاقات العامة في الشركات هي الوظيفة التي تقوم بهذه المهمة ونقل الجانب المعنوي للشركة و المتمثل في سمعتها وشهرتها و مكانتها في مجتمع زبائنها.

المبحث الأول: ماهية العلاقات العامة

تعتبر العلاقات العامة القلب النابض لكل نشاطات المؤسسة، كونها تمثل أداة للتواصل و الأداء الجيد الذي يعكس مختلف الجهود و البرامج لبناء الصورة الحسنة للمؤسسة، وفي هذا المبحث سوف نتطرق في المطلب الأول إلى المفهوم، المطلب الثاني النشأة و التطور و المطلب الثالث أهمية و المطلب الرابع أهداف العلاقات العامة.

المطلب الأول: مفهوم العلاقات العامة

هناك من يرى في مشكلة تحديد مفهوم للعلاقات العامة السبب الرئيسي للمشكلات المهنية التي تعاني منها العلاقات العامة ذلك من أبرزها مشكلة علاقتها غير الواضحة بالإدارة العليا ومشكلة تحديد وظائفها التي ترتب عليها محدودية في صلاحيات العلاقات العامة[1] ،وعليه فأن مجال العلاقات العامة يزخر بالعديد من المشكلات المفهومية التي انعكست على

[1] علي محمد برغوث،**العلاقات العامة أسس نظرية ومفاهيم عصرية**،د ط ، د د ن ،د ب ن ، د ت ن ،ص 8.

ممارستها كمهنة والتي تناول باحثون عدة*،الذين عملوا على تحليلها للوصول إلى تحديد دقيق لها ، وكان أهم ما استهدفته تلك التحليلات هو محاولة إرساء قواعد واضحة للعلاقات العامة والعمل على تطويره لمواكبة التغيرات و التقنيات المعاصرة .

ويرى المتخصصون إن وضع تعريف دقيق ومتفق عليه للعلاقات العامة يعد أمرا صعبا نظرا للتطور السريع الذي يطرأ غلى العلاقات العامة فضلا على أن تعريفات العلاقات العامة تختلف باختلاف الاختصاصات والاهتمامات العلمية و الممارسات الوظيفية لمن حاولوا تعريف العلاقات العامة فمنهم متخصصون و أساتذة اتصال أو إدارة أو اجتماع أو علوم سلوكية أو نفسية وغيرها من التخصصات،[1]لعل ذلك يعود إلى حاجة المجتمع إلى نشاط العلاقات العامة في عالم متغير سريع التطور إذ إن العلاقات العامة تهتم بدراسة سلوك الأفراد و الجماعات تتعرف على الرغبات، و المؤثرات والعوامل المحركة لهذا السلوك و تعتمد على الاتصال الهادف السليم ذي الاتجاهين بهدف تنظيم العلاقات بين الطرفين على أسس الثقة والتفاهم المتبادل لخلق الانسجام بين أفراد المجتمع.[2]

لذلك اختلف المنظرون في تحديد تعريف واضح و محدد للعلاقات العامة ففريق يعرفها على أساس ما ينبغي أن تكون عليه وفريق يخضعها لوجهة نظره التي تكشف عن خبرته الشخصيون فريق آخر يعرفها بشكل مختصر و غامض و غير مفهوم يحتاج لشرح وتفسير وعرفها آخرون تعريفا فضفاضا وكأنها تشمل النشاط الإنساني برمته، ويمكن أن نلقي الضوء على عدد من التعريفات التي تناولت العلاقات العامة على النحو الآتي:

1-العلاقات العامة كوظيفة: فقد عرفتها الجمعية الدولية للعلاقات العامة بأنها: «الوظيفة المستمرة و المخططة للإدارة و التي تسعى بها المؤسسات باختلاف أنواعها و أوجه نشاطها إلى كسب التفاهم و التعاطف و تأييد الجماهير الداخلية و الخارجية و الحفاظ على

انظر ملخص سالم العزاوي،فاطمة الربيعي رسائل و أطاريح العلاقات العامة

[1] علي محمد برغوث،نفس المرجع سابق،ص9.

[2] عبد الناصر أحمد جرادات ،**عمل العلاقات العامة بين النظرية و التطبيق**، د ط ،دار اليازوري للنشر و التوزيع، عمان، 2009،ص45.

استمرارها و ذلك بدراسة الرأي العام و قياسه و التأكد من توافقه مع سياسات المؤسسة و أوجه نشاطها وتحديد المزيد من التعاون الخلاق والأداء الفعال للمصالحة المشتركة بين المؤسسة و جماهيرها باستخدام الإعلام الشامل و المخطط"[1]

2-العلاقات العامة كفن وعلم: وذلك ما أشار إليه التعريف الذي تم الاتفاق عليه في اجتماع مدينة(مكسيكو) عام (1978م)، بأن "ممارسة العلاقات العامة هي فن، وعلم اجتماع لتحليل الاتجاهات وتوقع نتائجها ونصح و إرشاد قادة المنظمات وتطبيق برامج تنفيذية مخططة والتي سوف تخدم كلا من المنظمة و المصلحة العامة.[2]

وعرفها إبراهيم أمام بأنها: «العلم الذي يدرس سلوك الأفراد و الجماعات دراسة علمية موضوعية بغية تنظيم العلاقات الإنسانية على أسس من التعاون، و المحبة، و الوعي ".[3]

3- العلاقات العامة كجهود: وذلك ما جاء في تعريف المعهد البريطاني للعلاقات العامة بأنها: «الجهود الإدارية المخططة و المستمرة لبناء وصيانة و تدعيم التفاهم المتبادل بين مؤسسة ما وجمهورها.[4]

4- العلاقات العامة كنشاط: إذ تعرفها الجمعية الأمريكية للعلاقات العامة بأنها: «نشاط أو هيئة أو حكومة يعمل على تدعيم العلاقات الجيدة بين الهيئة أو الحكومة والجماهير عن طريق الاتصال و الإعلام.[5]

تثير تلك التعريفات تساؤلا: هل تمتزج التوصيفات كلها المذكورة في العلاقات العامة؟ ويمكننا الإجابة بنعم لأن العلاقات العامة الحديثة بدأت في مطلع القرن العشرين كنشاط على يد

---

[1] محمد ناجي جوهر،**دور العلاقات العامة في التنمية** ،د ط ،دار الشؤون الثقافية العامة،بغداد،1986،ص 28.

[2] الياس سلوم،**دليل العلاقات العامة**- مرجع علمي شامل د ط، دار الفجر للنشر و التوزيع،د ب ن،2004،ص10.

[3] إبراهيم أمام، **فن العلاقات العامة و الإعلام**،د ط ،المكتبة الأنجلو المصرية،القاهرة،1980،ص43.

[4] عبد الناصر أحمد جرادات ،نفس المرجع السابق،ص18.

[5] محمد منير حجاب،سحر محمد وهبي،**المداخل الأساسية للعلاقات العامة** ،د ط ،دار الفجر للنشر و التوزيع،القاهرة،1999،ص32.

"إيفيلي" ثم بدأت تتخذ ملامح الحقل الدراسي و المهنة و يمكن تفسير تطورات العلاقات العامة في ضوء عوامل عدة منها:[1]

1-تطور الفكر السياسي و ظهور الحركات الفكية

2-التوسع الصناعي و التجاري و التقدم التكنولوجي.

3-الحربان العالميتان الأولى و الثانية

4-ظهور النقابات المهنية، و الاتحادات، و الجمعيات التعاونية

5-تطور وسائل الاتصال الجماهيري.

6-ازدياد التعقيد في المؤسسة الحديثة.

7-ظهور الشركات متعددة الجنسية.

وللأسباب آنفة الذكر من الصعوبة إيجاد تعريف محدد للعلاقات العامة غير أن ذلك لا يمنع من وجود مشتركات تتلخص في النظر إلى العلاقات العامة كما يلي:[2]

1-وظيفة اتصالية تعتمد على الاتصال في اتجاهين.

2-عملية إدارية مستمرة و مخططة.

---

[1] انظر كل من:

- سيد سالم عرفة،**الاتصالات التسويقية** ،د ط ،دار الراية،عمان، 2012،ص98.
- محمد صاحب،**العلاقات العامة ووسائل الاتصال** ،د ط ،دار المسيرة،عمان،2011،ص54.

[2] انظر كل من :

- عاطف عدلي العبد،نهى عاطف العبد،**مدخل إلى الاقتصاد** ،دار الفكر العربي،القاهرة،2010،ص44.
- عنبر ابراهيم شلاش، **ادارة الترويج والاتصالات** ،د ط،دار الراية للنشر والتوزيع ،عمان،2010،ص 313.
- بشير العلاق ،**العلاقات العامة الدولية**،د ط ،دار اليازوري ،عمان ، 2009،ص170.
- محمد جودت ناصر ،**الدعاية والاعلان والعلاقات العامة** ،د ط،دار مجدلاوي، عمان،2003،ص179.

3-تعتمد على المعلومات و الحقائق وتقوم على الصراحة ولا مجال فيها للخداع أو الكذب أو التضليل.

4-نشاط إنساني و اجتماعي يرمي إلى تحقيق الرضا و التفاهم و المنفعة المتبادلة بين المؤسسة و جمهورها.

5-تعتمد في ممارسة نشاطها على الأسلوب العلمي لتحقيق أهدافها عن طريق متخصصين على مستويات مختلفة من المعرفة.

7-إن غاية العلاقات العامة إيجاد التفاهم و الثقة بين المؤسسة و جماهيرها للوصول إلى بناء صورة جيدة للمؤسسة.

وعلى الرغم من اتفاق بعض تعريفات العلاقات العامة على المشتركات السابقة ذهب البعض إلى أن سبب اختلاف تعريفات العلاقات العامة يعود إلى التقدم التكنولوجي الذي يفتح كل يوم بابا جديدا أمام العلاقات العامة لا سيما مع ظهور وسائل الإعلام الجديد التي أتاحت لممارسي العلاقات العامة فرصا جديدة للقيام بتنفيذ مهامها مما أدى بدوره إلى دفع المتخصصين إلى إعادة النظر في التعريفات التي وضعوها في أوقات سابقة فقد قامت جمعية العلاقات العامة الأمريكية في كانون الأول عام (2011م)،بجهود دولية لتحديث و استبدال تعريفها للعلاقات العامة التي وضعته عام(1982م) وقد نتج عن تلك الجهود تعريف وصفته بأنه تعريف «العلاقات العامة" أكثر ملائمة للقرن الحادي و العشرين كما أشارت الجمعية إلى أن التعريف الجديد جاء نتيجة التطورات المعاصرة لا سيما مع ظهور شبكات التواصل الاجتماعي.

"العلاقات العامة": هي «عملية الاتصالات الإستراتيجية التي تبني علاقات منظمة متبادلة بين المنظمات و جماهيرها"

المطلب الثاني: نشأة العلاقات العامة و تطورها

يُعتقد بأن العلاقات العامة وظيفة جديدة بدأت تأخذ مكانها في التنظيمات الحديثة فقط اعتقاد خاطئ لأننا لو أمعنا النظر لوجدنا أن نشاط العلاقات العامة نشاط قديم قدم الحضارات الإنسانية كما أنها في مستهل ظهورها كانت تعتمد على المشاعر الخاصة و العواطف الفردية و التيارات الفكرية المتغايرة في المجتمعات المختلفة.

والجديد فقط في هذا الموضوع هو وسائل الاتصال التي يستعملها المشتغلون بالعلاقات العامة في الاتصال بالجمهور و درجة تخصص كل منهم و الجهود المستمرة التي يبذلها المتخصصون في إنشاء و تدعيم علاقات سليمة منتجة بين الهيئات التي يمثلونها وبين الجمهور.

ونجد أن مبادئ العلاقات العامة الحديثة واضحة في المعاملات الإنسانية منذ القدم فقد عرفت القاعدة الذهبية التي توحي بأن يفعل الفرد مع الآخرين مثل ما يجب أن يفعلوه معه.

كذلك ظهر في مستهل القرن التاسع عشر تقدم واضح في معنى العلاقات العامة عندما تقرر أن الهيئات و المنشئات العامة لها شخصيتها الاعتبارية وبذلك فإن لها من الحقوق و المسؤوليات مثل ما للأشخاص تماما وكان هذا هو الأساس الذي تبلورت حوله فكرة العلاقات العامة في العصر الحديث إذ ساعد ذلك على نمو الوعي الاجتماعي و الإحساس بالمسؤولية الأخلاقية من جانب الشركات و الهيئات العامة تجاه جمهور المواطنين.[1]

وذلك مما أدى إلى اهتمام الهيئات و المؤسسات الأهلية لتنمية علاقاتها بالجمهور و أنخات إدارات مستقلة للعلاقات العامة يقوم بوظائفها أناس تم إعدادهم إعداداً فنياً خاص في آداب السلوك و اللباقة وأصول الخدمة و التحلي بالخصائص الهامة اللازمة للأخصائيين في العلاقات العامة.

[1] محمد صدقي، **العلاقات العامة علم و فن و عمل**،د.ط ، د د ن، ص14.

وقد نشأت في أعقاب الحرب العالمية الأولى في أمريكا مجلس للعلاقات العامة حددت أهدافه بأنها ترمي إلى (تحليل سوء التكيف في العلاقات العامة و تحديد الأسباب المحتملة لحالة سوء التكيف في السلوك الاجتماعي للأفراد وفي عواطف و أفكار الجماهير إلى جانب تقديم المشورة و النصح للأفراد عن الإجراءات المناسبة السوية).

ومن تحليل هذه الأهداف نجد أن العلاقات العامة ثلاثة وظائف رئيسية هي:

التكيف adjustment

الإعلام information

الإغراء persuation

وبفضل جهود إيفي لي و ادوارد بيرنز ظهرت الفلسفة الحقيقية للعلاقات العامة ووضحت مبادئها و أخلاقياتها و انتشرت القواعد الفنية التي أصبحت أساسا للعلاقات العامة انتشارا واسعا في كافة الأرجاء.

ويمكن تقسيم مراحل تطور العلاقات العامة الحديثة إلى أربع مراحل:

الأولى: تبدأ عام 1900وتنتهي عام1914 وهو تاريخ قيام الحرب العالمية الأولى و تعتبر مرحلة الإعداد و التحضير.

الثانية: من عام 1914إلى عام 1919 و تشمل سنوات الحرب العالمية الأولى كلها، و في هذه المرحلة ظهر النشاط الحكومي في مجال العلاقات العامة بدراسة الرأي العام و التعرف على ماهيته و الدور الذي يمكن أن يؤديه لتجميع القوى و حشد الجهود للحصول على النصر. وفي سبيل ذلك ظهر مدى أهمية الرأي العام و تقدمت أساليب قياسه و إعداده و توجيهه تقدما ملحوظا وأخذت الدعاية تنمو نموا واقعيا يقوم على التعبير و التعريف بحقائق الأمور فأدى ذلك إلى طبع العلاقات العامة بطابع جديد لم يكن موجودا قبل اهتمام الحكومات بالأمر وأمست العلاقات العامة جوانب اجتماعية و أخلاقية وسيكولوجية.

(أ)- الجانب الاجتماعي: تنحصر هذه العلاقات في مساعدة الأفراد إلى الاندماج السوي في الجماعة و التكيف لحاجاتها و مطالبها و الانضواء تحت حظيرة الرأي العام.

(ب)- الجانب الأخلاقي: فيها يتضح من محاولة العلاقات إقامة مبادئ إنسانية تستند على اعتبار الذات و احترام الكيان الإنساني و تقديس العقلية الفردية فهي لا تستخدم أساليب الإرهاب ولا تعتمد على التشويق القائم على التضليل، وإنما تهدف إلى الإقناع القائم على عمليات التوضيح النفسي بالتبصير و المساعدة النفسية.

(ج)- الجانب السيكولوجي: في العلاقات العامة فهو أهم ركن فيها فهي تتعامل مع كائنات إنسانية حية ذات طباع متباينة و تكوين نفسي متغاير من فرد لآخر، بل إن الفرد في ذاته يتغير من وقت لآخر، بين لحظة و أخرى و من السهل التأثير على الأفراد و الجماعات و تضليلهم.

و لهذا تحرص برامج العلاقات العامة على إعداد و تدريب الأخصائيين و التأكد من إيمانهم بأخلاقيات المهنة ووقوفهم على معايير الشخصية الإنسانية و المؤثرات المختلفة في سيكولوجية الأفراد و الجماهير.

الثالثة: تقع ما بين 1919- 1929 وتعتبر مرحلة نمو بسبب قوة الدفع التي انطلقت إبان الحرب و أظهرت الأهمية المتزايدة لقيام علم العلاقات العامة وتتميز هذه المرحلة بازدهار واضح في أساليب العلاقات العامة و انتشرت معالم هذا العلم الجديد و أصبحت فلسفته واضحة و انتشر انتشارا واسع المدى و اتبع المنهج العلمي في البحث و الدراسة للوقوف على أنواع الاتجاهات الإنسانية التي لا غنى عن معرفتها لتخطيط برامج العلاقات العامة.[1]

[1] نفس المرجع،ص16.

الرابعة: وهي المرحلة الأخيرة و تمتد من سنة 1929 حتى وقتنا الحاضر ونشأت نتيجة للحاجة الماسة إلى نوع جديد من العلاقات نتيجة لظهور الأزمة الاقتصادية العالمية الكبرى تلك الأزمة التي أثرت على كافة أنواع النشاط الإنساني.

