جامعة الاندلس
للعلوم والتقنية
كلية العلوم الادارية
قسم إدارة الأعمال

مـــــادة

مهارات الاتصال

مدرس المادة

أ.م.د. جبر عبدالقوي السنباني

العام الجامعي

2020-2021

الوحدة الأولى
مقدمة في مهارات الإتصال

مقدمة

الإتصال هو محور عملية نقل الخبرات الانسانية عبر الأجيال، اذ يتم من خلاله تبادل الأفكار والمعلومات والاحاسيس والمشاعر من فرد إلى آخر، وهو لا يقتصر على استخدام الكلمات والالفاظ فقط، بل يتعدى ذلك إلى الصور والاشكال والرسوم والرموز المختلفة. ويحدث الإتصال لجميع الأفرادالحقيقيين كالاشخاص، والاعتباريين كالمؤسسات والهيئات والادارات في كل الاوقات إذ بدون الإتصال تتلاشى وتختفي الآثار ويصبح الفرد في عداد الأموات.

وقد أثبتت بعض الدراسات أن ٨٥٪ من نجاح الفرد في حياته الشخصية والعملية يتوقف على مدى استخدامه للمهارات الإتصالية مع ذاته ومع الأخرين، حيث يقوم الإتصال بدور أساسي في نجاح العلاقات الإنسانية في مختلف مجالات الحياة، فهو من المهارات الضرورية التي يتعين على جميع الأفراد اكتسابها وتطبيقها في تعاملاتهم، ليتمكنوا من تنمية ذواتهم وتطوير معارفهم لتحقيق مهامهم على أفضل وجه.

والإتصال اليوم اكثر تعقيدا من ذي قبل، إذ استخدمت فيه الوسائل التكنولوجية الاكثر تعقيدا والتي ادت إلى اختصار المسافات والازمان فضلا عن الدقة في الاداء، اذ لم يعد يصبح الان من الصعوبة بمكان على الأفراد ان تتابع الاحداث العالمية وتطوراتها في نفس الوقت بل وفي نفس لحظة حدوثها دون عناء مهما اختلفت الاوقات ومهما بعدت المسافات، بل والمشاركة في مجريات الامور العالمية وكأن الانسان يعيش في قلب الأحدث العالمية دون عناء.

كما لعبت تكنولوجيا الإتصال دورا كبيرا في ذلك، إذ سمحت بتزويد الأفراد بالعديد من المعارف الانسانية من خلال امكانيات غير محدود في التعامل مع المعلومات، وتوظيف إمكانيات التكنولوجيا لخدمة البشر باعتبارهم منتجين ومستهلكين لهذه التكنولوجيا، وباعتبارها تشكل جزءا لا غنى عنه في تسيير الحياة اليومية.

وللاتصال دور أساسي في بقاء واستمرار العلاقات الإنسانية في مختلف مجالات الحياة، بل وفي نجاح تلك العلاقات، فهو من المهارات المهمة التي يتعين على جميع الأفراد اكتسابها وتطبيقها، ليتمكنوا من تحقيق مهامهم بكفاءة واقتدار. ويتميز الإتصال الفعال بالادراك والوعي والقدرة على توصيل الأفكار والأراء إلى الطرف المقابل وتحقيق الأهداف من أجل تنمية الإنسان وتطور معارفه وخبراته من النواحي الاجتماعية والتعلمية والوظيفية، ومن ثم فان الإتصال الفعال يعد من أهم أسباب النجاح في الحياة.

أولا: ماهية الاتصال وطبيعته

يمكن القول أن عملية الإتصال هي تفاعل بين طرفين أو أكثر في موقف معين لتبادل المعلومات والأفكار والآراء بقصد التأثير في أي طرف لإحداث استجابة معينة.

ومن هنا فإن عملية الإتصال تتضمن ما يلي:

- صلة: أي إقامة علاقة إيجابية بين طرفين أو أكثر.
- الإبلاغ: أي توصيل ما تريده إلى الآخرين بصورة واضحة وصحيحة.
- التوافق: أي الاتفاق والانسجام مع الآخرين.

فالإتصال عملية مستمرة ديناميكية تتميز بالتغير ، ويتم من خلاله تبادل مجموعة من الرموز والمفاهيم والادوار بين أطراف عملية الإتصال، سواء كان ذلك بشكل قصدي أو غير قصدي. ويحدث الإتصال بين الصغار والكبار، بين الاصدقاء والاعداء، بين الرجال والنساء، بين الانسان وغيره من المخلوقات.

والاتصال هو نشاط طبيعي يحدث عند اختلاطنا بأشخاص وأفراد آخرين قد نرغب في إيصال معلومة أو فكرة إليهم. وهو أحد أهم وأكثر المهارات استخداماً في الحياة اليومية (أكثر من تناول الطعام والشراب). كما أن سعادة الفرد مرتبطة بشكل مباشر بقدرته على التواصل، حيث يستطيع من خلال الاتصال الناجح كسب الأصدقاء، والنجاح في العمل، وفرض احترامه على المجتمع وكسب ثقة أفراد العائلة. ويحدث الاتصال بشكل طبيعي بين الأفراد بغض النظر عن العمر، الثقافة أو العلاقة الاجتماعية. فقد يحدث الاتصال بين الصغار والكبار والأعداء والرجال والنساء.

وتبدو عملية الإتصال للكثير من الأفراد على انها عملية سهلة وبسيطة لأنها تتم بشكل يومي وبصفة مستمرة، لكنها في الواقع عملية صعبة ومعقدة، فلا يحدث الإتصال بين البشر كردود أفعال آلية لما يحدث أمام الفرد من مظاهر في البيئة التي يعيش فيها دون إعمال العقل أوالفكر، إذ يتميز الانسان بالقدرة على التفكير والتحليل والتركيب واعادة التركيب للأفكار والمعاني والرموز، ومن هنا فإن عملية الإتصال الانساني عملية معقدة وتكون مصحوبة بعدد غير محدود من العوامل التي يمكن ان تتجه بها اتجاها خاطئا قد يؤدي إلى سوء الفهم أو فهم معنى غير مقصود، ومن ثم فقدان الهدف من عملية الإتصال.

وقد تعددت تعريفات الإتصال من قبل علماء الادارة والتربية وعلم النفس والاجتماع، ومن أهم تلك التعريفات ما يلي:

- الاتصال هو عملية التعبير والتفاعل مع الآخرين من خلال استخدام الرموز المختلفة.
- تعريف سلامة عبد الحافظ (١٩٩٣): هو القدرة على شرح أفكارك وعرضها في لغة واضحة لأفراد مختلفين متباينين، وهو يتضمن القدرة على تكييف رسالتك للمستهدفين من الإتصال مهما كانت خلفياتهم أو مستواهم باستخدام اساليب وأدوات مناسبة.
- تعريف العقيلي (١٩٩٣): هو عملية أخذ وعطاء للمعانيبين شخصين وسلوك أفضل السبل والوسائل لنقل المعلومات والمعاني والاحاسيس والآراء إلى اشخاص آخرين والتأثير في أفكارهم وإقناعهم بما نريد سواء كان ذلك بطريقة لفظية أو

غير لفظية.

- تعريف ياغي: هو عملية نقل هادفة للمعلومات من شخص إلى آخر بغرض إيجاد نوع من التفاهم المتبادل بينهما.
- تعريف الجمعية الأمريكية للتدريب للاتصالات التنظيمية: هو عملية تبادل للافكار والمعلومات من أجل إيجاد فهم مشترك وثقة بين العناصر الانسانية في المنظمة.
- الإتصال هو عملية نقل المعلومات والرغبات والمشاعر والأفكار بواسطة الرموز.
- الإتصال هو نقل رسائل بين الأشخاص بغض النظر عن التشويش الذي يحدث.
- الإتصال هو عملية نقل المعلومات أو ارسالها بين شخصين أو أكثر.

كما يمكن تعريف الإتصال على أنه عملية تفاعل بين طرفين أو أكثر، يتم من خلالها تبادل للمعلومات (الأفكار والمعاني والأراء والأفكار والصور والرموز والاحاسيس والمشاعر) لتحقيق هدف معين باستخدام أساليب معقدة ومناسبة للطرفين.

ويمكن تعريف الإتصال تعريفا اجرائيا بأنه عملية ديناميكية دائمة التغير بين طرفين يتم من خلالها تبادل للرموز والأشكال سواء بشكل قصدي أو غير قصدي بهدف تكوين علاقات أو تبادل الأفكار والأراء والمشاعر.

ومهما كثرت التعريفات وتعددت، فإن الإتصال يتضمن العناصر التالية:

- وجود هدف لعملية الإتصال.
- وجود طرفين للإتصال.
- وجود رسائل يتم نقلها بين الطرفين.
- تبادل نقل الرسائل.
- تبادل الأدوار بين طرفي عملية الإتصال.
- استخدام اللغة والرموز والاشارات في عملية الإتصال.
- ضرورة عملية الإتصال.

نشاط جمعي:

بالتعاون مع زملائك في المجموعة... ناقش بعض مضامين تعريف عملية الإتصال.

متى يتم الاتصال

الاتصال بين الأفراد يتم عند قيام أحد الطرفين بإرسال أو استقبال المعلومات والآراء والمشاعر مع الطرف الآخر. حيث لا يقتصر الاتصال على الكلام المنطوق أو التعابير المكتوبة، بل ويشمل لغة الجسد وطريقة الشخص في التعبير عن أفكاره ومشاعره للآخرين.

مثال على الاتصال بدون كلام: تخيل أحد الأطفال في زيارة إلى محل الألعاب مع أبيه، يشير الطفل إلى أحد الألعاب التي يريدها، فيرد عليه الأب بنظرة استغراب ويشده من يده إلى خارج المتجر فينخرط الولد بالبكاء لرفض طلبه.

أمثلة على تطبيقات الاتصال

يستخدم الانسان الاتصال في شتى المجالات فهو ضرورة من ضرورات الحياة، ومن التطبيقات المختلفة للاتصال في حياة الأفراد ما يلي:

- الاتصال التعليمي: وهو الذي يتم من خلال مراحل التعليم المختلفة، بين المعلم والطالب.
- الاتصال الاجتماعي: وهو الاتصال الذي يتم بين أفراد المجتمع على اختلافهم من خلال المشاركة في الافراح أو الأحزان أو المجاملات الاجتماعية وغيرها.
- الاتصال الاقتصادي: وهو الاتصال الذي يتم بين الأفراد بغرض البيع والشراء والعمليات التجارية.
- الاتصال الثقافي: وهو الذي يتم بين الأفراد من ثقافات مختلفة لتبادل المعلومات والأفكار والحوارات الثقافية.
- الاتصال الإعلامي: وهو الذي يتم من خلال وسائل الإعلام المختلفة ويحتوي على الاخبار والترفيه والتثقيف وغير ذلك من البرامج.

الشكل (١-١)
أمثلة على الاتصال

النشاطات المستخدمة خلال عملية الاتصال

بالنظر إلى طبيعة عملية الإتصال يتضح أنها عملية معقدة ومتشابكة، يتم فيها استخدام الرموز والألفاظ والكلمات والمؤثرات الصوتية وطريقة العرض والالقاء، بالاضافة إلى حركات الجسد المختلفة من اجل توصيل رسائل معينة أو تبادل تلك الرسائل بين أطراف عملية الإتصال، وعلى ذلك فإن الإتصال الفعال يتطلب من طرفي الإتصال القيام بالعديد من الانشطة والمهارات المختلفة والمتداخلة لاخراج مضمون الرسالة في الصورة المقصودة، وفهمها على المعنى المراد منها دون تحريف أو تشويه أو تبديل، ويمكن تحديد أهم الانشطة التي يقوم بها طرفي الإتصال فيما يلي:

أنشطة عقلية: حيث ان الإتصال الانساني ليس فعلاً آليا بل هو ناتج عن نشاط عقلي ذهني يتم فيه استثمار المعلومات واعادة تشكيلها بالصورة المطلوبة لتوضيح المعنى المقصود والمناسب للطرف الآخر.

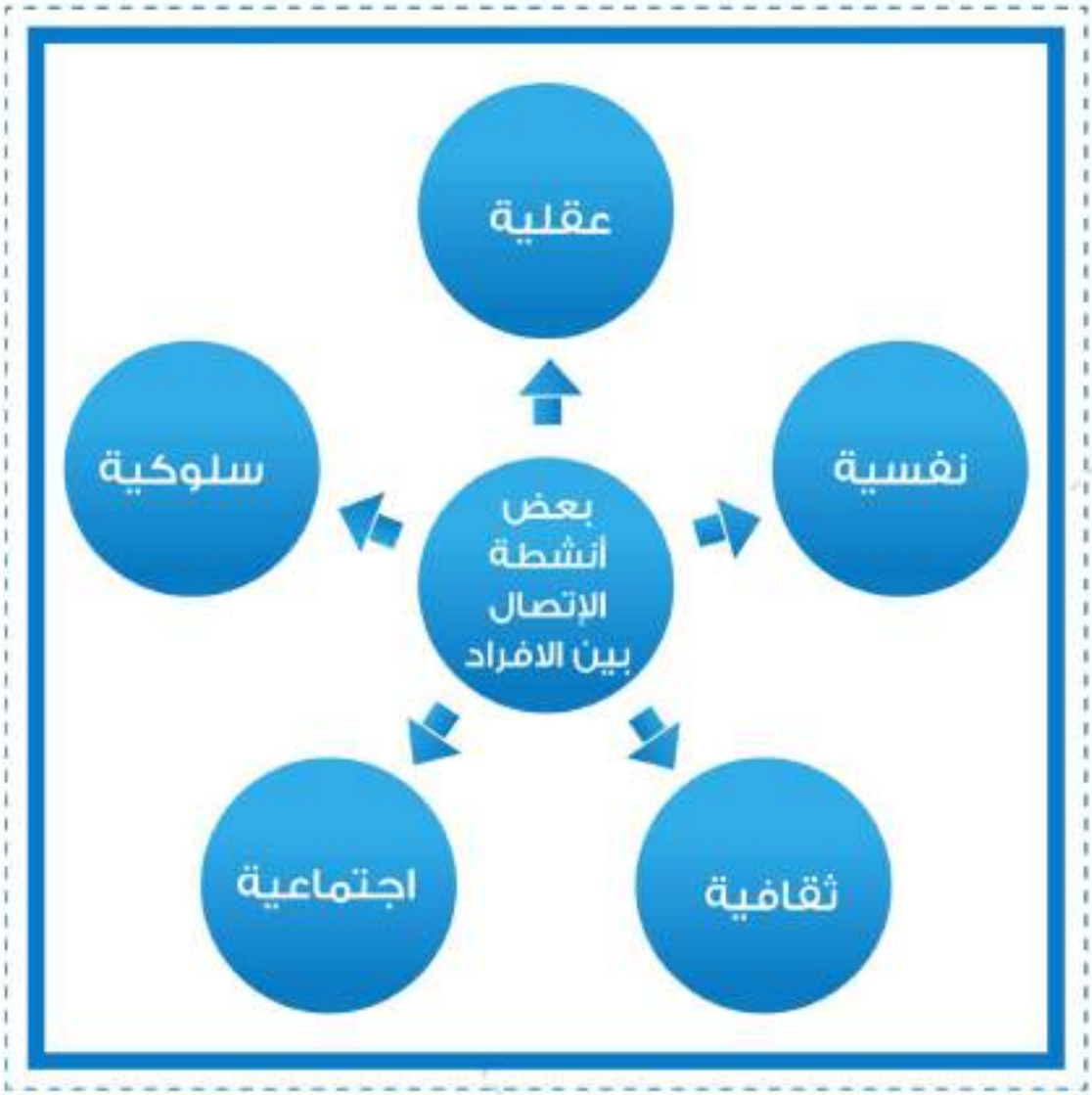
أنشطة نفسية: إذ أن الجانب النفسي مهم في عملية الإتصال، وبناء على الحالة النفسية للطرف الأول تخرج الرسالة بشكل معين ويتم فهما من الطرف الثاني بناء على حالته النفسية أيضا، فنحن نستقبل المعلومات ذاتها بمعاني مختلفة بناء على حالاتنا النفسية، ويحاول كل طرف فهم المغزى من الكلمات أو الإيماءات واستيعاب نفسيات الآخرين وتحليلها.

أنشطة ثقافية: حيث يتم استخدام لغة معينة خلال عملية التواصل، وتعد اللغة جزء لا يتجزء من ثقافة الإنسان. كما أن الثقافات المختلفة للأفراد تؤثر في فهمهم لمعاني الكلمات والاشارات والايماءات التي تصدر من الأفراد، ويكون لعموميات الثقافة التأثير الأكبر في عملية فهم المعلومات بالشكل الصحيح، وبناء على عموميات الثقافة يتم الحكم على الفرد ما اذا كان طبيعيا أم غير ذلك، وهنا يجب على أطراف عملية الإتصال مراعاة كل من عموميات وخصوصيات وبدائل الثقافة للآخرين.

أنشطة اجتماعية: حيث لا يمكن ان يحدث الإتصال الفعال بمعزل عن البيئة الاجتماعية لاطراف عملية الإتصال، ومراعاة للمناخ الذي يتم فيه الإتصال، فبيئة الإتصال في المحاضرة غير بيئة الإتصال في المنزل، وهما غير بيئة الإتصال في الطريق والنادي، وبيئة الإتصال في المحاضرة الدراسية للطلاب بالجامعة غير بيئة الإتصال في قاعة الاختبارات وغير بيئة الإتصال في قاعة المحاضرات العامة خارج أسوار الجامعة والتي يحضرها الصغار والشباب والكبار، حيث لا يتم التواصل أو تبادل الافكار إلا داخل بيئة اجتماعية معينة.

أنشطة سلوكية: وهي ما ينتج عن الفرد من سلوك قبل وأثناء وبعد عملية التواصل مع الآخرين من سلوكيات في البيئة الاجتماعية، فسلوك الفرد في قاعة الافراح من ابتسامات وحركات وتعبيرات غير سلوكة في قاعة العزاء أو قاعة المحاضرات الدراسية رغم ان كل منهما في نفس البيئة الثقافية، ولكن سلوك الأفراد في كل منها مختلف.

ويوضح الشكل التالي بعض أنشطة الإتصال بين الأفراد:



شكل (١-٢)
شكل يبين أنشطة الإتصال

مكونات عملية الاتصال

نظرا لأن الاتصال عملية مستمرة بين الأفراد، فإنه لابد أن يسير في اتجاهين بين أطراف عملية الاتصال، ولابد أن تأخذ شكلا دائريا لكي تسير في الاتجاهين، فالاتصال عملية ديناميكية متحركة، وليس عملية خطية تسير في اتجاه واحد حيث ستقف حتما عند نهاية الخط الاتصالي، وتعد عملية الاتصال عملية سريعة التطور والتغير، ولذلك يعتبر الاتصال عملية ديناميكية ونشطة يصعب توقع مجراها أو استنتاج نتائجها. وهناك العديد من العوامل المؤثرة في عملية الاتصال (الكلمات – الملابس – البيئة – المكان – والجو النفسي)، وتعد هذه العوامل ذات أهمية بالغة في كيفية ومدى نجاح التواصل بين الأطراف المختلفة. وتتكون عملية الإتصال من عدد من العناصر الضرورية للاتصال وهذه العناصر يمكن توضيحها في الشكل التالي:

شكل (١-٣)

شكل يبين العناصر الأساسية لدائرة الإتصال

الهدف: ويقصد به الغرض من عملية الإتصال، إذ لا يعقل ان تقوم علاقةتواصلية بين طرفين بلا هدف، وهنا على الفرد (المرسل) أن يسأل نفسه لماذا يريد أن ينقل هذه المعلومات (الرسالة)؟ ولمن يريد أن ينقلها؟ وما هي النتيجة المتوقعة من نقل الرسالة؟ وهنا يجب أن يكون الهدف محددا، واضحا لطرفي عملية الإتصال، ومصاغا بأسلوب مناسب للطرفين.

المرسل: وهو الفرد مصدر الرسالة والذي يرغب في التأثير على الأخر (فرد او مجموعة) بانشاء رسالة ونقلها اليه ليشاركه في أفكاره واتجاهاته. وتختلف قدرات الافراد على ارسال أفكارهم واستخدام الرموز لإيصال رسائلهم باختلاف مهاراتهم الاتصالية ومعرفتهم ومواقفهم وخلفياتهم الاجتماعية والثقافية.

ويعد المرسل المحور الرئيس في عملية الإتصال وعليه يقع العبء الأكبر في فاعلية وكفاءة عملية الإتصال واستمرارها،

وهو يقوم بعدة عمليات في آن واحد:

- تحديد المعنى الذي يريد ايصاله للآخر.
- ترميز للمعنى المراد ارسالة إلى الآخر على شكل كلمات واشارات ورموز وأصوات وتعبيرات جسدية يتم اختيارها لمساعدة المرسل في التعبير بشكل فعال عن مبتغاه.
- ارسال الرموز والاشارات للطرف الآخر.
- توقع استجابة الطرف الآخر عند وصول الرسالة إليه.
- التفاعل المناسب مع استجابة الطرف الآخر (المستقبل) للرسالة.

ونظرا لأن عملية الإتصال عملية مستمرة ودائرية فإن المرسل لا يبقى دوره منحصرا في عملية الارسال طوال فترة التواصل بل يتحول إلى مستقبل عندما يصبح الطرف الآخر مرسلا، وهكذا تتبادل الادوار بين المرسل والمستقبل طوال عملية التواصل.

الرسالة: هي الأفكار والمفاهيم والمعلومات والمشاعر والاحاسيس والإيماءات ونبرة الصوت، بالاضافة الى الإنطباع الذي يظهره المرسل عن حالته النفسية والتي تنتقل بين المرسل والمستقبل أثناء عملية الإتصال، وهي تمثل نقطة اللقاء بين المرسل والمستقبل بل والمحور الأساسي في عملية الإتصال، لذا يجب صياغه رموزها واختيار عباراتها وكلماتها بدقة بحيث تحمل نفس المعاني التي يستهدفها المرسل. وتأخذ الرساله صورا عديدة منها الكلمات والرموز والايماءات وحركات الجسم ونبرة الصوت والمؤثرات الصوتية وشكل اللباس والمقتنيات الشخصيةكل من المرسل والمستقبل.

ونظرا لأهمية الرسالة في عملية الإتصال فإنه لابد من توافر بعض الاعتبارات المهمة عند انشاء الرسالة:

- تحديد هدف الإتصال بدقة: اذ يجب ان تصاغ الرسالة طبقا للهدف منها بكل دقة، فإذا كان الهدف من الرسالة التعريف بأمر من الأمور فإنها تختلف عن الرسالة التي تهدف إلى التعليم، والرسالة التي تهدف إلى الاستفسار تختلف عن الرسالة التي تهدف إلى تعديل السلوك، كما ان الرسالة التي تستهدف جانبا ترفيهيا تختلف عن الرسالة التي تستهدف بث الأفكار الجديدة، وهكذا.
- معرفة المستقبل معرفة جيدة: حيث يجب ان تكون الرسالة مناسبة للمرحلة العمرية والفكرية والثقافية والتعليمية والاجتماعية والنفسية للمستقبل، وذلك حتى يمكن ربط الرسالة بهذه السمات الشخصية كمدخل لاقناع المستقبل بالرسالة.
- اختيار الألفاظ والعبارات الواضحة: وهي التي يتم فهمها لكل من الطرفين بنفس المعنى، ويكون عليها اتفاق بين المرسل والمستقبل.
- التركيز على الخبرات المشتركة: حيث يكون التركيز في عملية الإتصال على خبرات مناسبة للمستقبل، حيث يؤدي عدم مراعاة الخبرات المشتركة إلى التباعد بين المرسل والمستقبل، فالمتحدث إلى جمهور العمال يجب ان لا يتطرق إلى مجال الطاقة النووية ويستفيض فيه، وكذلك المتحدث إلى جمهور المزارعين يجب ان لا يستفيض في الطاقة الشمسية والطاقة البديلة وتكنولوجا الإتصال عبر الاقمار الصناعية.
- اختيار الوقت المناسب: وهنا يجب ان يكون اختيار الوقت المناسب الذي يتفق مع وقت المستقبل لكي يساعد ذلك على

قبول الرسالة وادراكها ادراكا صحيحا.

التشويش: وهو كل العوامل التي قد تؤثر على المغزى أو المعنى وراء الرسالة التي يريد المرسل إيصالها للمستقبل، وتنقسم عوامل التشويش إلى نوعين:

- عوامل خارجية: مثل أصوات السيارات والتلفاز، الروائح الكريهة، درجة حرارة الجو، وتشمل العوامل الخارجية كل ما يلفت النظر في المرسل والذي قد يؤثر على طريقة استقبال الرسالة وفهمها لدى المستقبل مثل تعثر الكلام، الحديث السريع، المظهر الأنيق والشكل الخارجي.
- عوامل داخلية: وهذه تشمل جميع الأفكار التي تدور في رأس المرسل والتي قد تسبب في تشويش الرسالة وتغيير المعنى الذي يفهمه المستقبل من ورائها. وفي بعض الأحيان قد تؤثر نبرة صوت المتحدث على نفسية المستقبل بطريقة قد تغير المعنى المراد من الرسالة.

وسيلة الإتصال: هي القناة وحلقة الوصل بين المرسل والمستقبل والتي يتم من خلالها نقل الرسالة، ويعتبر نجاح المرسل في اختيار قناة الإتصال المناسبة مؤشرا مهما لنجاح عملية الإتصال وتحقيق أهدافها.

شكل (١-٤)
تتنوع قنوات الإتصال ولكل قناة رسائلها المناسبة

ويمكن تقسيم قنوات الإتصال إلى نوعين:

- قنوات اتصال شخصية: وهي الحواس التي زودنا الله بها لتستقبل المؤثرات الخارجية من خلالها وهي قنوات صالحة وموثوق بها رغم محدوديتها كالشم واللمس والسمع والبصر والتذوق.
- قنوات اتصال مساعدة: وهي التي ابتكرها الانسان ليزيد من قدرة حواسه على استقبال المؤثرات الحسية في العالم الخارجي، وحيث ان حواس الانسان قاصرة ومحدودة المدى،كان لابد على الانسان ان يستخدم تلك الوسائل المساعدة مثل وسائل الاعلام المسموعة والمرئية والهواتف وأجهزة الحاسب الآلي وبرامجها المختلفة والكتب والصحف والمجلات والأفلام والأشرطة السمعية والبصرية وغيرها.

لذا يجب أن تكون قناة الإتصالصحيحة وخالية من المشوشات التي تحرف الرسالة أو تودي إلى سوء فهمها، كما يجب ان تكون مناسبة لكل من المرسل والمستقبل.

المستقبل:

شكل (١-٥)

يقوم الاتصال على تبادل الرسائل بين المرسل والمستقبل

وهو من يستقبل الرسالة من المرسل وهو المعني بالرسالة، والذي يقوم بفك رموزها وتحليلها وتفسيرها، وترجمتها إلى معانيها التي يقصدها المرسل، وقد يكون المستقبل شخصية حقيقية (فردا واحدا او مجموعة افراد) او شخصية اعتبارية (منظمة أو هيئة)، وهو أيضا يتحول من مستقبل إلى مرسل في نفس الوقت بمجرد استقباله للرسالة، حيث يتبادل الادوار مع المرسل.

ويقوم المستقبل بعدة أدوار منها:

- استقبال الرسالة: ويجب ان يكون استقبال المستقبل للرسالة كما أرسلها المستقبل دون تعديل او تحريف او تشويه أو حذف أو اضافة.
- فك ترميز الرسالة: وذلك بترجمة رموز وكلمات وعبارات الرسالة وتحويلها إلى نفس المعاني التي يقصدها المرسل، إذ غالبا ما يتم تفسير الرسالة وفك رموزها بطريقة تختلف عما يقصد المرسل نظرا لاختلاف الظروف النفسية والاجتماعية والثقافية بين المرسل والمستقبل.
- الاستجابة للرسالة: ويقصد به اتخاذ الاجراء المطلوب من الرسالة والذي يقصده المرسل من رسالته، وتتوقف عملية الاستجابة للرسالة على قوة العلاقة ومدى الثقة بين طرفي عملية الإتصال.

التغذية الراجعة: ويقصد بها رد الفعل الفوري من المستقبل على الرسالة الإتصالية، وهي ما ينتظره المرسل من المستقبل أثناء الرسالة الإتصالية، وتشير إلى مدى نجاح عملية الإتصال في تحقيق أهدافها. فمن خلال التغذية الراجعة يتضح للمرسل ما اذا كانت الرسالة قد وصلت للمستقبل وفهمها كما يريد أم لا، وهنا على المرسل أن يعيد تصحيح الرسالة غير المناسبة وسوء الفهم لدى المستقبل ويعيد ارسال ما لم يصل من عناصر الرسالة إلى المستقبل مرة اخرى.

ومما هو جدير بالذكر ان التغذية الراجعة عملية آنية لحظية تتم في نفس الوقت الذي ترسل فيه الرسالة إلى المستقبل، حيث يرسل المستقبل اشارات أو كلمات او عبارات أو ايماءات تعبر عن مدى وصول المعنى المطلوب من الرسالة إليه، مما يهيئ الفرصة الاكبر لاستمرار عملية الإتصال بين الطرفين ، بل انه كلما زادت التغذية الراجعة في عملية الإتصال كلما كان ذلك ادعى في تعزيز الإتصال. كما أن تأخير التغذية الراجعة يهدد عملية الإتصال بالانتهاء، الامر الذي يؤدي بالمرسل إلى الاستيثاق من مدى وصول الرسالة إلى المستقبل وفهمه لها على النحو الذي يقصده.

الاستجابة: وهي السلوك الذي يتخذه المستقبل بعد وصول الرسالة اليه، أو هي ما يقرر المستقبل فعله تجاه الرسالة سواء كان ايجابا أم سلبا، وعلى ذلك فإن الحد الأعلى للاستجابة هو ان يقوم المستقبل بفعل ما يهدف اليه المرسل، والحد الادنى للاستجابة هو تجاهل المستقبل للرسالة.

بيئة الإتصال: وهي الوسط الذي تتم في محيطه عملية الإتصال بكل ظروفه وعناصره، وما به من مشوشات تعرقل عملية الاتصال، وتشمل بيئة الإتصال ما يلي:

- البيئة المادية: وتشمل الظروف المادية المحيطة بعناصر الإتصال مثل الحرارة والضوء والأثاث وتنظيمه والألوان والروائح والسيارات والتلفاز وغيرها.

- البيئة الثقافية: وتشمل كل ما يتعلق بعموميات الثقافة وهي العناصر الثقافية والسلوكيات المتمثلة في العادات والتقاليد السائدة والمستقرة في المجتمع والتي يستطيع من خلالها الرائي تمييز الفرد عن الاخرين من حيث بيئته وجنسيته حيث يشترك فيها مع أفراد بلدته، أو خصوصيات الثقافة التي يستطيع الرائي فيها تمييز أصحاب المهن المتشابهة أو العرقيات المتشابهة.
- البيئة الاجتماعية: وتشمل نظم التعامل مع الأفراد والجماعات المختلفة ونسبة التعليم والأمية والنسبة بين الجنسين والنسبة بين المراحل العمرية المختلفة لأفراد المجتمع.
- البيئة الجغرافية: وتتمثل في التضاريس والمناخ الذي يتميز به مكانالإتصال، فالبيئة الجبلية تختلف عن البيئة الساحلية، والبيئة الصحراوية تختلف عن البيئة الممطرة، والبيئة الحارة تختلف عن البيئة الباردة، والبيئة الريفية غير البيئة المدنية، فلكل منها صفاتها وظروفها الخاصة التي تؤثر في عملية الإتصال.
- البيئة الداخلية: وهي الحالة النفسية التي يتواجد فيها الفرد أثناء عملية الاتصال كالانفعال والهدوء والإجهاد والراحة.

نشاط جمعي:

بالتعاون مع مجموعتك... ارسم رسما تخطيطيا يوضح عناصر دائرة الإتصال.

نشاط فردي:

حلل النص الإتصالي التالي إلى عناصره الأساسية:

كتب عمرو بن مسعدة إلى وزير المأمون رسالة ، قال فيها:

«أما بعد، فإن فلاناً سألني أن أشفع له عند أمير المؤمنين، فأخبرته أني لم أبلغ عند أمير المؤمنين مبلغ الشفاعة، فلما وصلت الرسالة إلى المأمون وقع عليها بخطه: قد فهمنا تصريحك به وتعريضك بنفسك وأجبناك إليهما وأتحفناك بهما».

من خلال قراءتك المتأنية للنص السابق حدد ما يلي:

المرسل هو: .....

المستقبل هو: .....

الرسالة هي: .....

وسيلة الإتصال هي: .....

التغذية الراجعة هي: .....

الاستجابة هي: .....

هل دائرة الإتصال مكتملة؟ .....

أنشطة:

- اكتب سيناريو توضح فيه مكونات الاتصال وتذكر أثر كل منها.
- أعد تقرير لا يقل عن ٣ صفحات عن أهمية الاتصال في حياتنا اليومية.
- أعط أمثلة من حياتك اليومية استخدمت فيها مهارات الاتصال بشكل فعال.

المصطلحات

المرسل: هو مصدر الرسالة والفاعل الرئيس في تناقلها.

الرسالة: هي المعلومات أو الأفكار أو المشاعر التي يتم تناقلها بين أطراف الاتصال.

التشويش على الرسالة: كل العوامل التي قد تؤثر على المغزى أو المعنى وراء الرسالة التي يريد المرسل إيصالها للمستقبل.

وسيلة الاتصال: هي القناة التي يتم من خلالها إيصال الرسالة من المرسل إلى المستقبل.

المستقبل: هو الطرف المعني بالرسالة حيث يقوم المستقبل بتحليل الرسالة وترجمتها إلى معاني ومغازي مختلفة.

التغذية الراجعة: استجابة المستقبل الفورية للرسالة

ثانيا: أنواع الاتصال

يمكن التحدث عن عدة أنواع للاتصال وذلك بناء على عدد الأفراد المشاركين في عملية الإتصال، حيث يمكن للفرد أن يتصل بفرد آخر أو بأكثر من فرد اتصالا مباشرا أو اتصالا غير مباشر، وبناء على ذلك يمكن تقسيم الإتصال إلى عدة أنواع، ويبين الشكل التالي أنواع الإتصال:

شكل (١-٦)
شكل يبين أنواع الإتصال

الإتصال الذاتي: هو الإتصال الذي يكون محوره الفرد ذاته بحيث يكون الفرد نفسه هو المرسل والمستقبل في نفس الوقت، وهو أحد أكثر أنواع الاتصال استخداماً في حياتنا اليومية. حيث يتخذ الفرد قراراته بناء على المعلومات التي يتلقاها من حواسه هو نتيجة مخاطبته لنفسه فيما يتعلق بالأفكار والمشاعر التي تدور في خلده، مثل الاستعداد لمقابلة أو اختبار، أو التهيؤ لحضور اجتماع، حيث تكون وسيلة الإتصال هي المخ الذي يترجم الأفكار والمشاعر ويفسرها ويتخذ القرارات بناء على ذلك.

- طرق الإتصال مع الذات:يستخدم الفرد طرقا عديدة لكي يتواصل مع ذاته، ومن أمثلتها ما يلي:
  - الحديث مع الذات: وهو يستخدم مع كل الأفراد، سواء بصورتهاالإيجابية أو السلبية، يكون في كل الاوقات والأماكن والظروف، حيث يبنى على المصارحة الشخصية مع النفس.
  - مراجعة الذات: حيث يقوم الفرد بمراجعة كلماته وأدائه ومواقفه وخططه، وذلك كنوع من التغذيّة الراجعة، من أجل التعديل أو الإحجام أو الاستمرار، وقد تأخذ مراجعة الذات صورة سلبية او صورة إيجابية كما يلي:

• لوم الذات: وهو الصورة السلبية لمراجعة الذات، ويهدف إلى تأنيب الذات بشكل متكرر بسبب القيام بفعل ما، فإذا قام الشخص بأداء سلوك معين بدأ بتأنيب ذاته عما بدر منها من تصرفات وسلوكيات، الامر الذي يترك الاثر السلبي في نفس الشخص يؤدي به إلى الاحجام عن مداومة التواصل مع الآخرين.

• نقد الذات: وهو الصورة الايجابية لمراجعة الذات، ويهدف إلى الكشف عن مواطن القوة والضعف لدى الفرد ذاته أثناء وبعد القيام بعمل معين، وذلك من أجل تلافي الأخطاء وتعزيز الايجابيات، مما يؤثر إيجاباً في تواصل الفرد مع ذاته والآخرين من حوله.

• تعزيز الذات: ويهدف إلى تحفيز الفرد لذاته بعد قيامه بعمل معين والاستمرار فيه، وذلك من خلال متابعة عمله وتشجيع نفسه، مما يساعد في تواصل الفرد الإيجابي مع ذاته ومع الآخرين.

• تقدير الذات: يهدف إلى احترام الفرد لذاته من خلال تقديره لقدراته وإمكاناته ومهاراته، ويعتقد بأنها ذات قيمه ويجب تقديرها، ويشعر في داخله بأنه يستطيع انجاز أعمال ذات قيمة، الأمر الذي يعكس قبوله لذاته.

- مميزات الإتصال الذاتي:
- وحدة طرفي الإتصال، فالمرسل هو نفسه المستقبل وهو الشخص ذاته.
- وسيلة الاتصال الرئيسية هي العقل.
- الصدق، حيث لا يوجد مجال للشك في محتوى الرسالة الإتصالية لأن مستقبل الرسالة هو نفسه مرسلها.
- الايجابية، حيث يميل الشخص دائما إلى التخلص من عيوبه والظهور بافضل صورة ممكنة مما يؤدي إلى تطوير اداء الفرد بصفة مستمرة.
- الموضوعية، حيث يتم الحديث مع الذات بكل موضوعية ودون تحيز، فلا مجال للمداراه ولا داعي لاخفاء الحقيقة عن الذات.
- السرية، حيث يتم من خلاله مصارحة الذات والمحافظة اسرارها.
- سرعة الاستجابة، حيث يتم تعديل الرسالة الإتصالية في نفس الوقت.
- قلة التشويش، حيث تكون حواس الشخص نفسها هي وسيلة الارسال والاستقبال للرسالة الإتصالية.
- آنية التغذية الراجعة، حيث تكون التغذية الراجعة في نفس الوقت لارسال الرسالة وبالتالي يتم تعديل الرسالة بصورة فورية.

شكل (١-٧)
الاتصال الذاتي هو من أصدق الحوارات

نشاط فردي:

يقوم كل طالب بملء الجدول التالي ثم يتم مناقشه عدد من الحضور بصورة فردية أمام الزملاء عن بعض المواقف التي مروا بها والإجراءات التي اتخذوها مع أنفسهم، ويقوم المحاضر بالحكم على مدى صحة الإجراء المتخذ، وذلك طبقا لما يلي:

تذكر مواقف مرت بك من حياتك الماضية، ثم حدد الإجراء الذي قمت به مع نفسك.

	الموقف	لوم الذات	نقد الذات	تعزيز الذات	تقدير الذات	لا شيء
١		√				
٢			√			
٣				√		
٤					√	
٥						√

الإتصال الشخصي: هو الإتصال المباشر الذي يحدث بين شخصين أو أكثر، وهو أفضل أنواع الإتصال لأن فرصة التعرف المباشر على تأثير الرسالة تكون كبيرة، مما يمكن قائم الإتصال من تعديل رسالته وتوجيهها بحث تصبح أكثر فعالية واقناعا. كما يمكن فيه أن نستخدم الحواس الخمس أثناء عملية التواصل، مما قد يهيئ الفرصة إلى تكوين علاقات وصداقات حميمية بين الأفراد.

- أنواع الإتصال الشخصي: ويمكن تقسيم الإتصال الشخصي بناء على عدد الأفراد المشاركين في الإتصال إلى النوعين التاليين:

- الإتصال الثنائي: حيث يكون بين فردين كل منهما يقوم بدور المرسل والمستقبل في نفس الوقت مع الطرف الاخر من خلال الرسائل اللفظية وغير اللفظية، فيتحقق أكبر قدر من التفاعل ويقل التشويش على الرسائل، وقد يتم ذلك الإتصال وجها لوجه أو من خلال الوسائل التكنولوجية كالهاتف والانترنت.
- الإتصال من خلال المجموعات الصغيرة: وهي مجموعات لا يزيد أفرادها عن عدد قليل مثل الاسرة أو مجموعة الاصدقاء، حيث يوجد مجموعة من المرسلين والمستقبلين في نفس الوقت، وبذلك تكون عملية الإتصال أكثر تعقيدا من الإتصال الثنائي، وتزداد فرص التشويش على الرسائل وعدم الوضوح أثناء العملية الإتصالية.

- مميزات الإتصال الشخصي:
  - فورية الاستجابة بين كل من المرسل والمستقبل.
  - السير في اتجاهين، من المرسل إلى المستقبل والعكس.
  - التفاعل الاجتماعي بين طرفي الإتصال من خلال وحدة المكان والزمان.
  - المرونة، تعديل الرسائل وتصحيحها من خلال التغذية الراجعة الفورية.
  - استخدام معظم حواس الانسان للمشاركين في العملية الإتصالية.
  - الايجابية، حيث يحرص كل من الطرفين على الاستجابة لرسالة الاخر.
  - الوجود المادي أو الشخصي في مكان واحد، او تتكون لديهم تصورات مشتركة.
  - غير محكم البناء، حيث لا توجد قواعد تحكمه، وبالتالي يصعب تكرارها بنفس المواصفات.
  - زيادة الثقة بين طرفي الإتصال المتقابلين وجها لوجه، ومضاعفة أثر عملية الإتصال.

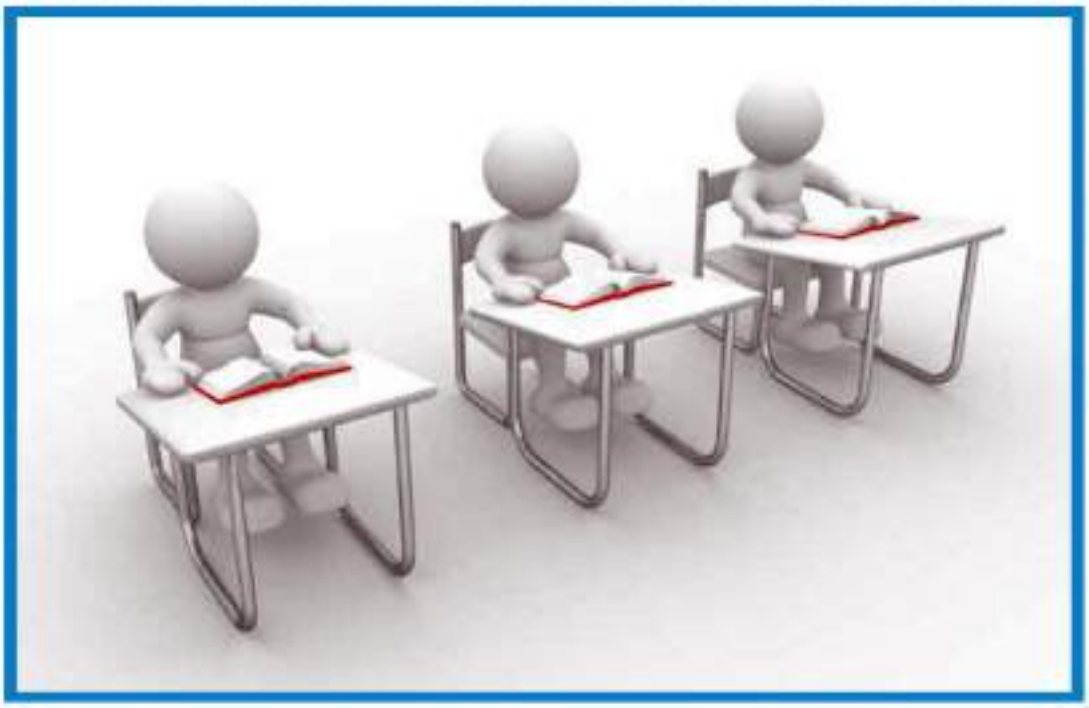
الإتصال الجمعي: يحدث الإتصال الجمعي بين مجموعة من الأفراد أو الاصدقاء بحيث يكون حجمها العددي كبير لاتخاذ قرار أو حل مشكلة، وقد يحدث بين شخص واحد (مرسل) ومجموعة أفراد مستمعين (مستقبلين) من خلال المحاضرات الدراسية أو اللقاءات العامة.