وتتميز هذه المرحلة بنوعين من الضغوط: أولهما الانهيار الاقتصادي وما أعقبها من بطالة و حرمان و ثانيهما: هو قيام الحرب العالمية الثانية و اتجاه الجهود الإنسانية نحو التسلح وما جددته هذه الحالة من إحساس بالحاجة إلى معاونة الجهود و تضافر القوى في سبيل تهيئة حياة أفضل لجميع المواطنين.

ولهذا نبتت فكرة الربط بين الجهود العامة و توحيد النشاط الأهلي سواء أكان فردية أو جماعية مع النشاط الحكومي في جميع ميادينه و الربط بين القوة الروحية للمواطنين و القوة المادية للجهاز الحكومي في تخطيط مشروعات الرفاهية الاجتماعية و التقدم الإنساني، زيادة القوة الإنتاجية العامة من جانب وتهيئة أسباب الحياة الكريمة للمواطنين من جانب آخر.

ولا يفوتنا أن نذكر من أهم العوامل التي ساعدت على تطور العلاقات العامة هو اهتمام العلماء المتزايد بتكوين الرأي العام و تأثيره، فقد عكف هؤلاء العلماء على دراسة الرأي العام و تحليل الدعاية و ملاحظة نشاط الجماعات المختلفة التي يتكون منها المجتمع، وقد أدت هذه الدراسات و الأحداث خدمات جليلة للمشتغلين في محيط العلاقات العامة إذ كشفت عن الدور الذي يلعبه الرأي العام و طريقة تكوينه.

و بالنسبة لمصر، فقد كانت المحاولة الأولى هي إنشاء وزارة الإرشاد القومي عام 1952 وكان الهدف منها تزويد الرأي العام و دوائر الثقافة و السياسة و الاقتصاد ما يدور من نشاط في ميادين الصناعة و الزراعة و التجارة. وقد بدأت العلاقات العامة و تطورت مع نظام المؤسسات العامة و أنشأت لها إدارة مستقلة منذ عام 1951.

فالعلاقات العامة إذا هي فن وجد مع المدنية منذ أن بزغ فجرها و إن تغيرت الوسائل و تطورت مع تطور الزمن إلى أن وصلت إلى ما عليه اليوم، إذ ترعرعت في السنوات الأخيرة و أصبح لها شأن كبير في الصناعة والتجارة و الاقتصاد. فالعلاقات العامة فن له أصوله و قواعده في المشاركة الفعالة في مرحلة التغيير و التطوير الإنتاجي الاجتماعي الضخم. فالعلاقات العامة في أبسط صورها هي الجهود المتصلة التي تهدف إلى إيجاد صلات ودية تقوم على الفهم المتبادل بين هيئة معينة و جمهورها.[1] وواقع الأمر أن الروح التي تدور حولها فكرة العلاقات العامة موجودة منذ أن وجد التعامل بين الناس أفرادا كانوا أم جماعات وغيرها من مؤسسات ومصانع مما يحتاجون إلى وجود صلات طيبة بينهم و بين الهيئة التي يمارسون أعمالهم فيها.

هذه نظرة على نشأة العلاقات العامة و تطورها و منها نرى أن لها جذور تمتد عبر التاريخ وأنها نشأت منذ أن بدأ الإنسان ينتظم في جماعات، ولكن العلاقات العامة الحديثة اندفعت دفعة قوية إلى الأمام خلال الحرب العالمية الأولى وذلك بفضل الجهود التي بذلت لتعبئة الرأي العام و تجنيده من أجل النصر. أما في الحرب العالمية الثانية فكان الإعلام الموجه إلى الملايين أضخم تجربة في تاريخ العلاقات العامة. وما كانت الدول الحديثة تستطيع إجراءها لولا التقدم في فنون الإعلام و الطباعة و الزيادة المستمرة في وسائل النشر العامة، ولولا أن الدول الكبرى قد آمنت بجدوى العلاقات العامة و أهميتها ولولا الميزانيات الضخمة لوزارات الإعلام و إدارات العلاقات العامة في هذه الدول لما أمكن إجراء هذه التجارب التي تتكلف الكثير من الجهد و المال.

ولم تقتصر تطبيقات العلاقات العامة على الميدانين الاقتصادي و السياسي فحسب، بل إن المؤسسات الاجتماعية و التربوية قد أخذت تستفيد من هذا النشاط الجديد، و تجرب ما

[1] نفس المرجع السابق ،ص 18.

وصل إليه الخبراء من أساليب حديثة، ولقد أصبحت العلاقات العامة علم اجتماعي يعتمد على الدراسات النفسية و الاجتماعية و الإحصائية.[1]

المطلب الثالث: أهمية العلاقات العامة

تعد العلاقات العامة واحدة من أهم وظائف الإدارة التي كانت فيما مضى تقتصر على التنظيم و تحديد المسؤولية و الإشراف فقط إلا أن الاتجاه السائد حاليا يؤمن بأن العلاقات العامة لها دور فعال في الإدارة لا يمكن إغفاله و إهماله أو اعتباره نشاطا ثانويا له، و أصبح من واجب المسؤولين الإداريين أن يعرفوا الجماهير بسياستهم وأن يعملوا على إقناع الجماهير بوجهة نظر مؤسساتهم.

و على نطاق المؤسسات العامة تبرز أهمية العلاقات العامة من خلال عملها في مراجعة القرارات العامة للمؤسسة في مختلف النواحي الإدارية و التسويقية و التأكد من سلامتها من حيث أثرها على العاملين و جمهور المؤسسة و الرأي العام بشكل عام ،سواء كان في المدى القصير و المدى البعيد وواجبها في تقديم النصح و المشورة للإدارة العليا نحو السياسات و الإجراءات التي لا تحقق مصلحة المؤسسة ومحاولة جعل سياسة المؤسسة و أهدافها تتفق مع تلك الاتجاهات.[2] لم يتفق بعد حول قيمة العلاقات العامة و أهميتها حيث يذهب البعض إلى أنها تؤكد على الانطباع الذي يخلقه الذي يخلقه العمل الطيب أكثر من تأكيدها على قيمة العمل نفسه، و ينظر المهتمون في العلاقات العامة إلى أن تطورها و نموها يرتبط أشد الارتباط بتطور المجتمع و نموه، بمعنى أن العلاقات العامة تستطيع أن تعكس مدى تقدمها لأنها لا تمثل عملا سياسيا فقط بل تتضمن بالإضافة إلى ذلك عملا اقتصاديا و ثقافيا.

---

[1] نفس المرجع السابق،ص 25.

[2] سعدان فؤاد ،**كتاب المدخل إلى العلاقات العامة و الاعلان** ،جامعة العلوم و التكنولوجيا مركز الكتاب الجامعي ، ط 2، د د ن ،اليمن،د ت ن ،ص 259.

وتبدو أهمية العلاقات العامة في أن المنشأة تسعى دائما إلى تنمية هذه الاتصالات حول السلع تنتجها المؤسسة، ولهذا لم تكن إدارة العلاقات العامة في المنشأة الصناعية على مستوى علمي علي من الخبرة و الكفاءة فلا شك أن علاقتهما مع الجمهور الداخلي و الخارجي تواجه بمواقف سيئة و صعبة تحتاج إلى القدرة و اللياقة و الحكمة في معالجتها.[1]

المطلب الرابع: أهداف العلاقات العامة

كل منظمة عليها أن تحدد أهدافها، وأن تنظم مواردها لكي تحقق تلك الأهداف وتعرف الأهداف بأنها: النتائج النهائية التي ترغب المنظمة في تحقيقها.[2]

كما أن يتم تعيين خبراء العلاقات العامة لتقديم المنظمة في أفضل صورة ممكنة، وينشئ خبرات العلاقات العامة صورة إيجابية للمؤسسة في أذهان العملاء المستهدفين بخدماتها، فلعلاقات العامة ضرورية لجعل عمل المؤسسة أكثر وضوحا و فهما من قبل الشخص العادي، وعادة ما تتحقق هذه الغايات من خلال:

1- **تحسين صورة و سمعة المؤسسة:** خبير العلاقات العامة يجعل المؤسسة و منتجاتها وعلاماتها التجارية رائجة بين الجمهور المستهدف، ويجعله أكثر حاجة لها و فهما لخدماتها.

2- **إدارة الجانب الإعلامي للمؤسسة:** تنظيم البيانات الصحفية، و النشرات الإخبارية و المقابلات ونشر الأحداث بشكل مستمر عبر وسائل التواصل الاجتماعي وغيرها.

[1] سعدان فؤاد،نفس المرجع السابق،ص261.

[2] محمد فريد الصحن ،**العلاقات العامة**،د ط ،المكتب العربي الحديث،الإسكندرية،1997،ص29.

3- التعامل مع الموارد البشرية: ففي بعض المؤسسات قد لا يخصص قسم للموارد البشرية و هنا يمكن لمدير العلاقات العامة القيام بهذه الوظيفة عبر نشر طلبات توظيف للمؤسسة بشكل دوري و إجراء مقابلات العمل و اتخاذ التوظيف و التعاقد.

4- إدارة علاقات المؤسسة مع المؤسسات الأخرى: يسعى خبراء العلاقات العامة جاهدين للوصول إلى أكبر عدد ممكن من العملاء المحتملين سواء أفراد أو مؤسسات وفي النهاية يكتسبون أقصى عرض لمؤسساتهم و علامتهم التجارية، يرتبط المزيد من الأشخاص بعلامتهم التجارية و ترتفع إيرادات المؤسسة تلقائيا، كما يعتبر من وظيفته إدارة علاقة المؤسسة الأخرى سواء الحكومية أو التي تعتبر مكملة لأعمالها.

5- إدارة الأزمات و المشكلات: لابد من تسليط الضوء على أن دور خبير العلاقات العامة يصبح حاسما تحت أي نوع من الأزمات أو الظروف غير المواتية، إن دور العلاقات العامة في هذه الحالة هو الحفاظ على سمعة مؤسسته.

و أيضا تسعى العلاقات العامة لتحقيق مجموعة من الأهداف داخل منشآت العمل، و منها:

- ✓ وضع إستراتيجية تفاعلية بين المنشاة و العملاء.
- ✓ التواصل الفعال بين المنشأة و المنشآت الأخرى.
- ✓ توفير وسائل الإعلان المناسبة للتعريف بالمنشأة في المجتمع الذي توجد فيه.
- ✓ متابعة كافة الأخبار التي يتم نشرها حول المؤسسة أو الشركة الحرص على التأكد من صحتها.
- ✓ تشجيع التواصل بين كافة المستويات الإدارية لاتخاذ القرارات المناسبة.
- ✓ تطوير الأداء في العمل من خلال التنسيق بين الإدارة كافة الأقسام.[1]

[1] إسماعيل محمد عامر،**العلاقات العامة و التطورالرقمي**،ط1،مطبعة الوسيم الحديثة،غزة فلسطين، 2021،ص12.

المبحث الثاني: استخدامات لغة الجسد

يهدف المبحث الأول إلى التعرف عن استخدامات لغة الجسد والعلاقة التي تربطها مع مختلف القطاعات، حيث سيتم التطرق في المطلب الأول إلى لغة الجسد في السياسة، المطلب الثاني لغة الجسد في التفاوض و المطلب الثالث يتضمن لغة الجسد و فن البيع.

المطلب الأول: لغة الجسد في السياسة

يعتبر الرئيس الأمريكي باراك أوباما أستاذا في أسلوب التواصل الحديث، و التحكم في لغة الجسد، بحيث يتمكن من ترك الانطباع الذي يريده لدى مستمعيه. و كان قد استشهد بكتاب خبير لغة الجسد الشهير جيمس بورغ، الذي يحمل عنوان (الإقناع)، عدة مرات أثناء حملته الانتخابية، عندما سئل عن الكتاب الذي سيحمله معه إلى البيت الأبيض، ويؤكد بورغ (الرئيس أوباما بارع في لغة الجسد، كما أنه ممتاز في التواصل بالأعين، و التي تعتبر إشارة للصدق، ولهذا نجح في حملته الانتخابية). و يؤكد بورغ، مؤلف كتاب(كيف)، أن لغة (الصمت)لا تكذب أبدا، وكان بورغ قد جعل عمله قراءة الحركات غير الواعية و الأوضاع التي يتخذها الآخرون. و هو يقول (أعرف أنهم واقعون في غرام حقيقي. من طريقة الابتسامة و النظر في العينين). ويضيف (يمكن الحكم علينا جميعا من خلال الانطباع الأول. و عادة ما يقوم البعض باتخاذ القرار في ما إذا كانوا يحبون شخصا ما أو سيلتقون به، أو حتى سيعملون معه. و لكن الكلمات وحدها لا تعطي كل الصورة. ويمكن فهم 90% من معنى أي تفاعل من خلال الطريقة التي يتحدث بها الجسد فقط).

ولا تعتبر لغة الجسد حديثة العهد، حيث قام بدراستها متخصصون في علم النفس و متخصصون في الأعصاب منذ خمسينات القرن الماضي حسبما ذكره بورغ، الذي يقول (إن تطوير فهم لغة الجسد قضية مهمة بالنسبة للحياة الحديثة. ويتعين علينا أن نفسر يوميا لغة الجسد بالنسبة للأشخاص الآخرين، إضافة إلى السيطرة على لغة أجسامنا كي نترك

الانطباع المطلوب). ويقول بورغ إن الرجال و النساء على حد سواء، يمكن أن يكونوا بارعين في لغة الجسد، و أن يصبحوا خبراء في قراءة الآخر، و يضيف (عادة ما يحاول معظم السياسيين إرسال رسالة لا يؤمنون بها هم أنفسهم، وذلك عن طريق السيطرة على لغة جسدهم، حتى لا يعطوا للآخرين مشاعرهم الحقيقية، ولكن ذلك يرتد عليهم غالبا بصورة سلبية). و الأمر المثير للتناقض أن بعض السياسيين يحصلون على نتيجة عكسية عندما يستخدمون لغة الجسد، حيث تنخفض شعبيتهم بدلا من أن تزداد، وذلك ما حدث مع رئيس الوزراء البريطاني غوردون براون، و يقول بورغ (مهما بذل براون من جهود كي يترك انطباعا جيدا لدى الناخبين عن طريق لغة جسده، إلا أن النتيجة تكون عكسية. ويبدو أن مستشاريه أبلغوه أن يتعين عليه أن يبتسم أكثر كي يثير إعجاب الناخبين على نحو أكبر ولكن نظرا إلى أنه لا يبتسم كثيرا بصورة طبيعية، ولا يشعر بالارتياح عندما يقوم بذلك، فإن ابتسامته تكون غير طبيعية، وتعطي انطباعا خاطئا و معاكسا للغرض المطلوب منها. ويعلق في أذهان الناس أن هذه الابتسامة ليست حقيقية، و بالتالي فإنهم لا يثقون به عندما يقدم ابتسامة مزورة أمام العامة).

ويضيف بورغ،(على النقيض فإن زعيم حزب المحافظين المعارض الذي يتحدث و يبتسم بصورة طبيعية توحي تعابير وجهه بالصدق، و تشعرك بأنه متعاطف معك الجسم يتكلم مع اللسان.....).

المستشار السابق هارد شرودر كان من أشهر السياسيين الذين يستخدمون الإشارات في خطابهم و يؤكد الخبراء المختصون بدراسة الإشارات أنه لا تكاد تكون هناك محادثة بلا إشارة. و تقول كورنيلا مولر، أستاذة علم اللغة إن الجسم يتكلم مع اللسان و خلصت دراسة قامت بها مولر، إلا أنه لا يمكن تخيل قيام شخص إسباني بالحديث دون استخدام اشارات، و على العكس الأسبان يقصد الألمان بشكل واضح في استخدام الإشارات أثناء الحديث ....

وأشارت موللر إلى أنها هناك نوعين من الإشارات التي تستخدم في التعبير عن النفس، و قالت إن اليدين تقلدان شيئا ما، كحركة على سبيل المثال و كأنه عرض حي لحدث. و من ناحية أخرى فإن اليد يمكن أن تصبح نفسها شيئا مستخدما في الحديث كأن تكون فرشاة أسنان أكدت "موللر" أن الإنسان يمكن أن يتدرب على القيام بإشارات بعينها فباستطاعتكم التعرف على أي مذيع تدرب على القيام بحركة بعينها حيث يظهر للعيان أن يديه لا تتحركان بعفوية، بل أن يكون قد نطق بالكلام الذي يريد تأكيده من خلال الإشارة.[1]

حركات أيدي السياسيين. ماذا تعني

الدراسة شملت حركات يد أوباما أثناء الحملة الانتخابية عام 2008 وفي هولندا نصح علماء هولنديون من معهد ماكس بلانك لعلم اللغويات النفسي بالنظر إلى حركات أيدي السياسيين أثناء خطابهم وذلك للتعرف على مشاعرهم الحقيقية من خلال حركاتهم.

وتوصل باحثو علم النفس إلى هذه النتيجة من خلال دراسة تحليلية للعديد من الخطب السياسية لمرشحي الرئاسة الأمريكية أثناء معاركهم الانتخابية، وهم جورج بوش و جون كيري عام 2004 وباراك أوباما و جون ما كين عام 2008.

لكن رجال السياسة مدربون على تجنب هذه الحركات قدر الإمكان لأن الكثير من الإشارات تعتبر في الأوساط السياسية مؤشرا على أن صاحبها يعاني من قصور في البلاغة ...حسب ما كورنيلا مولر. وقال دانيل كاساناتو من معهد ماكس بلانك لدى الإعلان عن نتيجة الدراسة الخميس 29 أغسطس آب بمدينة نيميجن الهولندية: (يمكن أن تكون اليد التي يستخدمها الخطيب عند الحديث عن أمر ما مؤشرا على ما يشعرون به أثناء حديثهم عن هذا الامر). لكن كاساناتو أقرا بأنه من الصعب كثيرا قراءة أفكار السياسي الذي يستخدم كلتا يديه أثناء الحديث كما تفعل مثلا المستشارة الألمانية أنجيلا ميركل...

[1] نبيل راغب ،**لغة التعبير بالجسد في الفن و التجارة و السياسة** ، د ط، دار غريب للطباعة و النشر ،القاهرة ،1997،ص335.

ميركل تستخدم عادة اليدين معا في خطاباتها و يسعى علماء هذا المجال العلمي لنقل نتائج أبحاثهم للمجتمع للاستفادة بها حيث تبين على سبيل المثال أن استخدام الإشارة في الحديث مع الأطفال يساعدهم على فهم الأشياء بشكل أسرع. كما أنه من الممكن أن يساهم التدريب على أيدي الخبراء المختصين في مساعدة الأطباء على التفاهم مع مرضاهم بشكل أفضل حسب موللر، الأستاذة في علم اللغة التطبيقي بجامعة فيادرينا.[1]

1- الاستخدام الناجح و الفعال للغة الجسد و الصوت أوباما نموذجا

أظهر باراك أوباما أثناء إلقائه للخطاب الافتتاحي عام 2004 استخداما ملحوظا للغة الجسد. وكانت لمشيته ثابتة الخطى ولأكتافه المستقيمة و لوقفته القوية، عظيم الأثر في التواصل مع الجمهور، و ثبات نبرة الصوت، وفي فتح حوار إيجابي مباشر مع المشاهدين.

و لكي لا نطيل يمكننا أن نقول إن أوباما خلق انطباعا أوليا مؤثرا للغاية فنبرة صوته العميقة، و موهبته الفطرية كان لهما بالغ الأهمية في خلق هذا الانطباع الايجابي و طريقته التي كان يتحكم بها في صوته- تضخيم صوته عندها يكون ذلك سببا مناسبا، و الارتفاع بنبرة الصوت عندما يتطلب الحديث ذلك وخفضها عندما يرغب في التعبير عن الاستهجان و الاستنكار لشيء ما أضفى كل ذلك على كلماته قوة و تأثيرا، كما أنها ساعدت على إلقاء الضوء على أفكاره الرئيسية و إبرازها. أيضا، كان لقدرته على تغيير نبرة صوته العاطفية عظيم الأثر يملؤها الشجن في بعض الأحيان عطوفة في أحيان أخرى، يغمرها الغضب و الاستياء عندما يتطلب الأمر ذلك حيث أعطت كلماته عمقا رائعا. كان لحركات أوباما نفس التأثير و الفاعلية بدءا من طرقه باب وهمي بقبضة قوية، حركة أصابعه، وضع كلمات وهمية في الهواء، وصولا إلى استخدامه لراحة يده كعلامة تدل على التوقف. كان لجميع الحركات والإشارات دولر مهم في عملية الإقناع.

[1] نفس المرجع السابق،ص336.

وبالمثل كان يضع يده على قلبه في بعض اللحظات المهمة دور فعال في توصيل صدق كلماته. لقد أصبح أوباما رجلا صادقا و محل ثقة، وكل ذلك بفضل حركاته و إشاراته التي كانت تعمل كعناصر مهمة و حيوية أثناء إلقاء الخطاب.

2- الاهتمام بشؤون الجمهور: كسب القلوب و العقول

أظهر أوباما مقدرته على التواصل مع الحالة المزاجية السائدة للجمهور، وتقوية تأثير كلماته عن طريق الحديث عن التفاصيل و تخصيص رسالته . فعندما تحدث عن الحالة المزاجية السائدة لمعظم الأمريكيين سئموا الأسلوب السياسي التقليدي القديم قال أوباما:(ليس هناك ما يسمى بأمريكا الليبيرالية و أمريكا المحافظة، و لكن هناك ما يسمى الولايات المتحدة الأمريكية).نجح أوباما في بناء جسر للتواصل مع جمهوره شأنه في ذلك شأن العديد من القادة من أمثال الرئيس الراحل جون كينيدي. و حينما طرح أوباما بعض الأمثلة الخاصة بمواجهة أمريكا لبعض التحديات مثل الأب الذي فقد وظيفته و هو في حاجة لدفع ثمن الدواء لإبنه تواصل مع جمهوره موضحا أنه يعني بصدق، اهتمامات الطبقة المتوسطة و يمكنه أن يتعامل مع مثل هذه التحديات. وكما قام بتخصيص رسالته، و توضيح مدى رغبته العميقة في مساعدة الطبقة المتوسطة و العائلات العاملة، فقد تمكن أوباما من إقناع الناس و التأثير عليهم من خلال حديثه إليهم بطريقة مباشرة موضحا أن اهتماماتهم كانت نفس اهتماماته أيضا.

تبليغ الرسالة من خلال تخصيصها لاستخدام الكلمات التي لها وقع مؤثر:

استخدم باراك أوباما خلا إلقائه هذا الخطاب عددا موفورا من الأساليب بغرض تبليغ رسالته. من بين هذه الأساليب استخدامه للغة مستخدمة و غير ميتة، و للكلمات المجازية ذات الصورة البلاغية. و كانت عملية تخصيص الأفكار من بين الأدوات التي قام بتوظيفها لهذا الغرض.[1]

[1] ديلي تلغراف، أوباما أستاذ في لغة الصمت و براون ابتسامته مستفزة ،ترجمة حسن عبده حسن ...
- shel leanne say it like opama ¨the power of speaking with purpose and vision usa 2009

3- الإقناع:

قام أوباما أيضا بتوظيف بعض أساليب الخطابة الناجحة و الفعالة أثناء محاولته إقناع الجمهور بأفكاره الرئيسية المهمة التي استخدمها:

فتكراره لكلمة (الأمل) وسط جمل جيدة التراكيب أدى إلى تأكيد المعنى الذي يريده. وبالمثل فإن تكراره لجملة (يؤمن جون كيري) خمس مرات في ست جمل أدى إلى تعزيز صورة (جون كيري) التي أراد أوباما أن يؤكد عليها، لقد أدى استخدام أوباما الفعال للتكرار إلى إلقاء الضوء على المواضيع و الأفكار الرئيسية و جعلها أكثر ثباتا في الذاكرة.

نقل وجهة نظر للآخرين:

أخيرا، أود أن أقول إن قليلا من الناس يستطيعون نسيان النهاية المميزة التي استخدمها أوباما لإنهاء خطابه المؤثر الذي ألقاه عام 2004 لقد قام أوباما بتغيير إيقاع ووزن الكلمات تغييرا متقنا، مؤكدا على بعضها في بعض الأحيان، و مضخما صوته تدريجيا و بطريقة متقنة. لقد عرف أوباما كيف يجعل الجمهور يهلل و يصفق طوال الوقت حتى لا ينقطع و يتوقف عن تواصله معه. و عندما وصل إلى الجزء المهم أنهى أوباما خطابه نهاية تملؤها العاطفة، ووضع تحديا أمام جمهوره، داعيا للبدء في العمل – نجد ذلك في قوله: فإن كنتم تشعرون بنفس الطاقة التي أشعر بها، و بنفس الإصرار الذي يغمرني، و بنفس العاطفة التي تمتلكني، و بنفس الأمل الذي يملؤني، واذا قمنا بما يجب علينا القيام به .....

قامت هذه النهاية القوية بتحفيز الجمهور، تاركة انطباعا دائم التأثير وقد ساعدت مثل هذه الأساليب التواصلية الفعالة أوباما على إلقاء خطاب متقن كان له عظيم الأثر في تعجيل تقدم حياته المهنية السياسية كما حولته إلى شخصية سياسية قومية مؤثرة. و الآن. دعونا نتعمق في دراسة مثل هذه الأساليب التي جعلت من بارك أوباما واحدا من أكثر الخطباء تميزا في عصرنا الحالي

4- كسب الثقة:

إذا كنت تطمح أن تكون قائدا ذا تأثير قوي، يجب أن يثق الناس أولا في رجاحة عقلك و أخلاقك و في قدراتك القيادية، و يجب أن يكونوا على يقين من أنك أهل لهذه المكانة: فبغياب الثقة لن تكون هناك فائدة من أي شيء آخر إن أول مهمة تقع على عاتق أي شخص يطمح للقيادة هي أن يحظى بثقة من يسعى إلى قيادتهم.[i]

5- خلق انطباعات أولى مؤثرة: لغة الجسد و المظهر

عادة ما يكون الانطباع الأول لحظة حاسمة في توضيح العديد من الأشياء، فبمجرد أن يتحرك شخص ما تجاه شخص آخر للتحدث معه تتكون لديه فكرة معينة. فحتى قبل أن تتفوه بأية كلمة يكون هناك حوار و تشعر بأنك قد تحدثت كثيرا و ذلك من خلال المظهر و لغة الجسد.

كان هذا التمرين تمرينا مفيدا فالأفراد الذين يرغبون في أن يصبح قادة، يجب عليهم أن يرتدوا ما يناسب هذا المقام ولا بد أن يتصرفوا وفقا له، وأن تكون لديهم العوامل المساعدة اللازمة لهذا الأمر لأن مثل هذه الأفعال – حتى بدون التلفظ بكلمة واحدة – تبدأ بنفسها حوار من خلال الانطباعات الأولى و تضع الأساس المهم للسيطرة و القوة، و لكسب الثقة، و في تطبيق القيادة الناجحة يتقن باراك أوباما خلق انطباعات أولى مؤثرة إتقانا جيدا فمشيته الثابتة، و تواصله المباشر مع جمهوره منذ الوهلة الأولى. وبسط ذراعه إليهم في ثقة ملوحا جميع هذه الأشياء تعمل على تضييق المسافة الفعلية بينه و بين الجمهور.

كان التواصل المباشر أيضا من الأشياء القيمة لدى أوباما فهو يشبه بيل كلينتون في هذا الأمر حيث يلاحظ أنه لا يتردد أبدا في خلق نوع من التواصل المباشر بعين ثابتة، و تواصله مع أفراد جمهوره دائما ما يزيد من تفاعله معهم و من نشاطه لا يكون عامل استنزاف له و لطاقته. عندها يتحدث أوباما، فإنه عادة ما ينظر إلى جانب واحد في الغرفة ينظر بعض الأحيان الى هذا الاتجاه إشارة إلى امتنانه، ثم يفعل الشيء نفسه مع الجانب

الآخر. فعادة ما يورع أوباما نظراته خلال مناقشاته، و ينقل ذلك بهدوء بدون أي تكلف، و هو يفعل ذلك لكي يشارك مستمعيه في أحاديثه و

يجيد التواصل مع كل فرد من أفراد جمهوره. يفهم الجمهور هذا على أنه احترام، و أسلوب للترحيب، و عادة ما يفسرون مثل هذه الأفعال على أنها أفعال جديرة بالثقة، و أنها منبعثة من شخص يريد أن يتواصل معهم بطريقة مباشرة، ودائما ما تدوم مثل هذه الانطباعات الجيدة

تعد الثقة التي تبدو على أوباما عندما يقوم بتحية بعض الأفراد الذين يقدمونه تحية ود و تعد أحد العوامل المبدئية التي تنقل طمأنينته إلى جمهوره، و هو دائما ما يكون مطمئن النفس. ودائما ما يقف أمام جمهوره ثابت الأقدام، مستقيم الكتفين فالمقدرة على تبليغ الرسالة تعد جزءا من الثقة بالنفس و السيطرة. وعندما يقف على منصة الإلقاء، عادة ما يحوطها أوباما بيديه إشارة إلى سيطرته و قيادته. فالمنصة ليست بشيء يتكئ أوباما عليه، ولا يسمح لها أوباما بأن تكون عائقا بينه و بين جمهوره.[1]

هب أن أوباما صعد إلى منصة الإلقاء عند إلقائه خطاب المؤتمر الذي عقد عام في 2004 خجلا، مرتبكا في مشيته، ولوح بيده في خجل و ضعف، و لم يظهر كعادته واثقا من نفسه. كم كان سيختلف الانطباع الذي ينقل إلى ذهن الجمهور من جراء ذلك. وعلى عكس ذلك، فإن القادة ذو المشية الثابتة مما يبسطون أذرعهم و يلوحون بثقة و ثبات تتكون عنهم صورة قيادية في الأذهان، و تتسع دائرة تأثيرهم و حضورهم. من الأفضل أن تكون بدايتك قوية مؤثرة، و الابتعاد عن المواقف التي تضطر فيها إلى بذل جهد كبير في محاولة لإصلاح الانطباع الأول السيئ. دائما ما يهتم ذوو المهارات الفذة في التواصل بالمظهر و لغة الجسد و يستخدمونها بطريقة تثمر عن تأثير إيجابي عال.

[1] نفس المرجع السابق،ص350.

6- خلق انطباعات ثابتة ، الصوت و استخدام طبقاته:

هناك وسيلة أخرى لكسب الثقة من الممكن أن تكتسب عن طريق الاستخدام الناجح للصوت و طبقاته. ماذا بعد أن يخرج القائد صوتا قويا يدل على الثقة بالنفس، مظهرا شخصيته القيادية يأتي هنا دور كل من نبرة الصوت وطبقاته: حيث إنهما أداتان لهما أهمية كبيرة في زيادة فاعلية و نجاح عملية التواصل.

7- **الصوت:** تعد جودة الصوت أحد العوامل التي تترك انطباعا فوريا عند المستمع وهذا يتمثل في طبيعة نبرة الصوت و التحكم في طبقاته. و الصوت الجهير الذي يتمتع به باراك أوباما يعد أحد العوامل الطبيعية المساعدة له، فالأذن تسر بصوته الذي تطغى عليه النبرة القيادية.

و يمكن تطوير جودة الصوت الطبيعة لمعظم المتحدثين، و يمكن أيضا تعزيزها و تقويتها من خلال التمرينات و التدريبات الصوتية.

المطلب الثاني: لغة الجسد في التفاوض

يفتقر الكثير من قطاعات المجتمع بشكل كامل للمعلومات المتعلقة بفن التفاوض، و بخاصة في المجال التعليمي الذي لا يخصص إلا القليل من الوقت (هذا إذا كان يخصص وقتا من الأصل) لتعليم الطلبة أهمية مهارات التفاوض في حياتهم المستقبلية ونتيجة لذلك، يتخرج الكثير من الطلبة في المؤسسات التعليمية و قد نالوا فدرا كبيرا من المعرفة عن بقية الفنون و العلوم ولم يتلقوا أي قدر عن التفاوض و عمليات التفاوض ضرورية في عدد لا يحصى من الظروف و في كل المجالات الحياتية، التفاوض بالمعنى الكلاسيكي الدبلوماسي هو افتراض أن الطرفين راغبان في الاتفاق أكثر من عدم الاتفاق،وفي هذا المطلب يقتصر على كيفية استخدام لغة الجسد في التفاوض[1]

[1] بيتر كليتون،**لغة الجسد في العمل مدلول حركات الجسد و كيفية التعامل معها**، د ط،دار الفاروق للإستشارات الثقافية ،القاهرة،2005،ص 329.

عندما تتفاوض: ركز على الإشارات غير الكلامية

ربما تكون الوالدة قد علمت أنه من سوء الأدب أن تحملق في الآخرين لكن عندما تتفاوض في اتفاق تجاري مثلا فإن الملاحظة الدقيقة للخصم تكون منطقية و مطلوبة.

بالملاحظة الدقيقة لكل الحركات الجسدية التي تصدر من الخصم عادة ما تستطيع التوصل إلى ما إذا كان يخبئ شيئا أو لا يقول الحقيقة. مفتاح العمل هو أن لا يحدقوا بشكل ملحوظ يعطي الخصم إحساس بعدم الارتياح فيتخذوا الحذر لكن أن يكونوا مدركون بتحركات جسده من خلال ومضات عارضة تراها بعين يبدو من مظهرها أنها صديقة(ودودة) إلا أن تتوصل للشفرة الخاصة بهذا الإنسان. عن ماذا يجب أن يبحث؟ الخبراء الذين درسوا لغة الجسد يقترحون عملية من خطوتين:

الأولى: حدد في البداية نوع التصنع أو التكلف عن طريق حوار ودى قبل بدء المفاوضات لنرى إذا كان الخصم يتبنى فجأة سلوك مغاير (يجب على ملاحظة الناس لفترة طويلة لنعرف النمط الأساسي لكل منهم) كما قال ديفيد حيانو مؤلف كتاب (poker faces) عندما نعرف كيف يتصرف الشخص في الأحوال العادية قد يصبح لدينا القدرة على تحديد متى يرتدون قناع و يبدعون في التظاهر بشيء غير حقيقي....