- مميزات الإتصال الجمعي:
  - تلقائية الإتصال كما يحدث في المحادثات غير الرسمية.
  - وحدة الاهتمام والمصلحة والالتقاء حول الأهداف العامة.
  - امكانية استخدام اللغة المناسبة لمستوى الأفراد المتحدث اليهم.
  - انخفاض تكلفة الإتصال بالمقارنة بالوسائل الاخرى.
  - موجه إلى عدد كبير من الاشخاص لا يمكن الوصول اليهم بالإتصال الشخصي.
  - يكون غالبا في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبلين.
  - المستقبل هو من يتحكم في العملية الإتصالية، حيث هو من يختار وسيلة الإتصال وموضوعها.
  - قد يستخدم فيه وسائل عرض الكترونية لتسهيل عملية الاتصال.
  - امكانية التفاعل محدودة بالمقارنة بالاتصال الشخصي.

الإتصال الجماهيري: هو الإتصال الذي يكون موجها لجمهور كبير غير متجانس من الأفراد، وهم في الغالب مختلفون في طبقاتهم الاجتماعية ومستواهم الثقافي ومراكزهم المهنية، وغير قادرين على العمل كوحدة واحدة أو أن يجتمعوا في مكان واحد بشكل منظم وفعال، حيث لا يمكن اتمام عملية الإتصال بينهم من خلال المواجهة المباشرة، لذا فإن المرسل لا يستطيع معرفة جميع المستقبلين بينما يستطيع جميع المستقبلين معرفة المرسل. ويحدث الإتصال الجماهيري من خلال وسائل الإتصالالتقليدية كالكتب والمجلات والصحف والنشرات، ووسائل الإتصالالالكترونية كالجوالات والاذاعة والتلفاز والانترنت، لذا فإن فرصة التفاعل والتغذية الراجعة بين طرفي الإتصال تكون ضئيلة جدا بل ومنعدمة في كثير من الأحيان، كما أن المرسل لا يعرف المستقبلين بينما المستقبلين يعرفون المرسل.

- مميزات الإتصال الجماهيري:
  - التنظيم، حيث يكون الإتصال الجماهيري معد مسبقا ومنظما بطريقة مدروسة وجيدة.
  - قوة التأثير، حيث يكون تأثيره كبيرا على الأفراد لما يتمتع به من دقة وجودة في الاداء.
  - الصفة الرسمية، حيث تكون المصادر في الإتصال اجماهيري ناجة عن منظمات رسمية مثل المؤسسات الحكومية أوالأهلية ذات الصفة الشرعية والتي تستهدف الربح أو كسب الولاء من الجمهور.
  - العمومية، حيث تتسم رسائل الإتصال الجماهيري بالعمومية لتناسب جميع طبقات وأفراد المجتمع باختلاف ثقافاتهم وتكون مفهومة ومقبولة لديهم.
  - التركيز على المعاني المشتركة، حيث يكون الإتصال الجماهيري موجها لملايين الاشخاص الذين لا يعرفون بعضهم بعضا معرفة شخصية.
  - استخدام التكنولوجيا، حيث يعتمد الإتصال الجماهيري على استخدام التكنولوجيا الحديثة ليستطيع الوصول إلى معظم الجماهير الكبيرة في نفس الوقت.
  - الاستمرارية، حيث يتميز الإتصال الجماهيري بصفة الاستمرارية في الاوقات المختلفة التي تناسب ظروف المستقبلين على تنوع أوقاتهم وأماكنهم وبيئاتهم.
  - التنوع، حيث تتنوع الرسالة الإتصالية لتناسب اهتمامات الفئات العمرية والاجتماعية والثقافية والمهنية المختلفة، فتتنوع الرسالة الإتصالية بين الرسالة الترفيهية والعلمية والتثقيفية والاجتماعية والاخبارية والرياضية.
  - الجذب والتشويق، حيث يتم اعداد الرسالة الإتصالية بشكل جذاب ومشوق للجمهور المستهدف من خلال استخدام الصور والالوان والحركات والمؤثرات الصوتية والالفاظ المناسبة وعناصر الإتصال الرمزية المختلفة.

الإتصال الثقافي: هو الإتصال الذي يتم بين أفراد لا ينتمون إلى ثقافة واحدة، بل من ثقافات مختلفة، حيث يتعلق عادة بالقيم والعادات والاتجاهات والسلوكيات، ويأخذ الاتصال الثقافي أشكالا وصورا مختلفة منها:



شكل (١-٨)
يقوم الإتصال الثقافي على التنوع والتعدد

- أشكال الإتصال الثقافي: ويأخذ الاتصال الثقافي عدة أشكال و ذلك كما يلي:
  - من حيث العدد: يمكن تقسيم الإتصال الثقافي من حيث عدد أفراده إلى:
    - فردي: حيث يكون بين فردين من ثقافتين مختلفتين.
    - جمعي: حيث يكون بين مجموعتين من الأفراد كل منهما من ثقافة مختلفة عن الاخرى.
    - جماهيري: ويتم من خلال متابعة فرد من ثقافة معينة لوسائل الاعلام من ثقافة أخرى.
  - من حيث الكيفية: يمكن تقسيم الإتصال الثقافي من حيث كيفيته إلى:
    - مباشر: وذلك من خلال التعامل وجها لوجه بين فردين أو مجموعة من الأفراد من ثقافات مختلفة، وذلك كما يحدث عند السفر إلى دول اخرى، أو مقابلة السائحين،أو ما يحدث في البلدان التي بها تنوع عرقي مثل لبنان.
    - غير مباشر: ويتم باستخدام الأجهزة التكنولوجية الحديثة دون الانتقال إلى أماكن اخرى، وذلك كما يحدث من خلال متابعة الاذاعات الاجنبية والقنوات التلفازية الاخرى، أو من خلال أجهزة الحاسوب واستخدام شبكات التواصل الاجتماعي.
- مميزات الإتصال الثقافي:
  - التنوع، حيث يؤدي تنوع الثقافات والبيناتإلى تنوع المهارات والأفكار والمعلومات لطرفي عملية الإتصال.

- الاثراء،وذلك من خلال تبادلواضافة معلومات جديدة لكل من طرفي الإتصال.
- التلقائية، حيث تقل فيه الصفة الرسمية، خاصة اذا كان مباشر لوجها لوجه.
- تلاقح الأفكار ،وذلك من خلال تبادل الأفكار والآراء من وجهات نظر مختلفة، مما يؤدي إلى نمائها وتكاملها وزيادتها.
- الانفتاح العقلي، حيث يؤدي النقاش والحوار والاطلاع على ما هو جديد إلى الانفتاح العقلي، والنمو العقلي.
- اتساع الحدود، حيث لا يعترف الإتصال الثقافي بحدود مكانية ولا حدود زمانية معينة، فهو يتم بين كل الثقافات ويتم في كل الاوقات دون قيود.

- قيود على الإتصال الثقافي:

شكل (١-٩)

لاتقبل من الثقافات الأخرى إلا ما يناسب ثقافتك

رغم أن الإتصال الثقافي له من المميزات العديدة ما يبرره ويدعو اليه، إلا أن عليه قيودا ومحاذيرا يجب مراعاتها بين طرفي عملية الإتصال، وذلك قبل وأثناء وبعد عملية الإتصال، ولعل تلك القيود مبناها المحافظة على القيم والثقافات والهويات لأطراف عملية الاتصال، ومن هذه القيود التي يجب مراعاتها ما يلي:

- قبل الإتصال الثقافي:
- الالتزام بالدين والمبادئ الدينيه.

- القراءة والاطلاع والاستزادة من العلم.
- التمسك بالثقافة الخاصة.
- التمكن من المحاورة والنقاش والجدال بطريقة موضوعية.
- الانطلاق من أن الثقافة المحلية هي أفضل بكثير من غيرها من الثقافات الأخرى.
- توقع وجهات النظر المختلفة من الاخرين.
- التهيئة للرد على المتشابهات من عناصر الثقافة.
- التدرب على عمليات الاستنتاج والتحليل والتركيب والمقارنة.
- التعرف على العناصر المتفق عليها بين الثقافات المختلفة.
- أثناء الإتصال الثقافي:
- الانطلاق من الاطار المرجعي والمنهجي لأطراف عملية الإتصال.
- مراعاة الاختلافات الثقافية لطرفي عملية الإتصال.
- الالتزام بالهدوء.
- التعامل بالمنطق والحجة والبرهان والدليل.
- عدم الافتتان بما يبدو مخالفالثقافة المحلية.
- سرعة البديهة والفهم السريع.
- الانتباه للمغالطات المقصودة وغير المقصودة.
- الانتباه لما يخالف العقيدة والمبادئ الدينية السامية.
- الاقتناع بأنه ليس كل ما هو أجنبي صحيح، بل ان بعضه صحيح وبعضه غير صحيح.
- محاولة الالتزام بالثقافة الخاصة والمحافظة عليها.
- عدم الخضوع للأفكار الذائعة دون إعمال العقل، فانشارها لا يعني صحتها.
- الانتباه إلى المضامين الخفية لبعض الثقافات والتي تهدف إلى طمس الآخر.
- بعد الإتصال الثقافي:
- الاستزادة بالعلم والبحث العلمي.
- زيادة اتقان استخدام الأجهزة التكنولوجية وبرامجها الحديثة.
- انتقاء المفيد من عناصر الثقافات الأخرى الذي يتفق مع القيم والمبادئ الدينية.
- تصحيح بعض المفاهيم الثقافية المغلوطة بعد التأكد من خطئها.
- زيادة الاقتناع بالثقافة المحلية والتمسك بها.
- المحافظة على الثقافة المحلية، فهي محور الهوية ومن أسباب الانتماء المحلي.
- العمل على تطهير وتنقية الثقافة المحلية مما علق بها من شوائب ثقافية.
- الاستعداد والتهيؤ لاتصال ثقافي آخر.

نشاط جمعي:

بالتعاون مع زملائك في المجموعة ناقش العبارة التالية...
«يتمتع الإتصال الذاتي بدرجة عالية من الصدق، بينما لا يتمتع الإتصال الثقافي بنفس الدرجة من الصدق»
إلى أي مدى تتفق مع هذه العبارة من وجهة نظرك، وما الأسباب التي تؤيد بها رأيك؟

خصائص الاتصال

الاتصال عملية معقدة تضمن التفاعل المستمر للعديد من الرموز والإشارات بين أطراف الاتصال، وتخضع طبيعة الاتصال بشكل مباشر للتجارب والمفاهيم الشخصية بالإضافة إلى الخلفية الثقافية لأطراف الاتصال، وعلى ذلك فإنه لا يمكن أن تتطابق عمليات الاتصال لكل الأفراد، فكل عملية اتصال فريدة وتخضع لظروف وخلفيات مختلفة عن غيرها. يتميز الإتصال أيا كان نوعه بعدة خصائص، يتعلق بعضها بآلية عملية الإتصال ذاتها وبعضها بعامل الزمن وبعضها بأطراف عملية الإتصال وبعضها ببيئة الإتصال، ومن خصائص عملية الاتصال ما يلي:

الإتصال عملية مستمرة غير منتهية: يتضمن الإتصال مجموعة من الأنشطة المتبادلة بين طرفي الاتصال، والتي ليس لها بداية محددة ولا نهاية محددة، فهذه الانشطة مستمرة مع بقاء الانسان في الحياة. كما أن الاتصال عملية مستمرة لا يمكن ايقافها عند درجة معين لدراستها والتعرف عليها، كما لا يمكن قولية الاتصال على صورة واحدة، فهو يعتمد على المشاعر والرغبات والمهارات الخاصة وهي متغيرة بين الافراد بتغير الزمان والمكان.

ويشمل الإتصال على مجموعة لانهائية من الأفكار والآراء والأفعال المستمرة والتي لا يمكن تحديد بدايتها أو نهايتها بدقة، وتلازم عملية الإتصال الانسان في جميع ظروفه وأوقاته ومراحله العمرية، فلا يمكن تخيل أي انسان يعيش بلا تواصل مع الأخرين أو يقف تواصله مع الأخرين عند فترة عمرية معينة. وحيث إن الانسان متغير دائما ولا يقف عند حد معين، فإن عملية الإتصال هي أيضا دائمة التغير وفقا للظروف والوسائل المستخدمة في الإتصال، وهذا التغير من أقوى عوامل استمرا عملية الإتصال، حيث يتواصل الانسان لتبادل المعارف الجديدة والتزود بالمتغيرات الحادثة في البيئة، ولعل من أهم صور ذلك التغير في عملية الإتصال تبادل الأدوار بين كل من المرسل والمستقبل، الأمر الذي يعزز من استمرار عملية التواصل.

الإتصال عملية متكاملة: حيث تتكامل عناصر عملية الإتصال لكي يحدث الإتصال بالشكل الصحيح، فليس هناك خط فاصل يحدد الحدود بين أجزا عملية الإتصال، كما أنه لا يمكن أن يتم الإتصال بأحد عناصر الإتصال فقط دون بقية العناصر الأخرى. إن الفصل بين عناصر الإتصال بفواصل أو حدود معينة هو فصل تعسفي يؤدي الى تشويه معنى الإتصال، ويخرج

عملية الإتصال عن معناها المقصود منها ويفقدها طبيعتها الدنرية التي هي أساس بقاء واستمرار عملية الإتصال، فالإتصال الفعال هو الذي تتكامل فيه العلاقة بين المرسل والمستقبل والوسيلة والبيئة الإتصالية والأهداف والتغذية الراجعة.

الإتصال عملية رمزية: حيث يقوم الإتصالأساسا على إخراج الأفكار والأراء والمعلومات من ذهن المرسل في صورة رموز بطريقة سهلة ومفهومة للمستقبل بحيث تصل إلى المستقبل بنفس المعنى الذي في ذهن وعقل المرسل، وهذه الرموز تأخذ شكل الكلمات أو العبارات أو الخطوط والأشكال التي لامعنى لها اذا كانت منفصلة عن بعضها، وتعتمد عملية الترميز على المرسل بدرجة كبيرة فهو الذي يضفي المعاني على الرموز من خلال ترتيبها بطرق مختلفة تحمل معاني معينة وذلك في سياق اجتماعي معين، وهو ما يعبر عنه بمهارة استخدام اللغة.

وعند قيام الفرد بعملية الترميز للأفكار التي في ذهنه واستخدام اللغة المعبرة عن أفكاره وخروجها إلى الطرف الآخر، فإنه يمر بالمراحل التالية:

- مرحلة الحذف: وفيها يقوم الفرد بانتقاء بعض الكلمات المتوفرة في ذهنه وحذف أو اختصار مقدار كبير من المعلومات، إذ لا يستطيع الفرد -أي فرد- اخراج ذلك الكم الهائل من المعلومات التي في ذهنه في نفس الوقت، وهنا يأتي دور الطرف الآخر (المستقبل) في الاستفسار والاستيضاح، فيقوم المرسل من جديد بإخراج بعض المعلومات الأخرى المكملة لما تم إخراجه في المرة الأولى، وهكذا يتم الحذف والاخراج من جديد وباستمرار من خلال عملية التواصل إلى أن تتضح الأفكار وتستكمل الصورة الذهنية لدى المستقبل.
- مرحلة التشويه: وفيها يتم تقديم معلومات مبسطة عن الصورة الذهنية التي في ذهن المرسل، فتصل تلك الصورة إلى ذهن المستقبل بطريقة غير مكتملة مما يؤدي إلى تشويه الفكرة لديه، وهنا يقوم المستقبل بالاستفسار من جديد لاستكمال الصورة وتصحيح التشويه الذي انتقل اليه من المرسل.
- مرحلة التعميم: وفيها يقوم الفرد باستخدام كلمات تحمل معنى التعميم، إذ لا يستطيع المتكلم أن يتلفظ بكل الشروط والاستثناءات الممكنة لأن ذلك التلفظ يؤدي إلى الملل، فيستخدم عبارات التعميم فيقول مثلا: كل الأطفال يحبون الحلوى، وذلك بدلا من أن يعدد أسماء جميع الأطفال ويذكر كل واحد منهم باسمه أنه يحب الحلوى. وهنا على المستقبل أن يستوثق من درجة التعميم إذ إن لكل قاعدة شواذ.

تدريب جمعي:

يقسم الحضور الى مجموعات كل منها مكونة من ثلاثة أفراد، يقوم أحد الأفراد بدور المرسل والآخر بدور المستقبل والثالث بدور المنسق، يتم تناول موضوع ويقوم المرسل بعرض موضوع مستخدما المراحل الثلاثة للترميز (الحذف والتشويه والتعميم) لعرض فكرته، ويقوم المستقبل بالاستفسار لمعرفة المعنى الحقيقي للكلمات وتوضيح الصورة الذهنية لديه، ويقوم الثالث بتنسيق الحوار وتسجيل ملاحظاته.

الإتصال عملية ديناميكية: يتميز الإتصال بأنه عملية نشطة ومتغيرة وتدور بين طرفي عملية الإتصال، وأنه عملية تفاعلية حيث يتم تبادل الأدوار بين كل من المرسل والمستقبل في نفس الوقت فيصبح المرسل مستقبلا ويصبح المستقبل مرسلا وهكذا، فإن العلاقة التواصلية بين طرفي الإتصال في تغير مستمر وحركة دائمة تدور بين المرسل والمستقبل، كما تعني الديناميكية في عملية الإتصال أن كل من طرفي الإتصال يبني أفكاره وآرائه على أفكار وآراء وردود أفعال الطرف الآخر، وهكذا يتم التعديل أو الحذف أو الاضافة او التصحيح أو التكامل لكل من طرفي الإتصال فكل منهما يستفيد من الآخر ويفيده.

الإتصال عملية حتمية ضرورية: حيث يحتاج الانسان إلى التواصل مع الأخرين ولا يمكن له تجنب التواصل أو العيش بدون تواصل مع الأخرين، سواء كان ذلك بعمد منه وقصد أو بدون قصد، وسواء كان اتصاله صحيحا أم خاطئا. فالتواصل ضرورة حياتية لقضاء حوائج الانسان وتحقيق مطالبه الشخصية والاجتماعية، فالانسان بطبعه اجتماعي يعيش مع الأخرين ويتفاعل معهم، إذ لم يثبت على ممر التاريخ الانساني المعروف أوالمسجل أن الانسان عاش بمفرده أو بمعزل عن الأخرينوبعيدا عن الحياة الاجتماعية، سواء كانت تلك الحياة الاجتماعية حياة بشرية أم غير بشرية، فالانسان يعيش في البيئة يتفاعل معها ويتواصل مع عناصرها المختلفة الانسانية والحيوانية والنباتية بل والجمادية أيضا. كما أن الانسان يحتاج الى التواصل في جميع مراحله العمرية منذ الميلاد وحتى الوفاة.

نشاط جمعي:

ناقش مع زملائك مدى صحة العبارة التالية مبينا وجهة نظرك:
يحتاج الوليد البشري الى التواصل لأنه يولد عاجزا عن أداء مهامه بذاته فهو يحتاج الى الآخرين، وكلما كبر فإنه يستطيع الاعتماد على نفسه في إنجاز مهامه وأعماله الخاصة وبالتالي يستطيع الاستغناء بذاته عن التواصل معهم.

الإتصال عملية غير قابلة للتراجع: نظرا لأن معظم تواصلنا مع الآخرين يعتمد على الكلمات سواء الشفوية أو المكتوبة، وهي لا يمكن إعادتها بعد خروجها، فإن الإتصال ايضا لا يمكن الرجوع فيه بعد حدوثه، فلا يستطيع الفرد إلغاء ما أحدثه الإتصال في الآخرين من آثار إيجابة أو سلبية، بل إن كل ما يمكن فعله في هذه الحالة هو التوضيح أو التفسير أو التبرير التأسف أو الاعتذار لإصلاح ما أفسده الإتصال أو التقليل من آثاره، ولكن يبقى الإتصال قائما ومؤثرا في النفس قولا وفعلا. ونفس الشيء يمكن أن يقال على الرسائل الرمزية والإيماءات أوالحركات والإشارات الجسدية لتي تصدر من الفرد أثناء التواصل، إذ لا يمكن الرجوع عنها بعد صدورها.

غير أن هناك حالات استثنائية للاتصال يمكن الرجوع فيها، ولكن بشرط قبل أن تصل الرسالة إلى المستقبل، وهي حينما يكتب أحد طرفي الإتصال رسالة اتصالية للطرف الآخرولم يتم ارسالها بعد، ثم يتذكر أن بها بعض الأخطاء أو السلبياتفيعدل عن ارسالها ويقوم بتمزيقها، ففي هذه الحالة لم تصل الرسالة الى الطرف الآخر، ويكون صاحبها قد تراجع في رسالته بعدمارسالها، فتعتبر وكأنها لم تكن. أما إذا وصلت الى المستقبل فإنها في هذه الحالة تأخذ صفة الرسالة الشفوية من حيث لا يمكن الرجوع فيها. الأمر الذي يتطلب التفسير والتصحيح أو الاعتذار.

شكل (١-١٠)

إذا خرجت الكلمات من فمك فيستحيل عليك استعادتها مرة أخرى

الإتصال عملية قصدية وغير قصدية: حيث يكون الاتصال بشكل قصدي متعمد من طرفي الاتصال أو أحدهما، وقد يكون بشكل غير متعمد من طرفي الإتصال أو من أحدهما، ويمكن تقسيم الاتصال بناء على عملية القصد لدى أطراف الإتصال إلى الأنواع التالية:

- النوع الأول: أن يقوم المرسل بإرسال رسالة إلى الطرف الآخر بشكل مقصود حيث يتم استقبالها بشكل إيجابي يجعلها عملية اتصال ناجحة ومؤثرة.
- النوع الثاني: أن يقوم المرسل بإرسال رسالة بطريقة غير مقصودة ولكن المستقبل يقوم باستقبالها عن قصد، كأن يتنصت شخص على مكالمة أحدهم دون إذن منه.
- النوع الثالث: أن يقوم المرسل بإصدار رسالة عن قصد منه دون أن ينتبه إليها الطرف الآخر للاتصال فلا يستجيب إليها.
- النوع الرابع: أن يتم إصدار الرسائل واستقبالها بين طرفي الإتصال من دون قصد أو تعمد من الأطراف المختلفة لعملية الاتصال، فعلى سبيل المثال قد تمنح ملابسنا ومظهرنا العام انطباعاً ويصدر رسالة قد لا نرغب في إرسالها إلى الآخرين.

الإتصال عملية تفاعلية آلية: التفاعل في الإتصال عملية طبيعية، فالإتصال نشاط قائم على التفاعل بين طرفين أو أكثر،

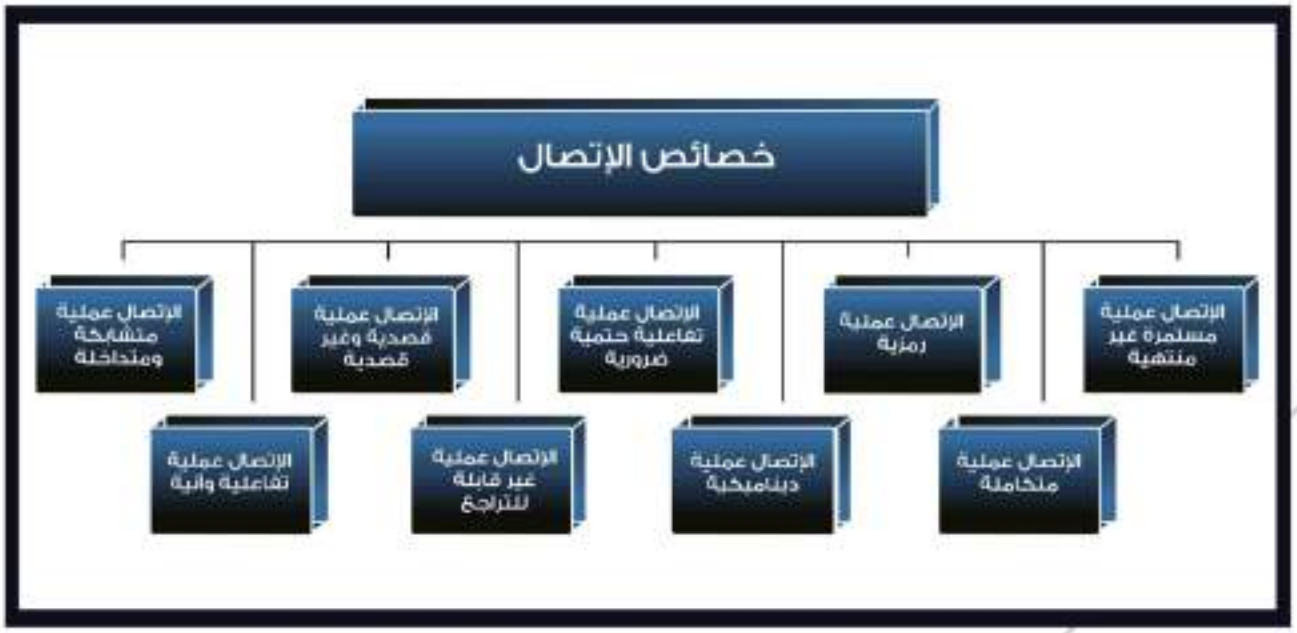
يقوم أحدهما بارسال الرسالة الإتصالية ويقوم الآخر باستقبالها، فيتحول المستقبل نفس الوقت إلى مرسل ليرسل رسالة اتصالية أخرى، وبذلك فإن التفاعلية في الإتصال تعني صعوبة التمييز بين المرسل والمستقبل في العملية الإتصالية، حيث لا يوجد مرسل دائما ومستقبل دائما، بل تتبادل الأدوار.

وما بين الارسال والاستقبال توجد التغذية الراجعة التي تعزز عملية الإتصالوتدعم استمرارها، ويتم ذلك في الوقت نفسه إذ لا يمكن أن يتواصل شخص بآخر في نفس المكان، ثم ينتظر فترة من الزمنقبل أن يقوم بالرد وإرسال الاستجابة اليه.ففيالعادة نقومبإرسال رسائل إلى الآخرين قبل أن يكتمل إرسالهم إلينا وهو ما يؤكد آنية التواصل.

الإتصال عملية متشابكة ومتداخلة: حيث ينبع الإتصال من تداخل عوامل شخصية واجتماعية وثقافية وبيئية لكل من المرسل والمستقبل، وذلك في ظل بيئة مشتركة بين طرفي الإتصال، فلا يمكن فصل أي من العوامل عن بقية العوامل الأخرى أثناء عملية الإتصال، فالعوامل الشخصية لكل من طرفي الإتصال تكونت في بيئة اجتماعية وثقافية معينة أثرت على التكوين الشخصي للفرد، كما أن العوامل البيئية التي يعيش فيها الفرد تؤثر أيضا على السمات الشخصية للفرد وكيفية تواصله مع الآخرين.

وتتشابك كل هذه العوامل وتتداخل معا أثناء عملية التواصل، ليصبح كل فرد له خصائصه وسماته التي تميزه عن غيره في عملية التواصل. كما تتشابك وتتداخل الكلمات والمعاني والأفكار والاتجاهات والمشاعر والظروف الشخصية للفرد أثناء عملية الإتصال، لتخرج العبارات متناسبة مع المواقف والمشاعر والأحاسيس التي يمر بها أثناء عملية التواصل، فلا يمكن أن نطلب من أحد المنشدين أن يقوم بالانشاد في أحد الأفراح وهو (أي المنشد) قد فقد عزيزا لديه في حادث أليم على التو، إذ تخرج الكلمات والعبارات منه في هذه الحالة متأثرة بالحالة النفسية التي يمر بها وهي حالة الحزن، ولا تكون مبهجة للحضور.

ويوضح الشكل التالي خصائص عملية الإتصال:



شكل (١-١١)
خصائص عملية الإتصال

أنشطة:

- عدد أنواع الاتصال واشرح الفرق بينها.
- اكتب أمثلة من حياتك العملية عن أنواع الاتصال المختلفة.
- اكتب أمثلة عن الحالات الأربعة للاتصال المقصود و غير المقصود.
- اكتب ثلاثة أمثلة على اتصال يحمل عدة معاني ووضح تلك المعاني.

المصطلحات

المرسل: هو مصدر الرسالة والفاعل الرئيس في تناقلها.

الاتصال الذاتي: تواصل الفرد مع نفسه, ومخاطبة نفسه بما يتعلق بالأفكار والمشاعر التي تدور في نفسه.

الاتصال الجمعي: هو التواصل بين أحد الأفراد ومجموعة من الأفراد المنصتون للمتحدث..

المستقبل: هو الطرف المعني بالرسالة حيث يقوم المستقبل بتحليل الرسالة وترجمته إلى معاني ومغازي مختلفة.

التغذية الراجعة: استجابة المستقبل الفورية للرسالة.

ثالثا: أهداف الاتصال وبعض المفاهيم الخاطئة:

أهداف الإتصال

الإتصال مثل أي نشاط انساني لا ينطلق بدون أهداف، حيث ما يميز تصرفات الانسان وسلوكياته عن غيره من المخلوقات هو وجود الأهداف المخطط لها سلفا، والهدف من أهم عناصر دائرة الإتصال التي يقوم عليها. كما ان الأهداف التي يضعها الانسان لنفسة ترتبط باحتياجاته التي يريد اشباعها ليتحقق له التوازن والاستقرار الداخلي والخارجي، إذ يمكن تنتج الحاجات من وجود أهداف لدى الانسان يريد تحقيقها والوصول اليها، كما أن اشباع الحاجات يمكن أن يولد لدى الفرد أهدافا جديدة يسعى لتحقيقها من خلال اشباع حاجات معينة، فالعلاقة بين الأهداف والحاجات متداخلة، ويؤثر كل منهما في الأخر.

وكما أن الأفراد مختلفون في احتياجاتهم، فإنهم أيضا يختلفون في أهدافهم بصفة عامة، وأهدافهمالإتصالية بصفة خاصة، إذ يسعى الأفراد من خلال علاقاتهم الإتصالية الى اشباع حاجات مختلفة ومتنوعة، والتي تتغير مع تغير مراحلهم العمرية وتنوع اهتماماتهم، وعلى ذلك فإنه من غير الممكن حصر أهداف الإتصال تماما مثل ما يصعب حصر احتياجات البشر. غير أن تعدد وتنوع الأهداف أو الاحتياجات لا يمنع من تصنيفها في مجالات محددة بغرض الدراسة.وقد قام ماسلو بتصنيف الحاجات الشخصية الى مجالات سبعة أساسية فيما يسمى بهرم ماسلو للحاجات الشخصية مبتدئا بأكثر ها أهمية وإلحاحا عند قاعدة الهرم.

وانطلاقا من تصنيف الحاجات إلى مجموعات، فإنه يمكن تحديد الأهداف الإتصالية التي تلبي تلك الحاجات، حيث تنطلق أهداف الإتصال من مجموعة الحاجات الشخصية للانسان، حيث يسعى الانسان الى التواصل مع الأخرين من أجل تلبية تلك المجموعة من الاحتياجات الشخصية، ومن هنا فإن أهداف الإتصال تكون تابعة للحاجات الانسانية ونابعة منها،

ويمكن تحديد أهداف الإتصال في المجالات المختلفة كما يلي:

أهداف شخصية: وهي الأهداف التي تتعلق بالنواحي الشخصية والبيولوجية للفرد من حيث تحقيق المطالب و الحاجات الاساسية، حيث يهدف التواصل الانساني الى تلبية الأهداف المتعلقة بالاحتياجات البيولوجية الأساسية للانسان وذلك للمحافظة على بقائة في الحياة واستمرار نوعه وجنسة وتقليل عوامل الفناء التي قد يتعرض لها مع ظروف حياته، بالاضافة الى تحقيق الحاجات النفسية والوجدانية ومن أمثلة تلك الأهداف ما يلي:

- المحافظة على الحياة: حيث يكون التواصل من أجل تلبية الحاجة إلى الطعام والشراب، فيتواصل الانسان مع الآخرين من أجل توفير الطعام والشراب الصحي والمناسب، من خلال الشراء والبيع والبحث عنه ومعرفة خصائص الطعام الصحي وأماكن تواجده وكيفية الحصول عليه.
- الحاجة الى الدواء المناسب، وذلك في حالة المرض، حيث يتواصل الانسان مع الأطباء والمتخصصين للاستفسار عن الحالة المرضية وكيف يحصل على الدواء المناسب لها، كما يتواصل من أجل وصف الحالة المرضية التي يعاني منها وصفا دقيقا، من أجل أن يتم تشخيصها تشخيصا صحيحا من الطبيب المعالج.
- الشعور بالطمأنينة: وذلك من خلال التعبير عن المشاعر والرغبات والعواطف، واستنباط أنطباعات الآخرين عن الفرد.

- التخلص من الأمراض، فيتواصل الانسان مع غيره للتخلص الامراض الجسمية بالذهاب الى الاطباء المتخصصين والتواصل معهم من أجل التشخيص للحالة المرضية وعلاجها. كما يتواصل الانسان مع غيره من الأفراد الآخرين للتخلص من الأمراض النفسية التي تنتج عن العزلة عن الآخرين، او القلق الناتج عن تغير الظروف التي يمر بها الانسان كالقلق من الاختبار والقلق من تغيير المكان والقلق من الانتقال الى مهنة جديدة.
- الحاجة إلى السكن والمأوى، والبحث عن المناسب له ولأفراد أسرته للوقاية من الظروف البيئية القاسية كالحر الشديد أوالبرد الشديد أو حتى الهروب من الوحوش القاتلة، فيتواصل الانسان مع الآخرين لمعرفة مواصفات السكن الصحي والمكان الأمن للسكن.
- الحاجة إلى الإقناع: حيث يشعر الكثيرون بالضرورة إلى إقناع الآخرين بآرائهم، وتؤدي مهارات الاتصال دوراً أساسياً في إقناع الآخرين ودفعهم على التصرف بالشكل المطلوب. وهو ما نراه بصفة يومية من خلال الإعلانات التي نراها يومياً من التجار والمصانع التي تحث المستهلكين وتقنعهم على شراء سلعهم.
- التحكم في الآخرين: حيث يسعى الإنسان إلى التحكم بالآخرين وإخضاعهم لسيطرته حتى لايستطيعون التصرف بطريقة مخالفة للمطلوب. وعادة ما يستخدم هذا النوع من الاتصال الأفراد الذين يتمتعون بموقع اجتماعي مرموق أو اتصالات بأفراد مهمين أو يمتلكون معلومات قد يخشى الطرف الآخر إفشائها.
- اتخاذ القرار المناسب: يلجأ الكثيرون إلى الاتصال بالآخرين بهدف البحث عن القرار المناسب في الأمور الحياتية، فقد يطلب الإنسان النصيحة بشأن الدراسة الجامعية الأمثل والوظيفة الأفضل لهم.
- توكيد القرارات والمواقف: عندما يتخذ الإنسان قرار معين فإنه قد يرغب لاحقاً بالمضي قدما بالقرار أو التراجع عنه، فهو قد يكون بحاجة لتوكيد القراراته أو التراجع عنها، وهنا يبرز دور الاتصال مع ذوي الخبرة والرأي والمشورة.

أهداف اجتماعية: يهدف الإتصال الى تحقيق أهدافا اجتماعية للفرد، اذ أن الانسان بطبعة كائن اجتماعي لا يمكن له العيش بمفرده ولا الاعتماد على ذاته فقط دون الآخرين، ومن هنا نبعت أهمية الإتصال من الناحية الاجتماعية، ومن أهداف الإتصال الاجتماعية ما يلي:

- تقوية الصلة، حيث يهدف الإتصال الى تقوية الصلة بأفراد العائلة والأصدقاء والجيران وجماعة الرفاق لاشباع احتياجاته الاجتماعية التي لا يمكن العيش بدونها.
- تحقيق التعاون، حيث يهدف الإتصال الى تحقيق التعاون والانضمام الى المجموعات المختلفة والانتماء إليها واكتساب عضويتها.
- المحافظة على المؤسسات الاجتماعية، حيث يهدف الإتصال الى تكوين وانشاء المؤسسات الاجتماعية مثل الأسرة والمحافظة على بقائها واستمرارها، الامر الذي يؤدي الى بقاء المجتمع متماسكا، فالمجتمع ما هو إلا مجموعة من الأسر يربطها رباط مشترك ويشعرون بالانتماء الى مقر اقامتهم.
- التعرف على آراء الآخرين، يهدف الإتصال إلى التعرف على آراء الآخرين وأفكارهم في سياقها الاجتماعي، وذلك لكي يسير وفق أعراف المجتمع وآراءه وأفكاره ولا يشذ عنهم، مما يشعر الفرد بالوحدة الاجتماعية والانتماء للمجتمع.

أهداف اقتصادية: حيث يهدف الاتصال الى جمع المعلومات الاقتصادية وتبادلها بشكل دائم ومستمر، حيث يبحث الإنسان

بشكل مستمر عن أية معلومات قد يستخدمها لتحقيق المنافع والأمن في الحياة أو لإشباع الفضول الإنساني. فمثلاً يحرص بعض الناس على متابعة الصحف والأخبار بسبب رغبتهم في التعرف على ما يحدث في العالم من حولهم. كما يهدف الاتصال من الناحية الاقتصادية الى فهم العالم والمجتمع من حولنا، فيحاول الإنسان دائماً على الاتصال مع الآخرين لفهم دورهم في الحياة وفهم العالم من حولهم والمجتمعات التي يعيشون فيها. ويسعى الإنسان دائماً إلى اكتشاف كيف يتفاعل العالم المحيط مع معتقداته، ونظرته إلى نفسه، وعلاقته مع الآخرين، وما يظنه حقيقة وواقع.

أهداف نفسية: ويتمثل أهمها في الحاجات العاطفية التي تتعلق بالمشاعر، ويمكن تناولها من جانبين أساسيين هما:

- المشاعر الإيجابية: وهي كثيرة كالحب والاحترام والتقبل والميل والانجذاب وغيرها من المشاعر، حيث يهدف التواصل الى تحقيق تلك المشاعر الايجابية للفرد وتقويتها، إذ لا يمكن تصور فرد يعيش بدونها، ولا يمكن أن تحدث تلك المشاعر بدون تواصل.
- المشاعر السلبية: وهي مثل الكره والاساءة والرفض والبعد والنفور وغيرها من المشاعر، حيث يهدف الإتصال الى توضيح تلك المشاعر للآخرين وتقويتها أو اضعافها حسب الموقف، فالفرد بحاجة الى تقوية جانب الكره لديه لكل شيء مؤذي أو قبيح أوغير حسن، بينما هو في حاجة الى تقليل جانب الكره لكل فرد يرتبط به بأي نوع من العلاقات الانسانية، ولا يتم ذلك إلا من خلال الإتصال.

أهداف معرفية: وهي التي تتمثل في المعرفة والتعلم والاطلاع من أجل فهم البيئة التي يعيش فيها الفرد فهما جيدا، فالفرد لديه الحاجة إلى التعلم وحب الاستطلاع والاكتشاف، وهذه الحاجة المعرفية لا تتم الا من خلال الإتصال مع الآخرين ونقاشهم ومحاورتهم والتعامل معهم للاستفسار والاستزادة من المعلومات وتصحيح الخاطئ منها، مما يؤدي الى توجيه الفرد في أعماله بعد ذلك بناء على ما لديه من معلومات. ويتم تحقيق الأهداف المعرفية من خلال التواصل بطريقتين:

- الأولى بطريقة نظامية، وتسمى التعليم، وهو ما يتم في مؤسسات التعليم النظامية التي يلتحق بها الفرد كالمدارس والجامعات، حيث يتم التواصل بين طرفين المعلم والمتعلم، حيث يقوم المعلم بإكساب المتعلم المهارات والمعارف والعلوم الصحيحة والمفيدة بطريقة نظامية تم التخطيط لها مسبقا.
- الثانية بطريقة غير نظامية، وتسمى المعرفة، وهو ما يتم من خلال تواصل الفرد مع غيره من أفراد المجتمع باختلاف تخصصاتهم ومؤهلاتهم ومعارفهم، حيث يكون التواصل بين طرفين، احدهما هو مصدر المعلومات والآخر مستقبل للمعلومات، وهي غير خاضعة لنظام معين ولا اشراف جهة رقابية معينة وليس لها خطط معينة، فهي تتم بطريقة غير نظامية، وقد تكون المعلومات المتحصلة في هذه الحالة صحيحة وقد تكون خاطئة.

أهداف جمالية: وهي الأهداف التي تتعلق بالنواحي الجمالية للانسان، ويمكن أن نميز النواحي الجمالية الإتصالية التالية:

- النواحي الجمالية الشخصية، وتتعلق بالمظهر الجمالي الشخصي من حيث الملبس وتسريحة الشعر والعطر والمقتنيات الشخصية وغيرها، وهي التي تعطي الرسائل الإتصالية الرمزية أثناء عملية التواصل.
- النواحي الجمالية البيئية، وتتعلق بالمكان الذي يتم في محيطه الإتصال من حيث التجهيزات والترتيب والألوان والاضاءة والتهوية والحرارة وغيرها، والتي تبعث السرور في النفس أثناء عملية الإتصال، حيث يكون تأثيرها كبيرا في عملية الإتصال.

- النواحي الجمالية الإبداعية، وتتعلق بالإبداع الأدبي والفني سواء ما تعلق منها بمهارة استخدام اللغة مثل القصة والرواية والشعر، أو ما يتعلق باستخدام المهارات اليدوية كالأعمال التشكيلية والرسومات والأشكال الهندسية.

أهداف التعبير عن الذات والجدارة: وهي الأهداف التي تتعلق بتحقيق واثبات الذات والتعبير عنها من خلال الوصول الى درجة عالية من المهارة، وما يتبعها من الوصول الى الجدارة في الأداء، حيث يهدف الأفراد من تواصلهم مع الآخرين إلى التعبير عن أنفسهم وإثبات ذواتهم بطريقة جذابة، ويمكن تمييز الأهداف الإتصالية المتعلقة بالجدارة من خلال الجانبين التاليين:

- الإتصال الرمزي، ويتم من خلال المظهر الخارجي للفرد كالملبس وقصات الشعر والعطر وغيرها، أو استعراض الفرد لبعض المقتنيات الشخصية الثمينة كمفاتيح السيارة والمسبحة والجوال، أو طريقة الجلوس، ليعطي بذلك رسالة اتصالية للآخرين بوصوله الى درجة عالية من الجدارة وأنه استطاع أن يشبع حاجته الشخصية في تحقيق ذاته.
- الإتصال اللفظي، وهو ما يصدر من الشخصيات القيادية والتي تتولى المناصب الإدارية العليا كالمديرين ورؤساء الأقسام، حيث يستخدمون أثناء تواصلهم مع مرؤوسيهم بعض المصطلحات أوالعبارات، وبطريقة إلقاء معينة، تشبع حاجاتهم الشخصية في تحقيق ذواتهم، وتوحي برسائل اتصالية إلى مرؤوسيهم بمستوى جدارتهم وقدراتهم التي مكنتهم من الوصول الى تلك المناصب الإدارية العليا في المؤسسة التي يديرونها.

أهداف روحانية: حيث يتواصل الانسان مع خالقه لتلبية الحاجة الروحية، فالانسان يشتمل على الجانب المادي الذي يستطيع تلبية احتياجاته من خلال مطالبه الجسدية، والجانب الروحي الذي يحتاج الى تلبية مطالبه من خلال الاتصال بالقوى الغيبية التي يثق في أنها مصدر كل شيء وأقوى من كل شيء، فيلجأ إليها للتقرب منها والتماس القوة منها، فيتخلص من همومه وآلامه وأحزانه ومشاكله ويوكلها الى تلك القوة الغيبية التي تستطيع أن تلبي إليه مطالبه وتحول آلامه إلى آمال وأحزانه إلى أفراح.

ويرى المؤمن أن هذه القوة القادرة على كل شيء هي الخالق سبحانه وتعالى فيلجأ لعبادته وتوحيده دون سواه من القوى الأرضية الأخرى المخلوقة. ولعلمه سبحانه باحتياج الانسان إليه والإلتجاء إليه «ألا يعلم من خلق وهو اللطيف الخبير» (الملك:١٤) فقد فرض عليه الصلاة لتكون صله بين العبد وخالقه، فيلجأ إليه كل يوم وفي كل الأوقات لتلبية احتياجاته الروحية، ويحيا حياة متوازنة مطمئنة. ومما يؤكد على أهمية الأهداف الروحية في التواصل الانساني ما نلاحظه من كثرة حالات الإكتئاب والأمراض النفسية والإنتحار لدى الأشخاص الذين يشعرون بنقص في تلبية تلك الحاجة الروحية، أو من لديه فراغ روحي أو قصور في التواصل مع خالقه.

أهداف أمنية: حيث يسعى الانسان إلى التواصل مع الآخرين من أجل تحقيق الأهداف المتعلقة بالاحتياجات الأمنية اللازمة له، فكل انسان يحتاج الى الشعور بالأمن والاستقرار في حياته، ويتحقق هذا الهدف من خلال بناء الثقة والاحترام بين طرفي عملية الإتصال، ولقد امتن الله على قريش بنعمة الأمن في قوله تعالى «الذي أطعمهم من جوع، وآمنهم من خوف» (قريش:٤)، ويختلف مستوى الاحتياج الأمني باختلاف المراحل العمرية المختلفة للإنسان وذلك كما يلي:

- في مرحلة الطفولة، يكون أهم أهداف التواصل عند الطفل مع والديه هو تحقيق الأمن والأمان فهو يمسك بيد والده وينام في كنف أمه ويلعب في محيط اخوانه الذين يشعر تجاههم بالأمان، ويتجنب الطفل في هذه المرحلة الشخص الذي يهدده أمنيا.
- في مرحلة الرشد، يبقى نفس الهدف مع الكبير أيضا، ولكن يأخذ شكلا آخر، فيتواصل مع الأقارب ويكون علاقات

حميمية مع الأصدقاء والجيرانويلجأ للبحث عن شريك حياته لزيادة تحقيق الأمان.

- في مرحلة الشيخوخة، يزداد الاحتياج الى عامل الأمان، حيث يحرص الفرد على التواصل مع الأبناء والأحفاد، ويزداد الارتباط بهم لتحقيق هدف الأمان.

ومما تجدر الاشارة اليه أن تلك الأهداف الإتصالية للفرد قد تتداخل بعضها البعض، فالهدف الجمالي قد يتداخل مع الهدف الأمني والهدف الاجتماعي، والأهداف البيولوجية قد تتداخل مع الأهداف الاجتماعية والأهداف النفسية وهكذا فإن الأهداف من عملية الإتصال لا يمكن فصلها عن بعضها، لانها تشبع حاجة عن الفرد وحاجات الفرد متداخلة حيث إن الانسان كل متكامل.

ويمكن توضيح أهداف الاتصال من خلال الشكل التالي:

شكل (١-١٢)

شكل يوضح أهم أهداف الإتصال

نشاط جمعي:

بالتعاون مع مجموعتك ... حاول كتابة مثالين لكل هدف من أهداف الإتصال التالية:

- شخصي
- اجتماعي
- اقتصادي
- نفسي
- معرفي
- جمالي
- تحقيق الذات/جدارة
- روحي
- أمني

بعض المفاهيم الخاطئة عن الإتصال:

قد يخطئ الكثير منا في تصوره عن الإتصال ومهاراته ، فيرى البعض أن عمليةا لإتصال هي تكوين فطري عند الانسان وعند غيره من المخلوقات الحية، وعلى ذلك فهو لايحتاج إلى تعليم أو تدريب عليها لأنها تنمو طبيعيا مع الفرد ومن خلال التواصل يحاول الفرد حل مشكلاته، ولكل فرد طريقته في حل المشكلات وكذلك طريقته في التواصل. وإذا ما نظرنا بعين التدقيق الى عملية التواصل فإننا ندرك أن هناك كثير من التصورات الخاطئة المتعلقة بعملية الإتصال، ومن هذه التصورات الخاطئة ما يلي:

الإتصال عملية وراثية: وهذا تصور خاطئ، إذ يتصور البعض أن الانسان يولد ولديه مهارات الإتصال اللازمة للحياة والتعامل مع الآخرين، والحقيقة أن الانسان يولد ولديه عناصر الإتصال من الحواس المختلفة والتي اذا ما استخدمها استخداما صحيحا وتدرب على تفعيلها تكونت لديه مهارات الإتصال الفعال، فالانسان يولد ولديه حاسة السمع والبصر واللسان، ولكنه يتعلم فيما بعد ويتدرب على كيفية الاستماع وكيفية النطق والكلام واختيار الالفاظ المناسبة واستخدام الاشارات والحركات المصاحبة للكلمات، حتى يستطيع اتقان مهارات الإتصال، وعلى ذلك فمهارات الإتصال هي مهارات مكتسبة وليست وراثية، ويحتاج الانسان الى التدريب عليها لكي يصل الى مرحلة الاتقان.

الكلمات في الإتصال لها نفس المعنى: وهو تصور خاطئ أيضا، حيث يتصور الكثير أن استخدام المرسل لكلمات معينة في التواصل يتم فهمها من المستقبل بنفس المعنى الذي يقصده المرسل. فرغم أن الكلمات التي يستخدمها المرسل في

اتصاله واحدة الى أنها تحمل معاني مختلفة، وتتوقف تلك المعاني على طريقة إلقاء المرسل، كما تتوقف على القدرات العقلية للمستقبل وخلفيته الثقافية والاجتماعية، وذلك كما يلي:

- طريقة إلقاء المرسل: تلعب طريقة الالقاء دورا مهما في فهم معاني الكلمات والعبارات، فيمكن للملقي ان يقول عبارة بعدة طرق ولها نفس الكلمات، إلا أنها تفهم بمعاني مختلفة وهو ما يتضح في طريقة إلقاء الجملة التالية باستخدام المؤثرات الصوتية:
  - «**غدا** سأشتري كيلو تفاح»
  - «غدا **سأشتري** كيلو تفاح»
  - «غدا سأشتري **كيلو** تفاح»
  - «غدا سأشتري كيلو **تفاح**»
  - **«غدا سأشتري كيلو تفاح»**
  - «غدا سأشتري كيلو تفاح»

شكل (١-١٣)

يمكن أن تعطي الكلمة الواحدة معاني عديدة

فهنا يتم فهم المعنى من المستمع في كل مرة بطريقة مختلفة عن المرة الأخرى، حيث كان التركيز في المرة الأولى على الزمن وفي المرة الثانية على عملية الشراء وفي المرة الثالثة على الكمية المشتراة وفي المرة الرابعة على نوع الفاكهة، وفي المرة الخامسة على الحدث أ و الخبر، وفي المرة السادسة مجرد معلومة عابرة يوضحها مجمل السياق.

- فهم المستقبل: حيث يعتمد فهم المستقبل لمعاني الكلمات على قدراته العقلية وخلفيته الثقافية والعلمية والاجتماعية، ففي المحاضرات الدراسية رغم أن المحاضر واحد، إلا أن الطلاب المستمعين جميعهم لا يفهمون ما يقوله المحاضر بنفس المعنى، وما يؤكد ذلك حينما يسأل المحاضر طلابه بعد المحاضرة عن النقاط الأساسية التي تناولتها المحاضرة فإن الطلاب لا يجيبون نفس الاجابة بل تختلف اجاباتهم رغم انهم جميعا كانوا في قاعة واحدة ويستمعون الى نفس المحاضر.

نشاط فردي:

حاول إلقاء الجمل التالية أمام مجموعتك بطرق مختلفة بحيث تصل إلى ذهن المستمع بأكبر عدد ممكن من المعاني. حيث يقوم أحد أفراد المجموعة بتدوين عدد المرات لأفراد مجموعته، ويكون الفائز هو من يستطيع ذكر أكبر عدد ممكن من المعاني للجملة الواحدة.

«الأسبوع القادم لدينا اختبار مهارات الاتصال»

«غدا سأذهب لمقابلة والدي في مطار الملك فهد»

«سنذهب إلى العمرة في عطلة نهاية الأسبوع»

«حصلت على الدرجة النهائية في اختبار اللغة الانجليزية»

الإتصال يحل المشكلات: وهو من التصورات الخاطئة عن الإتصال، فتأثير الإتصال ليس ايجابيا في جميع الأحوال، بل إنه قد يكون سلبيا في أحيان كثيرة طبقا لطريقة الإلقاء وما يصاحبها من مؤثرات صوتية أو إيماءات وحركات جسمانية، فإذا ما صاحب الإتصال كلمات سخرية أو صوت مرتفع أو إيماءات سلبية تشير الى الاتهام، فإن المستقبل سيفهم الرسالة بطريقة سلبية وبالتالي سيقوم بالرد عليها بطريقة سلبية مناسبة لها، الأمر الذي قد يؤدي الى إثارة المشكلات بين طرفي الإتصال. وبذلك لا يمكن القول ان الإتصال يحل المشكلات دائما، بل إنه قد يحل المشكلات وقد يثير المشكلات، ومن هنا كان لابد من تعلم مهارات الإتصال والتدريب عليها لتجنب إثارة المشكلات مع الآخرين.

مقاطعة الآخرين إثبات للذات: وهو تصور خاطئ لدى كثير من الأفراد، إذ يبادر الفرد المستمع إلى مقاطعة المتحدث قبل أن يكمل فكرته، لإثبات ذاته وحضوره والإيحاء إليه بأنه يفهم ما سيقوله قبل أن ينطق به، ويعتبر أن الانصات إلى المتحدث إلى أن ينتهي من حديثه نوع من الضعف الاجتماعي. والحقيقة أن حسن الانصات إلى المتحدث حتى ينتهي من حديثه هو من آداب الإتصال المهمة بل ومن عوامل نجاح عملية الإتصال، حيث يقل التشويش ويزداد الفهم ويعطي رسائل ايجابية تزيد من الثقة بالنفس لكل من المرسل والمستقبل.

الإتصال دائما أفضل من عدم الإتصال: وهو من المفاهيم الخاطئة أيضا عن الإتصال، فليس كل الإتصال خير وليس كله شر وفي الحديث «من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليقل خيرا أو ليصمت» إشارة إلى أن بعض الإتصال قد يكون شرا

فالافضل له أن لا يكون. كما أن الاتصال قد يسبب الكثير من المشكلات في بعض الحالات ومن ذلك مثلا الاتصال مع أصحاب الجرائم أو غيرهم من الخارجين على المجتمع فعدم الاتصال معهم أفضل من الاتصال بهم.

الوحدة الثانية

مهارات الإتصال الأساسية

مقدمة

يقوم الإتصال أساسا بين الأفراد على استخدام الكلمات والجمل أو العبارات والألفاظ في التواصل مع الآخرين، سواء كان هذا التواصل بشكل شفهي أو بشكل مكتوب، فيتم تبادل الخبرات ونقل المعارف والعلوم بين الأفراد وزيادة العلاقات بين الأفراد وتقوية الأواصر بينهم. ومن هنا فإن الإتصال ضرورة مهمة في حياة الأفراد ويتوقف عليه نجاحهم في الحياة، سواء في العمل أو في المنزل أو في الدراسة أو في قطاعات الأعمال المختلفة.

وعملية الإتصال ليست عملية آلية أو فطرية تولد مع الانسان، بل هي عملية مكتسبة يتدرب الانسان على مهاراتها وفنونها وكيفيتها إلى أن يصل فيها إلى درجة الاتقان، وبذلك يمكن اعتبار الإتصال عملية مهارية تحتاج إلى تعليم وتدريب وممارسة في المواقف والظروف المختلفة لكي تنمو، حيث إن الأفراد مختلفين ولكل منهم له طريقته الخاصة في التعامل والتواصل، مما يحتم على القادة والمعلمين وأولياء الأمور وغيرهم أن يتدربوا على فنونها ومهاراتها ويطوروا من أدائهم فيها لإقناع من يتعاملون معهم وكسب ودهم.

معنى المهارة:

أنعم الله على الإنسان بالقدرة على تنمية مواهبه ومهاراته في الاتصال من خلال التعلم والاكتساب والتدريب المستمر. فالاتصال مهارة مهمة لا تكتسب إلا من خلال التعليم والممارسة. المهارة هي نشاط متعلم غير وراثي، وتعني القدرة على عمل شيء بصورة جيدة، وهي تتطور من خلال الممارسة والتدريب، وتتضمن المهارة سلوكا في موقف معين، وهي أمر شخصي، فلا يمكن تصور شخص لديه مهارة جيدة في سلوك معين ان يكون بالضرورة ماهرا في مجال آخر، فليس بالضرورة أن يكون النجار الماهر بالنجارة ولديه ابداعات فنية فيها أن يكون ماهرا بالحدادة أو بصيانة الاجهزة الالكترونية، فالمهارة تختص بمجال معين وهي ليست مطلقة، حيث لا يتعلم الانسان مهارات عامة تنطبق على نطاق واسع في كل المواقف، ولكن يتعلم مهارات نوعية تنطبق على أعمال أو مهام نوعية، وعلى ذلك فالمهارة هي المقدرة على الأداء الجيد في مجال معين.

وتتضمن المهارة مجموعة من العمليات التي تنتظم داخل نمط معين وتتطلب نشاطا جسميا أو عقليا أو كلاهما، كما يرتبط بالمهارة أيضا التلقائية والتي تشير إلى المقدرة على الأداء في أقل وقت ممكن دون تردد أو توقف إلى ان يصل إلى الخبرة. والشخص الخبير هو المتمكن من العمل على أساس السرعة والدقة والكفاءة في استخدام المصادر.

ولكي يتمكن الفرد من اكتساب مهارة الاتصال اللفظي فإنه تحتاج إلى أمرين:

- معرفة نظرية: من المهم أن يدرك كل طالب المبادئ النظرية التي تبنى عليها كل مهارة حتى يتمكن من اتقانها وقياس مدى فاعليتها.
- ممارسة عملية: من المستحيل أن يكتسب الإنسان المهارات من خلال المعرفة النظرية فقط، بل ويحتاج الإنسان إلى تدريب عملي مستمر على استخدام المهارة قبل أن يتمكن من اتقانها واستخدامها بفعالية.

ويمكن تعريف المهارة على أنها "المقدرة على أداء عمل ما بدرجة عالية من الإتقان بمجهود أقل وفي أقل وقت ممكن بأقل التكاليف".

ومهارات الإتصال هي المهارات التي تتعلق بالعملية الإتصالية وبعناصر عملية الإتصال، ويمكن تعريف مهارة الإتصال على أنها "مجموعة السلوكيات والمظاهر والقدرات التي تتعلق بالإتصال مع الأخرين، وتتيح الفرصة للفرد أن يتفاعل بكفاءة ويحدث تأثيرا في الأخرين".

أولا: مفهوم الإتصال اللفظي

الاتصال اللفظي هو العملية التي يتم خلالها تفاعل الأفراد سويا من خلال الاشارات الصوتيه وما تكونه من ألفاظ وكلمات أو عبارات، ويعرف الإتصال اللفظي على أنه "تبادل اللغة الكلامية من خلال الحديث بين طرفين (المرسل والمستقبل) بهدف إيصال أكبر قدر ممكن من معاني الرسالة ومحتواها"، فالاتصال بناء على ذلك علاقة بين طرفين لنقل رسالة لها هدف معين.

ويمكن تقسيم الاتصال اللفظي إلى نوعين:

- اتصال صوتي: ويكون تأثير هذا النوع على الاتصال بنسبة ٧٪ من عملية الاتصال.
- اتصال غير لفظي: والذي ينقسم إلى النوعين التاليين:
  - نبرة الصوت: وهي المؤثرات الصوتية المصاحبة للكلمات والتي يكون تأثيرها بنسبة ٨٣٪ من عملية الاتصال.
  - لغة الجسم والإشارات: وهي اللغة الرمزية والتي يصل تاثيرها الى نسبة ٥٥٪ من عملية الاتصال.

ويتركز الاتصال اللفظي على الكلام المنطوق أو المكتوب حيث تعد اللغة أحد أهم وسائل الاتصال بغض النظر عن هدف أو طبيعة الاتصال، وبالعادة هناك اختلاف واضح بين الأشخاص وطريقة تعبيرهم عن أفكارهم ومشاعرهم من خلال الكلمات حيث تختلف الكلمات المنتقاة من شخص لآخر مما يجعل الاتصال اللفظي عملية متنوعة وصعب تكرارها. ويشمل الاتصال اللفظي العديد من الوسائل وقنوات الاتصال المختلفة كالمقابلات الشخصية، وشبكات الفيديوكونفرانس، والرسائل المكتوبة. وتتحلى كل من هذه الوسائل بالعديد من الإيجابيات والسلبيات وعلى المرسل اختيار الوسيلة المناسبة لنقل الرسالة ومحتواها بفعالية ونجاح.

مهارات أساسية للإتصال اللفظي

ينقسم الاتصال اللفظي الى نوعين أساسيين هما الاتصال الشفهي والاتصال الكتابي، كما يمكن تمييز الاتصال الشفهي الى جزئين: الجزء الأول هو الكلمات والجزء الثاني هو المؤثرات الصوتية التي تخرج بها الحروف والكلمات. ولكل قسم من هذه الأقسام مهاراته اللازمة لتفعيل عملية الاتصال. ومن المهارات المهمة للإتصال اللفظي ما يلي:

مهارات الاتصال الشفهي: وتشتمل على المهارات التي تتعلق بعملية النطق واستخدام المؤثرات الصوتية في عملية الاتصال، ومن المهارات اللازمة للاتصال الشفهي ما يلي:

- مهارة التحدث: وهي القدرة على الاستخدام الجيد للغة أثناء عملية الاتصال بالاضافة إلى الإلقاء الجيد لها.
- مهارة الاستماع: وهي القدرة على اعمال العقل فيما يقال والانفعال معه والاستجابة الصحيحة له.

مهارات الاتصال الكتابي: وتشتمل على المهارات التي تتعلق بالقدرة على التعبير الكتابي وتسجيل البيانات بصورة تسهل من عملية توصيل الرسالة بالطريقة الصحيحة الى المستقبل، ومن المهارات اللازمة للاتصال الشفهي ما يلي:

- مهارة الكتابة: وهي مهارة التركيز على قواعد اللغة واتقان الكتابة بدون أخطاء إملائية والتعبير الصحيح باستخدام

الكلمات المناسبة.

- مهارة القراءة: وهي مهارة التعرف على الكلمات والحروف وتحويلها الى معاني ومدركات لدى الفرد بحيث تصل المعاني الحقيقية للكلمات دون تحريف او تشويه.

إن هذه المهارات المهمة في عملية الاتصال تحتاج الى مزيد من المعرفة والتدريب لكي تتم عملية الاتصال بطريقة فعالة وتصل الرسالة الى المستقبل بنفس المعنى الذي قصده المرسل. وسوف نتحدث بالتفصيل عن هذه المهارات في جزء متقدم من هذه الوحدة إن شاء الله.

أنماط الاشخاص من حيث الأتصال اللفظي

يختلف الأفراد فيما بينهم في خصائصهم وسماتهم الشخصية، كما يختلفون على مستوى الفرد ذاته وفقا لإدراكه للمؤثرات البيئية الخارجية، حيث تبدأ حلقات التواصل بين الفرد والبيئة من خلال الحواس كالعين والأنف والأذن والفم والجلد، ويمكن تقسيم الأفراد وفقا لنمط اتصالهم بالوسط المحيط بهم، وإدراكهم أثناء الإتصال إلى ثلاثة أنماط أساسية هي:

النمط البصري:

شكل (٢-١)

يتواصل النمط البصري مع الآخر من خلال العينين

وهو الشخص الذي يرى العالم حوله من الصور والرؤية بالعين، فهوبركز في تعامله مع الآخرين على الأشياء المرئية كالصور والمناظر والعروض المختلفة والألوان، ويحول المعاني المجردة إلى صور مشاهدة، وعندما يصف حادثة معينة يصفها من خلال الصور، وغالبا ما يستخدم مفردات خاصة في كلامه توحي بنمطه الحسي، مثل: أرى، أشاهد، ألاحظ، أتصور، أحاول رسم الصورة في مخيلتي، أنظر، وضوح، لمعان، مراقبة، منظر، ألوان، ظلام.

صفاته: ومن صفات الشخص ذو النمط البصري، السرعة في الحركة أو الكلام أو الطعام، أو التصرفات وذلك بسبب تأثره بالنمط الصوري القائم على الصور المتلاحقة السريعة، ذو قرارات سريعة فجائية أحيانا، لذا فمستوى المخاطرة عنده كبير.

كيفية التعامل معه: يتم التعامل مع هذه الشخصية من خلال الصور والأشكال والألوان الجذابة أو الرسومات التي تعبر عن الرسالة المقصودة بشرط أن تكون الرسومات على درجة عالية من الإتقان والألوان المتناسبة.

النمط السمعي:

شكل (٢-٢)

يعتمد النمط السمعي على حاسة السمع في اتصاله مع الآخرين

هو الشخص الذي يرى العالم من خلال حاسة السمع، فالحاسة الغالبة لدى هذا الشخص هي استقبال المعلومات من خلال السمع ورؤية العالم من حوله بأذنيه، فهو يركز في تعامله مع الآخرين على وقع الصوت وتأثيراته، فهو يحب السمع كثيرا وله مقدرة كبيرة على الاستماع دون مقاطعة، ويهتم باختيار الألفاظ والعبارات ويركز على نبرات صوته عند الكلام، لذا فإن كلامه يكون بطيئا، وكثيرا ما يميل للمعاني المجردة النظرية واستخدام الكلمات المرتبطة بالسمع مثل: أسمع، أنصت، أتحدث، أقول، إصغاء، إزعاج، صياح، همس، لهجة.

صفاته: من صفات الشخص ذو النمط السمعي البطء في الحركة والكلام متاثرا بسرعة الصوت التي هي أقل بكثير من سرعة الضوء، والتأني في اتخاذ القرار ويجمع أكبر قدر من المعلومات قبل اتخاذه للقرار ليقلل من مستوى المخاطرة الى أدنى درجة، فهو صاحب قرار حكيم وحذر، ويصلح لأن يكون إداري ناجح.

كيفية التعامل معه: يتم التعامل مع هذه الشخصية من خلال الكلمات والقصص والروايات المتنوعة والدخول إليه من خلال سرد الأحداث والقصص المشابهة، وتأييد الموقف الحالي بمواقف أخرى سابقة.

النمط الحسي:

شكل (٢-٣)

يتواصل النمط الحسي مع الآخر من خلال أحاسيسه

هو الشخص الذي يرى العالم من خلال الشعور والأحاسيس، عندما يحكي تجربة معينة يحكيها من خلال ما شعر به أو ما حس به، وكلامه أكثر بطئا من النمطين السابقين، ويستشعر ثقل المسؤولية أكثر من غيره، لذا فهو ينفعل للمبادئ ويندفع للعمل لها، كما يركز في تعامله مع الآخرين على إحساسه ومشاعره، وغالبا ما يكثر في عباراته استخدام الكلمات والعبارات ذات الدلالات الحسية، مثل: أشعر، أحس، المس، إمساك، ضغط، ألم، شدة، حزن، سرور، ثقل، جرح، ضيق.

صفاته: من صفات الشخص ذو النمط الحسي أنه أكثر بطئا من النمط البصري والسمعي، ويبني قراراته بناء على المشاعر والأحاسيس والعواطف، لذا فإن غالبا ما تكون قراراته غير حكيمة لتغر الأحاسيس والعواطف طبقا للحالة النفسية للفرد، فهو لا يصلح أن يكون إداريا حازما، بل تتأثر إدارته بظروف وأحوال مرؤوسيه.

كيفية التعامل معه: أفضل طريقة للتعامل مع هذه الشخصية هو التعامل معها من خلال الكلمات المؤثرة في المشاعر والأحاسيس أو الهدايا الرمزية التي تحرك مشاعره.

ملحوظة:

لا يوجد فرد ذو نمطه بصري فقط أو سمعي فقط أو حسي فقط، بل إن كل فرد هو خليط من الأنماط الثلاثة ولكن يغلب أحد الانماط على الآخر، بل ويكون في أحد المواقف ذو نمط معين وفي موقف آخر ذو نمط مختلف، كما قد يختلف النمط للفرد ذاته باختلاف مراحله العمرية.

نشاط جماعي:

إقرأ النقاش التالي الذي دار بين ثلاثة أصدقاء عادوا لتوهم من رحلة عمرة، وبالتعاون مع أفراد مجموعتك حدد نمط كل منهم:

قال محمد لزميليه: لقد استمتعت من هذه الرحلة الإيمانية وأتمنى لو تتكرر ثانيا، فقد شعرت عند سجودي مقابل الكعبة بخشوع لم أشعر به من قبل، وأسعدني كثيرا الاهتمام بالنظافة وخدمة المعتمرين وأحسست بطمأنينة داخلية تمنيت معها أن لو بقيت في الحرم لمدة زمنية أطول.

فرد علية أحمد قائلا: إن أشد ما جذبني هو صوت الإمام وهو يقرأ القران في صلاة الفجر، فقد كان صوته مجليا ونطقه فصيحا مما أثر في نفسي بالبكاء.

فعلق فهد على قول زميليه: هذا حقا ما تقولان ولكني عندما رأيت الكعبة لأول مرة في حياتي لم أكن أتصور هذا البناء العظيم وكيف أن الله يسر لإبراهيم عليه السلام بناء هذا البيت، وهذا العدد الكثير من المعتمرين يطوفون بالبيت في منظر إيماني رائع وهم جميعا بلباس واحد ووجوههم يشع منها النور والايمان.

صنف الأصدقاء الثلاثة وفق النمط الإدراكي لهم:

محمد ذو نمط: .....

أحمد ذو نمط: .....

فهد ذو نمط: .....

ثانيا: أنواع الإتصال (Types of Communication)

يستخدم الأفراد عدة طريق في تواصلهم ليعبروا من خلالها عن أهدافهم وأفكارهم ومشاعرهم للآخرين، فقد يستخدم الأفراد عند تواصلهم أصواتاً معينة ذات معاني، يفهم من خلالها الآخرون المعنى المقصود من الرسالة، وقد يستخدمون حركات جسمانية وايماءات أو اشارات تحمل معاني مفهومة أيضا للآخرين، وقد يستخدمون الكلمات المكتوبة في التواصل، وعلى ذلك يمكن تقسيم الإتصال بناء على إصدار الأصوات واستخدامها أو عدم استخدامها في العملية الإتصالية إلى نوعين أساسيين هما:

الإتصال اللفظي (Verbal Communication) وهو الإتصال الذي يعتمد على استخدام الكلمات أو الجمل والعبارات في العملية الإتصالية بطريقة معينة، سواء كان هذا الاستخدام للكلمات بطريقة شفهية أو بطريقة مكتوبة، وسواء كان ذلك من المرسل أو من المستقبل أو من كليهما، ويكون تأثيره ٧٪ في عملية الإتصال، ويكون تأثير نبرة الصوت بنسبة ٣٨٪ من العملية الإتصالية.

الإتصال غير اللفظي (Nonverbal Communication) وهو الإتصال الذي لايعتمد على اصدار الأصوات في العملية الإتصالية ولكن يعتمد على حركات الجسد في العملية الإتصالية وما يصاحبها من رموز إتصالية، ويكون تأثير لغة الجسد والإيماءات بنسبة ٥٥٪ من عملية الإتصال.

وفي الواقع أننا نستخدم نوعي الإتصال معا حيث يدعم كل منهما الآخر في توصيل الرسالة الإتصالية، ولا يوجد فاصل قطعي ومحدد بين نوعي الإتصال أثناء أداء الرسالة الإتصالية، إلا أننا نركز عادة في تواصلنا مع الآخرين على الكلمات والجمل والعبارات أكثر من تركيزنا على الإتصال غير اللفظي. ولسهولة الدراسة، سوف نتناول في هذه الوحدة الإتصال اللفظي بشيء من التفصيل، ونتناول في الوحدة القادمة الإتصال غير اللفظي.

• الإتصال اللفظي (Verbal Communication)

هو الإتصال الذي يعتمد على استخدام الكلمات أو الجمل والعبارات في العملية الإتصالية من خلال اصدار الأصوات واستخدام المؤثرات الصوتية عند نطق الكلمات، أو استخدام الكلمات المكتوبة من خلال مهارات الكتابة لتعطي معاني مختلفة للرسالة الإتصالية، ويشترك كل من المرسل والمستقبل في استخدام الإتصال اللفظي ومؤثراته المختلفة لتوضيح معاني الرسائل الإتصالية المستخدمة في الإتصال.

ولقد تناول القرآن الكريم الإتصال اللفظي في كثير من الآيات، ومن ذلك قوله تعالى:

"وإذ قال ربك للملائكة إني جاعل في الأرض خليفة قالوا أتجعل فيها من يفسد فيها ويسفك الدماء ونحن نسبح بحمدك ونقدس لك قال إني أعلم ما لا تعلمون" البقرة، ٣٠.

"ألم تر إلى الذي حاج إبراهيم في ربه أن آتاه الله الملك إذ قال إبراهيم ربي الذي يحيي ويميت قال أنا أحيي وأميت قال إبراهيم

فإن الله يأتي بالشمس من المشرق فأت بها من المغرب فبهت الذي كفر والله لا يهدي القوم الظالمين» البقرة، ٢٥٨.

"قالت ياأيها الملؤ إني ألقي إلي كتاب كريم إنه من سليمان وإنه بسم الله الرحمن الرحيم ألا تعلوا علي وأتوني مسلمين» الشعراء، (٢٩-٣٠)

ويعد الإتصال اللفظي من أكثر طرق الإتصالاستخداما في عملية التواصل، إلا أن تأثيره في عملية الإتصالالا يزيد عن ٧٪ فقط من مجمل تأثير جميع عناصر عملية الإتصال، ويمكن تناول الإتصال اللفظي من خلال المحاور التالية:

أشكال وأنواع الإتصال اللفظي:

يمكن أن نتناول الإتصال اللفظي من خلال ثلاثة أشكال هي: الإتصال الشفهي، والمؤثرات الصوتية، والإتصال الكتابي، وسوف يتم توضيح هذه الأشكال الثلاثة فيما يلي:

الإتصال الشفهي (التحدث):

الإتصال الشفهي أو التحدث هو من أهم وسائل الاتصال وأكثرها استخداما، وهو إحدى الصفات المميزة للانسان، ويتم الإتصال الشفهي عبر الكلمات والألفاظ، ويكون تأثيره فقط ٧٪ من عملية الإتصال، فتتبادل المعلومات من المرسل إلى المستقبل شفاهة، حيث تخرج الرسالة الصوتية من فم المرسل إلى أذن المستقبل، وتلعب اللغة المستخدمة والكلمات المنطوقة دورا كبيرا في توضيح المعاني المقصودة من الرسالة. وغالبا ما يحدث الإتصال الشفهي عندما لا يكتسب الإتصال الصفة الرسمية ويريد المرسل التعرف على رد فعل المستقبل على الرسالة.

لا يعتبر كل صوت تحدث، لأن التحدث يتكون من ألفاظ ذات معاني وفائدة، واللفظ صوت مشتمل على بعض الحروف التي تشكل كلمات تحمل المعاني والأفكار للمستقبل. ويحدث الإتصال الشفهي في خلال المقابلات الشخصية أو المحاضرات والندوات الاجتماعية والمؤتمرات ، كما يحدث من خلال الإتصالات الهاتفية أو باستخدام الاجهزة الالكترونية الأخرى كالإتصال من خلال أجهزة الحاسوب أو من خلال شبكات الفيديوكونفرانس. حيث تتيح هذه الصور من الإتصالات التفاعل المباشر بين طرفي الإتصال في نفس الوقت، وهي الصورة المثالية في عملية الإتصال التي تتوفر فيها التغذية الراجعة بصورة مباشرة، كما تعتبر هذه الطريقة أقصر الطرق لتبادل المعلومات والأفكار بين طرفي الإتصال بالاضافة إلى سهولتها.

مفهوم التحدث:

التحدث هو عملية تبادل المعلومات والافكار بطريقة شفهية بين طرفي الاتصال من خلال الكلمات والاصوات المفهومة المعنى، ويمكن تعريف التحدث بأنه: "عملية توظيف المهارات اللفظية واللغوية والصوتية و مهارات الفصاحة للتواصل مع الأخرين وتبادل نقل المشاعر والآراء والأفكار بين طرفي الاتصال".

شكل (٢-٦)

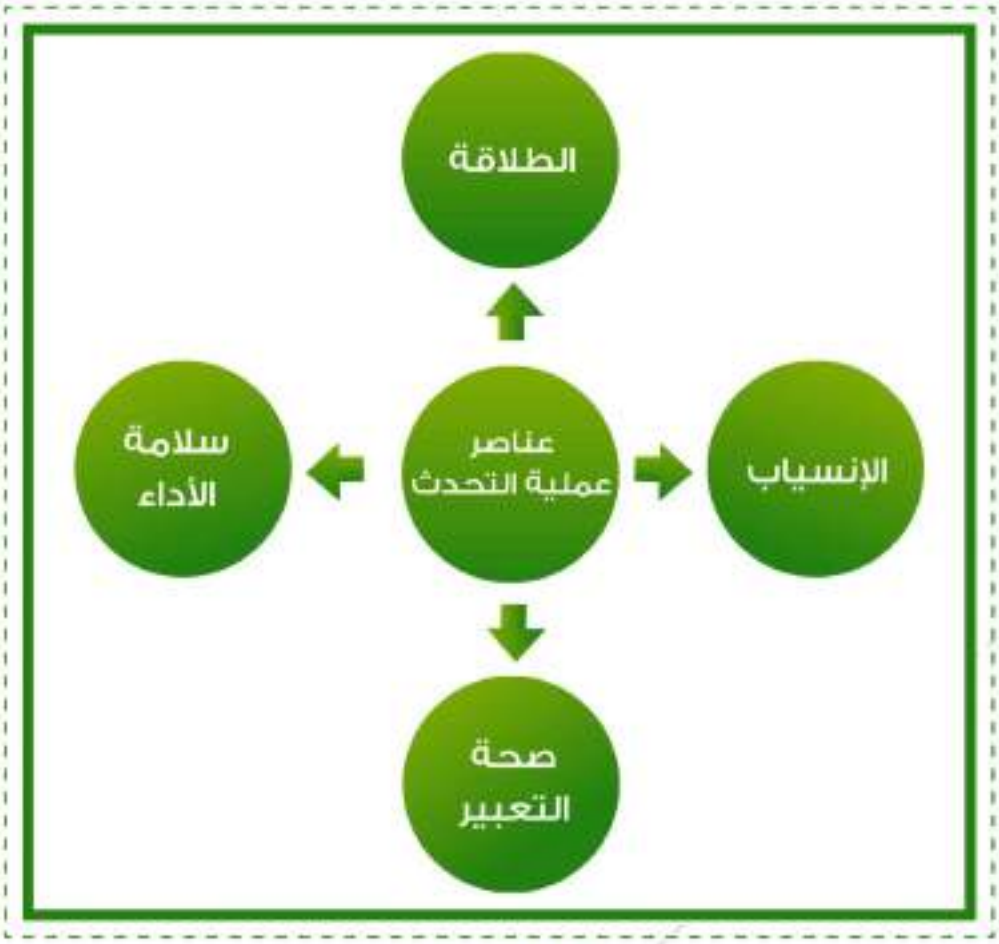
التحدث هو ترجمة الأفكار إلى كلمات وتبادلها بين طرفين

العناصر الأساسية لعملية التحدث:

يقوم التحدث على أربعة عناصر أساسية تتعلق بالمهارات الشخصية لدى الشخص المتحدث، وهذه العناصر الأساسية هي:

- الطلاقة: ويقصد بها قدرة الفرد على استدعاء الكلمات والألفاظ والمعاني المترابطة والمترادفة من الذهن في صورة واضحة وقت الحاجة إليها دون اضطراب أو تلعثم.
- الإنسياب: ويقصد به قدرة الفرد على سردالأفكار والمعاني من العقل واخراجها في صورة مترابطة.
- صحة التعبير: ويقصد به قدرة الفرد على استخدام الألفاظ والكلمات الوصف الموقف وصفا دقيقا واضح المعنى والدلالة.
- سلامة الأداء: ويقصد به قدرة الفرد على اخراج الحروف من مخارجها الصوتية الصحيحة، لتكون الكلمات المقصودة بطريقة واضحة.

ويبين الشكل التالي عناصر عملية التحدث:



شكل (٢-٧)

شكل يبين العناصر الأساسية لعملية التحدث

نشاط فردي:

في خمس دقائق، حاول تناول أحد الموضوعات المتعلقة بالتواصل أمام زملائك، مراعيا عناصر التحدث الأربعة.

فوائد اتقان مهارة التحدث:

لاتقان عملية التحدث فوائد كثيرة تعود على المتحدث بالدرجة الأولى، بالاضافة الى الطرف الآخر في عملية الاتصال، ومن فوائد اتقان مهارة التحدث ما يلي:

- فهم الأخرون لما أقول: حيث تساعد اتقان مهارة التحدث على أن يفهم الأخرون ما أقوله بوضوح، وتقليل مواطن سوء الفهم التي قد تحدث بسبب التحدث، سواء كان ذلك في الحياة المهنية أو الحياة العامة، وهنا تأتي أهمية مهارة الالقاء والتحدث واستخدام المؤثرات الصوتية.
- فهم ما يقوله الأخرون: وذلك من خلال اتقان مهارة الاصغاء والتجاوب مع المتحدث من خلا التركيز فيما يقال دون التطرق الى موضوعات أخرى أو سوء الفهم.
- زيادة الثقة بالنفس: حيث تزداد ثقة الفرد بنفسه عندما يجد من يستمع اليه باهتمام ويناقشه في وجهات نظره، كما تزداد ثقة الفرد بنفسه عندما يشعر بأنه يقود دفة الحوار بين الطرفين، مما يؤدي الى زيادة وتقوية علاقات الاتصال مع الاخرين والتعارف على عدد أكثر من الأفراد.
- تفعيل الاداء: حيث تعمل مهارات الاتصال على تفعيل دور الفرد في وظيفته من خلال التحدث والاستماع الجيد مع الزملاء في العمل، فمعظم مؤسسات الاعمال تفضل توظيف من يجيد مهارات التحدث والاستماع.
- تحسين العلاقات: حيث يعد التحدث وسيلة فعالة لبناء علاقات وجسور التواصل مع الأخرين، مما يعزز عملية التواصل مع الأفراد وزيادة العلاقات الاجتماعية وتحسينها، وهو أمر مهم في حياة الأفراد.
- زيادة الخبرات: حيث يعمل التحدث إلى الأخرين على تبادل المعلومات بين طرفي الاتصال، كما يؤدي الى زيادة الخبرات الإجتماعية في التعامل مع الأفراد من خلال معرفة أنماطهم المختلفة، حيث إن لكل فرد طريقته في التعامل، كما يعمل التحدث على زيادة إدراكات الفرد وتنمية قدراته العقلية.

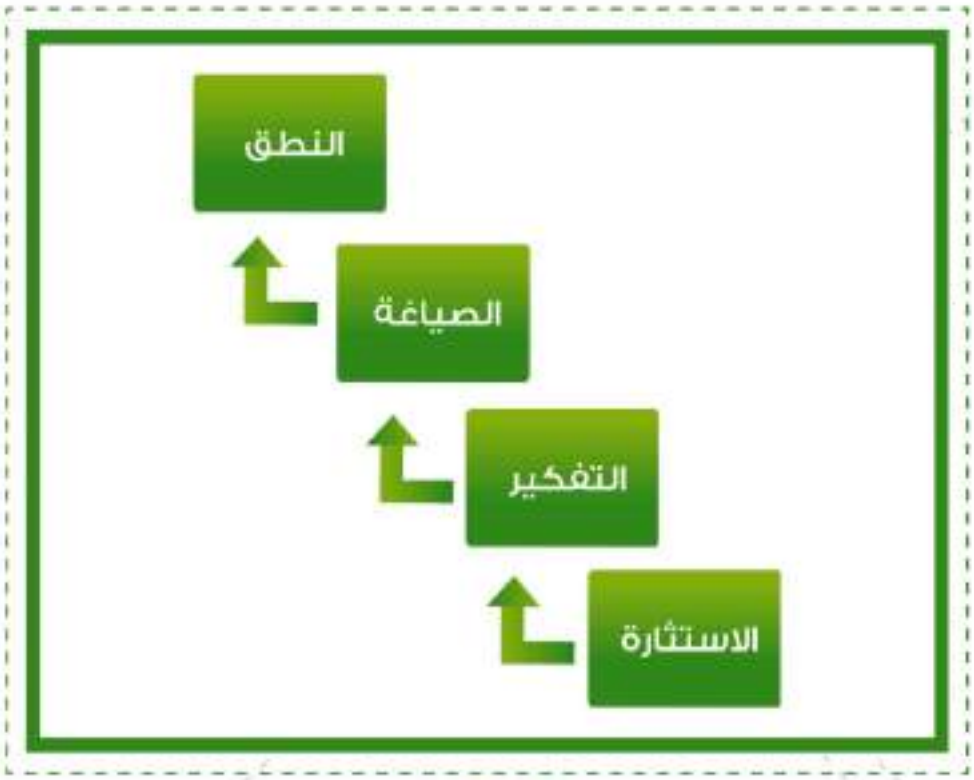
خطوات عملية التحدث: عملية التحدث هي عملية عقلية بالدرجة الأولى، وهي عملية تمر بمراحل وخطوات معقدة إلى أن تتم في صورة تبادل للكلمات والعبارات وما يلزمها من مهارات أخرى كالاتصات. ويمكن توضيح أهم خطوات عملية التحدث فيما يلي:

- الاستثارة: وهي أولى مراحل عملية التحدث وأول خطواتها، حيث تبدا الاستثارة الفكرية للعقل بسبب توفر مثير قد يكون خارجي وهو الموقف التفاعلي، وقد يكون داخلي وهو الشعور والإحساس، حيث يبدأ العقل في الاستجابة لهذا المثير ويقوم باستدعاء الحروف والكلمات طبقا للمعاني الراسخة في العمق الفكري. وفي هذه المرحلة يتم استدعاء أكبر عدد ممكن من الحروف والكلمات.
- التفكير: وهي المرحلة الثانية للتحدث، حيث يبدأ العقل في الاختيار من الكم الهائل للكلمات التي تم استدعاؤها في المرحلة السابقة وحذف بعض الكلمات والابقاء على الكلمات المناسبة والجمل المعبرة عن الموقف المثير وذلك بناء على الإطار المرجع للكلمات ومعانيها المكتسبة لديه في المراحل الثمانية الاولى من حياته، فيبدا في ربط الأحداث سويا واستخراج الكلمات المناسبة معها.
- الصياغة: وهي المرحلة الثالثة من مراحل التفكير، وفيها يقوم العقل بعمليات أكثر صعوبة وهي اختيار ترتيب الحروف

والكلمات لتخرج في صورة معبرة عن المعنى المناسب للموقف المثير، ويتم ايضا في هذه المرحلة اختصار وحذف لمجموعة أخرى من الكلمات بناء على التشابة والتكرار للأحداث. فاللغة أي لغة محكومة بعدد محدد من الحروف وهو عدد بسيط، لكن التفكير العقلي يجعل اللغة لا نهائية الكلمات، من خلال اعادة ترتيب الحروف والكلمات وإعداة صياغتها حسب الموقف، وهي من أصعب العمليات العقلية وتحتاج إلى تمرين وتدريب لسهولة استدعاء الحروف وتكوين الكلمات المناسبة، وهنا تبرز براعة الكتاب والأدباء.

- النطق: وهي آخر مرحلة من مراحل عملية التحدث، وفيها يتم تجميع الحروف والكلمات التي قام العقل باعادة ترتيبها وصياغتها على مستوى الفكر وترجمتها إلى أصوات ذات معنى ودلالة متعارف عليها من أصحاب اللغة، حيث إن لكل حرف مخرجه الطبيعي من الفم وصوته المميز، ويتم في هذه المرحلة زيادة عملية الحذف لبعض الكلمات واختصار أكثر منعا من حدوث التكرار الممل وبناء على المنطق العقلي في تكميل الصورة الناقصة للمعنى، وبذلك تتكون الصورة النهائية لعملية التحدث بنطق العبارات والكلمات بصياغة مناسبة للأفكار العقلية التي أثارتها المواقف الإتصالية.

ويبين الشكل التالي أهم خطوات عملية التحدث:



شكل (٢-٨)

شكل يبين أهم خطوات عملية التحدث

العمليات العقلية للتحدث: عندما يتحدث الانسان فإن العقل يقوم بترجمة ما به من الأفكار إلى كلمات وذلك في نطاق العقل الباطن وهو ما يسمى بالتركيب العميق للكلمات، ثم يقوم المتكلم باختصار هذا التركيب العميق إلى صورة عبارات تخرج عن طريق اللسان وهو ما يسمى بالتركيب السطحي للكلمات، وعند انتقال الكلمات من التركيب العميق إلى التركيب السطحي فإن العقل يقوم بعمل ثلاثة أشياء على مستوى اللاوعي هي:

- الحذف: حيث يقوم العقل بانتقاء بعض الكلمات المتوفرة في التركيب العميق وفي نفس الوقت يقوم بحذف كم هائل من المعلومات، فعندما يقول مثلا: «محمد مصاب في حادث»، فالواقع أنه يقصد أن محمد خرج من بيته للذهاب إلى عمله واستقل سيارته التي هي لونها كذا ومن نوع كذا واتجه إلى مقر عمله الساعة كذا، وأثناءتوقفه في إحدى إشارات المرور اصطدمت بسيارته سيارة أخرى كانت مسرعة سببت له حادث انتقل بعده إلى المستشفى وهو الآن مصاب هناك ويتلقى العلاج. فهذه القصة كلها تم حذفها في التركيب العميق وخرجت إلى التركيب السطحي في صورة العبارة القصيرة سالفة الذكر، والمستمع بدوره يستطيع فهم هذه القصه من خلال سياق الحديث، ويستفسر عن بعض المعلومات التي لم تتضح له.
- التشويه: حيث يقدم نسخة مبسطة من المعلومات، مما يؤدي إلى تشوه المعنى لعدم تكامله بالنسبة للمستمع، فيقول مثلا: «أعتقد أن الأمر واضح تماما بالنسبة لك»، والواقع أنه واضح بالنسبة للمتحدث (المرسل) وليس للمستقبل.
- التعميم: حيث يرى المتكلم أن التلفظ بكل الاستثناءات والشروط الممكنة أمر ممل،فيستخدم التعميم فيقول مثلا: «كل الأطفال يلعبون بالكرة»، وذلك بدلا من القول إن محمد يلعب بالكرة، وأحمد يلعب بالكرة، وأسامه يلعب بالكرة، وهكذا يعدد معظم الأطفال الذين يلعبون بالكرة.