حيانو أستاذ متقاعد في علم الأنثروبولوجي (علم الإنسان) من جامعة كاليفورنيا وقضى وقتا طويلا في دراسة لغة الجسد لدى لاعبي البوكر، ووجد أن يجب أن نقضي وقتا في بناء صلة أو علاقة مع الخصم لماذا؟ لأن عندما نعرف كيف يتصرف شخص ما في أحواله العادية سنعرف متى يخفي شيء فمثلا عندما نتحدث مع شخص و نجده مندفع و متكلم في الأحوال العادية ثم نجده أثناء المناقشات و التفاوض هادئ و حليم أو يتحرك حركات عصبية أو يفرط في عمل شيء ما كالتدخين مثلا من المفروغ أن نتوقع أن شيء غريبا سوف يحدث. قد يكون لغز أن يكون الخصم يخفي معلومات مثلا. حيانو يقول أنه في لعبة البوكر على سبيل المثال اللاعب الذي يرمي الأوراق بقوة على المائدة أو الذي يبدو

فجأة متهور و عدواني قد يكون يخفي بغروره ضعف الورق الذي يحمله نفس المنطق ينطبق على الخصم الذي يصرخ و يكرر أنه تنازل كثيرا و أنه صاحب حق في حين أنه لم يتنازل إلا عن القليل جدا مما كان يتوقع و إنه ليس صاحب حق أصلا. يوجد نطاق من المؤشرات غير اللغوية قد تساعد مثل الرايات الحمراء خلال المفاوضات. الخبراء يقترحون أن تهتم بشكل خاص بيدي الخصم ووجهه لفهم هذه الإشارات حيث تعمل على كشف البرنامج الذي أعده الخصم للمواجهة كما قال ديفيد موين الخبير النفسي للمنظمات.[1]

الإشارات تتضمن على سبيل المثال انقباض الصدر و حركات الشفاه (مثل عض الشفة) و الرمش اللاإرادي للعينين و الازدراد (ابلاع اللعاب) و تنظيف الحنجرة فطبقا لموين الشخص المفاوض الذي يبدأ بالتنفس بسرعة قد يكون لا يقول الحقيقة. و يمكن ملاحظة عمق و سرعة التنفس عن طريق ملاحظة حركة الأكتاف حيث ترتفع الأكتاف و تسقط إلى الأسفل مسافة أكبر من المعتاد.

وقد لاحظ موين أن معظم المتدربين على مهارات التفاوض يركزون على الأوراق التي يحملونها بدلا من التركيز على تحركات الخصم مضيعين أهم الفرص لقراءة لغة الجسد وقد تحتاج هذه الملاحظة {إذا أردت الهرب من تركيز شخص على تحليل لغات جسدك اشغله بشيء ما (تقرير يقرأه مثلا) كي تتفرغ إخفاء الانفعالات و إذا كان الموقف عكسي أي إذا كان الخصم يحاول الهرب من الملاحظات بإعطاء تقرير ليشغل عن ملاحظته ضع التقرير جانبا وقل له لم لا تخبرني عنه بنفسك؟ أو ماذا بالتقرير يا سيدي؟}.

فكلما كان الاتصال البصري بالخصم مستمر تستطيع الحكم عما إذا كان ما يقوله لك متفق أو مختلف عما تشير إليه إشاراته غير اللغوية. حتى محترفي عقد الصفقات الذين يعرفون كيف يغلفون تعبيراتهم بقناع مغاير لما يريدون الإعلان عنه بالكلمات قد يقعون في شرك أن تفضحهم أجسادهم و حركاتهم اللاإرادية... وفي كتاب إغراء الصمت silent seduction

[1] نفس المرجع السابق،ص 331.

يقول مؤلفه ريموند ماكجرايم (راقب علامات الخداع)حيث أن الخداع يكشفه بعض الحركات مثل تغطية الفم باليدين أو حك جانب الأنف أو هز الرأس جانبا بسرعة أو الميل المفاجئ بالجسد بعيدا إذا حدثت مثل هذه الأشياء فإنها تشير إلى شيء حيوي أو هام في عملية التفاوض، عندما يكذب الناس فإنهم لاإراديا يريدون الاعتذار عما بدر منهم و يشعرون بالذنب وهذا يظهر في الإشارات الغير منطوقة لأجسادهم بعبارة أخرى قد تدفع لغة الجسد للثقة بالمتحدث ابحث علامات الانبساط مثل فتح راحة اليد فإنها علامة على الانفتاح وكلما امتدت اليد المفتوحة أمامك فكان الشخص المتكلم يقول ليس لدي ما أخفيه.

الآن تعرف ما الذي يجب أن تبحث عنه عند التفاوض (تنبه لكل حركة ولو كانت ضئيلة يأتي بها الخصم) احذر أن تبني رأيا على استنتاج متهور مبنيا على إشارة واحدة لكن بناء على أكثر من إشارة يمكنك أن تحدد على ما سوف تركز في المفاوضات.[1]

المطلب الثالث: لغة الجسد وفن البيع

يقوم مندوبو المبيعات المحترفون بترتيب أهدافهم بوضوح قبل ذهابهم لإتمام أية صفقة بيع، وتعمل هذه الطريقة على صفاء الذهن، مما يساعدهم في التركيز على أفضل طريقة لتقديم أنفسهم، وهو ما يمكن أن يتحقق من خلال استخدام لغة جسد جيدة.

في التجارة يمكن استخدام المهارات العامة التي تستخدمها في أمن علاقة مع العميل إلى أن يقبل بالشراء:

1- كسب مودة العميل

هناك حاجة إلى إنشاء الشعور بالألفة مع العميل. و بسرعة تجعل بينه وبين البائع علاقة حتى يمنح ثقته و تروق له. تكسب استحسانه. و أظهر له بصورة شخص محبوب. استخدام

[1] Geard I Nierenberg and Henry H calero :the New Art of Negotiation new york , Garden city park , 1981,p 51

اتصال العين لفترات طويلة والقيام بمحاكاة لغة جسده. ولكن من التأكد أن نفعل ذلك بشكل غير ملحوظ حتى لا نبدو و كأن نقلده، وحتى تكون عملية البيع فعالة، نحتاج إلى بعض مهارات قراءة لغة الجسد الرئيسية، نبحث عن علامات وجود رابطة ما. إذا شعر الآخرون بالإيجابية تجاه البائع، فسوف نلاحظ علامات محاكاة وضع الجسد فبمحاكاة العملاء للغة الجسد، يبدون موافقتهم لما تقول و لكن بصمت، ويمكن أن نعرف إلى أي مدى يتفق الآخرون مع البائع بأن يحاول أن يكون قائدا لهم. و أثناء الحديث غير من الوضع – الذراعين أو السيقان أو الظهر–و انظر إن كان حذو حذوك، إذا لم يحاكوا العملاء البائع، فمن يحاكون؟ إذا غير أحد الأشخاص من وضعه أثناء تواجده في جماعة، فسيتبعه الآخرون إذا كانوا يشعرون بالتوافق معه. فثمة شخص يكون دائما في الجماعة بمثابة قائد لهم دون أن يدركوا، تأكد أنك تكسب ود هذا الشخص بأن تحاكي لغة جسده.[1]

2- لا تفرط في استرضائهم

يبدو أن بعض موظفي المبيعات يعتقدون أن السبيل لكسب البيع هو تملق العميل. و الحذر من استخدام لغة الجسد التي تنم عن دنو المنزلة و عن التوسل كالتبسم أو الضحك كثيرا، أو فرك اليد كثيرا أو محاكاة لغة جسد العميل بدلا من استخدام الانعكاس و الانحناء برأسك بشيء من التوفير كثيرا.

والحذر أيضا من التحدث إلى العميل بشيء من التعالي. و قد يبدو على البائع الثقة المفرطة بكثير من الطرق. بأن يميل عليهم و يقتحم مساحاتهم الشخصية أو أن يرخي رابطة العنق، أو أن يضع السترة على مسند الكرسي، إلا إذا طلبوا منه ذلك. أو أن يميل الرأس إلى الوراء فيتحدث إليهم بشيء من التعالي، أو أن يميل إلى الوراء أثناء الجلوس، أو أن يجلس و يضع إحدى الساقين على الفخذ الأخرى في حركة ذكورية.

3- ابحث عن إيماءات الاستحسان

[1] شفيق حسنين ،**لغة الجسد في المجال الإعلامي BODY Language** ، ط 1،دار فكر و فن ، مصر ،2012 ،ص 325 .

انتبه إلى الإيماءات التي توضح أن العميل يسعد بالاستماع إلى الحديث إلى النهاية. وإحدى أكبر الإيماءات التي تدل على ذلك هي ابتسامة الشفقين المتباعدتين الحقيقية و التي يظهر تأثيرها على الفم و العين معا. وقد يومئ هذا العميل حتى يشجع على استكمال حديثك، واتصال العين المستمر يظهر شغف الآخرين بالحديث، في حين أن الإيماء بالرأس يظهر شغف الآخرين بالحديث، في حين أن الإيماء بالرأس يظهر أنهم منصتون للحديث، و تجعد الشفتين يوضح مدى تركيزهم. وأخيرا انبساط اليدين و الراحتين يظهر أنهم يشعرون بالود كما يظهر انفتاحهم.

4- ابحث عن الإيماءات السلبية

الانتباه إلى الإيماءات السلبية، كذلك، و و أن يكون متيقظا لأي تحول من لغة الجسد المنفتحة إلى لغة الجسد المنغلقة. و الانتباه أيضا إلى الابتسامات الزائفة و إلى تشابك الذراعين و الساقين بشدة، فتلك دلالة على أن الشخص يشعر بالارتياب أو الدفاعية. و إذا أسرعوا في الإيماء برأسهم فقد يعني ذلك أنهم يريدون مقاطعة الحديث. و إذا وقف العميل ووضع يديه في جيوبه . فتلك دلالة على شعوره بالارتياب، و إذا صرف بصره بعيدا، فقد يعني ذلك تلاشي اهتمامه بالحديث أ و ميله عنه، و إذا لمس العميل مؤخرة رأسه، فتلك دلالة على رغبته في إنهاء الحديث (كما لو أنه وضع يده إلى الاتجاه الذي يرغب في قصده) بعيدا عن البائع، وأخيرا إذا اتجهت قدمه أو جسده اتجاه منفذ للخروج فهي إشارة أنهم يريدون الرحيل و أنك قد أخفقت في عرض البيع

5- التقييم و صنع القرار

هناك مجموعة من الإيماءات الهامة و حركات الجسم التي توضح أن العميل يفكر فيما تقول و يحاول الوصول إلى قرار:

يظهر على الجسم الاسترخاء و الانفتاح، و يميل الشخص إلى الأمام، مظهرا اهتمامه، و يسند ذقنه على يده و يحدق في موظف المبيعات و تظهر التجاعيد على شفتيه.

الانتباه إلى يديه، قد تأخذ يداه شكل البرج، فيوجهها إما للأعلى و إما للأسفل. و توضح هذه الإيماءة أن المشتري يشعر بالثقة. و قد يدلك المشتري بيده ذقنه أو الجزء الأسفل من وجهه، كما لو أنه يفكر بينما يربت على لحية تخيلية.[1]

وقد يكون معنى هذه الإيماءات أنه يقيم مدى التوافق في البيع مع طريقة تفكيره، أو أنه أوشك على اتخاذ القرار.[2]

6- الجلوس عند البيع

الانتباه إلى المساحات الشخصية و مناطق النفوذ عند البيع. الجلوس على المقعد المفضل للمشتري، وهذه خسارة قبل أن يبدأ في العرض.

و من أجل لقاءات البيع، الجلوس و العميل على اليمين. سيشكل طرف الكرسي حاجزا وقائيا بينه و بين البائع ، غير أن بهذا الوضع يجلس في زاوية مثالية ليحافظ على الكثير من اتصال العين الجانبي و إذا اضطر البائع إلى الجلوس مواجها للعميل، فيصنع عذرا ليحرك الكرسي بعض الشيء فيمكن الجلوس بزاوية مائلة عنه و يمكن أن يضع بعض الأوراق على أحد أطراف الطاولة و يحرك الكرسي ببطء حتى يريهم ما في الأوراق، و إذا تضمن الاجتماع العديد من العملاء و موظفي المبيعات، فيتجنب البائع أن يجلس موظفو المبيعات في جانب و أن يصطف العملاء في الجانب المقابل، كما لو أنهم قبيلتين على وشك القتال، و إذا استطعت فأمزج المقاعد: موظف مبيعات ثم عميل، ثم موظف مبيعات ثم عميل و هكذا...

[1] نفس المرجع السابق ،ص326.

[2] نفس المرجع السابق،327.

خلاصة:

وفي الأخير يمكننا القول إن العلاقات العامة عبارة عن فلسفة إدارية تساعد في تحديد و إبراز هوية المنظمة، فهي وقود لتزويد عمليات و بحوث المنظمة بالمعلومات، كما أنها مصدر لتحديد و معرفة آراء الجماهير التي لها علاقة بالمنظمة.

و تسعى العلاقات العامة إلى القيام بمجموعة من الوظائف التي تقوم بها الإدارات، و هذا بهدف إقامة علاقات ودية مع الجماهير الداخلية و الخارجية للمنظمة، خاصة إنشاء الصلات الطيبة بينها و بين الجماهير الخارجية.

الفصل الرابع :
لغة الجسد لدى أعوان الشبابيك ودورها في تحسين العلاقات العامة

تمهيد:

لمعالجة موضوع لغة الجسد ودورها في تحسين العلاقات العامة تم إجراء دراسة ميدانية عل مستوى مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالمدية، من خلال إجراء ملاحظة أعوان الشبابيك لكشف كيفية توظيف لغة الجسد في المؤسسة ولمعالجة هذه الدراسة تم في هذا الفصل أولى: تقديم مبحث للتعريف بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بولاية المدية، ثانيا تحليل البيانات التي تم جمعها من الميدان.

المبحث الأول: بطاقة فنية لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS

يتعبر الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ركيزة أساسية في منظومة الضمان الاجتماعي، التي تسعى الى تقديم خدمات عمومية للمواطنين.

لهذا يستضمن هذا المبحث عرض عام لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء تعريفها ومهامها وهيكلها التنظيمي.

المطلب الأول: تعريف ونشأة مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لعمال الأجراء CNAS

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء هو مؤسسة عمومية ذات تسير خاص طبقا للمادة 49 من القانون رقم 01 المؤرخ في 12 يناير 1988 المتضمن التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية.

قبل إعادة هيكلة الضمان الاجتماعي في الجزائر، كانت ولاية المدية تسير من طرف CASORAL التي كانت تضم كل ولايات الوسطى، على غرار:

- الجزائر شرق CASOREC
- الجزائر غرب CASORAN

وفي سنة 1985 أصبح لولاية المدية، صندوق الضمان الاجتماعي، على إثر المرسوم التنفيذي رقم 85/223 الصادر بتاريخ 20 أوت 1985 والذي يقر بحتمية إنشاء وكالة تابعة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء في كل ولاية عبر التراب الوطني[1].

حاليا تشرف وكالة الضمان الاجتماعي لولاية المدية على إدارة 10 مراكز دفع موزعين على كامل تراب الولاية إضافة إلى روضة أطفال، وهي تقع في عاصمة الولاية حي تاكبو المدية.

[1] مقابلة مع السيد خالد حساييني،مسؤول خلية الإصغاء والإعلام والإتصال ،مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء ،بولاية المدية،مكتب خلية الإصغاء والإعلام والاتصال ،02 ماي 2024،13:00 زوالا .

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة

1- المديرية: يعتبر فيها مدير الوكالة المسؤول الأول على ضمان السير الحسن للوكالة

- أمانة المديرية

-الخلايا: و هي تابعة بصفة مباشرة إلى مدير الوكالة و نخص بالذكر الخلايا التالية:

- خلية الإصغاء الاجتماعي و الإعلام و الاتصال
- خلية الإحصاء و التوثيق
- خلية الوقاية
- خلية الأمن الداخلي.
- خلية المراقبة الداخلية
- لجنة الطعن المسبق.
- خلية النشاط الاجتماعي

2- المديرية الفرعية للموارد البشرية و الوسائل العامة:

: تضم:

- مصلحة المستخدمين – مصلحة الأجور – مصلحة الوسائل العامة، مصلحة أملاك الدولة – مصلحة المنازعات العامة.

3- المديرية الفرعية للأداءات: تضم:

- مصلحة حوادث العمل والأمراض المهنية – مصلحة الأمومة والطفولة
- مصلحة المنح العائلية- مصلحة الريع والعجز – خلية التعاقد – مصلحة الانتساب - مصلحة بطاقة الشفاء. إضافة إلى مراكز الدفع و الرقابة الطبية

4- المديرية الفرعية للعمليات المالية: وتضم:

- مصلحة الميزانية – مصلحة الحوالات – مصلحة الخزينة – مصلحة المحاسبة العامة.