شكل (٢-٩)
الابتسامة الايجابية تترك انطباعات جيدة في النفس

شروط التحدث الجيد: يشترط للإتصال الشفهي أو التحدث الجيد توفر الشروط التالية:

- رغبة طرفي الإتصال في التحدث وإقامة العلاقة الإتصالية.
- تفهم طبيعة المستقبل وظروفة ورغباتة ومبولة.
- عدم المقاطعة أثناء الإتصال.
- اتقان مهارة الإنصات.
- استخدام الوقفات في الوقت المناسب.
- البعد عن الجدال.
- استخدام العبارات الجذابة لاستمالة المستقبل.
- وضوح ومناسبة الصوت.
- استخدام المؤثرات الصوتية.
- استخدام لغة الجسد بالمصاحبة مع الإتصال اللفظي.
- اختيار الوقت المناسب.
- قراءة انطباعات المستقبل، وتعديل الرسالة بناء عليها.

- تجنب استخدام عبارات الإتهام أو الإساءة.
- التقليل من استخدام العبارات التي تحمل معنى القطع والتأكيد.

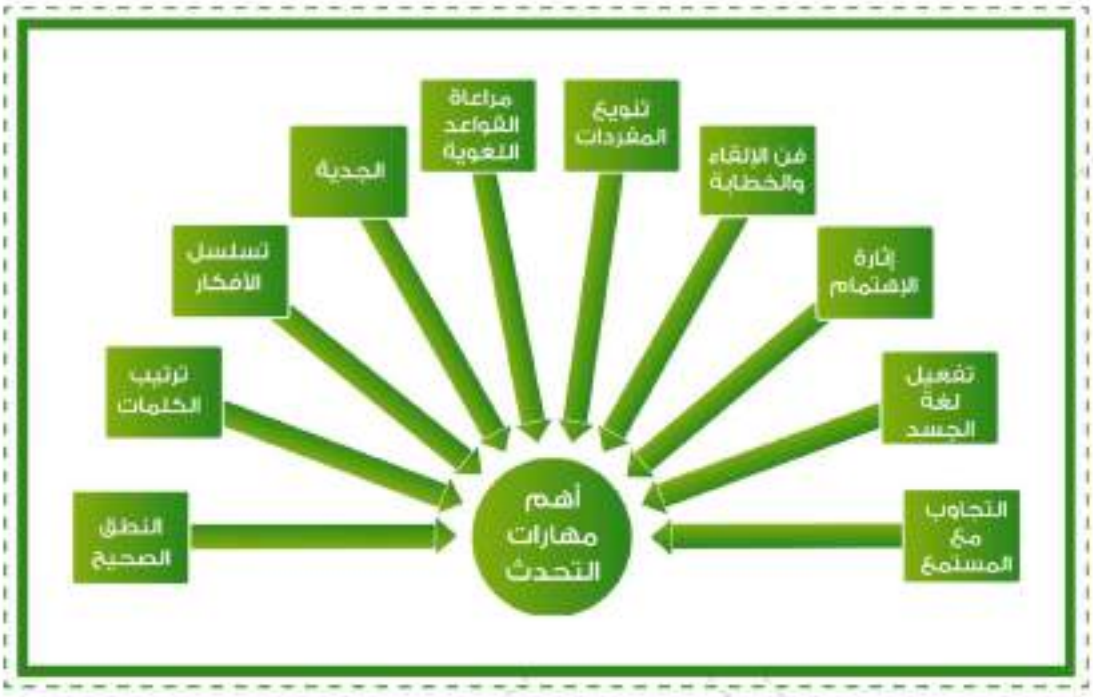
المهارات اللازمة للتحدث: يتطلب الإتصال الشفهي أو التحدث العديد من المهارات اللازمة التي يجب توفرها في كل من المرسل والمستقبل، وذلك للوصول إلى أكبر قدر من استيعاب الرسالة الإتصالية وتحقيق هدف الإتصال، ومن أهم تلك المهارات ما يلي:

- النطق الصحيح: ويكون النطق الصحيح للحروف والكلمات سببا في فهم المعنى المطلوب من الاتصال والتحدث، فللكل حرف من حروف اللغة مخرجه الطبيعي من الفم والأنف، وخروج الحرف من غير مخرجه الطبيعي يؤدي الى تغيير وتشويه المعنى للحرف والتالي فهم الكلمات على غير معناها.
- ترتيب الكلمات: حيث لكل لغة قواعدها في ترتيب كلماتها وتنوعها الى حروف وأفعال وأسماء، ولكل منهم قواعده في الاستخدام، ويكون الترتيب الصحيح سببا في فهم الرسالة الاتصالية فهما صحيحا، فلكل كلمة حروفها والتي تكون بترتيب معين فإذا تغير ترتيب الحروف تغيرت الكلمة وتغير المعنى المقصود. وهكذا فإن الترتيب الصحيح للكلمات له تأثيره على التحدث.
- تسلسل للأفكار: حيث يقبل العقل للأفكار المنطقية والتي تتمشى مع الترتيب الطبيعي للأفكار الانسانية، فيقبل العقل أن الطفل يولد لا يستطيع المشي ويبدا بالحبو ثم الوقوف ثم المشي، ولا يقبل العقل أن الطفل يولد ماشيا ثم يحبو بعد مشيه، وعلى ذلك فإن الترتيب غير المنطقي للأفكار من شأنه الاخلال بالمعنى المقصود من الرسالة مما يجعل عملية التحدث غير ذات معنى.
- الجدية: ويقصد بها أن يكون المتحدث جادا ومهتما في حديثه بعيدا عن الهزل، فالهزل من الأسباب التي تضعف العلاقة بين المتحدث والمستمع، وتجعل المستمع يشعر بهزلية الحديث، ويرغب في انهاء الاتصال.
- مراعاة القواعد اللغوية: لكل لغة قواعدها في التحدث والكتابة، ففي اللغة العربية لا تدخل حروف الجر على الأفعال بل تدخل على الأسماء فقط، كما أن الفعل يتبعه فاعل، اما في الانجليزية فالفاعل يأتي قبل الفعل، فإذا كانت اللغة لا تراعي القواعد الخاصة بها فإن التحدث يفقد معناه ويصبح التواصل عملية صعبة وشاقة، ومن القواعد المهمة المكملة لكل لغة قواعد الإعراب والحركات التي تغير طريقة نطق الكلمة وان كانت لها نفس المعنى، وذلك كرفع الفاعل ونصب المفعول وجر المضاف إليه وهكذا.
- تنويع المفردات: ويقصد به تنويع استخدام المفردات اللغوية من حيث الكلمات ومترادفاتها ومعانيها، حيث لكل كلمة عدد من المترادفات، ولكل مترادف استخدامه الأنسب في اللغة، فمثلا قعد وجلس مترادفان في اللغة العربية، لكن لكل منهما استخداماته الأكثر مناسبة.
- فن الإلقاء والخطابة: وهو من المهارات المهمة لعملية التحدث، ويقصد بها التنوع الصوتي من حيث القوة والضعف واستخدام المؤثرات الصوتية وتنويع الاسلوب بين الحماسي والعاطفي، والقصة والمثل والالقاء، وغيرها من الأساليب المستخدمة في التحدث بما يناسب تنوع واختلاف المستمع.
- إثارة الاهتمام: ويقصد به استخدام المتحدث لأساليب من شأنها اثارة اهتمامات المستمع مثل السؤال والقصة والفكاهة

والامثال والحوار وغيرها من الأساليب التي تجعل المستمع أكثر تجاوبا مع المتحدث.

- تفعيل لغة الجسد: ويقصد بها تفعيل استخدام الإيماءات الإيجابية والاشارات الدالة على التفاعل وحركات الايدي والذراعين، وكذلك القرب المكاني من المستمع والابتسامات ونظرات الأعين، حيث يعمل استخدام لغة الجسد بفعالية على زيادة مهارة التحدث عند الفرد المتحدث.
- التجاوب مع المستمع: وهو من المهارات المهمة في عملية التحدث، ويقصد بها الانتباه لانطباعات واستجابات المستمع وشواغله أثناء عملية التحدث، والاستجابة لها من حيث مواصلة الحديث أو تنويعه أو تغيير الأسلوب أو التوقف عن الحديث نهائيا. ويجب على المتحدث الانتباه إلى الأمور التي تشغل المستمع سواء كانت أمور شخصية كصراخ ابنائه وحالته الصحية، أو اجتماعية كثقافة المجتمع وتقاليده، أو بيئية كالحرارة والضوء والمقاعد غير المريحة، ويضعها في الاعتبار أثناء الحديث.

ويوضح الشكل التالي أهم مهارات التحدث:



شكل (٢-١٠)

شكل يبين أهم مهارات التحدث

المؤثرات الصوتية

لا يتوقف التحدث على مجرد إلقاء الكلمات والجمل، بل يتأثر التحدث بأسلوب الإلقاء وإضافة بعض المؤثرات الصوتية أو اللفظية للكلمات، حيث يتغير المعنى المقصود من الكلمة بتغير المؤثر الصوتي الملازم لها. ويقصد بالمؤثرات الصوتية تنويع

ثالثا: مهارة الاستماع والإنصات

يتأثر الانسان بالأصوات من حوله عن طريق حاسة السمع، وهي أول حاسة تقوم بوظيفتها بعد ميلاد الإنسان. ويعد الاستماع من المهارات الأساسية في بناء علاقات جديدة مع الاخرين وفهمهم، فهو نشاط ضروري لجمع المعلومات وتجنب المشاكل قبل حدوثها، كما أن الاستماع للآخرين هو بمثابة توجيه رسالة تقدير واحترام لهم ولأرائهم الشخصية.

أهمية الإستماع

للاستماع اهمية كبير في عملية الاتصال وفي بناء العلاقات بين الافراد، وهو وسيلة مهمة للتعرف على المنبهات والمؤثرات الخارجية. ويمكن توضيح أهمية الاستماع فيما يلي:

السمع هو أسبق حواس العقل إلي وصل الإنسان بالكو ن المحيط، وهو أول حاسة تقوم بعملها بعد الميلاد.

يتسم السمع بالقدرة على الشمول والإحاطة للمواقف المحيط بالفرد.

يمكن للفرد أن يتكيف في المعيشة بشكل شبه طبيعي بفضل حاسة السمع إذا فقد حاسة البصر.

الاستماع إلي خبرات الأخرين شرط أساسي للنمو اللغوي، بالإضافة إلي اكتساب معلومات جديدة.

يعمل الاستماع الى الأخرين على تحسين العلاقات وتأكيد الأهمية الذاتية.

يساعد الاستماع على إجراء عمليات الفهم والتقييم للآخرين.

شكل (٢-١٢)
ضرورة الاستماع للآخر من المهارات المهمة في الاتصال

أنواع الاستماع

يمكن تقسم الاستماع الى النوعين التاليين:

النوع الأول: الاستماع الحقيقي

وهو العملية التي يتم من خلالها إلتزام المنصت بالسمع واستيعاب المعلومات التي يلقيها الطرف الآخر، وكذلك إعمال العقل والتفكير فيما يقال من معلومات والاستجابة لها، فهو ليس مجرد السكوت عن الكلام مع الآخرين، بل يتعداه الى التفكير والتأمل والتدبر.

- أهداف الاستماع الحقيقي: يهدف الاستماع الحقيقي الى ما يلي:
  - فهم الآخرين.
  - الإستمتاع بالإستماع للآخرين.
  - تعلم أشياء جديدة.
  - تقديم العون والمساعدة للآخرين.

- إشباع حاجة شخصية عند الفرد.

النوع الثاني: الاستماع المزيف:

شكل (٢-١٣)

الاستماع المزيف ليس فيه إعمال للعقل لما يقال

يدعي المستمع المزيف أنه ينصت للطرف الأخر، بينما هو يوجه تركيزه واهتمامه إلى أمر آخر مختلف بعيد عن المتحدث، وهو بذلك يحاول تحقيق هدف آخر خلاف هدف الاستماع.

- أهداف الاستماع المزيف: من أهداف الاستماع المزيف الى ما يلي:
  - إيهام الآخرين بأنك مهتم بآرائهم ليزداد إعجابهم بك.
  - الانتباه إلى احتمالية الرفض من الطرف المقابل.
  - الاستماع إلى معلومة معينة وتجاهل باقي الحديث.
  - كسب الوقت لإعداد تعليقك التالي.
  - الاستماع بشكل جزئي للآخرين حتى ينصتون إليك عندما تتحدث.
  - الاستماع لإيجاد مواطن الضعف في الطرف المقابل.
  - البحث عن مواطن الضعف المحتملة في حوار حتى تستطيع الفوز بالنقاش.

- مراقبة ردود فعل الآخرين لتصرفاتك.
- الاستماع للآخرين بشكل جزئي لعدم تمكنك من الخروج من الحوار دون إزعاج أو إهانة الشخص المقابل.

الفرق بين السماع والاستماع والانصات

هناك فرق بين كل من السماع والاستماع والانصات، حيث تعد عملية السماع مقدمة للاستماع، بينما الانصات أعلى مراتب الاستماع، ويمكن توضيح الفرق بينهم فيما يلي:

شكل (٢-١٤)

احرص على السماع الجيد، فهو مفتاحك للانصات

السماع: وهو استجابة عضو السمع وهي الأذن للأصوات الخارجية، حيث تكون استجابة الأذن للمؤثرات الصوتية من خلال تحريك الأجزاء الداخلية لجهاز السمع، ويكون هذا التحريك بمثابة الاستجابة الفسيولوجية الآلية للأصوات التي تصل إلى جهاز السمع عن طريق صيوان الأذن، ويسمى في هذه الحالة بالسمع وهو وظيفة عمل الأذن.

الاستماع: وهو الأثر الناتج عن فعل الأذن، فإذا ما أدى هذا الصوت الواصل إلى الأذن إلى إنتباه الفرد وإعمال عقله بطريقة مقصودة، ومن ثم ترجمة هذا الصوت إلى حروف وكلمات لها معاني، وألفاظ ذات معاني ودلالات مفهومة، فإن الفرد في هذه الحالة يصل إلى مرتبة الإستماع. فالاستماع إذن مرتبة أعلى من مرتبة السماع.

الإنصات: وهو الاستجابة الفعلية الواعية من الفرد والناتجة عن إعمال العقل بشكل مقصود فيما يستمع إليه الفرد من كلمات وعبارات، ومن ثم يبدأ الفرد في تحليل الكلمات والعبارات وفهم المعاني المقصودة منها، والاستجابة إليها سواء بالفعل أو بالترك، فإن الفرد في هذه الحالة يصل إلى مرتبة الإنصات، فالإنصات هو أعلى مراتب الإستماع.وفي ذلك يقول الله تعالى «وإذا قرئ القرآن فاستمعوا له وأنصتوا لعلكم ترحمون» الأعراف، ٢٠٤.

والتحدث والإنصات وجهان لعملة واحدة، فلا يستطيع شخص أن يتكلم وينصت في نفس الوقت، والإنصات من المهارات التي لا تتوفر لدى كثير من الأفراد رغم أنها تؤدي إلى سلامة التفكير وشدة اليقظة أثناء عملية الإتصال. ويجب أن يتبادل كل من المرسل والمستقبل عمليتي التحدث والإنصات، فإذا تكلم أحدهما أنصت الآخر.

مراحل عملية الإنصات

يعد الانصات أعلى مراتب عملية السمع، وهو يأتي بعد الإستماع، ويمكن تحديد أهم مراحل عملية الإنصات في المراحل التالية:

مرحلة السمع: وهي المرحلة التي يتم فيها استقبال الأذن للمؤثرات الصوتية، ومن ثم تبدأ الأذن كعضو للسمع في الاستجابة لتلك المثيرات والمؤثرات الصوتية استجابة آلية فسيولوجية دون تمييز معاني لتلك الأصوات، فقط تميز شدة وضعف درجة الصوت، ثم تقوم بدورها بنقل تلك المؤثرات الصوتية إلى مركز السمع في المخ عن طريق العصب السمعي. ويستوى في هذه المرحلة جميع الأفراد الذين يتمتعون بسلامة جهاز السمع (الأذن) سواء كان بقصد منهم أو بدون قصد.

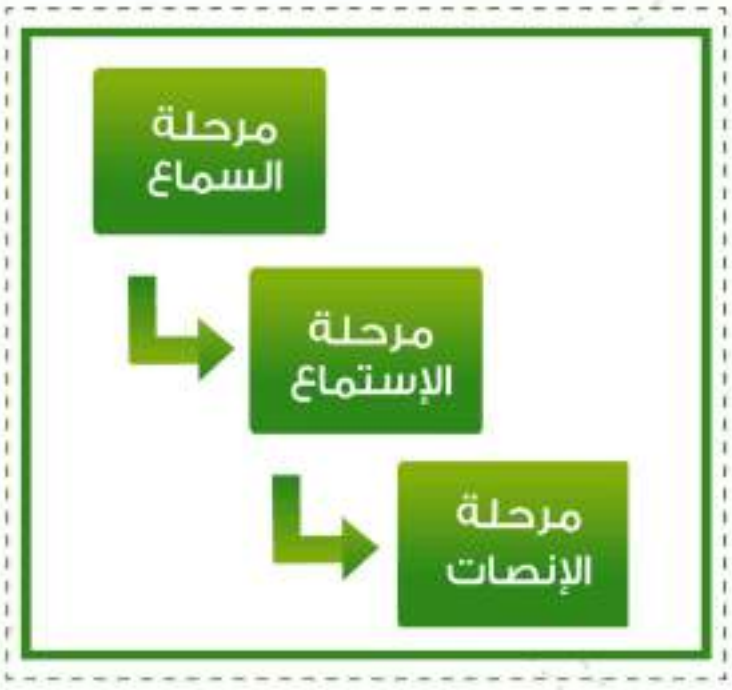
مرحلة الإستماع: وهي المرحلة التالية لعملية السماع، وفيها يتم إعمال العقل للأصوات التي تصل إليه ومن ثم ترجمتها إلى دلالات لفظية ذات معاني مفهومة، وهذا الفهم ناتج عن الخبرات السابقة التي مرت بالفرد نتيجة استماعة لأصوات مشابهة لما استمع إليه في الماضي، ومعرفة دلالاتها ومعانيها المقصودة، وبالتالي يقوم العقل بمعالجة تلك الاصوات وترجمتها حسب خبراته الماضية إلى حروف وكلمات وجمل وعبارات ذات دلالة لغوية مفهومة وواضحة المعنى لديه. وتكون عملية الاستماع بطريقة مقصودة للفرد حيث يكون فيها إعمال للعقل، وتختلف عملية الاستماع من فرد لأخر رغم أن السماع ربما يكون واحدا، ولعل ذلك الاختلاف في فهم كل منهم لدلالات الألفاظ ومعاني الكلمات ربما يكون نتيجة اختلاف خبراتهم السابقة التي مروا بها، وقدراتهم العقلية التي يعالجون بها دلالات تلك الأصوات وترجمتها إلى معاني مفهومة. لذا فإن السماع للرسائل الواحدة من أشخاص مختلفين لا يلزمه أن يكون الفهم واحد منهم، فقد ينتج عنه فهوم مختلفة.

مرحلة الإنصات: وهي المرحلة التي تلي مرحلة الاستماع، وفيها يقوم العقل بعدد كبير من العمليات التي من شأنها محاولة الوصول إلى المعنى المقصود من الرسالة، والحكم على مدى صحتها، ومن ثم الاستجابة لهاأو إهمالها.

وتتضمن عملية الإنصات قيام المخ بعدد كبير من العمليات العقلية العليا المعقدة والمرتبطة مع بعضها والتي ينتج عنها اتخاذ الفرد القرار بأن يستجيب أو يرفض الاستجابة لما استمع إلية، ومن هذه العمليات العقلية ما يلي:

- التفسير: حيث يقوم العقل بعملية تفسير لمعاني الكلمات ودلالات الحروف التي استمع إليها من خلال الربط بين ما يسمع وما هو متراكم في المخزون العقلي ليجد لها نظيرا في خبراته الماضية والوصول إلى معانيها المقصودة.
- التحليل: حيث يقوم العقل بتحليل وتفكيك الكلمات والألفاظ إلى عناصرها الأولية البسيطة وردها إلى أصلها.
- التركيب: ويقصد به إعادة ترتيب الحروف والكلمات بطرق مختلفة والوصول إلى معاني جديدة مناسبة لخبراته السابقة، من خلال الربط بين الكلمات والعبارات المترادفة معا، وتجميع المترادفات، والربط بين المواقف المتشابهة.
- التقويم: وفيها يقوم العقل بعملية الحكم على الكلمات والعبارات والمواقف بناء على خبراته الماضية والمواقف المتشابهة، حيث يرفض المخالف لخبراته الماضية ويقبل المتفق مع خبراته.
- الاستجابة: وهي المرحلة التي يتم فيها تحويل الفكرة إلى سلوك، وقد يكون هذا السلوك قولي أو فعلي. فمن أمثلة السلوك القولي ذكر الآراء أو طرح الاستفسارات أو اخبار المتحدث بمدى فهم محتوى الرسالة، ومن أمثلة السلوك الفعلي رفع اليد والابتسامات أو الذهاب بعيدا عن القاعة أو التوجه إلى مكان ما.
- التذكر: وهي آخر مراحل الانصات حيث يقوم المستقبل باستعادة ما سمع من المرسل، واستخدامه في المواقف الأخرى المشابهة عند تكرر حدوثها.

ويبين الشكل التالي المراحل التي تسبق عملية الإنصات، بالإضافة إلى العمليات اللازمة لعملية الإنصات:



شكل (٢-١٥)
شكل بين مراحل الانصات

المهارات المطلوبة لإتقان مهارة الاستماع والإنصات

ولإتقان مهارة الاستماع والإنصات يجب على الفرد التدريب على ما يلي:

التهيؤ للإنصات: وذلك من خلال اتباع النقاط التالية:

- التوقف عن الحديث الشخصي أو الجانبي.
- أشعر المتحدث باستعدادك للإنصات من خلال وسائل الاتصال غير اللفظية، كالجلسة المعتدلة، والنظر إلى المتحدث.
- تخلص من كل مشتتات الإنتباه.

أثناء عملية الإنصات: وذلك من خلال التدريب على ما يلي:

- تركيز الإنتباه مع المتحدث.
- المتابعة الدقيقة لكلمات المتحدث.
- التجاوب مع المتحدث أثناءالإستماع من خلال لغة الجسد.
- اشعار المتحدث بأهمية ما يقول بتدوين بعض النقاط.
- راقب أسلوب المتحدث ولغة جسده لتتعرف على مدى أهمية عباراته وكلماته.
- تجنب المقاطعات الكثيرة.
- التدريب على إصدار الإيماءات والإشارات التي توحي بالتغذية الراجعة.
- تقليل الشرود الذهني.
- الإلتزام بالنقد البناء.
- التعود على التأني قبل الرد على الرسالة.
- استفسر من المرسل إن استشكل عليك فهم الرسالة.
- قوم رسالة المتحدث ولا تحكم عليها إلا بعد الإنتهاء من عرض فكرته تماما.
- تجنب من بعض الأعمال التي تثير المتحدث مثل التلفظ بالكلمات التي توحي بالملل، استعمال عبارات محبطة، كلام مكرر، ..).
- لا تنس شكر المتحدث بعد الإنتهاء من عرضه.

رابعا: مهارات التعبير

التعبير هو قدرة الفرد على التفسير الملائم (لفظاً وسلوكاً) لمشاعره وافكاره وآرائه تجاه الاشخاص والمواقف من حوله والمطالبة بحقوقه التي يستحقها دون ظلم أو عدوان، حيث تعتمد قدرة الفرد التعبيرية على خبراته السابقة في التعامل مع الآخرين.

شكل (٢-١٨)

يعتمد التعبير عى الانطباعات الشخصية للفرد

أنواع للتعبير:

التعبير هو قدرة الفرد على اخراج ما بداخله من معلومات وأفكار في صورة عبارات مفهومة المعني، سواء كان هذا الاخراج للعبارات في صورة لفظية أو في صورة مكتوبة تحريرية. ويمكن تقسيم الاتصال بين الفرد وبين الأخرين بناء على التعبير إلى أربع فئات، كل فئة منها تتطلب نمط مختلف من التعبير، وغالبا ما تستخدم مفردات وعبارات مختلفة مع كل فئة منها. ويمكن تمييز فئات التعبير إلى ما يلي:

الملاحظات: وهي ناتج وفعل حواس الانسان، حيث يتصل الانسان بالعالم المحيط من خلال الحواس، فيسمع ويرى ويحس ويشعر، وبناء على تلك الحواس يستنتج المعلومات المختلفة من العالم المحيط ويعبر عنها بلغته الخاصة وأسلوبه المميز. وتعد

الملاحظات من الأشياء المهمة لكل فرد، فهي لغة كل فرد سواء كان متعلما أو غير متعلم، فهي لغة العالم والمهني، والإنسان العملي والانسان النظري. وتعني الملاحظات القدرة على تقديم التقارير بناء على الواقع الفعلي للظروف والاحداث بناء على المشاهدات الشخصية، فلا تعتمد الملاحظات على التكهنات أو الاستدلالات، أو استنتاجات وهمية، بل تعتمد على الحقائق الواضحة. ومن الأمثلة على الملاحظات ما يلي:

- "شاهدت خروج الطفل من البيت".
- "لقد تعطل الفرن هذا الصباح"
- "إنه ينوي ارتداء قميص مخطط لحضور الاجتماع"
- "قرأت في المجلة أن العصر الجليدي سيبدأ في غضون خمس مئة سنة"
- كل من هذه التعليقات تتقيد بدقة لما قد سمعه، أو قراه أو مر به الشخص من خبرات.

الأفكار: الأفكار هي الاستنتاجات والاستدلالات المستمدة من ما قد يسمع الانسان ويقرأ أو يلاحظ خلال الحياة اليومية. فهي محاولات لتجميع الملاحظات حتى تتمكن من رؤية ما يحدث في الواقع وفهم لماذا وكيف وقعت الأحداث. وتعتمد الأفكار على البناء المعرفي للفرد وقدرته على استخدام الأنواع المختلفة من التفكير كالتفكير التحليلي والتاملي والاستقرائي، وذلك من أجل ترجمة تلك الافكار الى كلمات وعبارات، فالمعتقدات والآراء والنظريات كلها أصناف من الاستنتاجات. ومن أمثلة الأفكار ما يلي:

- " الإيثار أمر ضروري لزواج ناجح."
- "لا بد من أنه يخاف من زوجته، فإنه دائماً ما يبدو متوتراً حولها."

المشاعر: يعد التعبير عن المشاعر من الاشياء الصعبة في عملية التواصل مع الآخرين، فقد لا يقبل بعض الناس سماع ما تشعر به، ويشعرون بالإزعاج والضيق عند سماعهم لمشاعر الآخرين. كما يتقبل بعض الأفراد الآخرين المشاعر بشكل انتقائي، فهو يتقبل ما يناسبة ويرفض المشاعر الأخرى التي لا تناسبه. يمكن أن نسمع عن الحزن لفقدان الأحباء ولكن ليس عن الخوف من الموت. كما يلاحظ أن الغضب هو من أصعب المشاعر تقبلاً للفرد لأنه يشكل تهديداً للمستمع.

وأحيانا قد يقرر الفرد أن يبقي مشاعره كامنة داخل نفسكه، ولا يريد الافصاح عنها للآخرين حتى لا يؤذي شعورهم، أو نتيجة عدم ثقته في مساعدته في التغلب عليها ومعالجتها. ويلاحظ أن المشاعر الشخصية تشكل جزءا كبيرا من حياة الفرد وتكوينه الشخصي، وتشمل المشاعر كل من الخوف والقلق والحب والكره والاندماج والانعزال والميل والعزوف وغيرها. ومن المعلوم أن كل فرد هو شخصية مميزة عن غيره من الأشخاص الآخرين في تركيبه النفسي والاجتماعي والبدني، لذا فإن إظهار المشاعر وخاصة الدافئة منها يجعل الآخرين في تعاطف مع الشخص. فعند سماحك للآخرين بمعرفة ما يغضبك، أو يخيفك، أو يحلو لك، ينشأ لديهم قدر أكبر من التعاطف والتفاهم اتجاهك، ويصبحون أكثر قدرة على تعديل سلوكهم لتلبية احتياجاتك. ومن الأمثلة على التعبير عن المشاعر ما يلي:

- أشعر بالتجاوب معكم.
- أشعر وكأنني خذلتكم، وهذا يضايقني.

- أشعر بسعادة كبير عند رؤيتك.

الحاجات: كل إنسان يشعر بوجود شيء ينقصه في حياته اليومية أو الاجتماعية أو العامة، وهذا النقص يسبب له شعور بالاحتياج الى التكميل والتعويض، فيسعى الى تلبية هذا النقص لإشباع الحاجة لديه. وتختلف أهمية الحاجات عند الافراد، كما تتنوع وتتعدد الحاجات، ولا يمكن صحر الحاجات الانسانية في عدد معين من الحاجات وإنما يمكن تصنيف الحاجات الانسانية في فئات ومجموعات.

وقد اختلف العلماء في تقسيم الحاجات الانسانية، ولكن أشهر تلك التصنيفات هو تقسيم العالم ماسلو، وقد قسم الحاجات الانسانية في مجموعات أساسية وهذه المجموعات هي:

- الحاجات البيولوجية، وهي الحاجات الاساسية التي يحتاج اليها كل الافراد مثل الحاجة الى الطعام والشراب والنوم.
- الحاجة الى الحرية والاستقلال، مثل التخلص من القيود المفروضة على الفرد كالقيود الأسرية والعائلية.
- الحاجة الى الامن والطمأنينة، مث العيش فس سلام مع الأخرين وأمان، الحماية من الاعتداء او الايذاء الجسدي.
- الحاجة الى تقدير الذات والاحترام، وهي مثل احترام الاخرين له وتقديرهم لشخصه.
- الحاجة الى تحقيق وإثبات الذات، وهي مثل الحاجة الى انجاز الأعمال والنجاح فيها.

ويختلف الناس في ترتيب احتياجاتهم وأهميتها بالنسبة لهم، فلا أحد يعرف ما تريد إلا أنت، فأنت الخبير باحتياجاتك وأهميتها بالنسبة لك، وأنت صاحب أعلى سلطة على نفسك في ذلك، فلا يفرض عليك أحد البدء بحاجة دون أخرى. ومع ذلك، فقد يجد الانسان صعوبة كبيرة في التعبير عن احتياجاته. قد تأمل أن يستنتج أهلك وأصدقائك ما تحتاج دون أن توضح لهم ذلك. وبسبب شعور البعض بالضيق من التعبير عن احتياجاتهم فقد يميلون إلى التعبر عنها من خلال عبارات الغضب والاستياء اتجاه الآخرين. كما أن الاحتياجات والتعبير عنها يختلف باختلاف الزمن واختلاف المراحل النمائية للانسان، ومن أمثلة التعبير عن الاحتياجات ما يلي:

- أحتاج إلى تحديد موعد للاجتماع وبحث سبل حل المشكلة.
- أنا متعب، هل تستطيع القيام بالعمل بدلاً عني؟.
- احتاج الى الذهاب لشراء ملابس جديدة، هل يمكن أن ترافقني للاستئناس برأيك؟

الرسالة الكاملة والرسالة الجزئية:

شكل (٢-١٩)
لا تترك للآخرين الفرصة للتخمين

يوجد نوعان الم الرسائل التي يستخدمها الفرد عند تعامله أو تواصله مع الآخرين، فإما أن يظهر كل تعبيراته الأربعة من ملاحظات وافكار ومشاعر وحاجات، أو يظهر بعضها ويخفي البعض الآخر. ففي الحالة الاولى يستخدم الفرد الافصاح من خلال الرسالة الكاملة التي تؤدي الى الوضوح في التعامل، أما في الحالة الثانية والتي يخفي فيها الفرد بعضا من تعبيراته وفتتكون لدى الأخرين صورة غير واضحة عن الفرد وهو ما يسمى بالرسالة الجزئية، ويمكن توضيح كل من الرسالتين فيما يلي:

الرسالة الكاملة: يقصد بالرسائل الكاملة أن تشمل الرسالة على أنواع التعبير الأربعة (ما تراه من خلال الملاحظات، وما تحسه من خلال المشاعر، وما تفكر به من خلال العقل، وما تحتاج إليه) وذلك عند التواصل مع الآخرين. حيث تنمو العلاقات الشخصية وتتطور من خلال الرسائل الكاملة. وتعمل الرسائل الكاملة على التعرف على الشخصية معرفة حقيقية وواقعية، فصديقك المفضل أو عائلتك لا يمكن أن يتعرفوا على شخصيتك الحقيقة دون مشاركتهم بتجاربك وأفكارك الشخصية، وهذا يعني ألا تخفي مشاعرك واحتياجاتك عنهم، وأظهر لهم وصفا متكاملا عما تشاهد من خلال ملاحظاتك وتعبيراتك، ووضح لهم استنتاجاتك وتفسير مشاعرك الشخصية.

الرسالة الجزئية: ويقصد بها الافصاح عن بعض المعلومات للآخرين وإخفاء بعضها الآخر عنهم، حيث تتكون صورة غير واضحة أو صورة جزئية لدى الفرد قد تكون غير صحيحة. وتسبب الرسالة الجزئية شعورا بالحيرة وعدم الثقة لدى الطرف المقابل نتيجة احساسهم بنقص المعلومات الضرورية لهم، مما يسبب في تكوين عدم الثقة والارتياح بين الطرفين. فقد ينزعج البعض من أحكام لا تخضع لمشاعرك وطموحاتك، أو يرفضون تقبل غضبك دون سماع اسبابه، أو يشعرون بالضيق من احتياجاتك النابعة من مشاعر ترفض الإفصاح عنها، لذا فإن الفرد إذا اراد أن ينشئ علاقات اتصالية ناجحة مع الآخرين فإنه لابد من اتباع أسلوب الرسائل الكاملة.

ويلاحظ أن الفرد لا يحتاج في جميع عمليات الاتصال بالآخرين إلى الرسائل الكاملة، فلن تحتاج إلى التعبير عن مشاعرك مع البقالة، ولا حتى مع المقربين إليك، لأن معظم الرسائل تهدف إلى تبادل المعلومات فقط. لكن الرسائل الجزئية التي قد تهمل جزء مهم من الحوار قد تشكل مشكلة خطيرة وتصبح عندها عائقاً حقيقيا أمام التواصل الفعال مع الآخرين.

إعداد الرسائل:

إرسال الرسائل ليس بالعملية الهينة البسيطة، بل انها عملية صعبة تتوقف على كل من المرسل والمستقبل والظروف البيئية المحيطة، لذا فإن الفرد يجب عليه عند اتصاله بالاخرين وتوجيه الرسائل لهم أن يراعي كل من حالته الشخصية وأحوال الشخص المستقبل والظروف البيئية المحيطة. لذا فإن هناك ثلاثة أنواع من الوعي تساعدك في إيصال رسائل كاملة للآخرين وتجنب إصدار الرسائل الجزئية، ويمكن توضيح هذه الأنواع الثلاثة فيما يلي:

الوعي بالذات: الطريقة الوحيدة التي يمكنك فيها إصدار رسائل كاملة هي بالنظر إلى تجاربك الخاصة وتحديد أهدافك الشخصية ومشاعرك اتجاه نفسك واتجاه الطرف المقابل.

الوعي بالشخص المقابل: يجب أن تقوم بتحليل جمهورك أو الطرف المقابل قبل أن تتوجه إليهم برسالتك، ويتطلب الوعي بالشخص المقابل المتابعة المستمرة لطريقة تجاوب المستقبل للرسالة ومحتواها، ومتابعة ردود الفعل وتعابير الوجه الصادرة منه.

الوعي بالظروف المحيطة: عادة ما يتم تبادل الرسائل المهمة على انفراد داخل بيئة منعزلة تسمح بتركيز الطرفين، أما التحدث في مكان عام فقد يحد من قدرتك على التكلم بصراحة وشفافية، لذا يميل البعض إلى استخدام رسائل جزئية وغير واضحة في الأماكن العامة. ومن النصائح التي يمكن توجيهها لإختيار المكان المناسب للحوار ما يلي:

- أن يكون منعزلا عن الآخرين، بعيدا عن الازدحام.
- أن لا يكون في المكان مشتتات الانتباه تسبب المقاطعات المستمرة.
- أن يكون المكان مريحا للنفس وهادئا.

قواعد التعبير الفعال:

شكل (٢-٢٠)

احرص على أن يكون تعبيرك مناسبا للطرف الآخر

التعبير عن المشاعر والأفكار ليس من العمليات السهلة لدى الفرد، فقد يكون لدى الفرد الكثير من المشاعر الدافئة الودودة تجاه الطرف الآخر ولكن لا يستطيع التعبير عنها بالشكل المناسب فتصل الى الطرف الآخر على أنها نوع من الإهانات أو الإساءات. وكثير من الأفكار أيضا لا يستطيع أصحابها التعبير عنها بطريقة فعالة رغم أهميتها، حيث تصل الى الآخرين على أنها من الأفكار التقليدية أو السخيفة. وحتى يتمكن الإنسان من التعبير الفعال عن مشاعره أفكاره بطريقة فعالة فعليه التدريب على النقاط التالية:

استخدام الرسائل المباشرة: أول قواعد التعبير الفعال هو أن تحدد متى يكون من الضروري التعبير عن آرائك للآخرين، وتجنب افتراض تفهم الناس لأفكارك دون أن تعبر عنها. فقد يخشى البعض من التعبير التام عن مشاعرهم فيلجأون إلى إصدار تلميحات عن ما يدور في داخلهم، وقد يتم فهم هذه التلميحات بصورة خاطئة أو تجاهلها تماماً من الآخرين. لذا فإن التعبير المباشر دون تلميحات يعد من أفضل أنواع التعبير الفعال.

الرسائل الفورية: إذا شعر الإنسان بالغضب أو الحزن أو الحاجة إلى التغيير، فعليه التعبير عن ذلك بشكل مباشر حتى يتجنب تفاقم هذه المشاعر السلبية، حيث إن تأخير التعبير عن المشاعر يسبب بعض التراكمات النفسية السيئة داخل الفرد، كما

أن تأخير التعبير عن المشاعر الى وقت آخر ربما يكون غير مناسبا. ويجب الحذر مما قد يلجأ إليه البعض من التعبير عن المشاعر الكامنة في داخلهم بطريقة عدوانية وسلبية اتجاه الآخرين.

وضوح الرسالة: فالرسالة الواضحة هي انعكاس كامل ودقيق لأفكارك، ومشاعرك، واحتياجاتك، وملاحظاتك. ووضوح الرسالة يزيل الغموض المحتمل أو الفهم الخاطئ للمعنى المقصود من الرسالة. وقد يخشى بعض الناس من قول ما يعنوه فعلا فيميلون إلى التعبير عن أفكارهم بطريقة مبهمة ومشوشة، مما يقلل من فعالية عملية الاتصال.

أن تكون الرسالة صريحة: حيث الرسالة الصريحة هي التي يتطابق الهدف الظاهر لها مع هدفها الحقيقي. وبذلك يتم فهمها على نفس المعنى المقصود منها وكما يريد صاحبها. أما اخفاء النوايا والأهداف الحقيقية من الرسالة فتؤثر سلبياً على علاقاتك مع الآخرين.

تقدير للآخرين: ويقصد بها أن تحترم الرسالة مشاعر وأحاسيس الآخرين، فالرسائل الايجابية من شأنها أن تجذب الطرف الأخر في اتجاهك وتزيد من رغبته في التواصل معك، فلا تستخدم الإساءات أو السخرية والتهكم أثناء حديثك وحاول من اكثار عبارات المدح والثناء مع محدثك. أما الرسائل السلبية المسيئة للآخرين فتشعرهم بالضيق وتلجئهم للدفاع عن أنفسهم مما يكون عائقا في عملية التواصل.

احترام عقل المستقبل: ويقصد به أن تتناول الرسالة موضوعات يقبلها عقل المستقبل، وليست أقل من مستواه الفكري أو مرحلته العمرية، أو تتناول الرسالة موضوعات خيالية ميتافيزيقية وتعرضها على أنها حقائق، ومن المبادئ المنطقية التي تحترم العقل ويجب أن تتضمنها الرسالة ما يلي:

- مبدأ العلية: ويعني أن الأشياء لا يمكن أن تنتج بالصدفة، فلكل نتيجة أو حادثة سببأو مجموعة منالأسباب لحدوثها، فلا يعقل وجود كون بدون خالق، أو وجود جهاز حاسوب بدون صانع.
- مبدأ الشيء ونقيضه: حيث لا يمكن اثبات الشيء ونقيضه في نفس الوقت، فلا يمكن للعقل الطبيعي قبول المتناقضات في نفس الوقت، فلا يتصور أن يكون الانسان بجسمه وحضوره في بيته بالدمام وفي مقر عمله بالرياض في نفس التوقيت ونفس اللحظة الزمنية، فهو إما في بيته بالدمام، وإما في عمله بالرياض.
- مبدأ الكل أكبر من الجزء: ويعني أن العقل الطبيعي يسلم بأن المدرسة التي تشتمل على عشرة قاعات للدراسة هي أكبر من أي قاعة دراسية بها، ولا يتصور أي عقل طبيعي أن القاعة الدراسية والتي هي إحدى القاعات بالمدرسة هي أكبر من المدرسة ككل. كما أن عشرة طلاب هم أكثر عددا من أربعة طلاب، وأن الأربعة طلاب هم أقلعددا من العشرة.

ويوضح الشكل التالي قواعد التعبير الفعال:

شكل (٢-٢١)

شكل يبين قواعد التعبير الفعال

مميزات وعيوب التعبير الشفهي:

شكل (٢-٢٢)

احرص على ترك انطباعات جيدة عند التواصل مع الآخرين

للتعبير الشفهي في عملية الاتصال العديد من المميزات، كما أنه لا يخلو من العيوب التي تؤثر على كفاءة عملية الإتصال. ويمكن تحديد أهم مميزات وعيوب التعبير الشفهي فيما يلي:

مميزات التعبير الشفهي:

- التغذية الراجعة الفورية.
- القدرة على استخدام كل الحواس في نفس الوقت.
- وضوح الهدف من الإتصال.
- تفسير الغامض من المصطلحات أو الكلمات.
- مناسبة الأسلوب لمستوى الجمهور المستقبل.
- التفاعل في العملية الإتصالية.
- استخدام الفكاهة والدعابة.
- السرية والأمانة في الأداء.

- سرعة ايصال الرسالة إلى المستقبل.
- استخدام لغة الجسد أثناء التواصل.
- استخدام المؤثرات الصوتية.

عيوب التعبير الشفهي:

- تحديد الوقت فلا يمكن تغييره.
- لا يمكن اعادته مرة أخرى بنفس الكيفية التي تم بها.
- لا يمكن إلغاء الرسالة الإتصالية.
- المقاطعات المستمرة بين المرسل والمستقبل.
- المجادلات العقيمة.
- تغيير الهدف من الإتصال طبقا لأسلوب الحوار.

أنشطة:

- اكتب سيناريو يوضح أنواع التعبير الأربعة ويوضح الاختلاف بينها.
- اكتب تقرير يوضح معنى الرسالة الكاملة ويوضح الشروط المختلفة للتعبير الفعال.

المصطلحات

التعبير: قدرة الفرد على التفسير الملائم (لفظاً وسلوكاً) لمشاعره وافكاره وآرائه تجاه الاشخاص والمواقف من حوله والمطالبة بحقوقه التي يستحقها دون ظلم أو عدوان.