5- المديرية الفرعية للتحصيل و منازعات التحصيل: وتضم:

- مصلحة الفوترة –مصلحة تسيير الحسابات – مصلحة تحصيل الاشتراكات – مصلحة الترقيم

- مصلحة منازعات أرباب العمل – مصلحة مراقبة ارباب العمل – خلية تشجيع و دعم ترقية التشغيل..[1]

6-المديرية الفرعية للرقابة الطبية: وتضم:

- طبيب رئيسي – سكرتير – مسؤول إداري – أطباء مستشارين على مستوى مراكز الدفع – طبيب أسنان

7- المديرية الفرعية للأنظمة المعلوماتية و العصرنة

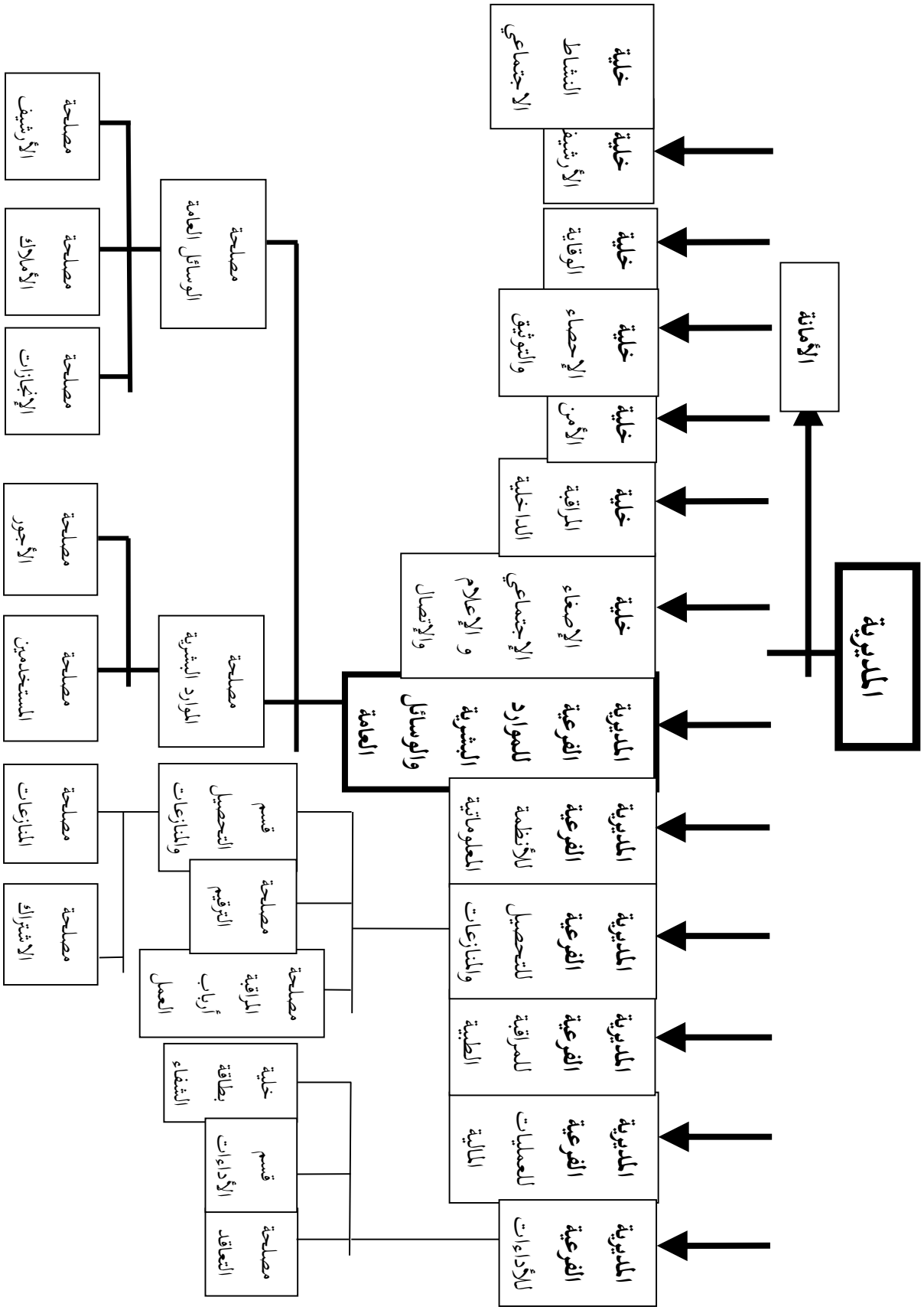
ا **لأرضية الرقمية فضاء الهناء** عبر الموقع الإلكتروني : **https://elhanaa.cnas.dz**

البوابة الرقمية للتصريح عن بعد https://teledeclaration.cnas.dz

-الأرضية الرقمية للتعاقد

[1] نفس المرجع السابق .

رسم توضيحي لهيكل المؤسسة



المطلب الثالث: مهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بولاية المدية

توكل لكل قسم في الصندوق مجموعة من المهام تكون مسندة وفق التوزيع الاتي:

- المديرية:

- تمثيل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء على المستوى المحلي.
- السهر على تطبيق القوانين السارية المفعول.
- متابعة ومراقبة كل أعمال الوكالة. و الخدمات المقدمة لمرتاديها.

- أمانة المديرية: و تقتصر مهامها على استقبال جميع المراسلات الواردة إلى المدير الوكالة، و تسجيلها إضافة إلى البريد الصادر/ كما يتمثل دورها في التنسيق ما بين مختلف المديريات الفرعية و الخلايا التابعة للمديرية

الخلايا:

الإصغاء الاجتماعي و الإعلام و الاتصال
الإحصاء و التوثيق
الوقاية
الأمن الداخلي.
المراقبة الداخلية
الطعن المسبق.
النشاط الاجتماعي

2- المديرية الفرعية للموارد البشرية و الوسائل العامة:.

وهي تهتم بمصلحة عاملها داخل المؤسسة من أشكال التوظيف، الأجور الترقيات... إلى غير ذلك.

3- المديرية الفرعية للأداءات:من مهامها:

- تسيير الأداءات العينية والنقدية للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل المهنية.
- تسيير الاداءات العائلية.
- المساهمة في ترقية سياسة الوقائية من حوادث المرض والأمراض المهنية.
- تنظيم وتنسيق نشاطاتها مع مصالح الرقابة الطبية.

- إبرام الاتفاقيات.

4- المديرية الفرعية للعمليات المالية: وتعمل على متابعة الإجراءات المالية كافة داخل المؤسسة

5- المديرية الفرعية للتحصيل و منازعات التحصيل: من مهامها:

- تحصيل اشتراكات الضمان الاجتماعي.
- متابعة تغطية الاشتراكات المستحقة طبقا للقانون والتنظيمات المعمول بها.
- السهر على احترام الخاضعين للالتزامات الموضوعة على عاتقه.
- منح كل مؤمن اجتماعي وكل مستخدم رقم تسجيل وطني.
- متابعة المسائل المتعلقة بالمنازعات العامة للأرباب العمل
- مراقبة ارباب العمل و تصريح العمال لدى الضمان الاجتماع

6-المديرية الفرعية للرقابة الطبية: مهامها:

- القيام بإجراءات المراجعة الطبية للمؤمن لهم اجتماعيا و المصابين بأمراض مزمنة.
- تشارك في إطار التنظيمات المعمول بها في اللجنة التقنية ذات الطابع الطبي المنصوص عليها في المادة 40 – 31 من قانون رقم 15 / 83 المؤرخ في 2 جويلية 1983.

القيام بدراسة الملفات الطبية الخاصة بالمؤمن لهم اجتماعيا و المصابين بالعجز و تحديد نسبة العجز عبر اللجنة الولائية للعجز.

- القائمة العامة للأعمال المهنية وقائمة المنتجات الصيدلانية القابلة للتعويض والمنصوص عليها في المادة 59 – 60 من قانون رقم 11 / 83 المؤرخ في 2 جويلية 1983.
- تقوم بدارسة جداول الأمراض المهنية.

7- المديرية الفرعية للأنظمة المعلوماتية و العصرنة:

تتعلق مهامها بجميع الأنظمة المعلوماتية و التطبيقات و وسائل التكنولوجيا المستعملة لتسيير عمل الوكالة.

و بخصوص الخدمات الرقمية المتاحة على مستوى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، فقد تم إدراج جملة من الخدمات الرقمية عبر مختلف المواقع الإلكترونية التابعة له، و التي تأتي في سياق تخفيف إجراءات الحصول على أداءات و خدمات الضمان الاجتماعي دون عناء التنقل إلى مرافقه و شبابيكه و يتعلق الأمر ويتعلق الأمر بما يلي:

- **الأرضـــــية الرقميـــــة فضـــــاء الهنـــــاء** عبـــــر الموقـــــع الإلكترونـــــي : **https://elhanaa.cnas.dz**

و هي خدمة موجهة لفائدة المؤمن لهم اجتماعيا، حيث يتم الولوج إلى هذه الخدمة عبر خطوات بسيطة من خلال التسجيل بالفضاء ثم الحصول على حساب خاص يتيح للمؤمن لهم اجتماعيا امكانية الاطلاع على ما يلي:

- الاطلاع على نسبة التغطية الاجتماعية و تاريخ نهاية الأحقية في الأداءات
- معرفة تعويضات الأدوية الخاصة به

طبع كشوفات الحساب الخاصة بالأداءات المقدمة

استخراج شهادة الانتساب لدى الضمان الاجتماعي و إمكانية مطابقتها من طرف أرباب العمل.

طلب بطاقة الشفاء عن بعد،

التصريح بالعطلة المرضية و طلب التعويض عنها

طلب رأسمال الوفاة عن بعد

تلقي مختلف الإشعارات

- **خدمة التصريح بعطلة الأمومة عن بعد:**

حيث تسمح هذه الخدمة للمرأة الأجيرة بالتصريح عن بعد بعطلة الأمومة، أي أن المرأة المؤمن لها اجتماعيا، بإمكانها الولوج إلى الخدمة عبر حسابها الشخصي الهناء وفق الخطوات التالية:

- ادخال التاريخ المرتقب للوضع
- نوع المؤسسة الاستشفائية (متعاقدة ام غيرها)
- نوع الولادة (عادية أم قيصرية)
- ايداع شهادة الحمل الخاصة بالشهر الثالث – و السادس و الثامن.
- شهادة الولادة
- شهادة التصريح باستئناف العمل – شهادة ميلاد الرضيع
- شهادة العمل و الأجر.

و في الأخير يمكنها تحميل وصل الإيداع و بذلك تكون قد قامت بالتصريح بعطلة الأمومة دون الحاجة إلى التنقل إلى مركز انتسابها لإيداع الوثائق التي تسمح لها بالاستفادة من حقها في التأمين على الأمومة.

- **البوابة الرقمية للتصريح عن بعد https://teledeclaration.cnas.dz** و الخاصة بأرباب العمل، و التي تسمح لهم بـ:

التصريح باشتراكات الضمان الاجتماعي والتصريح بحركة الأجراء
التصريح السنوي للأجور و الأجراء والاطلاع على شهادة أداء المستحقات و استخراجها و مطابقتها
طلب ترقيم و انتساب الأجراء عن بعد والاطلاع على شهادات الانتساب الخاصة بهم و استخراجها
طلب بطاقة الشفاء لفائدة الأجراء
تسديد الاشتراكات عن طريق الدفع الإلكتروني
التحقق من التصريحات السنوية
خدمة الطلب الإلكتروني للاستفادة من جدول دفع ديون اشتراكات الضمان الاجتماعي
الاطلاع على وضعية أرباب العمل تجاه الصندوق

- **خدمة التبليغ عن طريق الرسائل النصية القصيرة:**

و هي خدمة موجهة لفائدة مستعملي الصندوق، أين يتم إرسال رسالة نصية قصيرة عبر الهاتف النقال تتضمن مختلف التبليغات و التي من بينها:
تلقي الاستدعاءات الطبية
تلقي قيمة مبلغ تعويض الوصفات الطبية
تلقي قيمة مبلغ التعويضات اليومية
تحديد المواعيد على مستوى المراكز الجهوية للتصوير الشعاعي
دعوة استلام بطاقة الشفاء

- **الأرضية الرقمية للتعاقد:**

موجهة للتسيير الإلكتروني للعلاقات التعاقدية مع مختلف الممارسين الصحيين المتعاقدين، (عيادات القلب – التوليد، مراكز تصفية الدم و متعاملي النقل الصحي).
إمكانية تبادل الملفات الكترونيا و تحميل الوثائق و كذا ارسال الفواتير عبر قاعدة بيانات موحدة و إمكانية متابعة سير عملية التعاقد[1].

[1] نفس المرجع السابق .

المبحث الثاني: تحليل البيانات

تطرقنا في هذا المبحث إلى جمع البيانات وتفريغها، وتم تفريغ هذه البيانات عن طريق الحساب اليدوي، وتم تفريغ الملاحظة التي تم فيها ملاحظة أعوان الشبابيك كأداة أساسية، و أيضا تفريغ أداة المقابلة التي تم استطلاع رأي مسؤول خلية الإصغاء والإعلام والاتصال كأداة ثانوية مدعمة للتحليل.

المطلب الأول: استخدامات أعضاء لغة الجسد

الجدول (1): استخدام العين و الحاجبين في العملية الاتصالية مع المؤمنين

الفترات والنسب / المؤشرات	الفترة الصباحية		الفترة المسائية		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%
النظر للأعلى	52	44,06	66	55,93	118	100
النظر للأسفل	51	40,03	53	50,97	104	100
النظر يمينا	45	44,56	56	55,44	101	100
النظر يسارا	42	46,94	52	53,06	94	100
رفع حاجب واحد	37	46,25	43	53,75	84	100
رفع الحاجبين الاثنين	40	41,19	44	45,19	84	100

يتضح من خلال الجدول (1) أن نسبة استخدام العين والحاجبين من طرف أعوان الشبابيك في التواصل مع المؤمنين خلال الفترة الصباحية كانت نسب متقاربة وغير متباينة حيث تنحصر بين

أعلى نسبة التي تشير إلى النظر يسارا قدرت ب (46,94%)، بينما نجد أقل نسبة التي تشير إلى النظر للأسفل قدرت ب (40,03%).

أما بالنسبة للفترة المسائية في استخدام العين الحاجبين كانت أيضا كانت نسب متقاربة وغير متباينة حيث تنحصر بين أعلى نسبة التي تشير إلى النظر للأعلى قدرت ب(% 55,93)، بينما نجد أقل نسبة التي تشير إلى رفع الحاجبين الإثنين قدرت ب(45,19%).

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن أعلى نسبة (55,93%) سجلت كانت النظر للأعلى الذي يعد من العلامات الشائعة التي تحمل دلالات متنوعة ،ويرجع ذلك بأن بعض أعوان الشبابيك يقومون بالتفكير أثناء تعاملهم مع المؤمنين في تقديم الخدمات والبعض الأخر رغبة شخصية منهم، ومما يؤثر ايجابا على عملية الاتصال في إعطاء معلومات صحيحة ودقيقة للمؤمنين ، مما يتميز النظر للأعلى بحالة إثارة وتعاطف من حولهم ،كما يليه النظر للأسفل والذي يشير في بعض الأحيان إلى التواضع والخجل والبعض الأخر يشير إلى التذكر وهذا ما تم ملاحظته على أعوان الشبابيك ، أما بالنسبة للنظرة الجانبية (يمينا ، يسارا)فهي نظرات تدل على إبداء اهتمام بالمؤمن والتركيز معه والتودد له [1]وهذا ما يؤثر أيضا بالإيجاب في وضع الثقة التامة في المؤسسة وشعوره بالراحة ،أما أخفض نسبة سجلت في كلا من رفع حاجب أو حاجبين معا فتدل رفع حاجب على أن عون الشباك لم يصدق ما يقوله المؤمن أو ما يقوله مستحيلا أما بخصوص رفع الحاجبين معا فتعني الغموض والمفاجأة وهذا ما يؤثر سلبا على العلاقات العامة بين أعوان الشباك والمؤمنين لهم في عدم الثقة في المؤسسة وإحساسهم بالانزعاج .

[1] شفيق حسنين ،**لغة الجسد في الإعلام BODY language** ،ط1،دار فكر وفن ،مصر ،2012،ص43.

الجدول (2): تعبيرات الوجه (الجبين، الأنف و الفم) في العملية الاتصالية مع المؤمنين

الفترات والنسب / المؤشرات	الفترة الصباحية		الفترة المسائية		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%
الابتسامات	30	50,84	29	49,16	59	100
تقطيب الجبين أو رفعه للأعلى	31	50	31	50	62	100
استعمال الغمزات	00	00	00	00	00	00
الإيماءات بالرأس	24	39,3	37	60,66	61	100
وضع اليد على الفم	36	52,24	32	47,06	68	100
تمرير اليدين على الأذنين مع حك الأنف	08	47,05	09	52,95	17	100

يتضح لنا من خلال الجدول (2) أن نسبة استخدام تعبيرات الوجه (الجبين الأنف والفم) من طرف أعوان الشبابيك مع المؤمنين خلال الفترة الصباحية كانت ذات نسب متباينة تنحصر بين أعلى نسبة التي تشير إلى وضع اليد على الفم قدرت ب (52,24%)، بينما نجد أقل نسبة تشير إلى استعمال الغمزات قدرت ب (00%) التي كانت منعدمة.

أما بالنسبة للفترة المسائية في استخدام تعبيرات الوجه (الجبين، الأنف والفم) كانت أيضا نسب متباينة تنحصر بين أعلى نسبة التي تشير إلى الإيماءات بالرأس قدرت ب (60,66%)، بينما نجد أقل نسبة تشير أيضا إلى استعمال الغمزات (00%) التي كانت منعدمة أيضا.

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن أعلى نسبة (60,66%)سجلت كانت الإيماءات بالرأس، و تعد من الحركات غير اللفظية الشائعة في لغة الجسد و تحمل العديد من الدلالات الشائعة وهذا راجع إلى أن أعوان الشبابيك يقومون بالاهتمام اتجاه المؤمنين وهذا ما يكسبهم الثقة و الراحة اتجاه

المؤسسة و التعامل معها دون الشعور بالملل أو الخوف وهذا مما يؤثر ايجابا على عملية الاتصال في معاملتهم و خلق جو من الاهتمام و التعاطف مع المؤمنين مما تتميز الإيماءات بالرأس بحالة من الاهتمام الشديد و التعاطف و إما ما تكون تدل على التأكيد على ما يقوله المؤمن للإجابة إجابة مقنعة وواضحة وهذا مما يؤثر إيجابا على عملية الاتصال في معاملاتهم و الاهتمام الزائد و الشديد للمؤمنين ، كما يليه وضع اليد على الفم و الذي يشير إلى إخفاء العواطف عن المؤمنين و التفكير بعمق في شيء ما[1]،كما يليه الابتسامات بنسبة(50,84%) و اتي تشير إلى أنها مصدر للسعادة كونها تدل على رضا المؤمنين على الخدمة المقدمة لهم من طرف أعوان الشبابيك و الشكر و التقدير ثم يليها تقطيب الجبين و رفعه للأعلى و الذي يشير إلى الدهشة لما سمعه أو الحيرة و هذا ما تم ملاحظته على أعوان الشبابيك ،أما بالنسبة لأخفض نسبة أو منعدمة تماما و هي استعمال الغمزات و هذا راجع إلى الاحترافية في العمل مع المؤمنين.