٧	تضييق العينين	عدم الموافقة او الشعور السلبي
٨	تغميض العينين	تقييم سلبي
٩	اتساع حدقة العين	الإنبهار والدهشة والتعجب
١٠	فرك العين	الشك
١١	الإيماءاتلأعلىولأسفل	المتابعةوالإنصاتأوالتأثير
١٢	تركيز العينفيعينالطرفالأخر	الإنصاتأوزيادةالانتباه
١٣	النظر المستمر إلى المتحدث كاملا	التركيز
١٤	تجنب تلاقي الأعين	البرودأوالهروبأواللامبالاةأوالعصبية
١٥	الانحناء قليلاللأمام	الاهتماموالعناية
١٦	الحركةالكثيرةفالجلسةعلىالكرسي	القلقوالسأموالتعب
١٧	الاستقامة والاعتدال في الجلسة	الثقة بالنفس
١٨	الاسترخاء على الكرسي	السأم واللامبالاة
١٩	المشي واليدين في الجيوب وملحقي الكتفين	الاكتئاب
٣٠	المشي منتصب القامة أو السريع	الثقة
٣١	التربيتعلىالكتف	الموافقةأوالطمأنينةأوالتشجيعأوالصداقة
٣٢	واقفا ويداه على الوركين	الاستعداد والعدوان
٣٣	الجلوس والساقان مفتوحة قليلا	استرخاء
٣٤	تربيع اليدين على الصدر	حالة دفاعية
٣٥	اليد على الخد	التفكير
٣٦	مد اليدين مفتوحتين في اتجاه الطرف الآخر	المودة والحميمية
٣٧	السلام وراحة اليد لأسفل	السيطرة
٣٨	الضغط بعنف على الأيدي عند المصافحة	الشعور بعدم الراحة من الطرف الأخر
٣٩	الضغط على يد المصافح بنفس درجة ضغطه	الإحساس بالأمان والدفء
٣٠	المصافحة بضغطة يد متزنة وراحة اليدين في وضع راسي	الألفة والمحبة مع عدم الإحساس بالندية
٣١	شبك اليدين خلف الظهر	الغضب أو الاحباط أو عدم الإهتمام
٣٢	فرك اليدين	التوقع
٣٣	سحب أو جر اليد على الأذن	التردد
٣٤	المسح على الذقن	محاولة لاتخاذ القرار
٣٥	لمس أو فرك الأنف قليلا	الرفض أو الشك والكذب
٣٦	هز الرأس في اتجاه عمودي	التأييد أو الموافقة
٣٧	هز الرأس في اتجاه أفقي	الرفض أو عدم الموافقة
٣٨	ميل الجسم إلى الأمام	الإنتباه
٣٩	الإصبع على الخد أو جانب الرأس	التفكير والتأمل
٤٠	الكتابة وتسجيل النقاط	الإهتمام
٤١	ترديد الكلمات أو الإبتسامة	التفاعل
٤٢	فرك مؤخرة الرأس أو العنق	دليل على الاحباط ونفاذ الصبر
٤٣	إمالة الذقن لأسفل	الخضوع والضعف او الرفض والحزن
٤٤	التنهيد	اليأس والإحباط وبوادر الإخفاق
٤٥	الوقوف على مسافة بعيدة من الطرف الأخر	الإحجام والبعد والجفاء

أنواع حركات الجسد المستخدمة في الاتصال غير اللفظي:

شكل (٣-٨)
اشاراتك الجسدية تعبر عن رسائل مهمة فلا تهملها

تتنوع طرق التواصل غير اللفظي طبقا لحركات أعضاء الجسم المختلفة، فلكل عضو حركاته الخاصة ومعانية المختلفة. وتنقسم حركات الجسد الى ثلاثة أقسام، تعابير الوجه والإيماءات ووضعية الجسم والتنفس، وذلك كما يلي:

- التعبيرات الوجهية: وهي التعبيرات التي تصدر عن الوجه بأكمله أو بعض أجزاء منه، وتشمل على الحالات التالية:
  - الوجه بأكمله: وهي التعبيرات التي تصدر من الفرد بناء على شكل الوجه بصفة كلية، حيث يكون للتعبيرات الوجهية دور كبير في عملية التواصل بين الأفراد، إذ قد تبعث على الارتياح والتقبل أو قد تبعث على الإحجام والكف عن مواصلة التواصل أو التحذير منه. ويعتمد الأفراد على انطباعاتهم الأولية عن الأشخاص وحدسهم الناتج عن التعبيرات الوجهية للآخرين فيقدمون على التواصل مع الوجوه المبتسمة ويحجمون عن التواصل مع الوجوه الجادة أو المحايدة، إذ يوصف الأفراد غالبا بناء على تعبيرات وجوههم، فاشارات وتعبيرات الوجه تظهر للآخرين خصوصا في الإنطباع الأولي ما إذا كان الشخص منفتحا أو منغلقا.

شكل (٣-٩)

حاول قراءة معاني الوجوه بكل دقة، فهي تعطيك انطباعات صادقة عن أصحابها

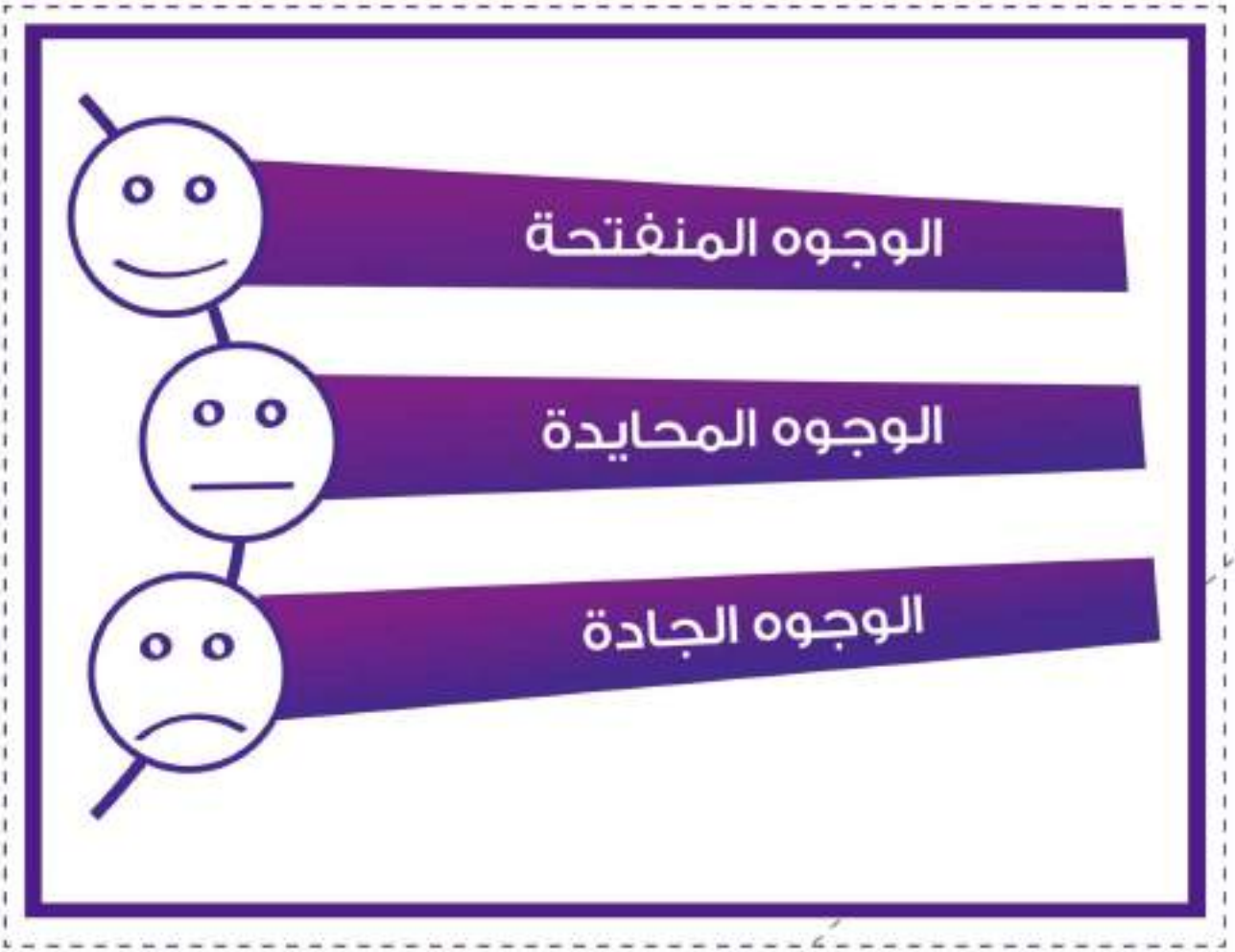
ويمكن تقسيم أوجه الأفراد بناء على عملية الإتصال إلى الأصناف التالية:

• وجوه منفتحة: وهي الوجوه التي يغلب عليها الابتسامات في معظم الأوقات، فهي وجوه بشوشة تشجع على التواصل، وتبعث على الارتياح والانفتاح النفسي في عملية التواصل. ويعد هذا الوجه أفضل الوجوه في عملية التواصل مع الآخرين.

• وجوه محايدة: وهي الوجوه التي يمكن أن تتحول من الإنفتاح إلى الجدية بسهولة وسرعة، فقد تراها مبتسمة ثم فجأة تتحول إلى العبوس والتقطيب. وهنا يقع الفرد في حيرة عند التعامل معهم، وعليه أن يتوقع ذلك التحول، فلا يتأثر بهذا الإنتقال السريع للحالة الوجهية إذا أراد الاستمرار في عملية التواصل.

• وجوه جادة: وهي الوجوه التي تبدو للآخرين بصورة جادة دائما، سواء كان الموقف الإتصالي يبعث على الإبتسامات أو الجدية، وسواء كانت حالتهم النفسية سعيدة أم غير ذلك، ومن هنا تكمن الصعوبة في مبادرة الأفراد للتعامل معهم، إذ يسبب الإنطباع الأولي عنهم في تجنب التواصل معهم نتيجة وجوههم الجادة، ولصعوبة فهم حالتهم عند التواصل معهم.

ويوضح الشكل التالي تصنيف الأفراد طبقا لحالة وجوههم:



شكل (٣-١٠)

شكل يبين تعابير الاوجه ومعانيها

كما تشمل تعابير الوجه تعابير أجزاء الوجه المختلفة ومنها ما يلي:

تعبيرات الأنف: هي التعبيرات أو العادات التي تنتج عن الحركات التي تصاحب الأنف،ومنها ما يلي:

وضع اليد أسفل الأنف فوق الشفة العليا، دليل على إخفاء شيء لا يريد إظهاره.

حك الأنف، دليل على التحير من فهم ما يقال.

تعبيرات جبين الشخص: هي التعبيرات التي تنتج عن حركة عضلات مقدمة الرأس أو ما يسمى بمنطقة الجبين، ومنها

ما يلي:

تقطيب الجبين مع طأطأة الرأس لأسفل، دليل على التحير فيما يقال والإرتباك، أو رفض ما يقال.

تقطيب الجبين مع رفع الراس لاعلى، يدل على الدهشة لما يسمع.

تعبيرات الأذن: هي التعبيرات أو العادات التي تنتج عن الحركات التي تصاحب الأذن أثناء عملية الإتصال، ومنها ما يلي:

مرور اليد على الأذن، دليل على أنه متحير من الفهم او لا يفهم ما تقول.

الضغط بالأصبع خلف الاذن، دليل على عدم التاكد مما يسمع.

تعبيرات الأعين: هي التعبيرات أو العادات التي تنتج عن الحركات التي تصاحب الأعين أثناء عملية الإتصال. والعين من أكبر مفاتيح الشخصية التي تدل بشكل حقيقي على ما يدور في عقل وذهن المتحدث، ومدى صدقه في الحديث، فتستطيع العيون أن تتخطي كل اللغات وتستطيع أن تحكي ما يعجز عنه اللسان بكل صدق، فهي مرآة صافية تعكس كل المشاعر وتبوح بالأسرار.

ومن وسائل تأثير العين بين طرفي عملية الإتصال ما يلي:

- طول مدة النظرة: إذ هي دليل على الاهتمام، ومؤشر على التقبل.
- عمق النظرة: فهي دليل على التفحص والتدقيق.
- مساحة المنطقة المنظورة: فهي دليل عل النظرة الكلية أو النظرة الجزئية.
- كما يمكن تقسيم نظرات الأعين إلى الأنواع التالية:
- النظرة العميقة: وهي التي تستغرق وقتا أطول، وهي توحي بالرضا أو الإهتمام.
- النظرة الشاردة: وهي التي تتوقف لفترة وتكون نتيجة الانشغال بشيء آخر، وتدل على الملل.
- النظرة السطحية: وهي التي لا تستغرق، وقتا وتدل على عدم الإهتمام.

ومن أمثلة تعبيرات العين ما يلي:

- إذا اتسعت العينان، دل ذلك على الدهشة والإنبهار والتعجب.
- تضييق العينين، يدل على عدم الموافقة والشعور السلبي.
- تغميض العينين، يدل على التقييم السلبي لما يقال، كعدم تصديق ما يقال.
- إذا اتجهت العينان لأعلى يمينا، يتصور وينشء صورة خيالية مستقبلية.
- إذا اتجهت العينان لأعلى يسارا، يتصور شيئا كان في الماضي وله علاقة بالواقع.
- إذا نظر لأسفل، يتحدث مع أحاسيسه حديثا خاصا أو يشاور نفسه، أو عدم المواجهة.
- تجنب تلاقي الأعين، دليل على الهروب أو للامبالاة أو العصبية.

- تحذيرات من حركة العيون:
- احذر أثناء تواصلك فيما يتعلق بلغة العيون مما يلي:
- أن تنظر إلى كل جهة وفي كل جانب من جسم مستمعك، حيث يقلل ذلك من مصداقيتك، ويسبب التوتر وعدم الطمأنينة.
- أن تغمض عينيك لمدة ثانيتين أو أكثر أثناء الحديث، فذلك يعني أنك تقول لا أريد أن أستمع، وهذ الشعور سينتقل إلى الطرف الآخر الذي سيشاطرك نفس الشعور.
- أن تركز نظرك على شخص معين أو في اتجاه واحد عندما تخاطب مجموعة كبيرة، بل يجب نقل عينيك إلى كل اتجاه، مع اعطاء خمس ثواني من التركيز في كل اتجاه.
- تجاهل محدثك وتعمد عدم النظر إليه طوال فترة الحديث.

تعبيرات الحواجب: هي التعبيرات أو العادات التي تنتج عن حركات الحاجبين أو أحدهما أثناء عملية الإتصال، ومنها ما يلي:

- إذا رفع الشخص حاجبا واحدا، دل ذلك على أنه سمع شيئ لا يصدقة أو يراه مستحيلا.
- إذا رفع كلا الجابين، دل ذلك على عنصر المفاجأة.
- رفع الحاجبان مع ابتسامة مصطنعة، دل على التهكم أو السخرية.
- التقطيب بين الحاجبين مع ابتسامة خفيفة، دل ذلك على التعجب مما يقال ولكنه لا يريد أن يكذبك.
- تكرار تحريك الحواجب، دليل على الانبهار من الكلام الذي يقال.

حركة ووضع الشفاة: هي التعبيرات أو العادات الحركية التي تصدر عن الشفاةأثناء عملية الإتصال، ومثال ذلك ما يلي:

- الابتسامة المصطنعة، تدل على المجاملة الظاهرية للحضور، حيث لا يصاحبها انقباض عضلات زاويتي العين.
- الابتسامة الطبيعية، تعبر عن الإرتياح والتجاوب والتآلف بين المتحدثين.
- ابتسامة الخجل: ويصحبها احمرار بالوجه أو رفرفة جفون العين والنظر لأسفل.
- ابتسامة السخرية: وهي ابتسامة مصطنعة يصحبها حركات للشفاة وجفون الأعين.
- العض على الشفاة، دليل على التوتر أو العصبية.

حركات الرأس: هي التعبيرات أو العادات الحركية التي تصدر عن الرأس أثناء عملية الإتصال، وهي مثل هزات أو ميل الرأس، وذلك كما يلي:

- هزات الرأس الأفقية، دليل على رفض ما يقال أو الاستجابات السلبية.
- هزات الرأس في اتجاه عمودي، دليل على التأييد أوالموافقة لما يقال، أو تشجيع المتحدث والتجاوب معه.
- ميلان الرأس لأحد الجوانب، دليل على المتابعة لما يقال والحكم على مدى صحته.
- طأطأة الرأس لأسفل، دليل على الخجل أو الشعور بالذنب.
- رفع الرأس لأعلى، دليل على التعالي أو التكبر والخيلاء.

نشاط جمعي:

بالتعاون مع مجموعتك، حاول تدقيق الملاحظة في المقطع المعروض أمامك، ودون مدى إستخدام لغات التواصل الجسدية بين أطراف الإتصالطبقا للجدول التالي:

	الإشارات الجسدية	مدى إستخدامها في الإتصال
١	طريقة الوقوف	
٢	حركة الأيدي	
٣	حركات وإيماءات الرأس.	
٤	حركات الأعين.	
٥	المسافات الفاصلة بين المتحدثين	
٦	تعبيرات أخرى.	
٧	الإبتسامات	
٨	حركات أخرى	

العلاقة المكانية

يقصد بالعلاقات المكانية المسافة التي تحيط بالشخص والتي يمكن اعتبارها من ضمن تكوينه الشخصي أو إمتدادا لتكوينه الجسدي، وهي تسمى بالحيز الشخصي للفرد. وهي تعبر عن الكيفية التي تتواصل بها مع الآخرين من خلال المساحة المحيطة، والطريقة التي تضع فيه الأثاث في بيتك، والطريقة التي تتجاوب فيها عند التعدي على ممتلكاتك، والمسافة التي تضعها بينك وبين الطرف المقابل.

وتلعب المسافة الفاصلة بين طرفي الإتصال دورا مهما في بدء علاقة إتصالية واستمرارها، أو في إنهاء عملية الإتصال بين طرفي الإتصال، وايضا في نوع عملية الإتصال. فتختلف المسافة الفاصلة بين طرفي الإتصال في حالة علاقة التواصل بين الأب وابنه عن تلك المسافة بين فردين متخاصمين.

ويمكن تقسيم المسافات الفاصلة بين الأفراد في عملية الإتصال حسب القرب والبعد بين طرفي الإتصال إلى ما يلي:

المنطقة الحميمية: وهي المنطقة المكانية القريبة والملاصقة للفرد، وتعد من أهم المناطق المكانية للانسان، إذ إنها من ضمن الملكية الخاصة للانسان التي يعمل على حمايتها والمحافظة عليها ولا يسمح بالدخول إليها إلا للمقربين جدا منه كالوالدين والأبناء والزوج أو الزوجة. ويكون مقدار المسافة الحميمية حوالي ما بين ١٥ – ٤٥ سم تقريبا.

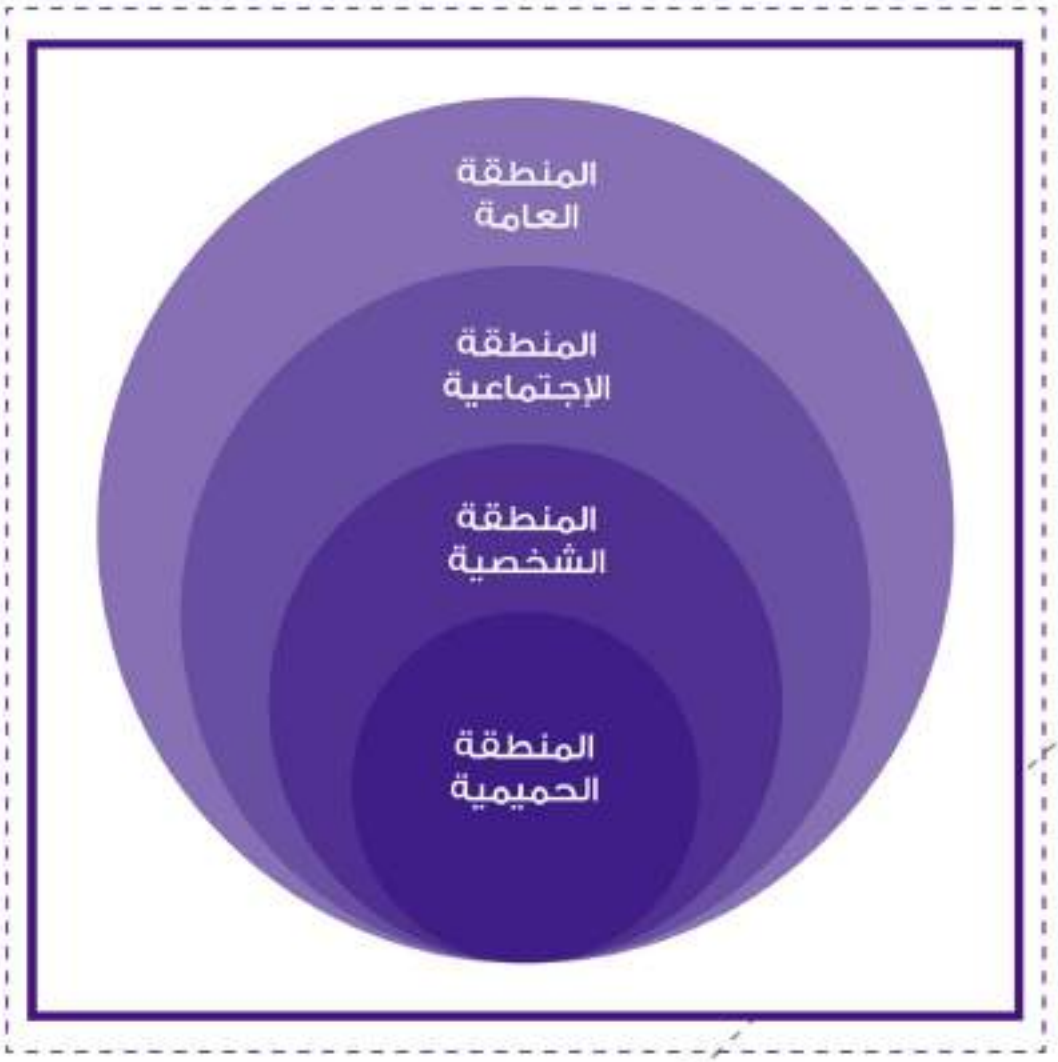
المنطقة الشخصية: وهي المنطقة المكانية القريبة من الانسان وتلي المنطقة الحميمية، والتي نسمح فيها بتواجد أشخاص مقربين وعلى علاقة كبيرة معهم وتربطنا بهم علاقات اجتماعية قوية مثل الأقارب كالعم والخال وبنائهم، والأصدقاء المقربين، وهي تكون أيضا في حالات الواجب الاجتماعي كالعزاء والأفراح. وتكون المسافة الشخصية حوالي ما بين ٤٥ – ٧٥ سم، تقريبا مع تجنب إمكانية التلامس بين الطرفين.

المنطقة الاجتماعية: وهي المنطقة المكانية التي تلي المنطقة الشخصية، وتكون أكثر اتساعا منها، وتكون مع الذي نتعامل معهم يوميا بحكم الظروف الحياتية الحيوية واحتياجاتنا مثل البائعين والسائقين ورجل البريد والعامل الفني وغيرهم ممن يقضون بعض مطالبنا الحياتية. وتكون المسافة الاجتماعية حوالي ما بين ١,٢ – ٣,٠ متر، تقريبا حيث تجري عمليات الاتصال غير الشخصية كالتعامل مع الزبائن أو التحدث في شؤون العمل.

المنطقة العامة: وهي المنطقة المكانية التي تلي المنطقة الاجتماعية وهي أكثر المناطق الشخصية اتساعا، وتشمل المسافة التي تجعلها بيننا وبين من لا نعرفهم أو الأشخاص في الاجتماعات العامة، وكذا في حالة اللقاءات الجماهيرية بين الأفراد. وتكون المسافة العامة حوالي ما بين ٣,٦ – ٦,٠ متر، تقريبا وهي عادة ما تستخدم في التجمعات غير الرسمية مثل تحدث المعلم لطلابه واجتماع صاحب العمل بموظفيه.

وبشكل عام: كلما ازدادت المسافة الفاصلة بين أطراف الاتصال كلما كانت العلاقة أقل حميمية بين الطرفين.

ويبين الشكل التالي المسافات الفاصلة في العلاقات المكانية:



شكل (٣-١٢)

شكل يبين المسافات الفاصلة في العلاقات المكانية

الوحدة الرابعة

تنمية الذات ودورها في بناء العلاقات الإنسانية

مقدمة

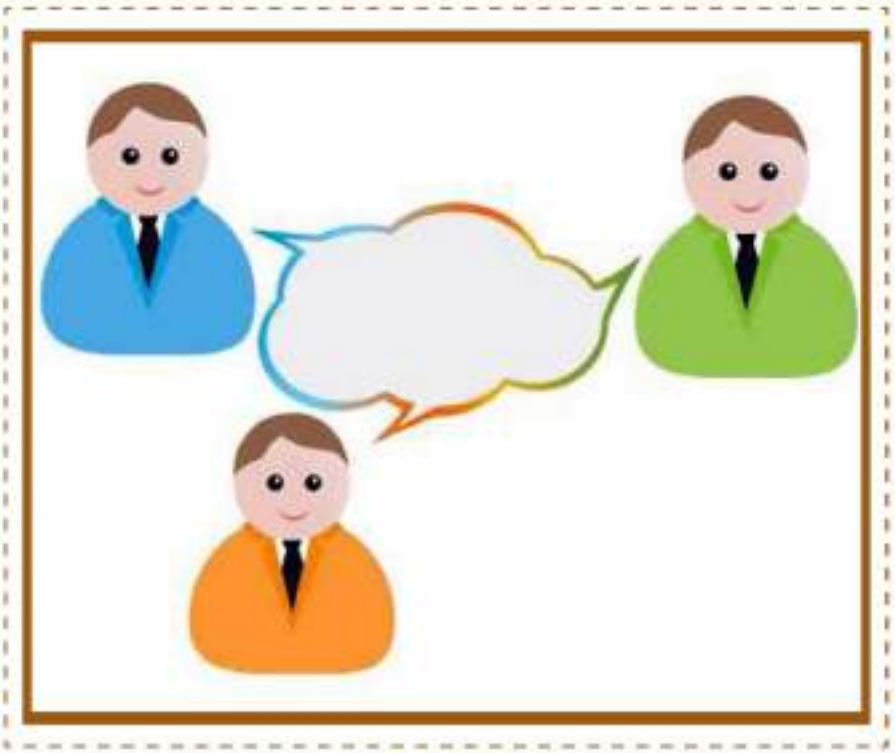
لقد أصبح الإتصال اليوم ضرورة ملحة للأفراد والمؤسسات والشركات، ولم يعد أي منها يستطيع العيش بدون اتصال مع غيره في الداخل أو في الخارج، كما أصبح الإتصال اليوم أسهل من ذي قبل بسبب التقنية العالية لأجهزة الإتصال التي تتيح الفرصة للأفراد والجماعات في أن يعيشوا مع الأحداث وقت وقوعها ويشاركوا فيها بصرف النظر عن أماكن تواجدهم وأوقات يقظتهم أو نومهم.

ولم يعد الإتصال اليوم قاصرا على حسن سير العمل وتلبية المطالب المادية والاجتماعية للفرد وحسب، بل أصبح الإتصال وسيلة مهمة لتنمية الذات وزيادة المهارات والمعارف الشخصية، ووسيلة للتخلص من بعض الأمراض النفسية والاجتماعية، ووسيلة للهروب المؤقت من بعض المشكلات للسماح للنفس بالتفكير بهدوء ثم العودة لحلها مرة أخرى، كما أصبح الإتصال وسيلة من وسائل الاستمتاع الفردي والجمعي من خلال النقاش والحوار والاستزادة من المعلومات والتعرف على الثقافات المختلفة وتبادل الآراء والأفكار والاتجاهات وتحقيق الاسترخاء للفرد بل وتحقيق الإنتماء، بالإضافة إلى إمكانية إستخدامه الآن في فرض السيطرة على الآخرين وغزوهم فكريا، الأمر الذي يزيد من العبء الواقع على كاهل المسؤولين وأصحاب القرار، والمربين والمفكرين والمخططين، في محاولة تجنب مضار ذلك الغزو الفكري من خلال تأهيل أبنائهم عقليا وتدريبهم على محاربة ذلك الغزو وتجنب آثاره وأضراره على المستوى الأفراد والجماعات. وسوف نتناول تنمية الذات ودورها في بناء العلاقات الإنسانية من خلال النقاط التالية:

أولا: مفهوم الاتصال الشخصي

الاتصال هو عملية إنشاء للمعاني ومشاركة الآخرين فيها من خلال استخدام الرموز، فيحدث الاتصال عندما يقوم الشخص بإرسال أو استقبال المعلومات والأفكار والمشاعر مع الآخرين. وهذا الأمر لا يشمل اللغة المنطوقة أو المكتوبة فحسب، ولكنه يشمل كذلك لغة الجسد، وأسلوب الشخص في طريقة تعبيره للآخرين. وتبدأ عملية الاتصال حينما يقرر شخص ما أن يستخدم رمزاً لغوياً (كلمة) أو إيماءات أو إشارات لإثارة استجابات معينة كالمشاعر لدى شخص أو مجموعة أشخاص آخرين.

ويمكن تعريف الاتصال الشخصي على أنه عملية تبادل للمعلومات بين شخصين أو أكثر، وقد يحدث الاتصال الشخصي بين المجموعات الصغيرة التي تضم عددا قليلا من الأفراد، أو بين مجموعات كبير كفريق كرة القدم أو أحد الفرق المسرحية، حيث تتصف العلاقة بين الأعضاء بالقرب والتجانس، وكلما قل عدد الأفراد في عملية الاتصال كلما كان الاتصال الشخصي أكثر فاعلية، فيكون الاتصال الشخصي أكثر فاعلية عند حدوثه بين شخصين اثنين فقط.



شكل (٤-١)

تزداد فاعلية الاتصال الشخصي كلما قل عدد الاشخاص المتواصلين

أهمية الاتصال الشخصي في المجتمعات النامية

تتميز المجتمعات البدائية بقدرة محدودة في عملية الاتصال القائم على استخدام أجهزة الاتصال التكنولوجية، فنتيجة ضعف انتشار واستخدام وسائل الاعلام المقروءة والمسموعة والمرئية فإنها تعتمد بالدرجة الأولى على طرق التواصل البدائية والتي من أهمها الاتصال الشخصي لتعويض ذلك الدور المفقود لوسائل الاعلام، ومن أهمية الاتصال الشخصي في تلك المجتمعات ما يلي:

- تعويض الدور المحدود لوسائل الاتصال الجماهيرية: حيث من أهم وظائف وسائل الاتصال الجماهيرية الاخبار والإعلام والترفيه، وقد تقصر وسائل الاتصال الجماهيرية في الدول النامية في القيام بهذا الدور وتصل إلى جمهور أصغر من الذي تصل إليه هذه الوسائل في المجتمعات المتقدمة، الأمر الذي أكد على أهمية الاتصال الشخصي لتعويض النقص في دور هذه الوسائل الاتصالية، حيث من لا تصله هذه الوسائل الجماهيرية يعتمد بشكل كلي على الاتصال الشخصي كمصدر للمعلومات.
- إنعدام العلاقة بين مستوي الرسالة الإعلامية والإهتمامات الخاصة بالتطوير والتنمية: حيث إن الرسائل الاتصال التي تقدمها وسائل الاتصال المختلفة في الدول النامية معظمها استهلاكية، أي متصلة بالتسلية والترويج فقط ولا علاقة لها بما يحتاجه الجمهور، لذا كانت أهمية الاتصال الشخصي لتعويض هذا الدور المفقود.

- عدم الثقة الكاملة في وسيلة الاتصال الجماهيرية: ربما يرجع ذلك الى عدم مصداقية وسائل الاعلام في الدول النامية الأمر الذي يجعل من الاتصال الشخصي وسيلة للحصول على المعلومات الصحيحة الموثوقة.

أهداف الاتصال الشخصي

لا يمكن للانسان أن يعيش بدون أن يتواصل مع الآخرين من بني جنسه، فلكل انسان مجموعة من الاحتياجات والمطالب الخاصة والتي لا يمكن أن يلبيها بذاته دون تواصل مع الآخرين، إذ إن التواصل يهدف بصفة عامة الى تحقيق المطالب الانسانية، ويمكن تحديد أهم أهداف الاتصال في العناصر التالية:

- التبادل، وهو عملية أخذ وعطاء للمعلومات والأفكار والآراء من طرف لآخر، بالإضافة إلى تبادل الاحتياجات الشخصية.
- التبليغ، ويقصد بها إيصال الرسائل إلى الطرف الآخر سواء كان فردا أم مجموعة لنقل فكرة أو إنطباع أو رأي.
- التاثير، ويقصد به زيادة عدد الأفراد المؤيدين للفكرة أو الرأي أو تقليل الفجوة بين الطرفين المتعارضين وزيادة نقاط الإتفاق بينهم نتيجة عملية الإتصال.

الاتصال الشخصي الفعال

يتميز الاتصال الشخصي الفعال بالعديد من المهارات الشخصية، والتي منها استخدام لغة الجسد بوضوح بالاضافة الى الكلمات المناسبة، ومن المهارات السلوكية المهمة في الاتصال الفعال ما يلي:

شكل (٤-٢)
تواصلك العيني مع الآخر يعزز من عملية الاتصال

اتصال العين: ويقصد به الإلتقاء البصري أي أن تنظر بصدق وثبات إلى الشخص الآخر، إما إلى عينه أو إلى ما بين العينين أو إلى مقدمة الرأس أو إلى الوجه بصفة عامة، مع ملاحظة الثقافة العامة والقيم السائدة في المجتماعات.

وضعية الجسد: ويقصد بها أن تقف منتصبًا وتتحرك حركة طبيعية بكل حرية وسهولة دون تقيد أو تكلف، مع ميلان قليل للأمام في اتجاه المستقبل.

الإشارات الطبيعية: وذلك من خلال استخدام الذراعين واليدين بطريقة طبيعية دون تكلف أو تعمد أثناء الكلام أو عملية التواصل.

اللبس الملائم والمظهر اللائق: وذلك بأن تلبس وتتزين وتظهر بمظهر ملائم للبيئة التي أنت فيها دون تكلف أو مبالغة.

نبرات الصوت: حيث تعمل نبرات الصوت على تأكيد ما تقول أو تصحيح معناه، فهي تعمل على توضيح المعنى المقصود من الكلمة أو العبارة، وهي عملية تحتاج إلى تدريب واتقان.

استخدام الوقفات: حيث تعمل الوقفات على توضيح المعنى المقصود، فالتوقف في المكان غير المناسب يعمل على

تغيير المعنى المقصود من العبارة، هذا بالاضافة الى استخدام الكلمات المناسبة.

التجاوب: ويقصد به التجاوب مع الطرف المقابل في عملية الاتصال وذلك من خلال الاهتمام والمشاركة وقراءة الانطباعات.

كن ذاتك الطبيعية: وذلك بأن تبتعد عن الافتعال والتكلف وتكون صادقا مع نفسك وطبيعيًا في تصرفاتك، فالتكلف والافتعال يعمل على تقليل فعالية عملية الاتصال.

الابتسامات الطبيعية: حيث تعمل الابتسامات الطبيعية على تقبل الطرف الآخر وزيادة جانب الألفة بين الطرفين، أما الابتسامة المصطنعة فإنها تهدد استمرارية عملية الاتصال.

الجدية: ويقصد به أن يتناول الفرد موضوعا مهما، وأن يستخدم الكلمات الجادة ذات المعنى الواضح ويبتعد عن الكلمات الهزلية أو المزاح المفتعل.

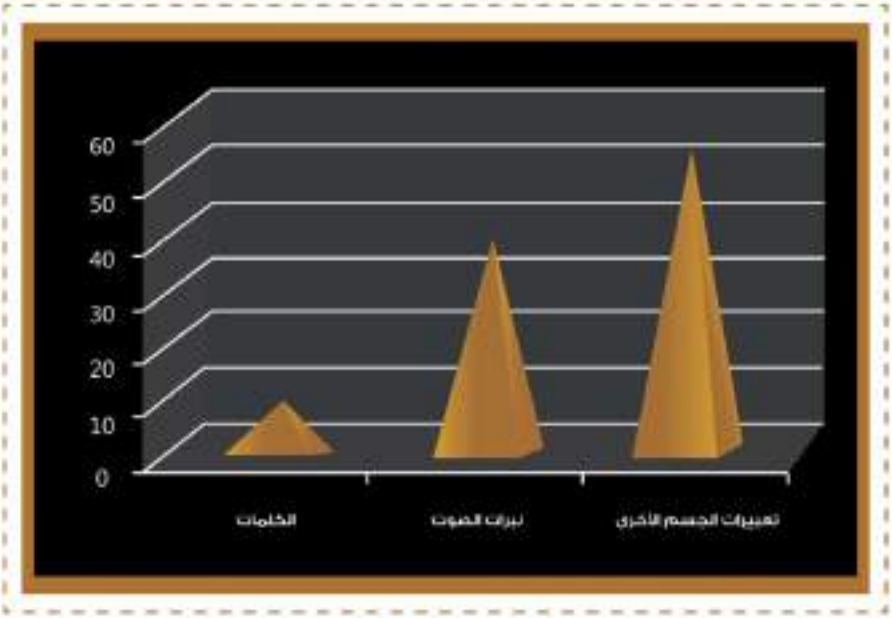
فوائد الإتصال الشخصي

للاتصال الشخصي فوائد كثيرة في حياة الإنسان، بدءا من إشباع حاجاته الفطرية الطبيعيه وانتهاء بتقدير الذات الذي لايتم إلا من خلال التفاعل مع الآخرين، سواء في الأسره أو المدرسه أو في المجتمع بصفة عامة. ويمكن القول: إن الإتصال أو التواصل عبارة عن عملية نقل واستقبال أو تبادل للمعلومات بين طرفين أو أكثر.

ويقوم الإتصال على مبدأ ثلاثية التأثير، ويقصد به أن تأثير الإتصال في الأخرين لا يتوقف على الكلمات المستخدمة فقط بل يتوقف على ثلاثة عناصر أساسية تستخدم جميعها في عملية الإتصال، وهذه العناصر هي:

- الكلمات والعبارات، ويكون تأثيرها بنسبة ٧٪ فقط من عملية الإتصال.
- نبرات الصوت، ويكون تأثيرها بنسبة ٣٨٪ من عملية الإتصال.
- تعبيرات الجسم الأخرى (الجسدية والرمزية)، ويكون تأثيرها بنسبة ٥٥٪ من عملية الإتصال. وبذلك تكتمل نسبة الإتصال (١٠٠٪) لدى المستقبل.

ويوضح الشكل التالي ثلاثية التأثير لعملية الاتصال:



شكل (٤-٣)
ثلاثية التأثير لعملية الاتصال

نشاط جمعي:

بالتعاون مع مجموعتك، عدد أهم الأسباب التي تدفع الناس إلى التواصل مع بعضهم من وجهة نظرك، ثم رتبهم في الجدول التالي طبقا لأكثرهم اهمية.

	أهم أسباب التواصل مع الآخرين	الترتيب حسب الأهمية
١		
٢		
٣		
٤		
٥		
٦		
٧		
٨		
٩		
١٠		

ويمكن تحديد أهم فوائد الإتصال الشخصي فيما يلي:

الاستمتاع: يلجأ كثير من الأفراد إلى التواصل مع الآخرين من أجل الاستمتاع بالحديث معهم وقضاء الأوقات الطيبة سويا، أو للخروج إلى المتنزهات سويا حيث إن الإنسان بطبعة اجتماعي ولا يستطيع تحقيق الاستمتاع بحياته وهو منفردا. كما يتحقق الاستمتاع بين طرفي الإتصال من خلال احترام كل منهما لوجهة نظر الآخر والحرص على الاستفادة من الخبرات الجديدة وتبادل المعلومات الثقافية والعلمية، والتسلية وتناول القصص وسرد الأحداث، وهي متعة عقلية يحتاج إليها كل فرد ليستزيد فكريا وعلميا ولا تتم إلا من خلال التواصل مع الآخرين.

السعادة الشخصية: يسعى جميع الأفراد إلى تحقيق درجة كبيرة من السعادة الشخصية، ويختلف معنى ودرجة تلك السعادة عند الأفراد باختلاف أفكارهم وعقائدهم وثقافتهم وطموحاتهم ومراحلهم العمرية وجنسهم. وبصفة عامة فإن السعادة الشخصية تعني وصول الفرد إلى مستوى عال من الرضا والاطمئنان النفسي والوجداني عن سلوكياته وأفعاله وأقواله، وتظهر السعادة الشخصية على الفرد من خلال بعض العلامات التي تدل عليها كالابتسامات والكلمات الطيبة. والسعادة الشخصية لا تتحقق إلا من خلال علاقات التواصل التي يقيمها الفرد مع الآخرين، فيشعر بالرضا من التعامل مع الآخرين من خلال تقدير الآخرين واحترامهم له، أو من خلال تحقيق المكاسب المشتركة بينهم، فيرغبون في استمرار عملية الإتصال بينهم لزيادة

تحقيق السعادة الشخصية.

الإنتماء: من فوائد الإتصال تحقيق الإنتماء للفرد، والانتماء من العلاقات الاجتماعية الضرورية التي يسعى اليها الفرد، وهو حاجة ملحة للفرد تجعله يشعر بأنه جزء من مجموعة أكبر يعتز ويفتخر بها، ويحرص على الوحدة معها والدفاع عنها، يتقيد بقيمها وأعرافها. فالفرد ينتمي لأسرة صغيرة والأسرة تنتمي إلى قبيلة والقبيلة تنتمي إلى مجتمع أكبر وهكذا، كما أن الفرد ينتمي إلى الحي الذي يسكن فيه والحي ينتمي إلى البلدة التي يعيش فيها والبلدة تنتمي إلى الدولة التي يحمل جنسيتها، وهكذا تزداد دائرة الإنتماء عند الفرد وتتنوع، ويعمل التواصل على تقوية درجة الإنتماء بين الأفراد وزيادة العلاقة بينهم.

الهروب: يحقق الإتصال الحاجة الهروبية للفرد والتي يحتاج إليها أحيانا للتسلية أو التخفيف من التوتر والشعور بالراحة بعيدا عن الموقف، ثم يعود بتفكيره مرة أخرى في مشكلته، فيتواصل مع فرد آخر يثق فيه ليتناول معه أطراف الحديث في موضوعات أخرى تجعله يبتعد قليلا عن جو المشكلة ثم يعود إليها مرة أخرى ليفكر فيها من وجهة نظر جديدة ومن زاوية أخرى. مثال ذلك ما يحدث في أيام العطلات الأسبوعية من اتفاق الأصدقاء على الخروج في نزهة برية لا يفكرون فيها في الدراسة ليعودوا بعد قضائهم تلك النزهة وهم متحمسين للدراسة مرة أخرى. وكذلك الحال عندما تواجهك مسألة صعبة أو يطلب منك إعداد تقرير مهم، فإنك بين الحين والآخر تتواصل مع الأصدقاء لمجرد الحديث والتسلية فقط للهروب عن الموقف الذي تمر فيه الآن ثم تعود إليه مرة أخرى وقد إزداد حماسك له فتقوم بإنجازه على أفضل وجه. وعلى ذلك فإن الإتصال يلبي لك حالة الهروب من الموقف لتعود إليه مرة أخرى اكثر حماسا وإيجابية.

الاسترخاء: يعمل التواصل على توفير حالة الاسترخاء للفرد والتي قد يحتاج إليها كثيرا بعض عناء المذاكرة أو العمل الدءوب، فيلجأ الفرد للتواصل مع الأهل والأقارب والأصدقاء لغرض الاسترخاء والحصول على قسط من الراحة النفسية والجسمانية، وتغيير حالة التعب التي يمر بها ليعود بعد تواصله إلى مذاكرته وعمله نشيطا. ويحقق التواصل الاسترخاء للفرد من خلال التواصل الالكتروني أو من خلال الزيارات الاجتماعية والتنزه مع الأهل والأصدقاء وإعطاء العقل فترة راحة بعيدا عن أعباء ومشاكل العمل.

السيطرة: يلبي التواصل تحقيق الحاجة إلى السيطرة والتي هي من ضمن احتياجات الفرد، فالإنسان بحاجة إلى الشعور بنوع من القوة والسيطرة على غيره من الأفراد في المجتمع لإشباع حاجة لديه، وهذه الحاجة نجدها في تتجسد في سيطرة الوالد على أبنائه، والزوج على زوجته، أو الزوجة على زوجها، والسيد على خادمه، والمدير على من يعمل تحت إدارته. ولا يمكن تصور تلبية هذه الحاجة بدون تواصل بين الطرفين سواء كان تواصل لفظي أو كتابي، ومن هنا يسعى الأفراد إلى الزواج من أجل الإنجاب وتحقيق السيطرة الوالدية والزوجية، أو الاجتهاد في وظائفهم للوصول إلى مراكز قيادية تمكنهم من ممارسة السيطرة الوظيفية. ويمكن ملاحظة ممارسة سلوك التواصل من أجل السيطرة على عدة مستويات منها:

شكل (٤-٤)

تفعل الكلمة ما لا تفعله العضلات

- المستوى الفردي، مثل ما يحدث بين الأصدقاء كمحاولة إقناع صديقك لك بأن تذهب معه في سيارته للجامعة أو للتنزه، أو يفرض عليك تناول وجبة غذائية يحبها هو.
- المستوى الجماعي، مثل محاولة فريق كرة القدم السيطرة على الفريق الأخر في ملعب الكرة للانتصار عليه وتحقيق الفوز.
- المستوى الدولي، مثل ما يحدث في حالة الحرب بين دولتين، أو من خلال الغزو الفكري بسيطرة قنوات إعلامية على أفكار وعقول أفراد دول أخرى، بهدف فرض ثقافة معينة وطمس ثقافة أخرى وهو ما يجب الحذر منه والعمل على مواجهته حماية للثقافة الخاصة.

تحقيق الاطمئنان: حيث يعمل الإتصال بين الأفراد على إزالة الغموض أو الخوف الذي قد ينتاب الإنسان من مواجهة الأخرين، ومن خلال التواصل معهم يبدأ كل منهم في تحقيق الاطمئنان مع الطرف الأخر، بل وينتج عنه زيادة العلاقة بين الطرفين وتبادل الافكار وعقد الصفقات التجارية وغيرها. وبدون عملية التواصل فإن كل منهم يبقى مجهولا للطرف الآخر ويعمل على أخذ الحيطة منه بل ومناصبته العداء، ولا يزول هذا العداء إلا بعد التواصل والتقارب بينهما، فالإنسان عدو ما يجهل.

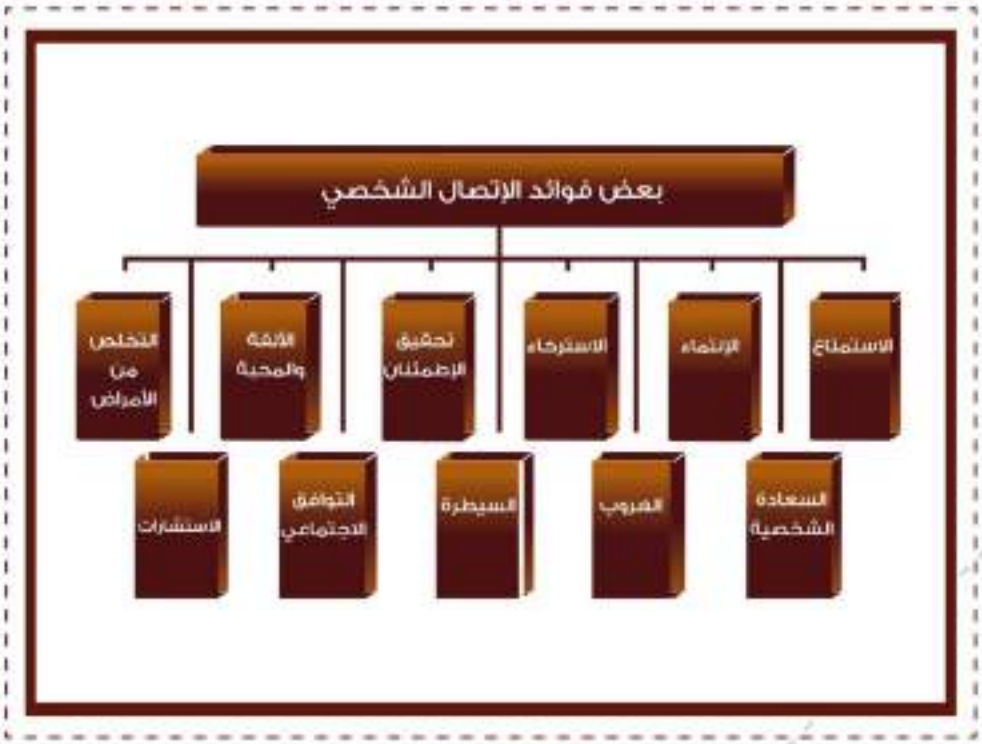
التوافق الاجتماعي: من فوائد التواصل بين الأفراد والجماعات تحقيق التوافق الاجتماعي، وهو ما ينتج عن العلاقات التواصلية بين الأفراد، إذ يتقابل الأفراد المتقاربين في الطباع والميول والرغبات من بعضهم، كما يعمل التواصل على تقريب وجهات النظر بين الأفراد المختلفين مما يسهل عملية الترابط الاجتماعي بينهم، فيتبادلون أطراف الحديث ويتبادلون الهدايا والزيارات ويصل الأمر إلى تكوين الصداقات والعلاقات الأسرية، ويصبح كل منهم مهتم بالآخر وحريص على التعاون معه، فيتحقق الإندماج الإجتماعي بين الأفراد وينشأ المجتمع الترابط الذي يحرص كل فرد فيه على مصالح الطرف الآخر.

الألفة والمحبة: وهي من فوائد الإتصال بين الأفراد، ويقصد بها وصول الفرد في علاقته مع الآخر إلى درجة يشعر فيها الفرد أنه حر تماما في التعبير عن مشاعره العميقة للطرف الآخر، وفي نفس الوقت يكون الطرف الآخر على قدر كبير من تفهم هذا الشعور ويبادله معه، وهي حاجة انسانية ضرورية يحتاج إليها الإنسان. وتتوفر هذه العلاقة عند الأفراد في حالات العلاقات الوثيقة جدا كالعلاقات الزوجية ومع الوالدين والأبناء والأخوة والأخوات، بل والصداقات الحميمة أحيانا. فيتبادل كل منهم الشعور بالمحبة والألفة مع الطرف الآخر ويسعى لإرضائه، وهو ما لا يتم إلا من خلال الإتصال.

الاستشارات: من فوائد الإتصال الحصول على الاستشارات المتخصصة، والاستشارات هي محاولة الفرد الحصول على خبرات الآخرين المتخصصين في المجال للاستزادة بها وتجنب الوقوع في المشكلات أو لحل مشكلاته بطريقة أفضل. فالفرد لا يستطيع أن يلم بجميع الخبرات في المجتمع، ولا يستطيع القيام بكل الأعمال التي يحتاجها بنفسه دون مساعدة الآخرين، فهو يستشير الطبيب في المشكلات الصحية ويستشير المهندس في المشكلات الهندسية ويستشير الفني في مشكلات الصيانة التي تتعلق بالسيارة والكهرباء وغيرها، فالفرد لا يستطيع الاستغناء عن التخصصات والمهن المختلفة بالمجتمع، كما أن الفرد بحاجة إلى التواصل مع المستشار الأسري والنفسي والتربوي والاجتماعي والمالي لحل مشكلاته المتعلقة بها. لذا فإن الفرد بحاجة إلى التواصل مع جميع هؤلاء وغيرهم من أفراد المجتمع لتلبية احتياجاته المتنوعة وأخذ رأي المتخصصين للوصول إلى أفضل حل للمشكلات التي تواجهه.

التخلص من الأمراض: من الفوائد عملية الإتصال التخلص من الأمراض، حيث يصاب الفرد المنعزل عن الآخرين ببعض الأمراض الناتجة عن شعوره بالوحدة أو العزلة الاجتماعية كالإكتئاب والإحباط والقلق والتوتر والخوف وغيرها من الأمراض النفسية، والتي قد تسبب في كثير من الأمراض العضوية الأخرى التي منشؤها نفسي (الأمراض السيكوسوماتية) كالقولون العصبي وحموضة المعدة والشلل المؤقت وغيرها. ويلجأ الفرد للتخلص من تلك الأمراض عن طريق تكوين علاقات تواصلية جيدة مع الآخرين، وكسر الشعور بالوحدة وتكوين الشعور الاجتماعي، وتحسين العلاقات التفاعلية مع الآخرين من خلال التواصل إما بصورة مباشرة أو من خلال الأجهزة التكنولوجية كالهاتف والجوال والانترنت.

ويوضح الشكل التالي أهم فوائد عملية الإتصال الشخصي:



شكل (٤-٥)

شكل يبين أهم فوائد عملية الاتصال الشخصي

أنشطة:

- اذكر أمثلة على الاتصال الشخصي توضح من خلالها الأهداف المختلفة للاتصال الشخصي.
- اكتب تقرير عن مفهوم الاتصال الشخصي وأهميته ودوره في تنمية المجتمعات.

المصطلحات

الاتصال الشخصي: تبادل المعلومات بين شخصين أو أكثر، فقد يحدث الاتصال الشخصي بين مجموعات صغيرة تضم أربعة أو خمسة أفراد ، أو بين مجموعات كبير كفريق كرة القدم أو أحد الفرق المسرحية المرسل: هو مصدر الرسالة والفاعل الرئيس في تناقلها.

الرسالة: هي المعلومات أو الأفكار أو المشاعر التي يتم تناقلها بين أطراف الاتصال.

المستقبل: هو الطرف المعني بالرسالة حيث يقوم المستقبل بتحليل الرسالة وترجمتها إلى معاني ومغازي مختلفة.

ثانيا: طبيعه الإنجذاب للآخرين وتطور العلاقات الشخصية

الإنجذاب للآخر من الأمور الطبيعية الفطرية للإنسان، حيث إن الإنسان اجتماعي بطبعه وينجذب للآخرين ليحقق معهم الحياة الاجتماعية التي يصبوا إليها. ويتأثر انجذاب الفرد للآخرين بطبيعتة الشخصية، فينجذب الفرد إلى شخص آخر يرى أنه أكثر قربا منه فكريا وعاطفيا وتفكيرا، أو أنه يعوض نقص لديه، أو يرى فيه إكمال لنقص يشعر به أو غير ذلك من الأغراض الشخصية للانجذاب للآخرين.

أسباب الإنجذاب للآخرين

يختلف الناس في طبيعة انجذابهم للآخرين وأسباب انجذابهم لهم. وربما يرجع ذلك الاختلاف إلى تباينهم في الامزجة والميول والمشاعر والرغبات بالاضافة الى اختلافهم في قدراتهم العقلية، وبناء على تلك الاختلافات الشخصية في القدرات والامكانات فإنهم يختلفون في أسباب انجذابهم أيضا للآخرين. ومن الأسباب التي تدفع الشخص للانجذاب إلى الآخرين ما يلي:

شكل (٤-٦)

تساعد الوحدة المكانية على تكوين علاقات تواصلية جيدة بين الأفراد

المظهر الخارجي: حيث ينجذب بعض الأفراد للآخرين وفقاً للمظهر والهيئة التي يبدون عليها. فينجذب الأفراد طبقا لنوع الزي وشكله ولونه أو نوع العطر أو تسريحة الشعر أو غير ذلك من المظاهر التي يبدو بها الفرد عند مقابلته للآخرين، حيث

تظهر الرغبة في تكوين العلاقة عن قرب مع ذلك الشخص، ويبدأ في إلقاء بعض نظرات الإعجاب إليه ثم الحديث معه. وفي الحقيقة فإن المظهر الخارجي قد يكون هو السبب في بدء تكوين العلاقة مع الآخر لكنه نادراً ما يكون السبب في استمرار هذه العلاقة على المدى البعيد، إذ كثيرا ما تظهر حقيقة الشخص لتدل على غير مظهره فيبدأ في البعد عنه وتنتهي العلاقة.

الفائدة المتوقعة: فقد يكون من أسباب الإنجذاب للآخرين ما يتوقعه كل منهما من استفادة من صاحبه، فقد ينجذب طالبان في كلية واحدة أحدهما يمتلك سيارة والآخر متفوق دراسيا على أساس أن الأول سيحمل الآخر في سيارته للذهاب إلى الجامعة وفي نفس الوقت سيستفيد منه في مراجعة الدروس أثناء ذهابهما وعودتهما سويا. كما أن الفائدة إذا كانت مشتركة تعود على الطرفين فإنها تسبب الانجذاب بين الطرفين المستفيدين، وتعمل على تكوين علاقات إنجذاب قوية تستمر إلى أن يتم الانتهاء من المصلحة المشتركة.

الفكر والعقل: إذ ينجذب بعض الأفراد إلى الآخرين بناء على رجاحة عقلهم وأفكارهم النيرة والمفيدة، بصرف النظر عن مظهرهم الخارجي، فكثير من الناس رغم هيئتهم المتواضعة فإن الآخرين ينجذبون إليهم لرجاحة عقولهم وتطلعاتهم المستقبلية ونظرتهم المقنعة للأمور. ففي الصين القديمة عام ٥٥١ ق م انجذب الطلاب المريدون إلى معلمهم كونفوشيوس رغم خلقته التي وصفت بالكئيبة حتى وصل عدد طلابه إلى ٣٠٠٠ طالب يجتمعون تحت ظلال الأشجار وفي الغابات يتعلمون على يديه لما اشتهر به من رجاحة العقل وحسن التفكير.

شكل (٤-٧)
الفكر والعقل من أسباب الانجذاب للآخر

التشابه: حيث ينجذب الأفراد إلى الآخرين لتشابههم فكريا أوعاطفيا أواجتماعيا أوثقافيا أو في الميول والاتجاهات والقيم والعادات والأنشطة ونوع الأعمال التي يؤدونها، وقد يكون سبب الإنجذاب التشابه الزمني (العمر) أو التشابه الجنسي أو تشابه الصفات أو حتى الظروف الاجتماعية أو الاقتصادية. فينجذب فئة العمال إلى بعضهم والأطباء إلى بعضهم وهكذا المعلمين، والمهندسين، كما ينجذب الأطفال إلى بعضهم والشباب إلى بعضهم وأيضا كبار السن، وهكذا ينجذب أبناء البلدة الواحدة.

الإختلاف: قد يكون سبب الإنجذاب بين الأفراد هو الإختلاف في صفاتهم ليكمل كل منهما النقص الذي لديه من الطرف الآخر، فينجذب الطويل إلى القصير وينجذب المتردد في اتخاذ القرار إلى المتسرع فيه، كما ينجذب أصحاب المهن المختلفة إلى بعضهم ليكمل كل منهم حاجته من الآخر، كما ينجذب صاحب الشخصية المسيطرة إلى صاحب الشخصية المطيعة. وعلى ذلك فإن الإختلاف من أسباب الإنجذاب بين الأفراد رغم ما قد يظنه البعض أن الإختلاف من أسباب الابتعاد والفرقة بين الأفراد.

الوحدة المكانية: حيث يتجاذب الأفراد نتيجة تواجدهم في مكان واحد سواء في حي سكني واحد أو في قاعة محاضرات واحدة أو في كلية واحدة أو في مصنع واحد أو حتى في مستشفى واحدة، فيعمل التواجد المكاني على الإنجذاب بينهم وتتكون بينهم علاقات قوية، فإذا ما قدر لأحدهم ترك المكان والإنتقال إلى مكان آخر واختلفت أماكنهم فإن الإنجذاب بينهم يتلاشى

لبعدهم المكاني.

المنطق الحسن: فقد ينجذب الأفراد إلى الآخرين لمجرد حسن منطقهم وألفاظهم وكلماتهم الجذابة التي تعبر عن دفء المشاعر والود والتقارب والتي تأسر القلوب بمعانيها، وقد كان العرب سابقا يتبارزون لغويا من خلال أشعارهم التي كانوا يعقدون لها الأسواق ويتجمع الناس لسماعها والاستمتاع بحسن منطقهم. بينما ينفر الناس من أصحاب المنطق الفظ الغليظ، قال تعالى في كتابه الكريم للنبي صلى الله عليه وسلم «فبما رحمة من الله لنت لهم ولو كنت فظا غليظ القلب لإنفضوا من حولك فاعف عنهم واستغفر لهم وشاورهم في الأمر فإذا عزمت فتوكل على الله إن الله يحب المتوكلين" (آل عمران:١٥٩) وهو إشارة واضحة إلى حسن منطق النبي صلى الله عليه وسلم، وأن القول الفظ الغليظ من أسباب تفرق الناس عن الفرد بينما القول الحسن اللين من أسباب إنجذاب الفرد للآخرين.

ويبين الشكل التالي أهم أسباب الإنجذاب للآخرين:

شكل (٤-٨)
شكل يبين أهم أسباب الإنجذاب للآخر

مراحل تطور العلاقات الشخصية الإنسانية

عند حدوث الإنجذاب بين الأفراد تتكون بينهم علاقات تواصلية من نوع معين، ويبدأ كل فرد في التصرف مع الآخر بصورة قد تؤدي إلى نمو العلاقة أو تلاشيها طبقا لقناعته الشخصية. فقد يسعى الطرفان لتنمية هذه العلاقة فتنمو العلاقة بينهما وتتطور وتصبح علاقات قوية، وقد يسعى كل منهما لاضمحلالها أو قد يسعى أحدهما لإنمائها بينما يسعى الآخر لإنهائها فتضمحل العلاقة بينهما وتضعف إلى أن تتلاشى. وتشبه العلاقات الإنسانية في نموها واضمحلالها دورة حياة الكائن الحي من حيث أن لها بداية ولها نهاية وبينهما مراحل نمو قد تكون بطيئة أو سريعة حسب الموقف الإتصالي. وقد يبدأ الإنجذاب بين الطرفين من خلال البصر أو السمع أو الإحساس، فإذا ما تم الإنجذاب البصري أو السمعي أو الحسي فإنهما يبدأن في تكوين العلاقات الشخصية من خلال المرور بعدة مراحل أو خطوات.

وقد حدد العالم مارك ناب (Mark Knapp) خمس مراحل تتنامى من خلالها العلاقات الشخصية وخمس مراحل أخرى تمر بها هذه العلاقة وهي في طريقها نحو التلاشي,مع ملاحظة أنه ليس من الضروري أن تمر جميع العلاقات الشخصية بين البشر بكل هذه المراحل العشر، بل على العكس فإن القليل من العلاقات البشرية هو الذي يمر بهذه المراحل والخطوات جميعا، والغالبية العظمى من العلاقات الإنسانية يمر ببعض المراحل فقط دون الأخرى، بل ويتعدى إحدى المراحل أو يقف عند مرحلة معينة دون أن يكتمل.

ويمكن استعراض هذه المراحل أو الخطوات العشر لتطور العلاقات الشخصية فيما يلي:

البداية (Initiating) وهي المرحلة التي يلتقي فيها الأشخاص للمرة الأولى، حيث يتم فيها تبادل النظرات أو الكلمات العامة التي لا تتصف بالخصوصية، ويحدث ذلك بصورة عابرة غير متعمدة بما يكفي لملاحظة كل منهما للآخر عن قرب، حيث تتصف هذه المرحلة بالأمان النفسي والاجتماعي. وينتج عن هذه المرحلة تكوين درجة من الاهتمام بين الطرفين كل منهما بالآخر، وقد تزداد الرغبة في الالتقاء والحديث معه في المستقبل أو قد تقل الرغبة فيحاول كل منهما تجنب الآخر في المستقبل.

كما تتصف هذه المرحلة بالغموض، فلا يستطيع أي من الطرفين اكتشاف الآخر والتعامل معه بناء على قدراته وميوله ومواهبه أو حتى فهم المعنى المقصود من كلماته وتصرفاته حيث يتوقع لها أكثر من معنى، كما يصعب على أي منهما توقع ردة فعل الآخر على المواقف أو الكلمات المختلفة أثناء حديثه. لذا يلجأ كل منهما في مثل هذه المرحلة إلى محاولة اختيار كلمات الحوار المألوفة لدى عامة الناس ويحرص على اختيار الألفاظ الصريحة التي لا تسبب الغموض أو التي تؤدي إلى شعور الطرف الآخر بالارتياح. مثال ذلك، نبدأ الحديث بكلمات الترحيب العامة فنقول: «أهلا... كيف حالك؟» فيأتي الرد المباشر: «بخير... كيف حالك أنت؟» والغرض من هذه الكلمات هو اخبار كل منهما للآخر بأنه لاحظ وجوده في المكان ويريد أن يتحدث إليه أو يرغب في تكوين علاقة معه.

وتختلف مدة البداية من شخص لآخر وطبقا للمواقف والظروف المختلفة، فقد تأخذ فترة طويلة يستمران فيها في تبادل الأحاديث العامة، وقد تأخذ فترة قصيرة لتنتقل العلاقة إلى المرحلة التالية وهي مرحلة التجربة.

شكل (٤-٩)
تكون البداية بتبادل كلمات الترحيب العامة

التجربة (Experimenting) وهي المرحلة التالية لمرحلة التجربة، وفيها يسعى كل طرف إلى مزيد من التعرف على الشخص المقابل واكتشاف اهتماماته الخاصة وميوله ومواهبه، حيث يتبادل الطرفان ذلك السلوك. وتتصف هذه المرحلة كسابقتها بدرجة عالية من الأمان النفسي والاجتماعي، فيزداد النقاش والحوار بينهما ويظل الجميع في طرح المسائل المألوفة في الحوار والمناقشة والتي لا تسبب الصدام والتمسك بالرأي المخالف لمحاولة كل منهما اكتشاف النقاط ذات الاهتمام المشترك مع الطرف الآخر والتي يستمتع الطرفان بالحديث عنها سويا، مثل الحديث عن حالة الطقس أو إزدحام المرور وحوادث السيارات وأنواعها أو مباراة كرة القدم لفريق ما أو برنامج تلفازي أو نوع من الطعام أو ممارسة هواية من الهوايات الشخصية.

وقد تقف العلاقات الشخصية التي نكونها مع الآخرين عند هذه المرحلة، فتبقى عند الحديث عن الموضوعات العامة دون التطرق إلى الموضوعات الخاصة، ويبقى كل منهما محافظا على المسافة الفاصلة بينه وبين الشخص الآخر، وقد تتطور العلاقة بينهما وتزداد لتدخل في المرحلة التالية وهي مرحلة التعزيز.

التعزيز (Intensifying) وهي المرحلة التي تلي مرحلة التجربة، حيث يزداد فيها الإرتباط بين شخصين ويصبح كل منهما أكثر التزاما نحو الطرف الآخر وتكون العلاقة بينهما قد وصلت إلى درجة الصداقة الحميمة، فيستأنس كل منهما بالحديث مع

الآخر والتواصل معه ويستشيره في بعض الأمور، بل ويشعر كل منهما بحاجة معينة إلى الطرف الآخر أو يشعر بنقص ما نتيجة عدم التواصل معه، إلى أن يصلا إلى درجة التعود.

لذا يحرص الطرفان في هذه المرحلة على تكرار اللقاءات بينهما في أماكن مختلفة وفي أزمنة متعددة، ويزداد الإتصال الهاتفي من حيث عدد المرات وطول فترة الإتصال على مدار اليوم، وتصبح طبيعة الحوار الذي يتم بينهما أكثر خصوصية من خلال إفصاح كل منهما عن بعض أسراره ومعلوماته الخاصة للطرف الآخر، فتزداد الألفة بينهما ويبتعد الحديث قليلا عن العمومية والصفة الرسمية ليصبح أكثر إفصاحا وأكثر تلقائية مثل: "أنا أصغر إخواني ووالدي يعطف علي كثيرا"، "أنا أخطط لعمل كذا في المستقبل" ، « أنا إنسان حساس جدا وتؤثر في الكلمات"،»والدي يتميز بالهدوء النفسي وقد تربيت على ذلك».

وعلى الرغم من هذا الانفتاح في الحوار بين الطرفين وزيادة درجة الإفصاح بينهما، إلا أنهما يظلان على حذر فيما يتعلق برغبتهما في تطوير هذه العلاقة ويظل هذا الحذر مرهون بمدى الإفصاح المناسب للطرف الآخر ومبادلته للطرف الأول حيث يأخذ الإفصاح الأسلوب التدريجي بين الطرفين. فعندما يبوح أحدهما بمشاعره نحو الآخر فهو ينتظر إفصاح الآخر عن مشاعره أيضا نحوه، وإذا قدم هدية فهو ينتظر هدية مماثلة، وإذا وصفه بكلمة طيبة فهو ينتظر مثل هذا الوصف، وهكذا تزداد العلاقة وتزداد درجة الإفصاح، وتصل إلى المرحلة الرابعة وهي مرحلة التكامل. أما إذا صاحب الإفصاح من أحد الطرفين تجاهل من الطرف الآخر أو تجهم منه فإن العلاقة بين الطرفين تأخذ في الاضمحلال إلى أن تقف نهائيا وقد تتلاشى، حيث يصل إلى الطرف الأول إيحاء ضمني من الطرف الثاني بعدم رغبته في استمرار العلاقة بينهما دون تصريح.

التكامل (Integrating) وهي المرحلة التالية لمرحلة التعزيز، وفيها تتطور العلاقة بين الطرفين إلى أن تصل إلى مرحلة التكامل بحيث يقومان بدمج أنشطتهما معا ويشعر أحدهما بأنه في حاجة إلى الآخر ومكمل له، وهو ما يظهر بينهما في ترتيب مواعيدهما اليومية ليكونا سويا، وتنشأ بينهما لغة مشتركة للتفاهم وتشترك فيما بينهما الميول والاهتمامات والمشاعر، ويزول الحذر والخوف النفسي الذي كان يمنعهما من الاستمرار في تكوين العلاقات، بل ويسعى كل منهما إلى التعرف على أصدقاء ومعارف الآخر وأقاربه، مما يزيد من فرصة تواجدهما سويا حتى إذا ما وجدت أحدهما في مكان ما فإنك تتوقع الآخر بالقرب منه.

ويبدأ الطرفان في تكوين إلتزام وإتفاق ودي نحو بعضهما البعض، ويتميز الإتصال بينهما بتوفر المشاعر والأحاسيس الطيبة ويصل إلى درجة الحزن لأحزانه والفرح لأفراحه، فيتأذى أحد الطرفين مما قد يؤذي الطرف الآخر فيشعر بأحاسيسه ويتألم لآلامه، ويزداد هذا الشعور عمقا فيحس أحدهما بما يحس به الآخر رغم انهما ربما لم يكونا في مكان واحد، فيتمنى أن لو كان صديقه معه في الرحلة لأنه يعرف أنها ستكون ممتعة له. وتتطور العلاقة بينهما أكثر في هذه المرحلة إلى أن تصل إلى مرحلة التصور المشترك للحياة وتنتقل لغة الحوار بينهما من اللغة الفردية إلى اللغة الجماعية فنسمع منهما كلمات مثل فكرتنا بدلا من فكرتي، سيارتنا بدلا من سيارتي، رحلتنا بدلا من رحلتي، بيتنا بدلا من بيتي، وهكذا تظهر لغة الجمع بدلا من اللغة الفردية في الحديث بينهما. وقد تقف العلاقة بين الطرفين عند هذا الحد، أو تستمر العلاقة بينهما وتزداد لتصل إلى المرحلة الخامسة وهي الإرتباط.

الإرتباط (Bonding) وهي المرحلة الأخيرة في تطور العلاقات الإيجابية بين طرفي الإتصال، حيث يتعاهد الطرفان على الالتزام بهذه العلاقة مدى الدهر مهما كانت الظروف والأحوال، ويصل كل منهما إلى درجة الاطمئنان النفسي تجاه الآخر، ويتفق الطرفان ضمنيا على واجبات ومسؤوليات يقوم بها كل منهما تجاه الآخر، مع ملاحظة أن هذه المسؤوليات والواجبات مرتبطة بتلك العلاقة وتكون فريدة من نوعها وتتميز بالخصوصية.

وتتميز هذه المرحلة بقدرة الطرفين على إدارة النزاعات التي قد ينشأ فيما بينهما نتيجة متغيرات الحياة بطريقة قد تكون مرضية للطرفين أو مرضية لأحد الطرفين مع رغبة ورضا من الطرف الآخر في التنازل للطرف الأول من أجل إسعاده، أو غض الطرف أحيانا عن بعض النزاعات، وحرصا منهما على استمرار العلاقة بينهما وبقائها في أفضل صورة. وكلما تحققت الإدارة الجيدة للنزاع الذي حدث بينهما كلما زادت العلاقة بينهما وزادت قوة الإرتباط. أما إذا لم يستطيع الطرفان إدارة النزاعات بينهما بطريقة جيدة، فإنه يحدث بينهما مواجهات وصدامات تؤدي في نهايتها إلى الانفصال عن بعضهما وإنهاء العلاقة بينهما، ويتم ذلك خلال خمسة مراحل أخرى والتي تبدأ بمرحلة الإختلاف.

الإختلاف (Differentiating) تستمر العلاقة بين الطرفين فترة من الزمن وتزداد خلال هذه الفترة المشكلات التي يواجهونها، فيستطيعون إدارة بعضها بطريقة جيدة ويفشلون في إدارة البعض الآخر، فينتبه الطرفان إلى وجود خلافات شخصية فيما بينهما في إدارة تلك الخلافات. ومع مضي الوقت تزداد الإختلافات ويصبح الإختلاف هو محور هذه العلاقة وعاملا رئيسا في وقف تطورها، ويكون الحوار بين الطرفين في هذه المرحلة منصباعلى توضيح الفروق التي تفصل بين الاثنين، والتي كانا يغضان الطرف عنها سابقا. وتبدأ لغة الحوار الفردية في الظهور مرة أخرى بعد أن كانت جماعية، فيقول ذهبت إلى بيتي، وكنت في جامعتي، وهؤلاء زملائي أنا، وهكذا تزداد لغة الحوار الفردية، وقد تتطور اللغة وتصل إلى الحوارات الساخنة بين الطرفين أو تصل إلى العراك أحيانا.

وهذه المرحلة تعد من أخطر المراحل في العلاقات الشخصية بين الأفراد، إذ يمكن أن يقود الإختلاف في هذه المرحلة إلى أي من الإتجاهين التاليين:

- الاتجاه الأول: النمو: وذلك إذا تمت إدارة الخلاف بطريقة جيدة، حيث سيستفيدان من الخلافات ويتفقان على آلية مناسبة لحل خلافاتهم المستقبلية فتعود العلاقة بينهما قوية كما كانت في كثير من الأحيان، ويكون التركيز على تلبية الاحتياجات الفردية لكل من الطرفين والإتفاق بينهما على الإهتمام بإشباعها. ويتم أخذ قرارات جديدة من شأنها التقليل من الصدامات التي قد تنشأ بينهما نتيجة الخلافات مثل: «من الآن فصاعدا لن أمزح معك أثناء ساعات المذاكرة» أو «لن أتغيب عن المحاضرات ثانية». إذا يمكن للاختلاف أن يعيد العلاقة مرة أخرى إلى علاقة قوية ايجابية عندما يتم اكتشاف الفروق ويعملان على مراعاتها.
- الاتجاه الثاني: التلاشي: وذلك إذا لم يتم إدارة الخلافات بطريقة جيدة وظلت الخلافات عالقا يقف أمام استمرار التفاهم بينهما، حيث إن الخلافات ستقود الطرفين إلى مزيد من التباعد في علاقتهم الشخصية. وتتفاقم المشاكل غير المحلولة عادة وتتراكم مع الزمن مما يؤدي إلى التركيز مرة أخرى على الإختلافات الشخصية بينهما، وتؤدي إلى انفصال الطرفين عن بعضهما في أنشطتهما وأعمالهما اليومية، ويقوى الشعور لدى كل منهما بشخصيته المختلفة عن شخصية الآخر، دون رغبة

منه في إرضاء الطرف الآخر أو التنازل له، وهو ما يؤدي إلى دخول العلاقة بينهما في مرحلة التقييد.

التقييد (Circumscribing) وهي المرحلة هي التي تلي مرحلة الإختلاف، حيث إذا زادت الإختلافات ولم يستطيع الطرفان إدارتها بشكل جيد، وتمسك كل منهما بشخصيته المستقلة عن الآخر، فإن ذلك سيؤدي إلى إزدياد العلاقة بينهما سوءا، فيعمد الطرفان إلى تقييد العلاقة بينهما من خلال إعادة تعريف حدود التفاعل فيما بينهما وإبقاء الحوار محصورا في الموضوعات الآمنة التي لا تسبب خلافات شخصية، تماما مثل ما كان يحدث في المرحلة الثانية (مرحلة التجريب)، ولكن الهدف من تناول الموضوعات الآمنه هنا ليس اكتشاف شخصية الآخر بل الهدف هو تجنب الصدام مع معه.

غير أن بقاء واستمرار العلاقة في هذه المرحلة بين الطرفين بهذ التقييد فترة طويلة كفيل بأن يجعل كل الموضوعات المطروحة للحوار مجالا للإختلاف، بما في ذلك الموضوعات الآمنة أيضا، مثل الخلاف حول ما سنأكله اليوم، والخلاف حول أي الطريق الذي سنسلكه للوصول إلى الجامعة، والخلاف عند تحديد ساعات المذاكرة وساعات النوم. وهكذا يصبح أي حوار مصدرا محتملا للشجار بينهما، مما يؤدي بهما إلى محاولة تقييد التفاعل بينهما إلى أضيق الحدود تجنبا لظهور مزيد من الإختلافات الشخصية، ويصبح كل واحد منهما في عزلة عن الآخر، بل ويحاول جاهدا تجنب التفاعل معه.

ومن المظاهر التي تدل على هذه المرحلة محاولة كل طرف إبداء الأعذار للطرف الآخر عن التعامل أو الحديث أو المشاركة في عمل ما، فتكثر عبارات مثل «لا أريد التحدث في هذا الموضوع» أو «أنا مشغول الآن» أو «سأتناول الغذاء مع زملائي في العمل» أو «أنا متعب وأريد النوم مبكرا». ولكن تتميز هذه المرحلة بالسرية بعيدا عن الآخرين، حيث يبقى الطرفان على خلافهما بعيدا عن أعين الناس. فهما يخرجان سويا لزيارة الأقارب أو الأصدقاء وهما في صمت مطبق طوال الطريق، فإذا جلسا مع الاصدقاء أو الأهل كتما خلافهما وتصرفا كصديقين حميمين يتناقشان ويتفقان ويبتسمان ويتمازحان. وبمجرد انتهاء الزيارة يعودان إلى حالة الصمت والعزلة مرة أخرى، ولسان حال كل منهما يقول لعل الخلافات تتلاشى وتعود الحالة إلى ماكانت عليه من التفاهم والتعاون. فإذا ما تم التفاهم بينهما وتمت إدارة الخلافات عاد التفاعل بينهما من جديد ولكن تبقى العلاقة على حذر، أما إذا لم يتم التفاهم فإن كل من الطرفين يتضاءل لديه الأمل في عودة التفاهم إلى حياتهما مرة أخرى، ويبدأ الشعور بالانفصال النفسي في التكوين لدى كل منهما، وتدخل العلاقة بينهما إلى المرحلة التالية الأكثر تعقيدا وهي مرحلة الركود.

الركود (Stagnating) وهي مرحلة من التفاعل السلبي للأفراد وتلي مرحلة التقييد وتنتج عنها، حيث تتوقف العلاقة في هذه المرحلة عن النمو في أي من الاتجاهين ويفقد الطرفان الأمل في إحيائها من جديد. وفي نفس الوقت يتردد كل منهما كثيرا في إنهاء العلاقة لإعتقاد كل منهما أن الإنهاء سيكون أكثر إيلاما من بقاء العلاقة بينهما، أو قد تكون حاجة الآخرين لبقاء العلاقة (مثل الأطفال) هي الحافز لبقاء العلاقة وليس أطراف العلاقة ذاتهما.

ويتواصل الطرفان مع بعضهما في هذه المرحلة ظاهريا وبحذر شديد، بل ويخططان مسبقا قبل القيام بأي تعامل لفظي أو غير لفظي خشية أن يتم فهمه بصورة خاطئة، تزيد من قائمة الإختلافات وينتج ما لا تحمد عقباه. وإذا ما تم الحديث بينهما لسبب ما فإنه يدور بينهما وكأنه يدور بين شخصين غريبين يتقابلان لأول مرة، حيث تتقلص قائمة الموضوعات الآمنة بينهما التي يمكن طرحها للمناقشة، وفي الغالب يصبح الحديث عن العلاقة بين الاثنين أو العمل المشترك بينهما شبه منعدم ويصبح

لكل منهما أسراره الخاصة التي يحجبها عن الآخر، مما يعمل على زيادة الفجوة بينهما. وإذا استمر الحال على ذلك فترة من الزمن فإن الشعور بالانفصال النفسي يبدا في الازدياد لدى كل منهما، وتدخل العلاقة بينهما إلى المرحلة التالية التي يحاول فيها كل منهما تجنب الآخر.

شكل (٤-١٠)
تكون العلاقات في مرحلة الركود ظاهرية فقط

التجنب (Avoiding) يؤدي استمرار حالة الركود بين الطرفين إلى توتر العلاقة بين الطرفين، والذي يزيد من الانفصال الشعوري بينهما إلى درجة أكبر من كلا المرحلتين السابقتين، وتتفاقم درجة الانفصال في هذه المرحلة بشكل ملحوظ بحيث يعمد الطرفان إلى تجنب التواصل المباشر مع بعضهما البعض، فينقطع الإتصال الشخصي بينهما ويعزز عوامل حدوث الفرقة فيما بينهما. ويكون التواصل محدودا وموجزا باستخدام أقل الكلمات، بل ويكون في بعض الأحيان عدائيا أو في صورة إتهام أو تهكم حيث يكون كل منهما متحفزا ضد الآخر، وتكون العبارات الشائعة بينهما مثل: «لست مهتما برؤيتك» أو «لا تعاود الإتصال بي فليس هناك ما نناقشه» أو «أنت السبب في حدوث المشاكل» أو «ما أحلى الحياة بيننا».

ويزداد حرص كل من الطرفين على تجنب الطرف الآخر إلى أن يصل الأمر بينهما إلى التجاهل، فيتجاهل كل منهما وجود الآخر تماما حتى وإن كانا متواجدين في نفس المكان ويتصرف وكأنه يعيش منفردا، فلسان حال كل منهما يؤكد على رفض الطرف الآخر والرغبة في إنهاء العلاقة التي كانت تجمعهما سابقا، وتقوى الأسباب والعوامل التي تدعو كل منهما إلى إنهاء

العلاقة، ليتم الدخول إلى المرحلة الأخيرة وهي اتخاذ القرار بالإنهاء، ويبحث عن المبررات القوية لإتخاذ القرار.

شكل (٤-١١)

غالبا ما يؤدي التجنب الى إنهاء العلاقة

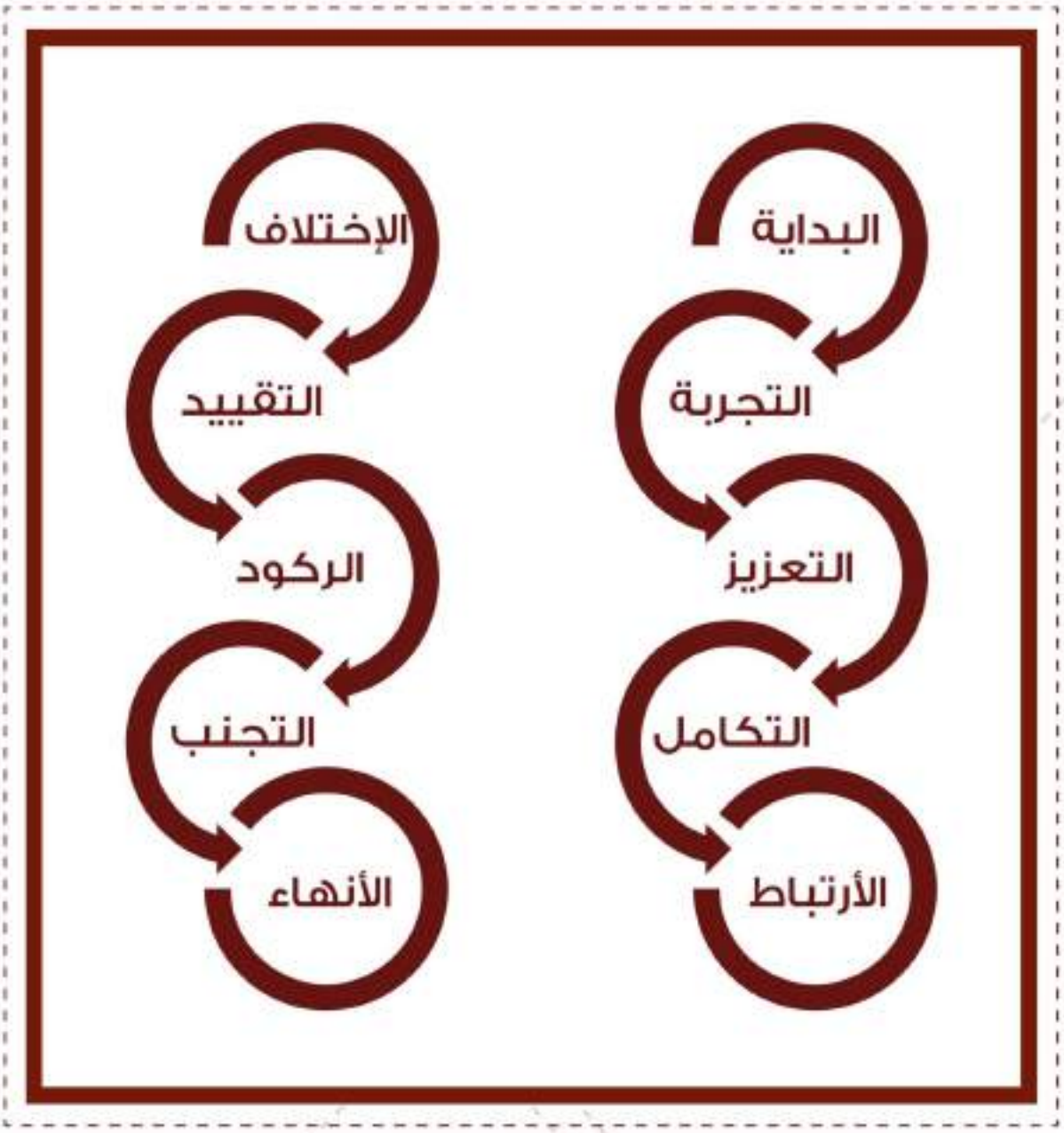
الإنهاء (Terminating) تعد مرحلة الأنهاء آخر مرحلة من مراحل تلاشي العلاقة الشخصية بين الطرفين، حيث يعمد الطرفان إلى اتخاذ الإجراءات الكفيلة بإنهاء العلاقة بينهما، ويتغلبان على معوقات الإنفصال حيث يكون التركيز في هذه المرحلة على الإنهاء الآمن. فإذا كانت العلاقة بينهما حديثة أو في مراحلها الأولى كمرحلة التجربة، فإن إنهاء العلاقة بينهما يتم بيسر وسهولة، حيث تكون الخسائر غالبا بسيطة.أما إذا كانت العلاقة بين الطرفين حميمية وتطورت مع مضي السنوات ونتج عنها تبعات أخرى بشرية ومادية واجتماعية، فإن إنهاء تلك العلاقة لن يتم بسهولة وسيصاحبه مشاعر من الألم الحزن والأسى، فضلا عن الخسائر النفسية والمادية والبشرية.

وفي مرحلة الإنهاء يركز كل من الطرفين على المبررات التي تؤيد قراره بالإنهاء، ومحاولة البحث عن حلول تعويضية للخسائر المتوقعة. وقد يصاحب مرحلة الإنهاء شعور قوي لكل من الطرفين في التخلص من كل شيء قد يكون سببا في أن يتذكر الطرف الأخر، بما في ذلك بعض الإيماءات الرمزية كإعادة هدايا الشخص الآخر أو إتلاف صوره التذكارية والتخلص من آثار متعلقاته الشخصية كالقلم والمسبحة والكتب، أو إصدار وثيقة الطلاق. وإذا تم الإتصال بينهما في وقت لاحق فإنه يكون مرتكزا على احتياجات الأشخاص الآخرين المرتبطين بتلك العلاقة التي انتهت، أومفسرا لأسباب إنهاء العلاقة التي

كانت تجمعهما، وتكون العبارت المتداولة في الحديث عندئذ مثل: "لقد ضحيت كثيرا باحتياجاتي الشخصية من أجل علاقتي بك" أو "لقد اكتشفت أني لا أصلح للعيش معك" أو «لم أندم كثيرا على ضياع عمري معك» أو «لم أستطع التفاهم معك أبدا» أو «ابنك يحتاج إلى مصاريف أكثر».

وبعد انتهاء هذه المرحلة يأخذ كل من الطرفين فترة من الراحة، ويستفيد من أخطاء علاقته السابقة، ثم يبدأ في تكوين علاقة جديدة مع أشخاص آخرين، مبتدئا من جديد بمرحلة البداية ثم التجريب وهكذا تأخذ العلاقات الإنسانية شكل دورة حياة الكائنات الحية فتنمو وتتطور وتبقى أو تأخذ في الإضمحلال والإنتهاء وهكذا بصفة مستمرة، طالما يدب في الإنسان الروح، فالإنسان مدني واجتماعي بطبعه ولابد له من معايشة ومخالطة الآخرين، والاستفادة من أخطائه التي يقع فيها. ومن المهم التأكيد على أنه من الطبيعي أن تؤدي كل مرحلة إلى التي تليها بناء على التسلسل السابق، ولكن العقل البشري والنفس النشرية لا تتقيد بأطر معينة ونسق ثابت، فيمكن للفرد أن تتطور علاقته مع الفرد الآخر مبتدئا بالمرحلة الأولى والثانية ثم بعدها الى التاسعة أو العاشرة مباشرة، كما يمكن أن تتطور من الخطوة الاولى إلى الخطوة الرابعة مباشرة دون المرور بالخطوة الثانية أو الثالثة.