[1] Chirs,M body language of ha nd to moth ,22 octobre 2024 ,to consult 10 :00 https://bodylanguagueproject.com

الجدول (3): الأكتاف و اليد و الأصابع في العملية الاتصالية مع المؤمنين

الفترات والنسب / المؤشرات	الفترة الصباحية		الفترة المسائية		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%
هز الأكتاف	10	38,46	16	61,54	26	100
راحة اليد مفتوحة	23	53,48	20	46,52	43	100
وضع راحة اليد على القلب	07	43,75	09	56,25	16	100
التصافح	13	46,42	15	53,58	28	100
الإشارة بالأصبع	26	48,14	28	51,86	54	100
النقر بالأصبع على المقعد	03	37,50	05	62,50	08	100
وضع الأصبع على الفم	15	40,54	22	59,46	37	100

يتضح من خلال الجدول (3) أن نسبة استخدام الأكتاف واليد والأصابع في العملية التواصلية بين أعوان الشبابيك والمؤمنين خلال الفترة الصباحية كانت نسب متقاربة وغير متباينة حيث تنحصر بين أعلى نسبة التي تشير إلى راحة اليد مفتوحة قدرت ب (53,48%)، بينما نجد أقل نسبة التي تشير إلى النقر بالأصبع على المقعد قدرت ب (37,50%).

أما بالنسبة للفترة المسائية في استخدام الأكتاف واليد والأصابع كانت أيضا كانت نسب متقاربة وغير متباينة حيث تنحصر بين أعلى نسبة التي تشير إلى النقر بالإصبع على المقعد قدرت ب (62,50%) ، بينما نجد أقل نسبة التي تشير إلى راحة اليد مفتوحة قدرت ب(46,52%) .

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن أعلى نسبة(62,50%)سجلت كانت النقر بالأصبع على المقعد و تعد من إشارات لغة الجسد التي تحمل دلالات مختلفة حسب السياق و العوامل المرافقة لها ويرجع ذلك بأن البعض من أعوان الشبابيك يتعاملون بعصبية و بملل شديد مع المؤمنين وهذا ما يؤثر سلبا في خلق بيئة العلاقات العامة في التعامل مع المؤمنين مما يتميز النقر بالأصبع على المقعد بحالة من العصبية أو نفاذ الصبر كما أنه يتميز كذلك بالتوتر و القلق الداخلي يليها هز الأكتاف بنسبة (61,54%) والذي يشير إلى أن عون الشباك لا يدري و لا يعلم ما يتحدث عنه المؤمن وهذا ما تم ملاحظته على الأعوان في المؤسسة يليها وضع الأصبع على الفم و التي تشير إلى الرضا و إما تستخدم لإخفاء المشاعر السلبية يليها وضع راحة اليد على القلب فهذا دليل على الشكر و الاحترام الصادق أو التواضع أمام المؤمنين و هذا أمر يكسب المؤمن راحة نفسية اتجاه أعوان الشبابيك ثم يليها راحة اليد مفتوحة راحة اليد مفتوحة فهذا دليل على مقياس الحقيقة و الصدق و الابتعاد عن الكذب أثناء التعامل مع المؤمنين من أجل بناء تواصل سليم و فعال ،يأتي بعدها الإشارة بالأصبع تحمل دلالاتها بأن أعوان الشبابيك يستخدمونها بكثرة في النداء و إما للإهانة أي إهانة المؤمن في المؤسسة و هذا ما يؤثر سلبا على عملية الاتصال كونه يعرقل التواصل بينه و بين المؤمن و إما تنقطع العملية الاتصالية نهائيا وبالنسبة لأخفض نسبة قدرت ب(46,42%) كانت التصافح و التي تشير في لغة الجسد على التحية و الاحترام و التقدير للمؤمن[1].

الاستنتاجات:

- إن أغلبية أعوان الشبابيك في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ينظرون للأعلى مع المؤمنين وهذا راجع إلى دقتهم في العمل.
- نجد أن أعوان الشبابيك في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يقومون بوضع اليد على الفم مما يشير إلى كتم بعض المعلومات السرية للمؤسسة.

[1] شفيق حسنين ،المرجع السابق ،ص47.

- إن أعوان الشبابيك لا يستخدمون الغمزات في العمل وذلك راجع إلى الاحترافية في العمل.
- نجد التصافح لدى أعوان الشبابيك بنسبة قليلة وهذا راجع إلى تفادي عامل الوساطة

المطلب الثاني: حركات و إيماءات الجسم في لغة الجسد

الجدول(4) : حركات العقل متفتح لأعوان الشبابيك اتجاه المؤمنين

الفترات والنسب / المؤشرات	الفترة الصباحية		الفترة المسائية		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%
ابتسامة دافئة	29	46,77	33	43,23	62	100
اعتدال الساقين في الجلوس	49	45,80	58	54,20	107	100
وضع اليدين على الصدر	07	41,17	10	58,83	17	100
نظرة مباشرة للمؤمن	55	43,65	71	56,35	126	100

يتضح لنا من خلال الجدول (4) أن حركات وايماءات العقل متفتح من أعوان الشبابيك اتجاه المؤمنين في الفترة الصباحية كانت أعلى نسبة تشير إليه هي ابتسامة دافئة قدرت بنسبة (46,77%)، بينما نجد أقل نسبة تشير إلى وضع اليدين على الصدر (41,17%).

أما بالنسبة للفترة المسائية عقل متفتح كانت نسبه متراوحة من أعلى نسبة و التي تشير إلى وضع اليدين على الصدر بنسبة (58,83%)، بينما أقل نسبة تشير إلى ابتسامة دافئة قدرت ب (43,23%).

يتضح لنا من خلال الجدول (4) أن أعلى نسبة (58,83%)سجلت كانت وضع اليدين على الصدر فيختلف معانيه على حسب السياق كما له بعض الدلالات الشائعة في لغة الجسد، فتدل أن أعوان الشبابيك يقوموا بالدفاعية و الرغبة في حماية النفس اتجاه المؤمنين و مما يؤثر سلباعلى عملية الاتصال في ايصاله للمعلومات بدافعية وهذا ما يخلق قطع في التواصل بينهم و بين المؤمنين، مما يتميز وضع اليدين على الصدر بحالة نظرة مباشرة للمؤمن و التي تعد من أهم إشارات لغة الجسد، حيث تعبر عن مشاعر و أفكار أعوان الشبابيك بشكل مباشر و دقيق ،كما يليه اعتدال الساقين في الجلوس و التي يشير في بعض الأحيان إلى الثقة في النفس و البعض الآخر إلى الإسترخاء أي هذا ما تم ملاحظته على أعوان الشبابيك أي الشعور بالراحة و الاسترخاء بالنسبة لأخفض نسبة قدرت ب(43,23%) كانت ابتسامة دافئة و التي تشير إلى ابتسامة دافئة و هي نوع من الابتسامات التي تعبر عن المشاعر الإيجابية[1] و التي تشير إلى الفرح و الرضا و كذألك هي عبارة عن علامة من علامات الصدق و الموثوقية، و هذا ما يؤثر بالإيجاب في الرفع من مصداقية المؤسسة.

[1] لغة العيون في علم الفراسة نسخة محفوظة 2016_03_05 في :
http://majed 2011 blog. spot .com / to consult ,2024/06/10 .Time 12 :00

الجدول (5): حركات السلوك عدواني لأعوان الشبابيك للمؤمنين

الفترات والنسب / المؤشرات	الفترة الصباحية		الفترة المسائية		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%
جبين مقطب	33	46,47	38	53,53	68	100
تشبيك الاصابع	03	37,50	05	62,50	08	100
النظر بالعينين شذرا	15	55,55	12	44,45	27	100
الإشارة بأصبع الإبهام	14	46,66	16	53,34	30	100

يتضح لنا من خلال الجدول (5) أن سلوك عدواني لأعوان الشبابيك للمؤمنين لهم في الفترة الصباحية كان أعلى نسبة تشير له هو النظر بالعين شذرا بنسبة (55,55%)، بينما نجد أقل نسبة تشير إلى تشبيك الأصابع بنسبة (37,50%).

أما بالنسبة للفترة المسائية، أن السلوك العدواني كانت نسب متباينة حيث تنحصر بين أعلى نسبة التي تشير إلى تشبيك الأصابع و المقدرة ب (62,50%)، بينما نجد أقل نسبة تشير أيضا إلى النظر بالعين شذرا قدرت ب (44,45%).

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن أعلى نسبة (62,50%)سجلت كانت تشبيك الأصابع هو تعبير شائع في لغة الجسد يستخدم للتعبير عن مجموعة واسعة من المشاعر و الأفكار كما له دلالات متنوعة ويرجع ذلك على أن أعوان الشبابيك عند تشبيك أصابعهم فهذا الدليل على أنهم يشعرون

بعدم الأمان أو الانزعاج من المؤمنين. وهذا ما يؤثر سلبا على عملية الاتصال أثناء التعامل مع المؤمنين و قطع التواصل بينهم، مما يتميز تشبيك الأصابع بحالة من الكره و كذلك يعبر عن حالة من عدم الاهتمام و الملل الشديد من حولهم يليها النظر بالعينين شذرا بنسبة(55,55%)فهذا يدل على الشك و الريبة اتجاه المؤمنين وعدم الثقة في حديثهم و هذا ما يؤثر أيضا بالسلب في كسر الثقة في المؤسسة و شعوره بالندم للتعامل مع تلك المؤسسة يليها جبين مقطب بأن البعض من أعوان الشبابيك يقومون بعبوس وجههم أثناء معاملاتهم في المؤسسة و البعض الآخر تبدو عليهم الحيرة و الارتباك ،وأخفض نسبة سجلت هي الإشارة بأصبع الإبهام قدرت ب(46,66%)والذي تشير إلى الإعجاب و الموافقة و التأييد أي هذا ما تمت ملاحظته على أعوان الشبابيك لتأكيدهم عن فكرة معينة أثناء التعامل مع المؤمنين[1].

الجدول (6): حركات **السيطرة و الدفاع عن النفس أعوان الشبابيك اتجاه المؤمنين**

الفترات والنسب / المؤشرات	الفترة الصباحية		الفترة المسائية		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%
الاعتدال أثناء الجلوس	60	50	60	50	120	100
إطباق اليدين	00	00	00	00	00	00
مس الرقبة براحة اليد	04	36,3	07	63,63	11	100

يتضح لنا من خلال الجدول (6) أن نسبة حركات السيطرة و الدفاع عن النفس في العملية الاتصالية بين اعوان الشبابيك والمؤمنين في الفترة الصباحية كانت أعلى نسبة تشير إلى الاعتدال أثناء الجلوس قدرت ب (50%)، بينما نجد انعدام تام في إطباق اليدين.

[1] شفيق حسنين ،مرجع سابق ،ص 50

أما في الفترة المسائية كانت نسبة متساوية مع الفترة الصباحية كانت تشير اعلى نسبة إلى الاعتدال أثناء الجلوس كذلك قدرت ب (50%)، بينما نجد كذلك انعدام تام في اطباق اليدين.

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن نسبة الاعتدال في الجلوس ذات نسب متساوية بين الفترات قدرت ب (50%)لكلا الفترتين كما يشير الاعتدال في الجلوس إلى الوضعية المستقيمة و لها دلالات إيجابية، على الانفتاح أي الاستعداد للتواصل و التفاعل مع المؤمنين، وهذا مما يؤثر ايجابا في رفع معنويات المؤمن و خلق بيئة عمل إيجابية ويرجع البعض من أعوان الشبابيك.

الجدول (7): حركات الإصغاء إلى المتحدث من قبل أعوان الشبابيك

الفترات والنسب / المؤشرات	الفترة الصباحية		الفترة المسائية		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%
القرب من الشخص الذي تحدثه	45	49,45	46	50,55	91	100
الجلوس على حافة المقعد	22	45,83	26	54,18	48	100
هز الرأس	22	37,93	36	62,07	58	100
تحديق النظر	04	44,44	05	55,56	09	100

يتضح من خلال الجدول (7) أن نسبة حركات الإصغاء للمتحدث في العملية الاتصالية بين المؤمن وأعوان الشبابيك خلال الفترة الصباحية ذات نسب متقاربة وغير متباينة، تنحصر بين أعلى نسبة التي تشير القرب من الشخص الذي تحدثه قدرت ب (49,45%)، بينما نجد أقل نسبة التي تشير إلى هز الرأس قدرت ب (37,93%).

أما بالنسبة للفترة المسائية في الإصغاء للمتحدث كانت أيضا ذات نسب متقاربة وغير متباينة، تنحصر بين أعلى نسبة التي تشير إلى هز الرأس قدرت ب(% 62,07) ، بينما نجد أقل نسبة التي تشير إلى القرب من الشخص الذي تحدثه قدرت ب(50,55%) .

نلاحظ من خلال الجدول أن أعلى نسبة (62,07%) سجلت كانت هز الرأس الذي يعد من الإيماءات الشائعة التي تستخدم للتواصل أثناء المحادثة ,وعند الإصغاء للمتحدث ويرجع ذلك الى أن عون الشباك منتبه لما يقوله المؤمن ويشجعه على إكمال الحديث والاستماع له كما يعد أداة قوية مما يؤثر ايجابا على العلاقات العامة لإظهار الاهتمام والتواصل والتفاهم على عكس الفترة المسائية التي شهدت انخفاض في نسبة هز الرأس التي قدرت ب (37,93%) وهذا راجع إلى ارهاق وتعب أعوان الشباك خلال الفترة المسائية بسبب الضغوطات و العمل المكثف ،وتليها الجلوس على حافة المقعد أو القرب من الشخص الذي يحدثه مع تحديق النظر في المؤمن بنسب متقاربة ،وهي علامات تدل على الترقب والانتباه الشديد بما يقوله المؤمن ،حسب ما صرح به مسؤول خلية الإصغاء والإعلام والاتصال أنه يؤثر بالإيجاب في الرضى الخدماتي وإعطاء الاهتمام لتكوين الصورة الحسنة حول المؤسسة[1].

[1] مقابلة مع السيد خالد حساييني،مسؤول خلية الإصغاء والإعلام والإتصال ،مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء ،بولاية المدية،مكتب خلية الإصغاء والإعلام والاتصال ،02 ماي 2024،13:00 زوالا .

الجدول (8):حركات التوتر وعدم الثقة في النفس لأعوان الشبابيك اتجاه المؤمنين

الفترات والنسب / المؤشرات	الفترة الصباحية		الفترة المسائية		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%
التنهد	00	00	00	00	00	00
نقر الأصابع على المكتب	00	00	00	00	00	00
رفع الرأس	07	43,75	09	56,26	16	100
تشبيك الرجلين أو الذراعين	00	00	00	00	00	00

يتضح من خلال الجدول (8) أن حركات التوتر وعدم الثقة في النفس في العملية الاتصالية بين أعوان الشبابيك والمؤمنين في الفترة الصباحية كانت أعلى نسبة تشير إلى رفع الرأس قدرت ب (43,75%) ،بينما نجد أقل نسبة أو انعدام تام في كل من التنهد ونقر الأصابع على المكتب و تشبيك الرجلين أو الذراعين .

أما بالنسبة للفترة المسائية كانت أعلى نسبة تشير إلى رفع الرأس قدرت ب (56,26%)، بينما نجد كذلك أقل نسبة التي كانت منعدمة في كل من التنهد ونقر الأصابع على المكتب وتشبيك الرجلين أو الذراعين.

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة رفع الرأس بين الفترات كانت متقاربة سجلت أعلى نسبة (56,26%) ،والتي يعد من الاشارات الشائعة في لغة الجسد ،وعند رفع الرأس يرجع ذلك إلى شعور عون الشباك بالتوتر والقلق وكذلك محاولة اخفائه للمشاعر فقد يرفع رأسه لتعويض عن قلة الثقة بالنفس مما يؤثر سلبا على المؤمن وعدم شعوره بالراحة هذا ما يعيق التواصل بوضوح

وفعالية ،يليها كل من التنهد ونقر الأصابع على المكتب وتشبيك الرجلين أو الذراعين بنسب منعدمة وهذا راجع إلى تجنب سوء فهم المؤمنين حسب رأي مسؤول خلية الإصغاء والإعلام والاتصال أن لغة الإشارات توطد العلاقات بين عون الشباك والمؤمن لخلق بيئة عمل ايجابية للتواصل والتفاهم.

الاستنتاجات:

- نلاحظ أن أغلبية أعوان الشبابيك في المؤسسة يركزون على النظرة المباشرة للمؤمن وذلك يدل على إيصال المعلومات بدقة.
- نجد أن أعوان الشبابيك في الغالب يعتدلون في الجلوس عند التواصل مع المؤمنين وهذا راجع إلى الثقة بالنفس واحترام المؤمنين.
- نرى أعوان الشبابيك يقطبون حواجبهم
- نرى أعوان الشبابيك يجلسون على حافة المقعد للإعطاء الاهتمام ويهزون رأسهم لإتمام حديث المؤمنين.
- نجد ان أعوان الشبابيك يحدقون النظر للفهم الدقيق لما يقوله المؤمن.
- إن أعوان الشبابيك يتجنبون كا من التنهد، نقر الأصابع على المكتب وتشبيك الرجلين واليدين لتفادي سوء الفهم بينهم وبيم المؤمنين.