ويبين الشكل التالي مراحل تطور العلاقات الشخصية الإنسانية:



شكل (٤-١٢)
شكل يبين مراحل تطور العلاقات الشخصية

أنشطة:

- اكتب تقرير عن طبيعة التجاذب، واذكر أمثلة على علاقات نشأت على أسباب التجاذب المختلفة.
- اكتب سيناريو عن إحدى العلاقات الشخصية توضح فيها مراحل نمو وتلاشي العلاقة.

المصطلحات

مرحلة البداية: هي أولى مراحل انشاء وتكوين العلاقة من خلال كلمات الترحيب العامة، وهي المرحلة الأولى من مراحل العلاقات الانسانية.

مرحلة الإنهاء: هي المرحلة التي يركز فيها الطرفين على جوانب الاختلاف من أجل تعزيز قرار الانفصال.

ثالثا: مفهوم الذات والتعبير عنها

كل فرد له صفاته الخاصة التي تميزه عن الآخرين، حيث لكل فرد إنطباعاته الذاتية عن نفسه. وتتكون تلك الانطباعات نتيجة خبراته السابقة الناتجة من تعاملاته مع الظروف البيئية المختلفة، بالاضافة الى حالته النفسية ومدى ثقته بإمكاناته. تتناول الصفحات التالية المقصود بالذات، وكيفية التعبير أو الافصاح عنها.

مفهوم الذات

يقصد بمفهوم الذات مجموعة الأفكار والمشاعر التي يكونها الفرد عن نفسه، ونظرا لإختلاف الأفراد في شخصياتهم وخبراتهم فإنهم أيضا يختلفون في مفهومهم عن ذواتهم، وتتكون الذات نتيجة خبرات الفرد في الحياة وتعامله مع الآخرين، ويختلف مفهوم الفرد عن ذاته باختلاف الكيفية التي يدرك بها نفسه، حيث يتأثر ذلك بالبيئة والثقافة التي ينتمي إليها.

الإفصاح عن الذات

تشكل المحادثات العابرة معظم الاتصالات الشخصية التي نعقدها مع الأشخاص من حولنا، ويتضح من خلال هذه المحادثات بعض المعلوات الشخصية التي يفصح بها الفرد عن ذاته، فيظهر للآخرين أنه يحب كذا أو يكره كذا وأنه يحس بالسعادة أو يشعر بالضيق أو يتأذى من شيء معين. فالإفصاح عن الذات عملية يقوم فيها الفرد بالتصريح عن بعض معلوماته الشخصية لأحد الأفراد دون غيره. كما يختلف الأفراد في مقدار ما يفصحون به عن ذواتهم للآخرين، حيث يتوقف ذلك الإفصاح على طبيعة العلاقة بين الفردين ومدى الصلة بينهما، فتزداد درجة الإفصاح بين الأقرب والأصدقاء وتقل كلما قلت درجة القرابة أو علاقة الصداقة. ومن الطبيعي أن يقابل الإفصاح من أحد الطرفين إفصاح من الطرف الآخر مما يؤدي إلى استمرار عملية التواصل، مما يقوي العلاقة بين الطرفين ويقلل القلق بينهما، أما إذا لم يصاحب عملية الإفصاح من أحد الطرفين إفصاح من الطرف الآخر فإن عملية الإتصال تأخذ بالاضمحلال إلى أن تصل إلى درجة التلاشي، مع ملاحظة أن الإفصاح عن الذات قد يكون لفظي وقد يكون غير لفظي.

شكل (٤-١٣)

يظل الفرد غامضا أمام الآخرين إلى أن يفصح عن ذاته

ويعرف الإفصاح عن الذات بأنه النشاط الذي يقوم به الفرد من أجل سرد بعض المعلومات الخاصة إلى أحد الأشخاص الآخرين، سواء من الزملاء أو المقربين.وينشأ عن ذلك الافصاح تبادل الاهتمامات بين الأفراد واستيعاب المشاعر بينهما مما يعزز التواصل الفوري بين الطرفين، فيحرص كل منهما على زيادة الافصاح لزميلة بمعلومات أخرى أكثر خصوصية ومشاعره تجاهه، مما ينشئ بينهما التزاما أدبيا من نوع معين يعزز التواصل الشخصي بينهما.

لمن نفصح عن ذواتنا؟

يفصح الفرد عن ذاته للأشخاص المناسبين والذين يثق فيهم، حيث تتكون لدى الفرد فكرة عن الاشخاص الذين يثق فيهم من خلال تجاربه الحياتية معهم، ومن أمثلة الاشخاص الذين نفصح عن ذواتنا لهم ما يلي:

- الوالدان والأبناء، وذلك لحقوق الأبوة والبنوة.
- الزوجات أو الازواج، وذلك لزيادة التآلف والمودة.
- الأقارب، لزيادة المحبة والترابط بيننا وبينهم.
- الأصدقاء الحميميين، للاستفادة من آرائهم.
- الاصدقاء المقربين، للاستئناس بالحديث معهم.

- المستشارون في التخصصات المختلفة، للاستنارة بآرائهم وخبراتهم.
- الأطباء المعالجين، ليكون العلاج على أساس معلومات حقيقية وصحيحة.
- الأساتذة والمربون، لحقوقهم علينا والاستفادة من معلوماتهم.
- الأئمة والوعاظ، للاستفتاء عن الأمور الدينية التي تشكل علينا.
- وكلاء الاعمال، لتسيير الاعمال بناء على رغباتنا وطموحاتنا.
- كل شخص يثق فيه الفرد، لزيادة الترابط وتقوية العلاقات.

نشاط فردي:

رتب الأشخاص التالية من حيث درجة إفصاحك لهم طبقا لما تراه من نفسك في المواقف التالية:

الموقف	والد	والدة	أخ	أخت	ابن عم	ابن خال	صديق	آخرون
معلومات دراسية								
متعلقات مادية	١	٢	٣	٤	٦	-	٥	-
علاقات اجتماعية								
طموحات وظيفية								
اتجاهات وميول								
استفسارات دينية								

كيفية الإفصاح عن الذات

تتفاوت درجات الافصاح عن الذات من شخص لأخر، ويرجع ذلك الى مقدار توفر عامل الثقة بين الطرفين، واختلاف الأشخاص. فقد يفصح الفرد لصديق معين في قاعة الدراسة معه ولكنه لا يفصح لصديقه الآخر رغم أنهما معا في نفس القاعة الدراسية، ولكن درجة الثقة بينهما مختلفة، كما قد يفصح الفرد لصديقه بمعلومات معينة قد لا يفصحها لصديقه الآخر الذي

يخصه بالافصاح من نوع آخر، فكل حسب اهتماماته وتكوينه الشخصي.

شكل (٤-١٤)

إحرص على عدم الافصاح لأي شخص، فقد تصبح أسيره

وقد توصل العالمان "جوزيف لوفت" و "هاري انجهام" إلى تصميم نموذج أطلقا عليه إسم نافذة (جوهاري)، حيث قاما فيه بتقسيم الذات البشرية إلى أربع مناطق أساسية بناء على ما يعرفة الفرد عن ذاته وما يعرفه الأخرون عنه، يوضح الشكل التالي نافذة جوهاري:

	معلومات يعرفها الآخرون عن ذات الفرد	معلومات لا يعرفها الآخرون عن ذات الفرد
معلومات يعرفها الفرد عن ذاته	المنطقة المكشوفة (المرئية)	منطقة الأسرار
معلومات لا يعرفها الفرد عن ذاته	المنطقة العمياء	المنطقة المجهولة

المنطقة المكشوفة (المرئية): هي المنطقة التي تحتوي على المعلومات التي يعرفها الفرد عن ذاته ويعرفها الآخرون عنه، حيث تكون ظاهرة وواضحة للجميع، بل إن بعضها لا يمكن إخفاؤه. وهذه المعلومات مثل الاسم والحالة الاجتماعية والطول ولون البشرة ومحل الإقامة ونوع السيارة، كما تشمل المعلومات التي يفصح بها الفرد عن ذاته للآخرين من تلقاء نفسه، فهو يفصح عن مقر عمله ووظيفته وعدد أبنائه والألوان التي يفضلها ونوع المشروب الذي يحبه من دون أن يشعر بالحرج أو الضيق، وبمعنى أدق فإن المنطقة المكشوفة تشتمل على المعلومات التي لا تمثل تهديدا للفرد إذا ما عرفها الآخرين عنه.

المنطقة العمياء: وهي المنطقة التي تحتوي على المعلومات التي لا يعرفها الفرد عن ذاته، ولكن تظهرللآخرين ويعرفونها عنه من خلال إنفعالاته وحركاته فتظهر بطريقة عفوية، حيث قد يرسم طالب لوحة فنية ما ويرى أنها عادية، لكن أحد المتخصصين يرى أنها ممتازة وتحمل معاني فنية قيمة فيعرضها في معرض فني وتلاقي إعجابا شديدا، فلم يكن يعرف الفرد عن نفسه أنه فنانا. كذلك ما لا يعرفه الفرد عن نفسه من انفعالات أو لزمات قولية أو فعلية فيذكرها له الآخرون فيفاجأ بها ويقول ما كنت أعرف ذلك عن نفسي، حيث كثيرا ما يرى الآخرون فينا ما لم نكن نراه نحن عن أنفسنا، وهنا تبرز أهمية ودور النقد البناء الذي يجب أن يقوم به الفردفي تعامله مع الآخرين، حيث يؤدي إلى زيادة معرفة الفرد عن ذاته وتعديل سلوكياته غير المناسبة.

منطقة الأسرار: وهي المنطقة التي تحتوي على المعلومات التي يعرفها الفرد عن نفسه معرفة جيدة، ولكنه يتعمد إخفاءها وحجبها عن الآخرين، لتصبح سرا من أسراره الشخصية فلا يعرفها الآخرون عنه. مثال ذلك الميول والرغبات والمخاوف

الشخصية، بالاضافة إلى الأسرار العائلية والمالية والعلمية أحيانا. فقد يخفي الفرد على غيره خوفه من الصعود إلى الأماكن المرتفعة وركوب الطائرة فيقول أنا لا أحب السفر بالطائرة بينما استمتع بالسفر في السفينة، أو إخفاء الفرد عن الآخرين رسوبه في اختبار معين (اختبار قيادة السيارات) خوفا من نقدهم أو حفاظا على صورته الاجتماعية أمامهم.

المنطقة المجهولة: وهي المنطقة التي تحتوي على المعلومات التي لا يعرفها الفرد عن نفسه وأيضا لا يعرفها الآخرون عنه، فهي منطقة المعلومات المجهولة التي لم يكتشفها الفرد عن نفسة ولم يكتشفها الأخرون أيضا، فهي تمثل معظم أبعاد الشخصية التي لم يتم اكتشافها بعد. مثال ذلك المواهب الشخصية التي لم يكن يعرفها الفرد عن نفسه وتظهر في المواقف الحياتية المختلفة، فقد يكتشف فرد أنه إداري ناجح أو أنه مخطط بارع، أو يستطيع نظم القوافي. وتتضح بعض جوانب المنطقة المجهولة للفرد من خلال زيادة التواصل الفعال للفرد مع الآخرين. لذا على الفرد أن يتعامل مع الآخرين ويتوجه للمتخصصين في المجالات المختلفة لإكتشاف مواهبه ومعرفة المزيد من المنطقة المجهولة لديه، فيتجه إلى المرشد التربوي والمرشد النفسي والمرشد الأكاديمي والطبيب والمهندس والمحاسب وغيرهم.

ويجب على الفرد أن يفصح عن ذاته بالقدر المناسب ليكون له تأثير طيب لدى الآخرين، فالإفصاح بشكل مبالغ فيه يؤدي إلى نتائج سلبية، كما أن الإفصاح عن الذات لابد أن يكون له هدف معين، ويكون مناسبا للمفصح له ومكان وتوقيت الإفصاح ونوع المعلومات، حيث يؤدي الإفصاح الذاتي إلى تبادل الأسرار الشخصية بين الأفراد. حيث يلاحظ أنه عند تعامل الفرد مع آخر لأول مرة فإنه يجهل عنه الكثير وتكون المنطقة المكشوفة ومنطقة الأسرار أقل ما يكون لدى الآخرين، وكلما زاد الفرد من تعامله مع الأخرين زاد من إفصاحه عن معلوماته الشخصية لهم فيؤدي ذلك إلى زيادة المنطقة المكشوفة وتتضح أكثر المنطقة العمياء لدى الآخرين، وذلك على حساب منطقة الأسرار والمنطقة المجهولة، فيعرف الآخرون أكثر عن الفرد وهكذا مع زيادة الإفصاح ومرور الزمن تقل المنطقة العمياء والمنطقة المجهولة للفرد وتتضاءل شيئا فشيئا ويعرف الأخرون الفرد الأكثر. ويوضح الشكلان التاليان شكل نافذة جوهاري عند التعامل لأول مرة مع الفرد، وعندما يزداد التعامل بينهما ويزداد الإفصاح وذلك كما يلي:

في حالة التعامل مع الأفراد لأول مرة:

	معلومات يعرفها الآخرون عن ذات الفرد	معلومات لا يعرفها الآخرون عن ذات الفرد
معلومات يعرفها الفرد عن ذاته	المنطقة المكشوفة (المرئية)	منطقة الأسرار
معلومات لا يعرفها الفرد عن ذاته	المنطقة العمياء	المنطقة المجهولة

في حالة التعامل لفترات طويلة وبعد زيادة الإفصاح:

	معلومات يعرفها الآخرون عن ذات الفرد	معلومات لا يعرفها الآخرون عن ذات الفرد
معلومات يعرفها الفرد عن ذاته	المنطقة المكشوفة (المرئية)	منطقة الأسرار
معلومات لا يعرفها الفرد عن ذاته	المنطقة العمياء	المنطقة المجهولة

	معلومات يعرفها الآخرون عن ذات الفرد	معلومات لا يعرفها الآخرون عن ذات الفرد
معلومات يعرفها الفرد عن ذاته	المنطقة المكشوفة (المرئية)	منطقة الأسرار
معلومات لا يعرفها الفرد عن ذاته	المنطقة العمياء	المنطقة المجهولة

في حالة التعامل لفترات طويلة وبعد زيادة الإفصاح:

	معلومات يعرفها الآخرون عن ذات الفرد	معلومات لا يعرفها الآخرون عن ذات الفرد
معلومات يعرفها الفرد عن ذاته	المنطقة المكشوفة (المرئية)	منطقة الأسرار
معلومات لا يعرفها الفرد عن ذاته	المنطقة العمياء	المنطقة المجهولة

نشاط جمعي:

"رغم أن الإفصاح الذاتي يعد مؤشرا على زيادة الألفة والثقة بين الأفراد إلا أنه قد يسبب الكثير من الأضرار أو المشكلات للأفراد"

بالتعاون مع مجموعتك، ناقش هذه العبارة مبينا ثلاثة من أضرار الإفصاح الذاتي على المستوى الشخصي والجماعي طبقا للجدول التالي:

	على المستوى الشخصي		على المستوى الاجتماعي
	للمفصح	للمفصح له	
١			
٢			
٣			

الصفات الأساسية للاتصال الشخصي

يقوم الاتصال الشخصي على التفاعل المباشر بين فردين أو أكثر، سواء كان من خلال اللقاء المباشر والوحدة المكانية كما هو الحال في الزيارات الشخصية، أو عن طريق وسائط تكنولوجية متقدمة مثل الهاتف أو الانترنت أو من خلال شبكة الفيديوكونفرانس. ومن أهم الصفات الأساسية للاتصال الشخصي ما يلي:

شكل (٤-١٥)
يقوم الاتصال الشخصي على الخصوصية

الخصوصية: يتواصل الأفراد مع من يرتبطون معهم بعلاقات شخصية بطريقة خاصة، حيث يقوم الاتصال الشخصي على الخصوصية بين طرفي الاتصال، فعدم وجود الخصوصية في عملية الاتصال ينفي عن الاتصال صفة الشخصية. فعلى سبيل المثال، يتحدث النادل مع جميع العملاء في مطعمه بنفس الطريقة مثل: (هل تريد يا سيدي سلطة مع الوجبة؟)، فيكون الاتصال في هذه الحالة ليس شخصيا لانه يتناول موضوع عام مع كل الأفراد في نفس المكان. ولكن قد يتحدث نفس النادل مع شخص آخر من الزبائن المستديمين بطريقة أكثر خصوصية مثل: (كيف كان أداءك في الامتحان أمس؟) حيث يعتبر الاتصال في هذه الحالة أكثر خصوصية، لأنه يتعلق بموضوع خاص لا يتحدث فيه مع جميع النزلاء.

يحدث ضمن علاقة شخصية: حيث يتوقف طبيعة عملية الاتصال على نوع العلاقة الشخصية بين طرفي الاتصال ومدى الثقة المتوافرة بينهما، إذ أنه يحدث في إطار علاقات من نوع معين بين فردين. فحديث الفرد عند تواصله مع معلمه يختلف عن حديثه عند تواصله مع والده أو صديقه أو جاره أو صديق عابر. فالفرد لا يجد حرجاً في التحدث مع صديقه العزيز عن بعض القضايا الخاصة والحساسة مثل طموحاته وآماله، مشاكله الأسرية أحيانا، والإحباطات التي تواجهه في حياته، وغير ذلك من الأمور الشخصية. أما في حالة الحديث مع شخص عادي لا ترتبط معه بعلاقة قوية، فإن الفرد لا يسمح لنفسه بالحديث في مثل تلك الاشياء الخاصة. وحتى في العلاقات الأسرية، فإن الفرد يتحدث مع والده بطريقة تختلف عن أخيه أو

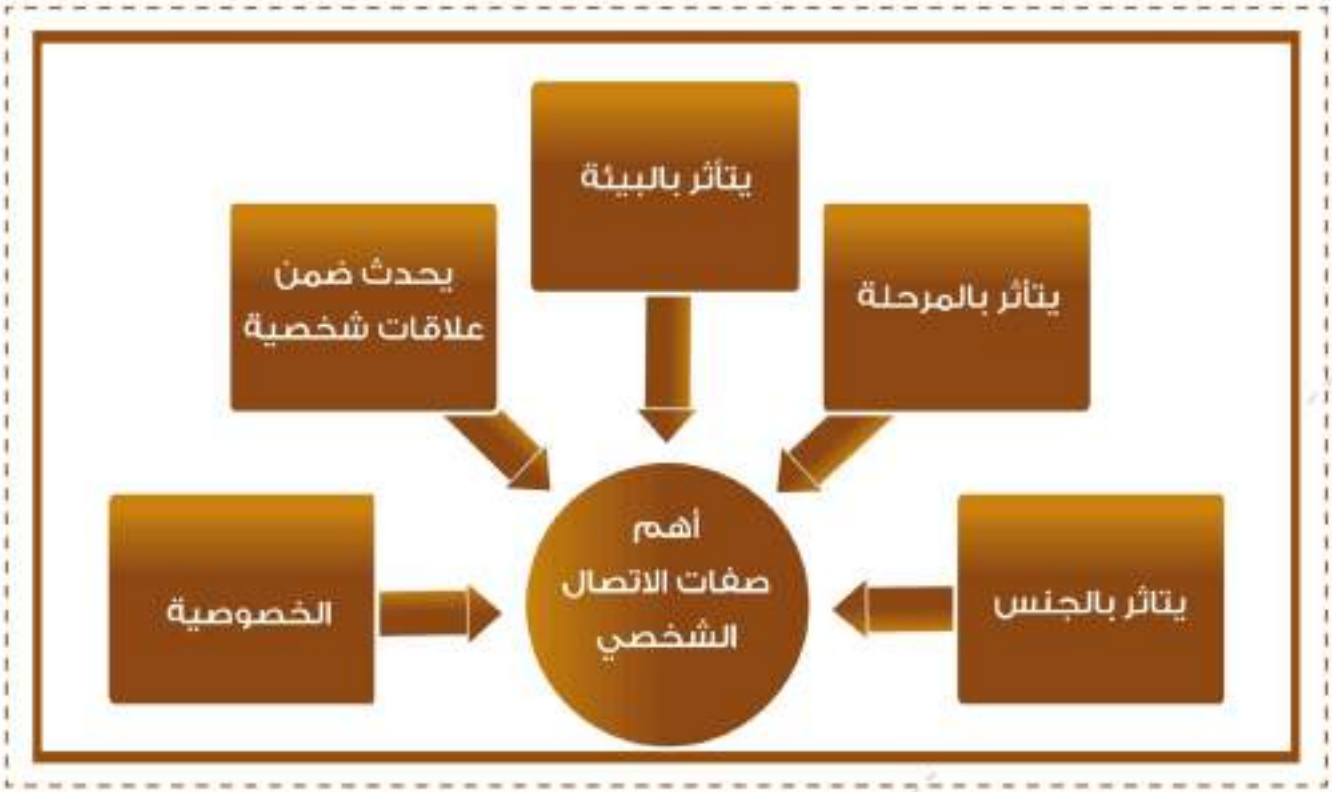
أخته، وهكذا نجد أن الاتصال الشخصي لا يقوم إلا بناء على توفر علاقة شخصية بين طرفين.

يتأثر بالبيئة الاجتماعية: حيث تؤثر الاختلافات في البيئة الاجتماعية بين الأفراد على طبيعة الاتصال الشخصي الذي يحدث فيما بينهم. إذ أن الاختلاف بين المجتمعات في أسلوب الحديث أو اختيار الكلمات المناسبة أو طريقة التصرف مثلاً يمكن أن يسبب سوء فهم بين شخصين ويودي بالتالي إلى توتر العلاقة الشخصية التي تجمعهما. كما أن الاختلافات الثقافية داخل المجتمع الواحد أيضا تؤثر في نوع الاتصال وكيفيته، فالاتصال مع أحد الاصدقاء من الريف يختلف عن الاتصال مع احد الاصدقاء من المدينة، وايضا الاختلاف بين ثقافة المناطق الجبلية والمناطق الساحلية.

يتأثر بالمرحلة العمرية للفرد: حيث يمر الفرد في حياته بمراحل عمرية لكل منها صفاتها ومطالبها الخاصة، ولعل من أهم مراحل النمو للإنسان مرحلة المراهقة وما يصاحبها من تغيرات هرمونية وجسمية ونفسية وانفعالية. ففي تلك المرحلة ينتاب الفرد شعور بالاستقلالية والرغبة في الاعتماد على النفس ومحاولة البعد عن الأهل، وما يتبع ذلك من الرغبة في تكوين صداقات كثيرة مع الاشخاص الذين يحققون له مطالبه الشخصية التي تعتمد على كثرة الحركة والانتقال من مكان لآخر كالمتنزهات والسفريات، أما في مرحلة الرشد والشباب، فإن الفرد يميل الى تكوين علاقاته الشخصية بناء على المصالح المشتركة بين الطرفين والتي تحقق الانسجام والتوافق لاجتماعي، وفي مرحلة الكهولة فإن الفرد يميل الى تكوين علاقاته الشخصية مع الافراد الذين لهم نفس الاهتمامات والميول ويميل الى النظام الرتيب بنظام مختلف عن مرحلة الطفولة والمراهقة والرشد.

يتأثر بجلس طرفي العلاقة: يختلف الرجال عن النساء في أسلوب تواصلهم مع الآخرين. فالرجل يتحدث في الغالب مع من أمامه بأسلوب مباشر، خال من المشاعر العاطفية، صارم، مناقش، يهدف إلى إنجاز العمل. وفي المقابل نجد المرأة في غالب حديثها تميل إلى استخدام الأسلوب غير المباشر، المليء بالمشاعر العاطفية، رقيق، متعاون، يهدف إلى تطوير العلاقة. لذا تجد المرأة مع صديقتها في الغالب يتناول أفكارها ومشاعرها الشخصية في حين أن حديث الرجل مع أصدقائه في الغالب يتناول الموضوعات الخارجية كالرياضة والعمل والقضايا السياسية.

ويوضح الشكل التالي أهم صفات الاتصال الشخصي:



شكل (٤-١٦)

شكل يبين أهم صفات الاتصال الشخصي

أنشطة:

- اكتب تقرير توضح فيه مفهوم الذات وطريقة الافصاح عنها.
- اذكر بعض الأمثلة على معلومات قد تقع ضمن أقسام الذات البشرية المختلفة.

المصطلحات

الذات: مجموعة من الأفكار والأحاسيس والمعتقدات التي يشكلها الشخص عن نفسه أو الكيفية التي يدرك بها نفسه.

الإفصاح عن الذات: هو أينشاط يقوم به الشخص لسرد بعض المعلومات الشخصية لأحد أفراد المجتمع .

رابعا: عوائق الافصاح عن الذات

يتجنب الكثير من الأفراد الإفصاح عن ذواتهم ومكوناتهم الشخصية لخوفهم من العواقب السلبية التي تنتج عنها، ومن هذه السلبيات ما يلي:

الخوف من إظهار العيوب: فكل منا له عيوبه الشخصية، فلا يوجد شخص خالي من العيوب، وتظهر العيوب الشخصية للطرف الآخر من خلال الإفصاح الذاتي لها مباشرة أو من خلال الإفصاح عن معلومات أو حركات وإشارات يستنتج منها الطرف الآخر وجود عيوب لدى الشخص فيتعامل معه بناء على تلك العيوب، وقد يستغلها ضده في المواقف المختلفة، وفي الأثر «المرء مخبئ تحت لسانه فإذا ما تكلم ظهر». مثال ذلك رفض بعض الطلاب السؤال أو الاستفسار عن شيء يتعلق بموضوع المحاضرة خشية أن يظهر أمام زملائه أوأستاذه أنه لم يفهم الدرس، عندما يتحدث أحد الأشخاص فيظهر من كلماته نفذ صبره أو أنه شخصية مغرورة أو ترجسية.

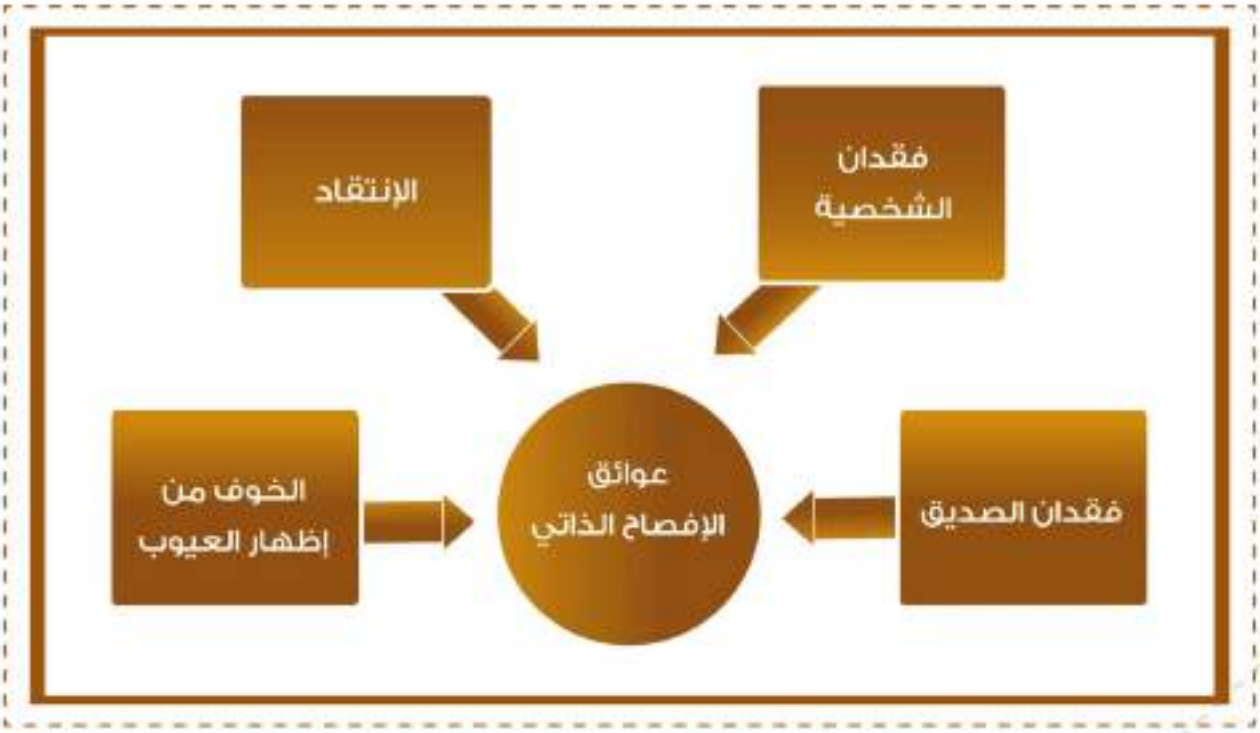
الإنتقاد: حيث لكل فرد شخصيته وتكوينه وأفكاره الخاصة، كما أن لكل فرد آراءه الخاصة والتي قد تختلف أو تتفق مع الأخرين. ونظرا لاختلاف وجهات النظر بين الاشخاص، فإن بعض الأفراد قد يتجنبون الافصاح عن ذواتهم للأخرين خوفا من النقد المحتمل أو السخرية التي قد يتعرضون لها منهم، فيفضلون عدم الافصاح تجنبا للظهور بمظهر المدافع عن النفس أو الانتقاص من الشخصية.

شكل (٤-١٧)
الانتقاد وفقدان الشخصية من عوائق الإفصاح الذاتي

فقدان الشخصية: فقد يرى بعض الأشخاص أن الافصاح عن الذات من اسباب فقدان الشخصية لأنه يقلل من الخصوصية، فلا يستطيع اتخاذ قراره بنفسه لأن الأخرين سيختارون له قراره، والخوف من فقدان الشخصية تكون أكثر إلحاحا في مرحلة المراهقة التي يشعر فيها الفرد برغبته القوية في الاستقلال وتحمل المسؤولية، فيفضل عدم الافصاح للوالدين خوفا من تنفيذه قراراتهم.

فقدان الصديق: حيث قد يخشى بعض الناس من إفشاء بعض الأسرار التي باعتقادهم قد تنفر الناس منهم وتؤدي إلى انقطاع علاقتهم مع الأصدقاء، فعلى سبيل المثال قد يخشى أحدهم من إطلاع زميله على أنه كان يدخن عندما كان شاباً خوفاً من أن انقطاع علاقة الصداقة فيما بينهما. كما يفضل بعض الأفراد تجنب مصادقة أفراد آخرين لهم صفات معينة أو سلوكيات سلبية.

ويبين الشكل التالي أهم عوائق الافصاح الذاتي:



شكل (٤-١٨)
شكل يبين أهم عوائق الافصاح الذاتي

كيفية الإفصاح عن الذات

تبدو الذات المكشوفة لجميع الأشخاص سواء المقربين منهم أو غير المقربين، بينما لا يفصح الفرد عن أسراره إلا للأشخاص المهمين والمقربين له الموثوق بهم، وبناء على الموقف الذي يمر به، إذ إن الإفصاح لأشخاص لا تربط بينهم علاقات وطيدة يسبب الشعور بعدم الارتياح من كل من الطرفين، كما أن عدم تبادل الإفصاح بين الطرفين أو الإفصاح بكيفية غير مناسبة غالبا ما يؤدي إلى الكثير من العواقب السلبية، فضلا عن عدم استمرار العلاقة بين الطرفين. كما يجب أن تكون عملية الافصاح متبادلة بين الطرفين لزيادة العلاقات الاتصالية بين الافراد. ومن العوامل والتوجيهات التي تساعد على عملية الافصاح الذاتي ما يلي:

اختيار السياق المناسب: ويقصد بالسياق كل من الظروف المكانية والزمانية والشخصية التي يفصح فيها الفرد عن ذاته، فإذا كانت الظروف غير مناسبة للشخص وقام بالإفصاح الذاتي فإنه عادة ما يشعر بالندم، أما إذا كانت الظروف مناسبة فإن الفرد يفصح عما بداخله من تلقاء نفسه وهو يشعر بالسعادة. ومن أمثلة السياق غير المناسب ما يلي:

- المكان غير المناسب: مثل أن يتحدث الأستاذ في المحاضرة أثناء الدرس عن أسراره العائلية والأسرية وكيف تقابله طفلته الصغيرة عند عودته من العمل كل يوم، أو أن تتحدث عن الموت وظروفه مع زميلك وأنت تزوره في المستشفى التي يرقد

المصطلحات

الذات: مجموعة من الأفكار والأحاسيس والمعتقدات التي يشكلها الشخص عن نفسه أو الكيفية التي يدرك بها نفسه.

المراجع

- سناء محمد سليمان، (٢٠٠٥): تحسين مفهوم الذات: تنمية الوعي بالذات والنجاح في شتى مجالات الحياة
- طريف شوقي محمد فرج (٢٠٠٢): المهارات الاجتماعية والاتصالية، دراسات وبحوث نفسية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة
- Luft، J. 1984. Group Process: An Introduction to Group Dynamics. Palo Alto، CA: National Press Books.
- Mehrabian، A. 1981. Silent Messages.' Implicit Communication of Emotions and Attitudes. Belmont، CA: Wadsworth.

الوحدة الخامسة

مهارات الإتصال الفعال ومعيقاته

مقدمة

يبدو للكثيرين أن عملية الإتصال مع الآخرين هي عملية سهلة وبسيطة، ولا صعوبة في توصيل الرسائل للآخرين في ظل تقدم وسائل الإتصال الالكترونية وتطورها كما ونوعا. والواقع رغم أننا نمارس عملية الإتصال بشكل يومي ونتواصل مع الآخرين منذ بدايات حياتنا، إلا أن عملية الإتصال تعد من أصعب العمليات في حياة الأفراد، نظرا لما للكلمة الواحدة من تأثيرات وفهومات مختلفة طبقا لإدراك طرفي عملية الإتصال وحالتهم النفسية، وسياق الكلمة وبيئتها وطريقة ترميزها، بالاضافة إلى تأثير المناخ الثقافي لعناصر عملية الإتصال. فالإتصال إذن عملية معقدة ورمزية مصحوبة بعدد لانهائي من العوامل التي تغير في معنى الإتصال وطريقة فهمه وتوجيهه نحو الهدف أو بعيدا عنه.

وقد تشكلت المجتمعات والشعوب من التجمعات الإنسانية، وبمضي الزمن بدأت الثقافات بالتباعد والاختلاف، وأصبح كل إنسان يخفي في داخله نظاماً متكاملاً شديد التعقيد من المشاعر والأراء والمعتقدات. وصار من الضروري للإنسان دراسة محيطه ومحاولة استيعاب الثقافات المختلفة حتى يتمكن من التعايش مع الآخرين بنجاح، وليستطيع إقامة علاقات بناءة مع أفراد مجتمعه. ومن هنا أصبحت هناك حاجة ملحة إلى علم يبحث في كيفية التفاعل بين الأفراد من الثقافات المختلفة، ويجد أسس للتواصل بين المجتمعات بنجاح، وقادرة على تخطي مختلف المعوقات وتجنب النزاعات لإيصال الأفكار إلى الطرف الآخر بنجاح.

ويحتاج الفرد إلى التعرف على مهارات الإتصال الفعال والتدريب عليها، كالتدريب على استخدام لغة الجسد والمؤثرات الصوتية والوقفات المهمة أثناء الحديث وغيرها، حتى يصل إلى درجة الاتقان في تلك المهارة ويمتلك القدرة على توصيل أفكاره بسهولة، ويحقق الهدف من الإتصال، ويصل إلى الإتصال الفعال مع الآخرين. وسوف نتناول في هذه الوحدة العناصر التالية:

أولا: مفهوم الإتصال الفعال

الإتصال الفعال هو الذي يقوم على التفاعل الايجابي بين طرفي الإتصال بحيث يستطيع الفرد المرسل أن يعبر عن مشاعره وأفكاره وآرائه بوضوح، وفي نفس الوقت تصل الرسالة إلى المستقبل ويفهما بنفس الطريقة التي يقصدها المرسل دون حذف أو تغيير أو إضافة أو تشويه، حيث يمكن من هذا الإتصال تعديل السلوك وإحداث التغييرات وتحقيق الأهداف والانسجام بين الأفراد، ويسبب الإتصال الفعال استمرارية العلاقات التواصلية بين طرفي الإتصال، وتجنب الجدال أو زيادة فترات الصمت المهدد لها، كما يتم في الإتصال الفعال تبادل عمليتي التأثر والتأثير بين طرفي الإتصال وما ينتج عنه من تكامل الأفكار والمعلومات.

ثانيا: أهمية الإتصال

شكل (٥-١)
للمظهر الشخصي دور مهم في عملية الاتصال

للاتصال أهمية كبيرة في حياة الأفراد والجماعات، إذ يعد الوسيلة الأساسية لنقل المعلومات وتبادل الخبرات وتغيير الآراء والاتجاهات، ويمكن تلخيص أهمية الاتصال في النقاط التالية:

- قناة فعالة للتخاطب والحوار بين المجتمعات والأفراد.
- قناة مهمة لأداء العمليات الإدارية الأساسية كالتخطيط والتنظيم والتوجيه والإشراف والرقابة.
- العمود الفقري للعملية التعليمية والبحثية.
- وسيلة فعالة للتنسيق بين الأنشطة والمهام الإدارية في مختلف المؤسسات.
- أداة ضرورية لتحقيق الأهداف الشخصية للإنسان.

الهدف الرئيسي من الاتصال يتمثل في إيصال الرسائل إلى الآخرين بوضوح ودون تشويش، ولتحقيق ذلك يتحتم على كلا من المرسل والمستقبل بذل مجهود عالي لتجنب الوقوع في الأخطاء خلال الاتصال، فكثيراً ما تضيع فرص التواصل الفعال نتيجة للفهم الخاطئ لطبيعة الرسالة ومحتواها.

ثالثا: مهارات الإتصال الفعال

يتحقق الإتصال الفعال إذاتوفرت له عمليتين أساسيتين يتبادلهما كل من المرسل والمستقبل باستمرار، وهما عملية التحدث أو التعبير من المرسل وعملية الانصات من المستقبل، ويتبعهما عملية تحدث أو تعبير من المستقبل وعملية انصات من المرسل وهكذا بصفة مستمرة، فإذا كان طرفي الإتصال متحدثين سويا وفي نفس الوقتأدى ذلك إلى توفر المشوشات التي تعوق عملية الإتصال عن تحقيق أهدافها، بينما إذا كان طرفي الإتصال منصتين معا وفي نفس الوقت لمدة أطول من ثلاثين ثانية فإن ذلك من شأنه أن يهدد بقاء واستمرار عملية الإتصال بل ويأذن بإنهائها. والإتصال الفعال هو غاية كل فرد وكل مؤسسة وكل إدارة، حيث يأمل كل أطراف الإتصال إلى وصول الرسائل الإتصالية إلى المستقبل بنفس الكيفية التي يرسلها ويتم فهمها بنفس المعنى الذي يقصده المرسل.

تعد القدرة على إيصال رسالتنا للآخرين بنجاح ضرورة وحاجة ملحة من احتياجات الإنسان، ولتحقيق التواصل الفعال لا بد أن نبدأ بفهم ماهية الرسالة، واستيعاب طبيعة الطرف المستهدف، والكيفية التي سيتم فيها استقبال الرسالة. ويمكن تقسيم مهارات الاتصال الفعال إلى نوعين:

- المهارات التعبيرية: ونحتاج هذا النوع من المهارات لنقل ما نحتاج من أفكار للآخرين؛ فيمكن استخدام هذه المهارات التعبيرية في نشر المعلومات أو المعتقدات والأفكار الخاصة بالمرسل، وتساعدنا هذه المهارة في قول ما نحتاج للتعبير عنه ولكننا نواجه صعوبة في قوله.
- مهارات الاتصال والإنصات: وتشمل هذه المهارات معلومات وأفكار يتناقلها الآخرون ويستطيع مرسل الرسالة استخدامها ليحصل على معلومات عن سلوكهم، واعتقاداتهم ومشاعرهم.

ومن المهارات التي تساعد في الوصول إلى الإتصال الفعال أن يحرص طرفي الإتصال على ما يلي:

- إحرص على أن يكون الإنطباع الأولي جيدا، حيث يؤثر الانطباع الأولي في عملية الإتصال وفي تقبل أطراف عملية الإتصال.
- إحرص على اللغة الجيدة والتعبير الجيد والألفاظ المناسبة، وقلل أخطائك اللغوية.
- امزج حديثك بالمصطلحات المهمة أو الأجنبية، مع توضيح معانيها.
- احرص على جمال المظهر وحسن الثياب.
- استخدم لغة الجسم الإيجابية كالابتسامات وهزات الرأس والميل نحو محدثك.
- كن صادقا ولا تخف من قول «لا أعرف» إذا كنت فعلا لا تعرف.
- وجه كل انتباهك إلى مستمعيك ولا تتشاغل عنهم.
- شجع الطرف الآخر على المشاركة.
- لاحظ انطباعات المستمعين وتصرف بناء عليها.
- احرص على ضبط النفس وعدم الانفعال.
- استخدم القصص والأمثلة المناسبة لتوصيل الفكرة للمستمع.

- التقليل من عناصر التشويش التي تحول دون وضوح الرسالة.
- توفر الثقة بين طرفي الإتصال.
- لكل فرد شخصيته المتميزة فلا تمسخها بتقليد غيرك.
- مناسبة خطاب المرسل لمستوى إدراك المستقبل وسنه وتعليمه ولغته وثقافته.
- عدم المقاطعات أثناء الحديث، أو رفع الأصوات.

خامسا: مبادئ الإتصال الفعال

يقوم الإتصال الفعال على وجود الرغبة والحافز لعملية الإتصال لدى كل من المرسل والمستقبل، بالاضافة إلى الإقتناع بعملية الإتصال، وتوقع ردة فعل المستقبل. كما يلزم لفعالية الإتصال توفرستهمن المبادئ الأساسية التي تتعلق بعناصر عملية الإتصال، فعند الاستعداد لعملية الإتصال وقبل البدء فعلا بالإتصال فإن القائم بالإتصال (المرسل) يجب أن تكون هذه المبادئ واضحة ومحددة لديه، وهذه المبادئ يمكن إجمالها فيالاجابة عن أدوات الإستفهام الستة الأساسية وهي لماذا، ماذا، من، كيف، متى، أين.

ويبين الشكل التالي أدوات الاستفهام الأساسية التي توضح مبادئ الإتصال الفعال:

شكل (٥-٣)

أدوات الاستفهام الأساسية التي توضح مبادئ الإتصال الفعال

نشاط فردي:

إلى أي مدى تتوافر مبادئ الإتصال الفعال في الموقف الإتصالي بالمحاضرة الآن؟ إملأ الجدول التالي بما تراه مناسبا من وجهة نظرك. ثم طبقه على مواقفك الإتصالية الأخرى.

م	مبادئ الإتصال	مناسب		غير مناسب		ملاحظات
		للمرسل	للمستقبل	للمرسل	للمستقبل	
١	وضوح الهدف					
٢	أهمية المضمون					
٣	الشخص المستهدف					
٤	مناسبة الوسيلة					
٥	مناسبة الوقت					
٦	مناسبة المكان					

سادسا: الذكاء وعلاقته بالإتصال الفعال

شكل (٥-٤)
يختلف الأشخاص في ذكائهم وقدراتهم العقلية

قدم العالم جاردنر في نظريته الذكاءات المتعددة أنواعا مختلفة من الذاكاءات، حيث ترى هذه النظرية وجود أنواع مختلفة من الذكاء لدى الفرد وليس ذكاءا واحدا كما كان يعتقد من قبل، وأن الفرد قد يتميز بنوع أو أكثر من هذه الذكاءات، ويكون تصرفه في عملية التواصل بناء على ذكاءاته المتعددة وهو ما يطلق عليه بالذكاء التواصلي، وتختلف قوة تلك الذكاءات لدى الأفراد فبعضها قوي وبعضها ضعيف. ولعل من أبرز هذه الذكاءات ما يلي:

الذكاء اللغوي: ويقصد به القدرة على استخدام الكلمات والعبارات والمصطلحات بمهارة والتعبير عن الأفكار بطلاقة. ويتميز الشخص ذو الذكاء اللغوي بما يلي:

- القدرة على اختيار الألفاظ بدقة.
- اختيار الألفاظ الأكثر إثارة.
- الإدلاء بتعليقات ذكية.
- طرح الأسئلة المعبرة والمتعلقة بالموضوع.
- امتلاك قدر كبير من المصطلحات والكلمات.

- يستطيع أن يجعل أسلوب حديثه مشوقا للمستمعين.

الذكاء الذاتي: ويقصد به قدرة الشخص على معرفة ذاته والتواصل معها ومعرفة سلبياتها وإيجابياتها وقدراتها بكل وضوح. ويتميز الشخص ذو الذكاء الذاتي بما يلي:

- القدرة على تحديد الأهداف والسعي لتحقيقها.
- الاستقلالية في التفكير.
- معرفة نقاط القوة والضعف بوضوح.
- يتمتع بقد كبيرمن الثقة بالنفس.