المطلب الثالث: قواعد لغة الجسد

الجدول (9): طريقة جلوس أعوان الشبابيك

الفترات والنسب / المؤشرات	الفترة الصباحية		الفترة المسائية		المجموع	
	%	ك	%	ك	%	ك
مواجهة	00	00	00	00	00	00
غير مواجهة	46,73	57	53,27	65	100	112

يتضح من خلال الجدول (9) أن طريقة الجلوس أعوان الشبابيك عند التحدث مع المؤمنين في الفترة الصباحية كانت أعلى نسبة تشير إلى طريقة الجلوس المواجهة قدرت ب (46,73%)، بينما نجد أقل نسبة أو انعدام تام في طريقة الجلوس غير المواجهة.

أما بالنسبة للفترة المسائية كانت أعلى نسبة تشير إلى طريقة الجلوس غير مواجهة قدرت ب (53,27%)، بينما نجد كذلك أقل نسبة التي كانت منعدمة في طريقة الجلوس المواجهة.

نلاحظ من خلال الجدول أن طريقة الجلوس بين الفترات كانت متقاربة سجلت أعلى نسبة التي تشير إلى طريقة الجلوس غير مواجهة ب (53,27%)، والتي تترك تأثير كبير على التواصل خاصة في ترك فرصة للتفكير وتجنب إحراج أعوان الشباك للمؤمنين و مما يؤثر ايجابا في التقليل من حدة الصراع والعمل على خلق شعور أكبر بالأمان على عكس طريقة الجلوس المواجهة التي تشير إلى التحدي والمحاربة [1] ووضع عملية التواصل في الشجار مما يشعر المؤمن بالخوف وعدم الارتياح وبدوره يؤثر سلبا على سمعة المؤسسة.

[1] شفيق حسنين ،المرجع السابق نفسه ،ص55

الجدول (10): المساحة الشخصية بين أعوان الشبابيك والمؤمنين

الفترات والنسب / المؤشرات	الفترة الصباحية		الفترة المسائية		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%
بعيد	46	45,54	55	54,45	100	101
قريب	00	00	00	00	00	00

يتضح من خلال الجدول (10) أن المساحة الشخصية بين أعوان الشبابيك والمؤمنين في العملية الاتصالية في الفترة الصباحية كانت أعلى نسبة تشير إلى المساحة الشخصية البعيدة قدرت ب (45,54%)، بينما نجد أقل نسبة أو انعدام تام في المساحة الشخصية القريبة.

أما بالنسبة للفترة المسائية كانت أعلى نسبة تشير إلى المساحة الشخصية البعيدة قدرت ب (54,45%)، بينما نجد كذلك أقل نسبة التي كانت منعدمة في المساحة الشخصية القريبة.

نلاحظ من خلال الجدول أن المساحة الشخصية بين الفترات كانت متقاربة سجلت أعلى نسبة التي تشير إلى المساحة الشخصية البعيدة قدرت ب (54,45%)، والتي تلعب دورت هاما في التواصل وتشير المسافة الشخصية البعيدة إلى احترام خصوصية العمل والارتياح أثناء الحديث مما يؤثر ايجابا في الحفاظ على المسافة المهنية لخلق بيئة عمل رسمية [1]،على عكس المساحة الشخصية القريبة التي تؤثر سلبا و تشعر بانتهاك المساحة الشخصية المهنية والشعور بعدم الارتياح لكلا الجنسين وهذا ما يستدعي تجنبها من قبل أعوان الشبابيك.

[1] المرجع السابق نفسه ،ص 56

الجدول (11): التواصل البصري بين أعوان الشبابيك والمؤمنين

الفترات والنسب / المؤشرات	الفترة الصباحية		الفترة المسائية		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%
عادية	40,94	52	59,06	75	127	100
مربكة	00	00	00	00	00	00

يتضح من خلال الجدول (11) أن التواصل البصري بين أعوان الشبابيك والمؤمنين خلال العملية الاتصالية في الفترة الصباحية كانت أعلى نسبة تشير إلى تواصل بصري عادي قدر ب (40,94%)، بينما نجد أقل نسبة أو انعدام تام في التواصل البصري المربك.

أما بالنسبة للفترة المسائية كانت أعلى نسبة تشير إلى تواصل بصري عادي قدرت ب (59,06%)، بينما نجد كذلك أقل نسبة التي كانت منعدمة في التواصل البصري المربك.

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة التواصل البصري بين الفترات كانت متقاربة بين الفترات سجلت أعلى نسبة التي تشير إلى التواصل البصري العادي قدرت ب (59,06%) ،والذي يعتبر "نافذة الروح" ويشير التواصل البصري العادي إلى إظهار الإهتمام بالمؤمن والصدق والانفتاح عليه وكذلك تجنب سوء الفهم مما يؤثر ايجابا على فهم الرسالة بشكل أوضح وخلق بيئة عمل ايجابية وأكثر إنتاجية ،على عكس التواصل البصري المربك الذي يعتبر مصدر تخويف وإرهاب للمؤمن مما يؤثر سلبا على شعوره بالراحة وتشويه صورة المؤسسة فهذا ما يستدعي تجنبها من قبل أعوان الشبابيك .

الاستنتاجات:

- إن أعوان شبابيك الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية يجلسون بطريقة غير مواجهة للمؤمنين وهذا راجع إلى تفادي سوء الفهم والتحدي واللجوء إلى الجلوس غير المواجه لراحة وأمان المؤمن.
- نجد أن أعوان الشبابيك يتركون مسافة شخصية بينهم وبين المؤمنين للخصوصية المهنية وتجنب الإحراج.
- نرى ان أعوان الشبابيك يتواصلون بصريا بطريقة عادية غير مربكة مع المؤمنين لخلق انطباع ايجابي حول المؤسسة.

نتائج الدراسة:

1. نستنتج أن أشكال لغة لجسد لدى أعوان الشبابيك كانت تستعمل بشكل عفوي ،نجد أن استخدامات أعضاء الجسم من قبل أعوان الشبابيك كالتالي :(العين والحاجبين) وكانت بالنظر للأعلى ورفع الحاجبين معا ،أما بالنسبة إلى (تعبيرات الوجه) تمثلت في الإيماءات بالرأس والابتسامات ،أما بالنسبة (للأكتاف والأصابع)تمثلت في هز الأكتاف والإشارة بأصبع الإبهام وهذا ما سجل بأعلى نسب من قبل أعوان الشبابيك في تعاملهم مع المؤمنين لهم .أما في ما يخص حركات وايماءات الجسم تمثلت في حركات وسلوكيات تعكس العقل المتفتح بالنظر مباشرة للمؤمنين و ووضع اليدين على الصدر ،وفي بعص الأحيان تمثلت أيضا في السلوك العدواني في تقطيب الحاجبين والنظر شذرا بالعين ،ويليها أيضا السيطرة والدفاع عن النفس التي تمثلت في مس الرقبة براحة اليد والاعتدال أثناء الجلوس ،وعند إصغاء أعوان الشبابيك للمؤمنين كانت تتمثل حركاتهم في الجلوس على حافة المقعد والتحديق ،وعند التوتر وعدم ثقتهم في أنفسهم كانوا يرفعون رأسهم فمن أشكال لغة الجسد المتنوعة يمكن للمؤسسة تكوين انطباع ايجابي لدى الجمهور و تحسن من سمعتها وتبني علاقات عامة قائمة على الثقة .

2. إن أعوان الشبابيك يجيدون قواعد لغة الجسد في طريقة الجلوس بينهم وبين المؤمنين غير المواجهة، أما المساحة الشخصية فيعملون بالمساحة البعيدة بينهم وبين المؤمنين، والتواصل البصري يستخدمون التواصل العادي غير المربك لتكوين علاقات عامة ايجابية وفعالة في تحسين سيرورة المؤسسة. وتم استنتاج أن لغة الجسد تنقسم إلى عدة معايير أو تقسيمات تمثلت من ناحية الأصل إلى (فطرية، مكتسبة متعلمة)، من حيث الهيئة إلى (واضحة، دقيقة، مخادعة)، من حيث التأثير إلى (ايجابية، سلبية)، من حيث التحكم (إرادية، غير إرادية).

3. تهدف لغة الجسد عندهم إلى: (تعزيز الثقة بالذات، فهم الاخرين، كشف الحقائق، توطيد العلاقات)، كما تعد أهمية لغة الجسد في الحاجة الماسة إليها رغم التطور التكنولوجي إلا انه لا يمكن الاستغناء عنها، والتعامل بلغة الجسد يترك انطباع أولي في نفوس الاخرين وتعكس ما يدور

في عقولهم، كما أنها تعلم كيفية التعاطي مع مختلف الثقافات والحضارات فيمكن من ايصال رسائلهم بوضوح وتعزيز التواصل مع مختلف الجماهير لبناء علاقات في مجال العلاقات العامة .

خاتمة

حاولت هذه الدراسة المعنونة ب "لغة الجسد ودورها في تحسين العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية" وتسليط الضوء على واقع لغة الجسد في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية المدية ،لما لها أهمية في تحسين العلاقات العامة فهي تمثل ظاهرة من أبرز الظواهر السائدة في المؤسسة إذ تعتبر أنها ذات مكانة قيمة وهامة في تحقيق أهداف المؤسسة اتجاه جماهيرها الخارجية كبناء الثقة المتبادلة وتحقيق الرضا والتفاهم مع الزبائن ،ومن خلال هذه الدراسة حاولنا التطرق إلى دور لغة الجسد في تسيير المؤسسة الخدماتية ومن خلال قياس مدى تطبيقها في هذه المؤسسة ،وانطلاقا من المعطيات الميدانية ونتائج الدراسة تبين لنا أن أعوان الشبابيك يمارسون لغة الجسد بشكل جيد وبنسبة عالية خلال الابتسامة والتواصل البصري بالإضافة إلى وضعيات الجلوس المختلفة كالاعتدال أثناء الجلوس والنظر إلى المؤمن نظرة مباشرة وغيرها ، ربما بالرغم من عدم ادراكهم بذلك فهم لا يقومون بالتدريب على فنيات لغة الجسد إلا أننا نجدها تساعدهم في تطوير الجانب الاتصالي لأعوان الشبابيك وزيادة كفاءة العمل وتطوير الأداء الوظيفي .

انطلاقا مما سبق وفي ضوء ما توصل إليه من نتائج الدراسة ولأهمية الدور الذي تلعبه لغة الجسد في المؤسسات لذلك يوصي بوضع اقتراحات للتطوير فنيات لغة الجسد:

_ عقد ورش عمل تدريبية حول أهمية لغة الجسد وكيفية استخدامها بشكل فعال في بيئة العمل.

_ توفير مواد تعليمية حول لغة الجسد، مثل الكتب والمقالات ومقاطع الفيديو المتاحة عبر الأنترنت أو في المكاتب.

_تشجيع الموظفين على استخدام لغة الجسد الإيجابية من خلال خلق ثقافة واعية بأهميتها.

_ ربط لغة الجسد بتقييم الأداء والمكافئات.

_ الاستعانة بخبراء في لغة الجسد لفهم السلوكيات العملاء وتحسين تجربتهم.

قائمة المراجع

القواميس والمعاجم:

1. أبادي الفيروز، بن يعقوب محمد: **القاموس المحيط**، د ط، دار الفكر، بيروت 1983،
2. ابن المنظور: **لسان العرب**، ج15، ط4، دار صادر، بيروت، 2005
3. ابن منظور، بن مكرم محمد، لسان **العرب**، ط1، دار المعارف، القاهرة ،1119
4. بن منظور ابو الفضل جمال الدين بن مكرم، لسان **العرب**، ط1، دار صادر، بيروت مادة نهج، د ت ن
5. حنفي عبد المنعم، المعجم **الشامل لمصطلحات الفلسفة**، ط3، الناشر مكتبة مديولي، القاهرة،2000.
6. مصطفى ابراهيم، الزيات احمد حسن، حامد عبد القادر، علي النجار محمد، المعجم **الوسيط مجمع اللغة العربية**، ج1، ط2، المكتبة الاسلامية، تركيا،1972.

الكتب:

7. أحمد البارودي منال، لغة **الجسد وقراءة الأفكار**، ط3، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر،2018
8. بدر احمد **أصول البحث العلمي ومناهجه**، ط4، وكالة المطبوعات، الكويت،1978
9. بن مرسلي احمد ، **مناهج البحث في علوم الاعلام والاتصال**، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،2007.
10. ألن بيز ،تر:هاني هاوي،**:لغة الجسم** ،د ط، المطابع المركزية ،عمان،1992

11. أمام إبراهيم، **فن العلاقات العامة و الإعلام** د ط، المكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة،1980

12. ايجارت ايه ،**لغة الجسد الذكية**،ترجمة مكتبة جرير ،ط1،مكتبة جرير ،د ب ن،2012

13. البدوي محمد ، **المنهجية في البحوث والدراسات الأدبية**، د ط ،دار المعارف للطباعة والنشر،سوسة–تونس،1998

14. برغوث علي محمد ،**العلاقات العامة أسس نظرية ومفاهيم عصرية**،د ط ، د د ن ،د ب ن ، د ت ن

15. بني يونس ، محمود محمد ،**سيكولوجيا الواقعية والانفعالات** ،ط1،دار المسيرة،عمان،2007

16. بيتر كليتون،**لغة الجسد في العمل مدلول حركات الجسد و كيفية التعامل معها**، د ط،دار الفاروق للإستشارات الثقافية ،القاهرة،2005

17. بييز آلان ، باربارا ، **المرجع الأكيد في لغة الجسد**،ط4 ، مكتبة جرير ، المملكة العربية السعودية،2009

18. تونيا ريمان ،**قوة لغة الجسد** ،د ،ط ،الدار العربية للعلوم ،بيروت ،2009

19. جرادات عبد الناصر أحمد ،**عمل العلاقات العامة بين النظرية و التطبيق**، د ط ،دار اليازوري للنشر و التوزيع، عمان، 2009

20. جودت محمد ناصر ،**الدعاية والاعلان والعلاقات العامة** ،د ط،دار مجدلاوي، عمان،2003

21. جوهر محمد ناجي ،**دور العلاقات العامة في التنمية** ،د ط ،دار الشؤون الثقافية العامة،بغداد،1986

22. حجاب محمد منير ، وهبي سحر محمد ،**المداخل الأساسية للعلاقات العامة** ،د ط ،دار الفجر للنشر و التوزيع،القاهرة،1999

23. حسنين شفيق ،**لغة الجسد في الإعلام BODY language** ،ط1،دار فكر وفن ،مصر ،2012

24. حسين منصور سمير ،**منهاج العلاقات العامة من منظور الخدمة الاجتماعية** ،دار المعرفة الجامعية ،د ط ،الاسكندرية،2005

25. حمداوي جميل:**التواصل اللساني والسيميائي والتربوي** ، ،ط1، مكتب المثقف ،المغرب ،2015

26. راغب نبيل ،**لغة التعبير بالجسد في الفن و التجارة و السياسة** ، د ط، دار غريب للطباعة و النشر ،القاهرة ،1997

27. سعدان فؤاد ،**كتاب المدخل إلى العلاقات العامة و الاعلان** ،جامعة العلوم و التكنولوجيا مركز الكتاب الجامعي ، ط 2، د د ن ،اليمن،د ت ن

28. سلوم الياس ،**دليل العلاقات العامة**– مرجع علمي شامل د ط، دار الفجر للنشر و التوزيع،د ب ن،2004

29. شحرور ليلى ،**أسرار لغة الجسد** ، د،ط ،الدار العربية لناشرون ،بيروت ،2008

30. شلاش عنبر ابراهيم ، **ادارة الترويج والاتصالات** ،د ط،دار الراية للنشر والتوزيع ،عمان،2010

31. صاحب محمد ،**العلاقات العامة ووسائل الاتصال** ،د ط ،دار المسيرة،عمان،2011

32. الصحن محمد فريد ،**العلاقات العامة**،د ط ،المكتب العربي الحديث،الإسكندرية،1997 عامر إسماعيل محمد ،**العلاقات العامة و التطورالرقمي**،ط1،مطبعة الوسيم الحديثة،غزة فلسطين، 2021

33. صدقي محمد ، **العلاقات العامة علم و فن و عمل**،د.ط ، د د ن

34. عاطف العبد عدلي ، عاطف العبد نهى ،**مدخل إلى الاقتصاد** ،دار الفكر العربي،القاهرة،2010

35. عبد المجيد صالح محمود وآخرون ،**العلاقات العامة والإعلام في الخدمة الاجتماعية** ،المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ،دار المعرفة الجامعية ،الإسكندرية،د ت ن

36. عرفة سيد سالم ،**الاتصالات التسويقية** ،د ط ،دار الراية،عمان، 2012

37. العلاق بشير ،**العلاقات العامة الدولية**،د ط ،دار اليازوري ،عمان ، 2009

38. علي جواد الطاهر ، **منهج البحث الأدبي**، ط3 ،مكتبة اللغة العربية ،بغداد شارع المتنبي ،1974

39. فار جونا ،**الكلام بدون كلام**، د،ط،هالة الطويل،شعاع للنشر والعلوم ،حلب ،2010

40. لطفي عبد المجيد ،**علم الاجتماع** ،ط7،دار المعارف ،القاهرة،1976

41. ماكس سوزان كينغ،مايكل ديك،**لغة الجسد**،ت عادل الناظور،ط1،الدار الأهلية للنشر،د ب ن،2012

42. المحمودي محمد سرحان علي ،**مناهج البحث العلمي**،ط3،دار الكتب للنشر والتوزيع،صنعاء–الجمهورية اليمنية ،2019.

43. مدحت أبو النصر محمد ،**لغة الجسم** ،دراسة في نظرية الاتصال الإنساني غير اللفظي،مجموعة النيل العربية ،ط1،القاهرة،2006

44. مسعود حسين التائب،**البحث العلمي وقواعده–إجراءاته**،ط1، المكتب العربي للمعارف ،د ب ن،2018

45. المسيهيج خالد محمد ، **المرجع الشامل في لغة الجسد**،ط2 ،دار الفكر للنشر والتوزيع ،د،م،ن،2022

46. علي بن حسن ،**المنجد الأبجدي** ،ط 05،دار المشرق ،بيروت، د ت ن

47. موريس انجرس ،**منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية** ،ت صحراوي بوزيد وآخرون ، ط2،دار القصبة للنشر ، الجزائر ،2004

المقالات :

47. ديلي تلغراف، أوباما أستاذ في لغة الصمت و براون ابتسامته مستفزة ،ترجمة حسن عبده حسن ...

– shel leanne say it like opama ¨the power of speaking with purpose and vision usa 2009

المقابلات :

48. مقابلة مع السيد حساييني خالد ،مسؤولية خلية الإصغاء والإعلام والإتصال ،مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء ،بولاية المدية،مكتب خلية الإصغاء والإعلام والاتصال ،02 ماي 2024،13:00 زوالا .

المواقع الإلكترونية :

49. Populations and Sampling,university of missouri-st louis. Onshttp://www.umsl.endu/lindquists/col/2.html.Seon on (15/05/2024).

50. Population /Sample ,By Amy E .Chaduick,In The .SAGE Encyclopedia of communication Research Methods.on www.methods .sagepub.com ,Seon on (15/05/2024).

51. Non-Probability Sampling:Definition ,types,Exmples,and advantages,question,Retrieved 22/8/2022.Edited,to consult 14 /04 /2024 , 16 :00

52. Geard I Nierenberg and Henry H calero :the New Art of Negotiation new york , Garden city park , 1981,p 51

53. Chirs,M body language of ha nd to moth ,22 octobre 2024 ,to consult 10 :00

https://bodylanguagueproject.com

54. لغة العيون في علم الفراسة

نسخة محفوظة 05_03_2016 في :

//majed 2011 blog. spot .com / to consult ,2024/06/10 .Time http:12 :00

55. Population ,Research ,(Nov ,15,2009),Retrieved(May ,15,2004)from .www .Explorable.com .https://esplorable.com /research-Population.Seon on (15/05/2024).

ملاحق

الملحق (01) :شبكة الملاحظة



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعـة يحـيى فــارس - المديـــة -

كليــة العلــوم الإنسانيــة والاجتمــاعية.

قسم : علوم الاعلام والاتصال.

شبكة الملاحظة الخاصة بموضوع:

لغة الجسد ودورها في تحسين العلاقات العامة.

دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية المدية.

في إطار إعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال –تخصص اتصال وعلاقات عامة تم تصميم شبكة الملاحظة لأعوان الشبابيك لجمع البيانات وفق البنود المناسبة.

إعـــــداد الطالـبتين:

بن عروس مارية

كحلية إحسان

إشــراف الدكتورة:

فندوشي ربيعة

الموســـم الجـــامعـي:

2024/2023

1- أشكال لغة الجسد

القسم الأول: استخدامات أعضاء الجسم في لغة الجسد ومكانتها في العلاقات العامة

1-العين و الحاجبين

الأيام / المؤشرات	اليوم الاول	اليوم الثاني	اليوم الثالث	اليوم الرابع
النظر للأعلى				
النظر للاسفل				
النظر يمينا				
النظر يسارا				
رفع حاجب واحد				
رفع الحاجبين الاثنين				

2-تعبيرات الوجه (الجبين، الأنف و الفم)

الايام / المؤشرات	اليوم الأول	اليوم الثاني	اليوم الثالث	اليوم الرابع
الإبتسامات				
تقطيب الجبين أو رفعه للأعلى				
استعمال الغمزات				
الإيماءات بالرأس				
وضع اليد على الفم				
تمرير اليدين على الأذنين مع حك الأنف				

3-الأكتاف و اليد و الأصابع

الأيام / المؤشرات	اليوم الأول	اليوم الثاني	اليوم الثالث	اليوم الرابع
هز الأكتاف				
راحة اليد مفتوحة				
وضع راحة اليد على القلب				
التصافح				
الإشارة بالاصبع				
النقر بالأصبع على المقعد				
وضع الأصبع على الفم				

القسم الثاني:حركات و إيماءات الجسم في لغة الجسد ومكانتها في العلاقات العامة

1-عقل متفتح

الأيام / المؤشرات	اليوم الأول	اليوم الثاني	اليوم الثالث	اليوم الرابع
ابتسامة دافئة				
اعتدال الساقين في الجلوس				
وضع اليدين على الصدر				
نظرة مباشرة للمؤمن				

2-سلوك عدواني

الأيام / المؤشرات	اليوم الأول	اليوم الثاني	اليوم الثالث	اليوم الرابع
جبين مقطب				
تشبيك الاصابع				
النظر بالعينين شذرا				
الاشارة باصبع الابهام				

3

-السيطرة والدفاع عن النفس

الأيام / المؤشرات	اليوم الأول	اليوم الثاني	اليوم الثالث	اليوم الرابع
الإعتدال أثناء الجلوس				
إطباق اليدين				
مس الرقبة براحة اليد				

4-الإصغاء إلى المتحدث

الأيام / المؤشرات	اليوم الأول	اليوم الثاني	اليوم الثالث	اليوم الرابع
القرب من الشخص الذي تحدثه				
الجلوس على حافة المقعد				
هز الرأس				
تحديق النظر				

4-التوتر وعدم الثقة في النفس

الأيام / المؤشرات	اليوم الأول	اليوم الثاني	اليوم الثالث	اليوم الرابع
التنهد				
نقر الأصابع على المكتب				
رفع الرأس				
تشبيك الأرجلين أو الذراعين				

قواعد لغة الجسد ومكانتها في العلاقات العامة

1-طريقة الجلوس

الأيام / المؤشرات	اليوم الأول	اليوم الثاني	اليوم الثالث	اليوم الرابع
مواجهة				
غير مواجهة				

2-المساحة الشخصية

الأيام / مؤشراتها	اليوم الأول	اليوم الثاني	اليوم الثالث	اليوم الرابع
بعيد				
قريب				

-التواصل البصري

الأيام / مؤشراتها	اليوم الأول	اليوم الثاني	اليوم الثالث	اليوم الرابع
عادية				
مربكة				

الملحق (02): مقابلة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعـة يحـيى فـارس - المديـة -
كليـة العلـوم الإنسانيـة والاجتمـاعية.
قسم: علوم الإعلام والاتصال.

دليل مقابلة حول موضوع:

لغة الجسد ودورها في تحسين العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية

دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية المدية

في إطار إعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال –تخصص اتصال وعلاقات عامة تم تصميم دليل المقابلة للتوجه بأسئلة محاور للسيد مسؤول خلية الإصغاء والإعلام والاتصال وستحظى المعلومات بالسرية التامة.

إعـــــداد الطالـبتين:
بن عروس مارية
كحلية إحسان

إشراف الأستاذة الدكتورة:
فندوشي ربيعة

الموســـم الجـــامعـي:
.2024/2023

دليل المقابلة

البيانات الشخصية:

- الإسم و اللقب :حساييني خالد.
- الرتبة :مسؤول خلية الإصغاء والإعلام والإتصال .
- الخبرة :9 سنوات
- التخصص : إعلام وإتصال .
- مكان العمل : مديرية الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الاجراء .
- مكان إجراء المقابلة :مكتب خلية الإصغاء والإعلام والإتصال .
- تاريخ إجراء المقابلة :02 ماي 2024
- توقيت إجراء المقابلة :إبتداء من الساعة 13:00 زوالا.

أسئلة المقابلة:

المحور الأول: تقسيمات لغة الجسد

1-هل لديك فكرة على لغة الجسد؟

2-تنقسم لغة الجسد من حيث الأصل إلى (فطرية /مكتسبة/متعلمة) وضح ذلك؟

3-هل لديك فكرة حول لغة الإشارات؟ وكيف يتم توصيل الخدمات والمعلومات لفئة الصم البكم؟

4-من خلال معاملتك مع مختلف الأشخاص والطباع، كيف تقنعهم وتقدم لهم مختلف الخدمات من خلال لغة الجسد؟

المحور الثاني: أهداف لغة الجسد

5-كيف ساعدت لغة الجسد في حل النزاعات أو مواجهة المواقف الصعبة؟

6-كيف توظف لغة الجسد لبناء وتعزيز الثقة بين مؤسستكم والمؤمن لهم؟

7-هل يمكنك فهم احتياجات ورغبات المؤمن لهم من خلال إشاراتهم ؟

المحور الثالث:أهمية لغة الجسد

8-مع التطور الهائل للتكنولوجيا، هل تعتقد أن لغة الجسد قد فقدت أهميتها في التواصل؟

9-كيف تؤثر أهمية لغة الجسد في التعامل مع مختلف شرائح المجتمع؟ وضح ذلك بأمثلة واجهتك في هذا السياق؟

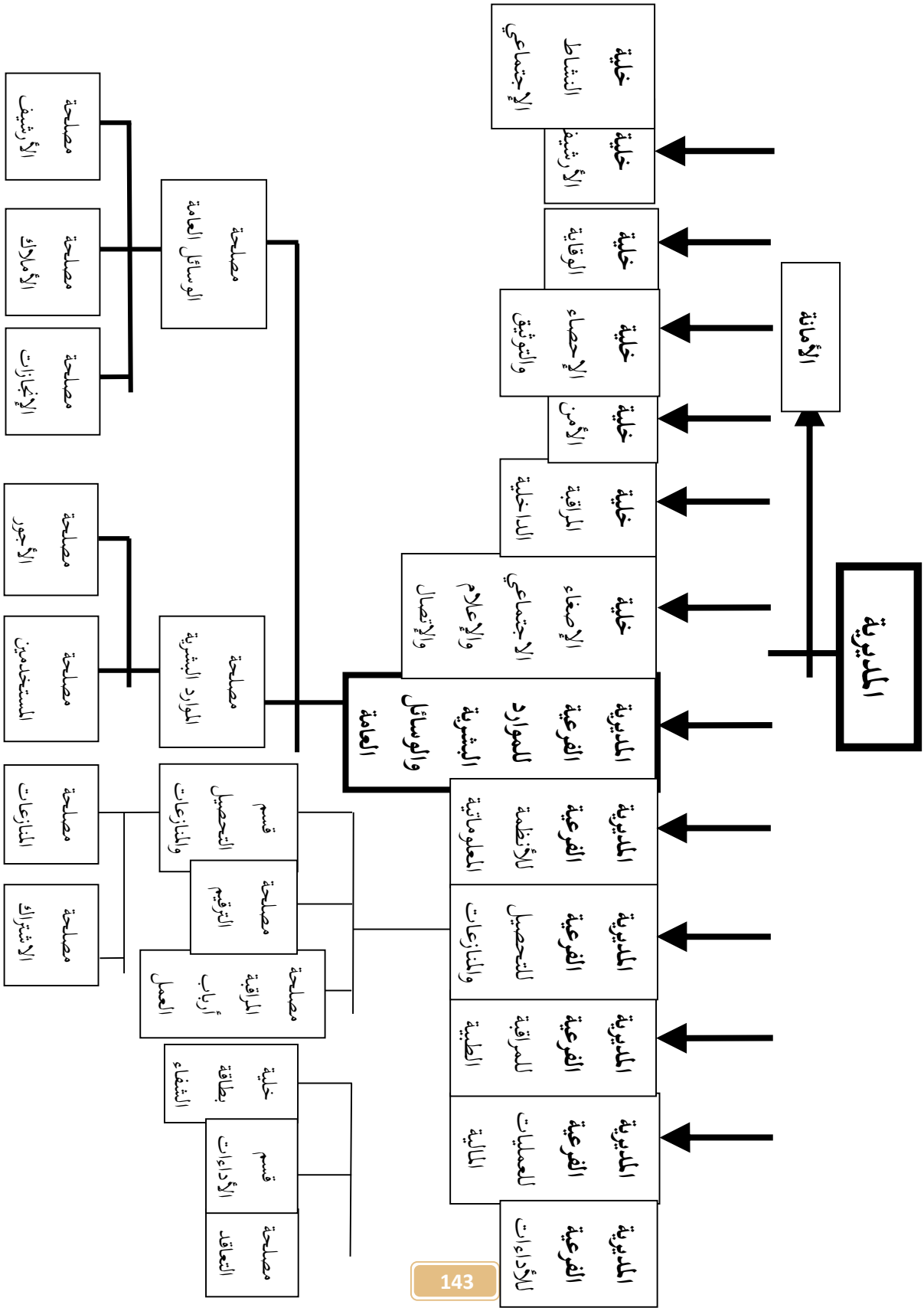
10-كيف تلعب لغة الجسد دورا في ترك انطباع أولي ايجابي عند التعامل؟

11-ماهي استراتيجيات تطوير لغة الجسد لدى مؤسستكم؟

12-كيف تقيم توظيف لغة الجسد بمؤسستكم؟

13-ماهي اقتراحاتكم لتحسين العلاقات العامة بمؤسستكم من خلال استخدامها للغة الجسد؟

الملحق (03): الهيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء بالمدية



الملحق (04):قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	الإسم واللقب	الرتبة	التخصص	الجامعة
01	جمال زاوي	أستاذ محاضر	علوم الإعلام والاتصال	جامعة يحي فارس بالمدية كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية
02	محمد بوجطو	أستاذ تعليم عالي	علم الإجتماع	جامعة يحي فارس بالمدية كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية
03	أ.د نادية بوخرص	أستاذة محاضرة	حقوق	جامعة يحي فارس بالمدية كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

04	أ.د وردية راشدي	أستاذة محاضرة	علوم الإعلام والإتصال	جامعة يحي فارس بالمدية كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

فهرس الجداول

رقم الجدول	إسم الجدول	الصفحة
01	يوضح استخدام العين والحاجبين في العملية الاتصالية مع المؤمنين	81
02	يوضح استخدام تعبيرات الوجه (الجبين ،الأنف والفم)في العملية الاتصالية مع المؤمنين	83
03	يوضح استخدام الأكتاف واليد في العملية الاتصالية مع المؤمنين	85
04	يوضح حركات العقل المتفتح لأعوان الشبابيك اتجاه المؤمنين	88
05	يوضح حركات السلوك العدواني لأعوان الشبابيك اتجاه للمؤمنين	90
06	يوضح حركات السيطرة والدفاع عن النفس أعوان الشبابيك اتجاه المؤمنين	91
07	يوضح حركات الإصغاء إلى المتحدث من قبل أعوان الشبابيك	93
08	يوضح حركات توتر وعدم الثقة في النفس لأعوان الشبابيك اتجاه المؤمنين	94
09	يوضح طريقة جلوس أعوان الشابيك	96

10	يوضح المساحة الشخصية بين أعوان الشبابيك والمؤمنين	97
11	يوضح التواصل البصري بين اعوان الشبابيك والمؤمنين	98

الفهرس

إهداء .....

ملخص الدراسة : .....

خطة البحث: .....

مقدمة ..... أ-ب

الفصل الأول : الإطارالمنهجي..... -

الإشكالية 7

2- تحديد المصطلحات 9

3-أسباب الدراسة 14

4-أهداف الدراسة 14

5-أهمية الدراسة 15

6-مجتمع البحث والعينة 16

7-منهج الدراسة وأدواته 18

8-حدود الدراسة 21

9-الدراسات السابقة 22

الفصل الثاني: 27

مدخل إلى لغة الجسد 27

المبحث الأول: ماهية لغة الجسد 28

المطلب الأول: مفهوم لغة الجسد *28*

المطلب الثاني :نشأة الاهتمام بلغة الجسد *30*

المطلب الثالث: أشكال لغة الجسد *32*

المبحث الثاني: آليات لغة الجسد 45

المطلب الأول: تقسيمات لغة الجسد *45*

المطلب الثاني: قواعد لغة الجسد *51*

المطلب الثالث: أهمية لغة الجسد *56*

المطلب الرابع: أهداف لغة الجسد *57*

خلاصة: *60*

الفصل الثالث :..... 60

مدخل إلى العلاقات العامة 61

المبحث الأول: ماهية العلاقات العامة 61

المطلب الأول: مفهوم العلاقات العامة *61*

المطلب الثاني: نشأة العلاقات العامة و تطورها *66*

المطلب الثالث: أهمية العلاقات العامة *71*

المطلب الرابع: أهداف العلاقات العامة *72*

المبحث الثاني: استخدامات لغة الجسد 74

المطلب الأول: لغة الجسد في السياسة *74*

المطلب الثاني: لغة الجسد في التفاوض *82*

المطلب الثالث: لغة الجسد وفن البيع *85*

خلاصة: *89*

الفصل الرابع : لغة الجسد لدى أعوان الشبابيك ودورها في تحسين العلاقات العامة 91

المبحث الأول: بطاقة فنية لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS 91

المطلب الأول: تعريف ونشأة مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لعمال الأجراء CNAS *91*

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة *92*

المطلب الثالث: مهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بولاية المدية *95*

المبحث الثاني: تحليل البيانات 99
المطلب الأول: استخدامات أعضاء لغة الجسد *99*
المطلب الثاني: حركات و إيماءات الجسم في لغة الجسد *105*
المطلب الثالث: قواعد لغة الجسد *113*
نتائج الدراسة: *117*

خاتمة 120

قائمة المراجع..... 121

ملاحق..... 129

فهرس الجداول 147

الفهرس 149