الذكاء الاجتماعي: ويعني قدرة الفرد على فهم الآخرين والتفاعل معهم والتأثير فيهم. ويتميز الشخص ذو الذكاء الاجتماعي بما يلي:

- سرعة تكوين الصداقات الجديدة.
- مشاركة الآخرين والتفاعل معهم ومساعدتهم.
- سرعة التكيف مع الأوساط والبيئات المختلفة.
- لديه ميول قيادية عالية.
- ملاحظة الفروق بين الأفراد ومعرفة أنماط شخصياتهم.

الذكاء العاطفي: ويعني قدرة الفرد على التعاطف مع الآخرين والشعور بالتفاؤل، وتنظيم حالته النفسية، وتجنب وقوع الألم، ومنع الآلام النفسية من تعطيل قدرته على العمل أو التفكير. ويتميز الشخص ذو الذكاء العاطفي بما يلي:

- الاهتمام بمشاعر الآخرين والتعاطف معهم.
- التروي والتفكير قبل الإقدام على أي فعل.
- الحكم على الأمور العاطفية بميزان عقلي.
- ضبط النفس والسيطرة على الغضب.
- الشعور بالرضا والطمأنينة أثناء التواصل مع الآخرين.

الذكاء الفكاهي: ويعني قدرة الفرد على صناعة المفارقات المضحكة وسردها، وتحويل المواقف المحرجة إلى مواقف مضحكة. ويتميز الشخص ذو الذكاء الفكاهي بما يلي:

- سرعة البديهة.
- لديه حس المرح وإثارة البهجة والإبتسامة.
- الإبداع في صياغة المواقف المضحكة.
- تحويل المواقف المؤلمة إلى فكاهية.
- الفكر المنفتح والاستفادة من وجهات النظر المختلفة.

سابعا: قدرات أساسية للاتصال الفعال

إن التعبير عما يدور في داخلنا من مشاعر وأفكار ومعتقدات واتجاهات لا يشكل سوى نصف عملية الاتصال الفعال بين الأفراد، ويتمثل النصف الثاني في الإنصات واستيعاب ما يحتاجه الطرف المقابل. فعندما يقرر أحدهم الاتصال بالآخر فلا بد أنه يملك هدفاً أو غاية يود تحقيقها من هذا الاتصال، وحينما يقوم بالاتصال بالطرف المقابل فهو يحدد طريقة أو رمزاً يرى أنه سوف يساعد على إيصال الرسال بنجاح للمستقبل. وعلى هذا فإن الاتصال الفعال يتم بين اثنين من الناس حينما يفسر المستقبل الرسالة ويفهمها بنفس الطريقة التي قصدها المرسل.

ويهدف كل فرد وكل مؤسسة الى تحقيق الاتصال الفعال، وذلك لضمان حسن سير العملية الاتصالية بين طرفي الاتصال، وانتقال المعلومات بسهولة ويسر طبقا لنظام متفق عليه. وفيما يلي بعض المهارات التي تساعد على تحقيق الاتصال الفعال بين طرفي الاتصال:

- تكوين الانطباع الأولي بصورة جيدة.
- التعبير اللفظي الواضح والدقيق، وذلك من حيث الألفاظ والمصطلحات والنطق .
- استخدام لغة الجسم الإيجابية، وذلك باستخدام الاشارات والحركات الجسدية الايجابية.
- التفاعل مع الطرف الأخر، وذلك من خلال تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل.
- ضبط النفس وتجنب الانفعال والتوتر، والالتزام بآداب النقاش.
- اللباقة وحسن التصرف، وذلك في المواقف المفاجئة أو المحرجة.
- التدرب على كتابة التقارير المتعلقة بالاتصال الكتابي.
- إثارة اهتمام المتلقي وجذب انتباهه، وذلك عن طريق الاهتمام به واستخدام بعض العبارات الجذابة.

نشاط فردي:

اكتب تقرير توضح فيه أهمية الاتصال الفعال في تنمية المجتمع من حولنا.

المصطلحات

المرسل: هو مصدر الرسالة والفاعل الرئيس في تناقلها.

الرسالة: هي المعلومات أو الأفكار أو المشاعر التي يتم تناقلها بين أطراف الاتصال.

المستقبل: هو الطرف المعني بالرسالة حيث يقوم المستقبل بتحليل الرسالة وترجمتها إلى معاني ومغازي مختلفة.

الذكاء اللغوي: هو القدرة على استخدام الكلمات والعبارات والمصطلحات بمهارة والتعبير عن الأفكار بطلاقة.

ثامنا: استراتيجيات مهمة للإتصال الفعال

يقوم الإتصال الفعال على عدد من الاستراتيجيات المهمة، والتي يجب مراعاتها عند القيام بالإتصال مع الأخرين، حيث إن النجاح الذي يحققه الانسان في عمله يعتمد ٨٥٪ منه على مهاراته الإتصالية، و١٥٪ فقط يعتمد على المهارات والكفاءات العلمية والعملية، كما أن القدرة على انجاز الأهداف تتوقف على كفاءة الإتصالات الشخصية، ومن أهم الاستراتيجيات التي يجب مراعاتها للاتصال الفعال ما يلي:

ركز على ما تعرفه: وذلك بالتركيز على وصف مشاعرك بدلاً عن الحكم على الآخرين. والتعبير عما يدور في نفسك، وقدم ما تعرفه من معلومات وملاحظات دون تخمين أو توقعات مسبقة.

ركز على القضية: وذلك بالبعد عن شخصنة الأمور، فتجنب تناول الأمور بشكل هجومي وشخصي، وعبر عن نفسك وعما تحتاج ببساطة ودون عدوانية، حاول أن تحل المشاكل بدلاً من السيطرة على الآخرين.

كن أصيلاً ولا تكن ممسوخا: فكل شخص له سمته وصفاته الخاصة، فكن صادقاً مع نفسك وتخلى عن التصنع والرياء، وحاول أن تعمل بتفاني وإخلاص مع الناس من حولك واجعل سلوكك متكاملاً.

اعمل مع الناس وتعاون معهم: قد تحتاج بعض العلاقات المهنية إلى تحديد حدود وضوابط للعلاقة وطبيعتها، إلا أنه من المهم أن نظهر حساسية واهتماماً بمن تعمل معهم لكي يهتموا بك حين تعمل معهم.

كن مرنا مع الناس: وذلك من بالاستماع الى وجهات نظرهم المختلفة واسمح لنفسك بتقبل الرأي الآخر فالاختلاف ينتج الابداع والتجديد ولا يفسد للود قضية.

التقدير الشخصي: وهو حاجة فطرية لدى الانسان، فكل البشر يرغبون في أن يقدرهم الآخرون، وقد يكون التقدير مادي بمنح المكافئات، أو معنوي من خلال كلمات التقدير وعبارات المديح أوشهادات التقدير الرمزية. فالناس يبحثون عمن يقدرهم في هذه الحياة وإذا وجدوه تمسكوا به وأحبوه حبا شديدا، فالتقدير يعطي الشخص دفعة إيجابية قوية جدا إلى الأمام ، ويبني في الشخص الثقة بالنفس والشعور بالنجاح ويثبت الإنسان في مواقف الشدائد والمحن، كما فعلت خديجة رضي الله عنها حينما رجع إليها رسول الله صلى الله عليه وسلم بعدما نزل عليه جبريل أول مرة فقال لها: لقد خشيت على نفسي. فقالت له: "كلا والله لا يخزيك الله أبدًا إنك لتصل الرحم وتحمل الكل وتكسب المعدوم، وتقري الضيف وتعين على نوائب الحق". ويجب أن يكون التقدير صادقا وحقيقيا، بعيدا عن التزلق الزائف، مثل أن تقول للشخص: أنت رائع، يعجبني صبرك وقوة إصرارك، لقد تغيرت بالفعل إلى الأحسن، أنت على ما يرام، أنت ممتاز ، أفكارك هذه جيدة.

تواضع في تعاملك مع الناس: حيث ينفر الناس ممن يستعلي عليهم أو يتحدث من وسط غير وسطهم ليشعرهم بالدونية، وفي المقابل يتقرب الناس ممن يتبسط إليهم في التعامل، وفي الحديث «من تواضع لله رفعه».

أظهر استجابات مشجعة للآخرين: وذلك كاستخدام الابتسامات الطبيعية وهزات الرأس الإيجابة لتدل على إلتزامهم وخبراتهم، فلست أنت وحدك الصحيح والناس جميعا هم على خطأ، فشجعهم على ما يحملون من معاني ايجابية وسلوكيات صحيحة.

أظهر إهتماما حقيقيا بالآخرين: فعلى قدر اهتمامك بالناس على قدر ما يهتم بك الناس، فالناس تبحث عمن يهتم بهم ويتفقد أحوالهم ويسأل عليهم. فعندما ترفع سماعة الهاتف لتسأل على شخص أو ترسل إليه رسالة جوال تجده يمتن لك هذا الصنيع امتنانا عظيما، ويقدر لك هذا الاهتمام. فاهتم بالشخص وتفقد أحواله تجد نفسك قطعت شوطًا كبيرًا في الإتصال معه.

أظهر الحب لمن تتواصل معه: حيث ينجذب الأفراد لمن يظهر لهم الحب ويعبر ذلك ولو بشيء بسيط، فمجرد كلمة للاطمئنان عن الفرد واحواله الخاصة، أو هدية رمزية تقدمها إليه تأسر بها قلبه وتستميل بها عواطفه، ففي الحديث «تهادوا تحابوا».

تحدث إلى الآخرين بمجال إهتمامهم: فقد درجت عادة الناس أن تميل إلى من يحدثهم ويناقشهم في ميادين تخصصهم أو ما يميلون إليه ويهتمون به، فقد يهتم بعض الأفراد بمجال الرياضة وبعضهم بمجال العلم وبعضهم بمجال التكنولوجيا الحديثة وبعضهم بالمجال الاجتماعي وبعضهم بالمجال الديني، وهنا على الفرد أن ينوع مجالات تحدثه لتناول معظم هذه المجالات إذا كان يتحدث إلى مجموعة من الأفراد في نفس الوقت.

صمم رسالتك بما يتناسب مع المستمعين: وذلك من حيث المرحلة العمرية المستوى الثقافي والتعليمي والبيئة الثقافية والاجتماعية، فلكل منهم خطابه الخاص الذي يفهمه، فمستوى الطلاب بالجامعة يختلف عن مستوى أصحاب المهن، ومستوى أطفال المرحلة الابتدائية غير مستوى خريجي المرحلة الجامعية من الناحية العمرية والتعليمية، وهكذا.

أحسن لمن تتعامل معهم تأسر عواطفهم: وهنا يجب على الفرد أن لا يقابل الإساءة بالإساءة بل يقابلها بالإحسان، فإن ذلك من شأنه أن يقوي علاقات التواصل بين الأفراد، وفي ذلك يقول الله تعالى «ولا تستوي الحسنة ولا السيئة ادفع بالتي هي أحسن فإذا الذي بينك وبينه عداوة كأنه ولي حميم» (فصلت:٣٤). ومن أقوال الشعراء: أحسن إلى الناس تستعبد قلوبهم فطالما استعبد الإنسان إحسانا.

اشكر الناس وامدحهم إذا أحسنوا: فللمديح والشكر أثر كبير في النفس البشرية مهما كان السن أو الوظيفة، وكثير من الناس لا ينتظرون المقابل المادي بقدر ما ينتظرون الثناء الجميل، مع ملاحظة تجنب المبالغة في ذلك حيث يكون له تأثير سلبي على الأفراد، ويقلل مصداقية المتحدث.

تجنب تصيد عيوب الآخرين: فليس من البشر من يخلو من العيوب أوالأخطاء، ففي الحديث «كل ابن آدم خطاءوخير الخطائين التوابون»، فالانشغال باخطاء الآخرين من شأنه أن يقلل من فعالية عملية التواصل، بل على الفرد أن لا ينشغل إلا بعيوب نفسه هو فقط، وفي قول الشعراء ما يفيد مثل ذلك: عينك لا ترى بها عورة امرئ فكلك عورات وللناس أعين.

أنصت إلى الناس: فكما تحب أن ينصت إليك الناس إذا تحدثت، فإن الناس يحبون أن تنصت إليهم إذا تحدثوا، حيث إن ذلك يقربهم من بعضهم ويزيد من احترامهم وتقديرهم. وليكن حرصك على أن يكون كلامك أقل من صمتك، حيث إن الكلام يظهر شخصيه الفرد وأفكاره وميوله، فالمرء مختبئ تحت لسانه فإذا ما تكلم ظهر.

اجمع بين التصريحات اللفظية والتلميحات غير اللفظية: فإن التلميحات غير اللفظية تكون أحيانا أكثر إقناعا من الرسائل اللفظية الصريحة، فحضورك في الموعد المحدد من دون تأخير أفضل من التنبيه الى الحضور بالالتزام بالمواعيد وأنت تعتذر عن تأخيرك عنهم. وحديثك علن الاهتمام بالمظهر والشكل الخارجي والزي الرسمي لا يعني شيئا إذا ما كنت أنت غير ملتزم بها. وحديثك عن أضرار التدخين ومساوئه ليس لها قيمة إذا ما كانت تبدو عليك علامات التدخين أو تدخن في فترات الراحة أثناء المحاضرة.

شارك الناس أفراحهم وأتراحهم: فكل منا يمر بظروف سعيدة وظروف قاسية ويحتاج كل منا الى أن يشاركه الآخرون في ظروفه وجدانيا وماديا، إذ تعمل هذه المشاركة على تقوية العلاقات وحسن وبقاء التواصل بين الأفراد.

نوع من إهتماماتك ومعلوماتك: اذ يجب على الفرد أن يزيد من معلوماته ومعارفه ليكون على دراية بالتخصصات المختلفة وفروع العلوم الجديدة مما يعمل على التحدث للآخرين بمعارفهم ويزيد من التواصل بينهم.

التزم بالوضوح في حياتك: فهو أقصر الطرق الى قلوب الناس، أما الكذب والتلوين فسيكتشف أمرهما حتما مع مرور الزمن، وعندها سينفر منك المقربون.

حافظ على دقة المواعيد: فاحترام المواعيد من إحترامك لنفسك وللآخرين، وسيبادلك الآخرون نفس الإحترام وتزداد علاقتك التواصلية معهم، واحرص على أن تكون مواعيدك محددة بكل دقة من خلال الساعة وأجزائها، فلا تعطي موعدا فضفاضا كالمساء أو الصباح أو آخر اليوم ولتكن الساعة كذا أو كذا.

اختر الأوقات المناسبة: وذلك على مدار التوقيت اليومي او التوقيت الأسبوعي، ولتكن مواعيدك بناء على اتصال مسبق، ثم لا تطل الزيارة أو اللقاء لفترة طويلة.

تجنب التكلف من الكلام: واحرص أن يكون كلامك طبيعيا دون فقد للإتزان، واحرص على التفكير قبل الكلام وعدم الاندفاع لربما تقول كلاما تندم عليه طويلا.

قلل من المزاح: فالمزاح ليس كله مطلوبا وليس مطلوبا عند كثير من الناس، فأنت لا تعرف طبيعة كل الأفراد ومدى تقبلهم لمزاحك، وإذا حدث فاختر له الوقت والمكان المناسب فليست كل الأوقات ولا كل الأمكنة تصلح للمزاح.

التقي كلماتك: من حيث الحسن والوضوح، فمعظم كلمات اللغة تحمل أكثر من معنى، فاختر المناسب منها مع الوقت المناسب والمكان المناسب، وابتعد عن الأحاديث المنفرة والتي تؤذي مشاعر الآخرين، فحديثك دليل شخصيتك ومدى اهتمامك.

تاسعا: كفاءة عملية الإتصال

- تتوقف كفاءة عملية الإتصال بين طرفي الإتصال على العديد من العوامل التي تتعلق بطرفي الإتصال بالدرجة الأولى، وللوصول الى أكبر درجة من الكفاءة الإتصالية يجب مراعاة ما يلي:
  - تفهم المستوى الثقافي للمستقبل والوعي بعمره وخبرته.
  - الاتصال الفوري والسريع قبل أن تفوت فرصة الاستجابة.
  - استخدام لغة الجسد المصاحبة للكلمات والعبارات والتنسيق بينهم.
  - البعد عن المصطلحات الفنية والتعقيد والغموض والحرص على التبسيط والوضوح.
  - اختيار الوقت والمكان المناسبين للمستقبل ولموضوع الإتصال.
  - وضوح وتحديد الهدف والتركيز عليه دون استطراد.
  - ملاحظة إنطباعات المستقبل والتركيز على التغذية الراجعة باستمرار.
  - التركيز على تلخيص الرسالة وتقييم الأثر الذي حدث خلال عملية الاتصال.
  - الإلمام بالمتغيرات المختلفة للمستقبل (السن، الجنس، التعليم، المستوى الاجتماعي).
  - ملائمة الألفاظ والعبارات والحركات لمحتوى ومضمون الرسالة.
  - العلاقة التبادلية في عملية الإتصال مع السماح بقدر من الأسئلة والحوار.

عاشرا: مهارة الإنصات

مهارة الإنصات من المهارات المكتسبة، وهي من المهارات الضرورية في عملية الاتصال، حيث يقوم من خلالها المستمع بفهم واحترام وتجنب مقاطعة المرسل عند الحديث، وهي أكثر صعوبة من مهارة التحدث. فقد تكون الرسائل التي تصدر من المرسل إما لفظية أو غير لفظية، وهي تحتاج إلى مهارة الانصات من المستمع. ويقال أننا لا نستخدم سوى ٥٢٪ من قدراتنا على الإنصات. فعلى سبيل المثال قد يكون إنصات المدير لما يقوله موظفوه قناة أساسية للتعرف على رغباتهم واحتياجاتهم مما يساعده على اتخاذ قرارات أفضل.

ويمكن تعريف مهارة الانصات بأنها قدرة الفرد على الاستماع بفعالية للطرف الآخر أثناء عملية الاتصال، وذلك من خلال إعمال الفكر والتفاعل مع الرسالة. تعد مهارة الإنصات أكثر صعوبة وتعقيداً من مهارة التحدث والسبب في ذلك يعود إلى اعتمادها على مجموعة من المهارات الوجدانية أو العاطفية. والمنصت الجيد يستمع للمرسل بهدف الفهم وليس بهدف الهجوم، أو من أجل إعداد الرد والإجابة على الطرف المقابل لمجرد الرد والحديث. ولزيادة فعالية مهارة الإنصات يجب على الفرد مراعاة ما يلي:

يجب أن يراعي المرسل النقاط التالية:

- توفير الاحترام والاهتمام بالتغذية الراجعة.
- استخدام لغة جسد وتعابير وجه إيجابية.
- الإصغاء بتركيز وتجنب المقاطعة.
- التفاعل الايجابي مع الرسالة.

حادي عشر: أساسيات الانصات الجيد

الانصات الجيد هو الانصات الذي يصحبه تفاعل ايجابي من المستمع بحيث يظهر في صورة ردود أفعال ايجابية كحركات الجسم أو الاشارات الجسدية لبعض أعضاء الجسم، ويمكن تلخيص أهم أساسيات الإنصات الجيد في النقاط العشر التالية:

- أنصت بهدوء وتعاطف مع الطرف الآخر.
- أبقي أحكامك محدودة بمحتوى الرسالة، وتجنب الحكم على المرسل.
- استخدم شتى الوسائل التي تمكنك من فهم الرسالة بشكل اوضح (مثل السؤال وطلب التكرار)
- استخدم إيماءات متكررة ولغة جسد نشطة حتى تقضي على أي تشويش محتمل على الرسالة.
- اسأل المرسل طلباً للتوضيح عند الحاجة، وحاول إعادة تفسير ما قيل لتتأكد من فهمك له.
- استجب بطرقة هادئة وفعالة تبين للطرف المقابل أنك فهمت ما يقول وتوضح له اهتمامك بمحتوى الحديث.
- أنصت لما بين السطور وحاول متابعة لغة الجسم بشكل مستمر.
- اسأل الطرف المقابل عن آراءه واقتراحاته دون عدوانية.
- كن واضحاً وصريحاً في طرح رأيك للآخرين.
- كن إيجابياً في إنصاتك

نشاط جمعي:

تشكل من الحضور مجموعات من خمس أفراد ويقوم ثلاثة بتناول موضوع اتصالي عن خطورة التفحيط خلال خمس دقائق، ويقوم الاثنان الآخران بتدوين المهارات الإنصات التي استخدمها كل منهم طبقا للجدول التالي، ثم يتم مناقشتهم جميعا وتوضيح أخطائهم.

م	مهارة الانصات	درجة الاستخدام		
		كبيرة	بسيطة	غير مستخدمة
١	الانصات بهدوء وتعاطف مع الطرف الآخر			
٢	استخدام الايماءات			
٣	استخدام الأسئلة التوضيحية			
٤	الاستجابة بهدوء			
٥	استخدام الابتسامات			
٦	المشاركة الايجابية			

ثاني عشر: سبل تحسين عملية الاتصال

أصبح العالم اليوم نتيجة التقدم في وسائل الاتصال الحديثة يشبه القرية الصغيرة، حيث تنتقل الاحداث في نفس الوقت وبسرعة فائقة الى شتى بقاع الأرض، الأمر الذي يؤكد على زيادة حاجة الناس الى تنمية وتحسين التواصل مع بعضهم البعض على اختلاف ثقافاتهم و وجنسياتهم وأعمارهم. وتعزز هذه الظروف الحاجة الى التعرف أكثر على علم الاتصال وفنون التفاوض مع الآخرين والأبناء والأزواج والأصدقاء، حيث لا يجدي التعصب أو الدخول في نزاعات لا طائل منها ولم يعد فرض الرأي اليوم مفيدا. ولكي نتواصل مع الآخرين لا بد أن نجيد استخدام مهارات الاتصال الفعال، والحرص على تنمية هذه المهارات باستمرار من خلال العلم والتدريب. وفيما يلي بعض الطرق لتحسين مهارات الاتصال:

- احرص على إصدار رسالة مفهومة وواضحة ومتكاملة.
- حاول مخاطبة عواطف الآخرين، وذلك باستخدام بعض العبارات اللطيفة.
- استخدام التواصل البصري الفعال.
- حاول تفعيل ابتساماتك الايجابية.
- قف بشكل معتدل.
- احرص على الظهور بمظهر جمالي مناسب.
- حسن لغتك (اللفظية والجسدية).
- تجنب الإنفعال أو التعصب والتوتر.
- انتبه لمشاعر الآخرين وتعبيرات وجوههم.
- استخدم المرح وتجنب المزاح الثقيل.

نشاط فردي:

اكتب تقرير تبين فيه المبادئ الرئيسية لتحسين كفاءة الاتصال.
اكتب سيناريو توضح فيه أهمية الإنصات الفعال والمهارات الأساسية للإنصات الناجح.

المصطلحات:

مهارة الانصات: هي قدرة الفرد على الاستماع بفعالية للطرف الآخر أثناء عملية الإتصال، وذلك من خلال إعمال الفكر والتفاعل مع الرسالة

ثالث عشر: بعض أنواع الشخصية ومعوقات الاتصال الفعال

شكل (٥-٥)

يختلف الأشخاص في سلوكياتهم وتعاملاتهم، فعامل كل منهم بطريقته المناسبة

خلق الله البشر متباينين لحكمة يريدها، ومن مظاهر هذا التباين الاختلاف في الصفات الجسمية والنفسية والميول والرغبات والاتجاهات والمشاعر والأحاسيس، فمن إعجاز الخالق سبحانه وتعالى وقدرته أن يخلق كل انسان وحدة متكاملة وغير متطابق مع غيره منذ أن خلق الله الخلق وإلى يوم الدين، وأبسط دليل على ذلك اختلاف بصمات اليدين والعينين بين جميع الأفراد، ولو شاء الله لجعل الناس جميعا لهم نفس الصفات والتركيب.

ويختلف الأفراد حسب شخصياتهم وبنائهم النفسي (السيكولوجي)، فتوجد أنواع كثيرة من أنماط الشخصيات البشرية، ولكل شخصية طريقها وأسلوبها في الاتصال، ويرجع ذلك الاختلاف بين الشخصيات الى الاختلاف في السمات النفسية والخصائص الجسمانية بالاضافة الى البيئة التي تعمل على تعديل سلوكيات الافراد وتشكيل شخصياتهم. وتلعب الجوانب النفسية لشخصية الإنسان دوراً كبيراً في طبيعة استجابة الإنسان لعملية الاتصال حيث تتأثر عملية الاتصال بنوع شخصية المتلقي، ويمكن التعرض الى بعض أنواع الشخصية وعلاقتها بالاتصال من خلال ذكر الشخصيات التالية:

الشخصية العدوانية: وهي الشخصية غليظة الطباع، يصعب التفاهم أو الإنسجام معها، وتتصف بالعناد والتمسك الكبير بالرأي، فتحتاج الكثير من الجهد والوقت لإقناعها بآراء الأخرين، وقد يفشل الإتصال ويصبح عديم الفائدة عند التعامل مع هذا النوع من الشخصية، وكثيرا ما يفيد معها أسلوب الإجبار.

الشخصية الإنطوائية أو الانسحابية: هي الشخصية التي تميل الى العزلة عن الآخرين والبعد عن الحياة الاجتماعية ومخالطة الأخرين، وهي تميل الى الاستقرار، لذا فهي تبدي مقاومة عند تغيير الظروف، وتحتاج الى معاملة خاصة لإقناعها بتغيير رأيها. وهذا النوع قد يكون صعب المراس ويحتاج إلى معاملة خاصة لإقناعه.

الشخصية الانبساطية التلقائية: وهي الشخصية الاجتماعية التي تميل إلى أن تكون أكثر استجابة للاتصال والإقناع وتغيير الاتجاه في بعض الأمور الحياتية، وتكثر الشخصية الانبساطية في النساء عنها في الرجال، حيث تتميز بقابلية أكبر لتغيير الاتجاهات في الأمور الحياتية والسياسية والاجتماعية، كما أن الشخصية الانبساطية يسهل عليها التكيف عند تغير الظروف، وانتقالها من حالة الكآبة الى حالة السعادة.

ويحتاج الاتصال الفعال الى تدريب من المرسل بحيث يستطيع تغيير طبيعة الرسالة بما يتناسب مع شخصية المستقبل، فالمرسل الناجح يجب أن يكون على وعي بطبيعة الأخرين ونفسياتهم، ويحلل تصرفات من حوله مما يعمق خلفية المرسل ويخلق جواً من التعاطف والتقارب.

رابع عشر: معوقات الاتصال الفعال

يقوم الاتصال على التفاعل بين طرفي الاتصال من أجل توصيل رسالة لتحقيق هدف معين، وحتى تنجح عملية الإتصال يجب أن تصل الرسالة للمستقبل بصورة واضحة ويتمكن من فهمها وتحليل محتواها بفعالية، ولكن كثيراً ما تفشل عملية الاتصال في تحقيق الهدف المرجو منها، ولذا قد تصدر عن الإنسان تصرفات وأفعال تؤدي إلى تجنب الطرف المقابل للاتصال أو اتخاذه موقفاً دفاعياً خلال الحوار.

وقد تواجه عملية الاتصال الكثير من العقبات التي تحول دون تحقيق فعالية الاتصال، وتختلف هذه المعوقات تبعا لعناصر عملية الاتصال، ويمكن توضيح أهم معوقات الاتصال الفعال طبقا لعناصر الاتصال كما يلي:

المعوقات التي تتعلق بالمرسل: وتشمل هذه المعوقات ما يلي:

- التسرع في التجاوب مع الرسالة وفي إطلاق الأحكام.
- استخدام تعابير فنية قد تبدو معقدة وغير مفهومة للمستقبل.
- مقاطعة الطرف المقابل.
- التوتر والرد بعدوانية على الأسئلة والاستفسارات.
- الاستئثار بالحديث.
- التهكم والسخرية.
- ضعف وفقدان الثقة في النفس.
- التركيز على أخطاء الآخرين.
- المجادلة والسجال.
- عيوب النطق والكلام.
- ضعف الشخصية، والظهور بمظهر مزري.
- عدم اقتناع المرسل بعملية الاتصال.
- التعالي والتكبر.
- المرسل غير صادق.

المعوقات التي تتعلق بالمستقبل: وتشمل هذه المعوقات ما يلي:

- التحدث على الهاتف (استخدام الهاتف النقال) أثناء عملية الاتصال.
- تركيز النظر بعيداً عن المرسل.
- الانشغال برسم أشكال عشوائية.
- الانشغال بالعبث والتلاعب بأشياء على الطاولة.
- التأرجح بالمقعد.

- النظر المستمر إلى الساعة.
- الخروج والاستئذان المستمر.
- عدم الرغبة في التواصل.
- عيوب السمع.
- عدم الاهتمام بالرسالة.
- بعض السمات الشخصية الخاصة كالعناد والعدوان.
- وقت الرسالة غير مناسب.

المعوقات التي بالنواحي التنظيمية: وتشمل هذه المعوقات ما يلي:

- التغيير المستمر في هيكلة المنظمة وعدم استقرار قنوات الاتصال.
- توتر العلاقة بين المدير وموظفيه.
- الضغوط النفسية والاجتماعية التي يتحملها الفرد وتؤثر على أدائه.
- عدم احترام الآخرين والاعتراف بقدراتهم.
- ضعف مهارات الاتصال لدى أفراد المنظمة.
- عدم تحديد ووضوح الهدف وراء عملية الاتصال.
- عدم اختيار قناة الاتصال المناسبة أو الوقت المناسب للاتصال.
- عدم وجود معايير واضحة ومحددة بالمنظمة.

المعوقات التي تتعلق بالرسالة: وتشمل هذه المعوقات ما يلي:

- تغيير مضمون الرسالة: أحياناً يقوم المرسل بالتلاعب بمحتوى الرسالة بحيث تناسب أو تنال رضى الطرف المقابل، مما قد يتسبب في انزعاج المستقبل واستيائه من تعديل محتوى الرسالة.
- رسالة متخمة بالمعلومات: عادة ما تكون الرسالة المتخمة بالمعلومات محيرة وغامضة بالنسبة للمستقبل. فالعقل البشري يملك سعة معينة إذا ما تجاوزها تداخلت المعلومات وأصبح من الصعب فهم محتوى الرسالة وتحليل معناها.
- الرسالة غير متناسبة مع الوسيلة المستخدمة.
- الرسالة تحمل معنى الإساءة أو الاتهام.
- الرسالة غير صادقة.

معوقات أخرى: وتشمل هذه المعوقات ما يلي:

- المشاعر: كثيراً مما تتأثر الرسالة بمشاعر المرسل والمستقبل مما يؤدي إلى فهم محتوى الرسالة بشكل مختلف من أفراد المختلفين، ولتجنب ذلك على المرسل أن يكون موضوعياً قدر الإمكان خلال عرض الرسالة.
- الدفاع المتشدد: كثيراً ما يلجأ المرسل إلى اللإفراط في الدفاع عن آراءه والتشبث بها عندما يجد نفسه في موقف ضعيف أو تهديد معين، وقد يلجأ الإنسان عندها لمهاجمة الأخرين، أو السخرية منهم.

- الاختلافات الثقافية: أحياناً تشكل الثقافة عائقاً أمام الاتصال الفعال، وقد يؤدي اختلاف الثقافات إلى سوء التفاهم أو عدم الفهم. وهذا يعزز من أهمية تحليل دراسة المستقبل قبل البدء بعملية الاتصال.

خامس عشر: التغلب على معوقات الاتصال

لكي تتم عملية الاتصال بطريقة فعالة، فلابد من التغلب على المعوقات المتعلقة بعناصر الاتصال وأي معوقات أخرى قدر الامكان، ومن طرق التغلب على معوقات الاتصال ما يلي:

تبسيط اللغة: من المهم استخدام لغة بسيطة وتعابير سهلة الفهم وخالية من الغموض لمساعدة المستقبل على فهم الرسالة وتحليلها بنجاح، لذا يفضل تجنب استخدام التعابير الفنية والمعقدة واستخدام ألفاظ سهلة وبسيطة مع غير المتخصصين.

عدم التأثر بالمشاعر: أثناء الاتصال على المرسل تحييد مشاعره، خصوصا خلال مناقشة المواضيع الحساسة والمثيرة للعواطف، فمن خلال التحدث بحيادية يمكنك تحقيق تفهماً مشتركاً مع المستقبل؛ مما يساعد على إصدار الرسالة وإيصالها للطرف المقابل بعقلانية وموضوعية.

التفاعل مع المستقبل: غالباً عندما يتحدث المرسل يستمع المستقبل إليه، ولكن في المقابل قد لا يستمع له المرسل: ولذلك فعند إرسال الرسالة يجب أن يضع المرسل نفسه في مكان المستقبل ويحاول فهم واستيعاب ردود أفعال المستقبل.

التغذية الراجعة: حيث يحاول المرسل تقييم مقدار فهم المستقبل لمحتوى الرسالة باستخدام مجموعة من الأسئلة البسيطة والمباشرة مثل: الأسئلة المفتوحة والأسئلة المغلقة.

- أسئلة مفتوحة: وهي مثل: ماذا كان موضوع حوار اليوم؟ ما هو ملخص الحديث؟
- أسئلة مغلقة: وهي مثل: هل فهمت الدرس؟ هل الشرح واضح؟

تجنب الأحكام والافتراضات المسبقة: من الأفضل تجنب إصدار توقعات وافتراضات مسبقة مما قد يوقعنا في مواقف محرجة وسلبية خلال عملية الاتصال، ولذلك لا بد إطلاع الطرف المقابل على افتراضاتك حتى يدرك أنها مجرد افتراضات وليست واقع.

الحاجة لأن أكون على صواب: وغالباً ما تجتاح الإنسان الرغبة بأن يكون على صواب دائماً، وأن يكون الطرف المقابل على خطأ. ولذلك يجب أن يحاول المرسل التخلي عن هذه الظاهرة السلبية وتجنب النزاعات الناشئة عن الإصرار على صحة آرائه، فعلى الإنسان سماع وتقبل آراء الآخرين بهدوف الوصول للصواب النهائي. وعليه النظر إلى أفكاره على أنها مجرد آراء قابلة للنقاش والانتقاد.

سادس عشر: استراتيجيات مهمة للاتصال الفعال

من الاستراتيجيات المهمة لتفعيل عملية الاتصال مع الآخرين ما يلي:

الموافقة: وذلك بالبحث عن نقاط الاتفاق بين طرفي الاتصال والبدء بها من حيث الحديث والتجاوب، حيث تعمل الموافقة على زيادة عملية الانجذاب بين طرفي الاتصال.

الايجابية: وذلك من خلال التجاوب بين طرفي الاتصال باصدار حركات ايجابية وايماءات مناسبة لعملية الاتصال، أو من خلال استخدام كلمات الشكر والمدح.

بناء جسور التفاهم: وذلك بتقريب وجهات النظر بين طرفي الاتصال، ففي حالة عدم الاتفاق الكلي على الفكرة أو الرسالة فمن الافضل ان نبحث عن نقاط الاتفاق وندع نقاط الخلاف جانبا.

الاستماع والانصات الجيد: وذلك من خلال اصدار المستمع لاستجابات ايجابية تتناسب مع الرسالة وتدعو الى استمرار عملية الاتصال.

تحقيق الألفة: وهي من المهارات المهمة في عملية الاتصال، وتتم من خلال خطوتين:

- الخطوة الأولى: المجاراة: المجارات أن تجعل سلوكك الخارجي يتوافق مع سلوك الشخص الخارجي ويتم ذلك من خلال الخطوات التالية:
  - حاول أن تجعل تنفسك متوافقًا مع الشخص الآخر وقد يكون هذا غير مريح بالنسبة لك ولكن تزامن التنفس يعني تأسيس الألفة.
  - حاول أن تجعل صوتك متوافقًا مع صوت الآخر من حيث السرعة ـ النبرة ـ الشدة، وسوف يساعد فهمك لطبيعة الشخصية علي تحديد الصوت المناسب لها.
  - حاول أن تجعل حركاتك متوافقة مع حركة الآخر حركة اليدين والرجلين والرأس.
  - حاول أن تجعل تعبيرات الجسم متوافقة مثل طريقة الجلوس ـ وضع اليد على الخد ـ وضع اليدين على بعضهما ـ تشبيك الأصابع، لاحظ ماذا يفعل المقابل وافعل مثله.
  - تكلم مع الشخص المقابل بالأسلوب الأقرب إلى شخصيته فإذا كان شخصًا بصريًا ركز على تصوير الكلام له وضرب الأمثلة الواضحة، وأما إن كان شخصًا سمعيًا ركز على نبرة صوتك واشرح الوضع بالتفصيل وشجع المناقشة بطرح أسئلة صريحة وحاول أن تركز على المعاني والألفاظ الدقيقة، وإذا كنت مع شخص حسي اجعله يشعر بما تقوله وتفاعل مع الكلام.
- الخطوة الثانية: القيادة: تولد المجاراة التآزر والإتصال القوي، مما يسهل لك أن تقود الشخص الآخر بعدما حصل هذا الإتصال وهذا التآزر، خذ الآن بزمام المبادرة، وقم بتغيير مقصود في سلوكك، وستجد أن المقابل يجاريك بدوره أو يتبعك، إذا حدث ذلك فإن هذا الشخص يتبع قيادتك ولديك علاقة اتصال ممتازة، الآن في هذه اللحظة تستطيع قيادته نحو النتيجة المرغوبة

مثل أن تقنعه بما تريد أوتدفعه نحو عمل أو سلوك معين.

شكل (٥-٦)

يساعد تحقيق الألفة على بناء جسور التواصل مع الآخر

استقصاء مهارات الاتصالات الشخصية بين الناس

من فضلك ضع علامة (√) حسب ما تراه من وجهة نظرك امام كل عبارة مما يلي:

م	العبارة	دائماً	أحياناً	نادراً
١	تخرج كلمات كما أريد في محادثتي .			
٢	عندما يوجه لي سؤال غير واضح أطلب من صاحب السؤال أن يشرح ما يعنيه.			
٣	عندما أحاول شرح شيء ما يقوم المستمعون بتلقيني بكلمات أقولها.			
٤	أفترض فيمن أحدثه أن يعرف ما أحاول قوله دون أن أشرح له ما أعني			
٥	أسأل غيري عن شعوره إزاء النقطة التي أكون أنا مصدر إبرازها.			
٦	أجد صعوبة في التحدث إلى الأخرين.			
٧	أبرز في محادثتي مع شخص أمور تهمنا سويا.			
٨	أجد من الصعب أن أعبر عن آرائي إذا كانت تختلف عن آراء من حولي .			
٩	أحاول في المحادثة أن أضع نفسي موضع من أحادثه .			
١٠	في سياق المحادثة أحاول أن أتكلم أكثر من الشخص الأخر .			
١١	أدرك أثر نغمة صوتي على الآخرين .			
١٢	أتحاشى قول شيء أعرف أن نتيجته إيذاء الآخرين أوزيادة الموقف سوءا .			
١٣	أجد صعوبة في تقبل النقد البناء من الغير .			
١٤	عندما يؤذي أحدهم شعوري أناقش معه الأمر .			
١٥	أعتذر فيما بعد لمن عسى أن أكون قد أذيت شعوره .			
١٦	يزعجني كثيراً أن يختلف أحداً معي.			
١٧	اجد من الصعب أن أفكر بوضوح عندما أكون غاضبا من أحد .			
١٨	أتحاشى الخلاف مع الأخرين خشية غضبهم .			
١٩	عندما تنشأ مشكلة بيني وبين شخص آخر أستطيع مناقشتها دون أن أغضب			
٢٠	أنا راض من طريقتي في تسوية خلافاتي مع الأخرين .			
٢١	أظل عابسا متجهما فترة طويلة إذا أثاري أحد .			
٢٢	أشعر بالحرج الشديد عندما يمدحني أحد .			
٢٣	يوسعني عموما أن أثق بالأخرين .			
٢٤	أجد صعوبة في مجاملة ومدح الأخرين .			
٢٥	أحاول عامدا متعمدا إخفاء أخطائي عن الأخرين .			
٢٦	أساعد الأخرين على فهمي بأن أوضح ما أفكر وأشعر وأعتقد به .			
٢٧	من الصعب أن أتمن الأخرين .			
٢٨	أحاول تغيير الموضوع عندما تتناول المناقشة مشاعري .			

الوحدة السادسة

مهارات التعامل مع الصراعات

مقدمة

تتناول هذه الوحدة مهارات التعامل مع الصراعات التي تحدث بين الأفراد، حيث ينتج الصراع غالبا من تعارض المصالح أو الأهداف لطرفين، وقد يكون الطرفان أفرادا وقد يكونوا جماعات. ومن المهارات التي تتناولها هذه الوحدة، مهارة الإصرار والجرأة ومهارات إدارة الصراع ومهارات التفاوض، وذلك كما يلي:

أولا: مهارة الاصرار والجرأة

وهي من المهارات الشخصية المهمة التي يستخدمها الفرد عند تعامله مع الآخرين، إذ يجب على الفرد في بعض المواقف أن يأخذ قراره بحزم وإصرار. وسوف نتناول هذه المهارة من خلال توضيح النقاط التالية:

التدريب على الحزم والإصرار:

الحزم والإصرارهو قدرة الفرد على التعبير الملائم لفظاً وسلوكاً عن مشاعره وأفكاره وآرائه تجاه الاشخاص والمواقف من حوله والمطالبة بحقوقه التي يستحقها دون ظلم أوعدوان، وبناء على ما يرى من إمكاناته. وعلى ذلك فإن الفرد قد يكون حازما في أحد المواقف وغير حازم في موقف آخر، فلا يمكن تصور فرد في جميع أحواله وتصرفاته وأوقاته حازما بل إن الفرد يتحول من الحزم الى غيره باختلاف المواقف الحياتية، فقد يكون حازما في عمله وإذا عاد الى بيته تصرف مع أبنائه بغير حزم، وقد يتصرف مع أحد أبنائه بحزم نتيجة خطأ ما وفي نفس الوقت يتصرف مع ابنه الاخر بلطف. وعلى ذلك فإن:

- التدريب على تأكيد الذات يعلمك كيفية التعبير عن مشاعرك، وأفكارك، ورغباتك، والدفاع عن حقوقك المشروعة دون انتهاك حقوق الأخرين. الإصرار هو مهارة مكتسبة، وليس سمة شخصية تولد مع بعض الناس ولا تولد مع آخرين. مثل العدوانية والسلبية، فالإصرار مهارة سلوكية يمكن اكتسابها وتعلمها.
- لا أحد يكون حازماً باستمرار.فقد تكون حازماً مع أطفالك في حالة واحدة، وتعاملهم بعدوانية أو سلبية في حالات أخرى. قد تجد السهولة في التصرف بحزم مع أفراد عائلتك، لكنك تجد صعوبة شديدة في التصرف بحزم مع الغرباء. ويمكنك التدريب على الحزم والإصرار لزيادة عدد الحالات الاجتماعية التي يمكنك الرد خلالها بحزم وتجنب ردود الفعال السلبية أو العدوانية.
- أن تتعلم كيف تكون حازماً لا يعني أن تتصرف بشكل حازم طوال الوقت. هناك أوقات عندما يكون من المناسب تماما أن تكون عدوانيا، كما هو الحال عندما تتعرض حياتك أو ممتلكات للتهديد. تعلم الحزم والإصرار يعني تمكنك من اختيار الوقت والمكان المناسبين للتصرف بحزم والإصرار على آرائك.

حق الفرد في مجال الحزم والإصرار:

شكل (٦-١)
يحتاج الحزم و الأصرار الى مهارات تدريبية خاصة

للانسان الحق في أن يعبر عن رأيه بوضوح وأن يرفض أو يقبل بكامل حريته ومحض اختياره، ولا يستطيع الإنسان أن يمارس هذه الحقوق ما لم يكن لديه قدرا من الحزم أو الإصرار فضلا عن الجرأة. وعلاقة الحزم والإصرار بالاكتئاب علاقة عكسية، حيث يقل بزيادة الاكتئاب، ومن الحقوق التي يستطيع الفرد ممارستها نتيجة الحزم والإصرار ما يلي:

- الحكم على سلوكه وأفكاره ومشاعره وتحمل مسؤولية البدء فيها ونتائجها.
- عدم إبداء أي عذر أو سبب لسلوكه.
- الحكم على ما إذا كان مسؤول عن إيجاد حلول لمشاكل الآخرين.
- تغيير رأيه.
- أن يقول «لا أعرف".
- أن يقول «لا أفهم".
- أن يقول «لا يهمني".
- ارتكاب الأخطاء وأن يكون مسؤول عنها.
- يكون مستقل عن موافقة الآخر.

- أن يكون غير منطقي في قراراته.

نماذج الاتصال طبقا للحزم والإصرار:

يختلف الأفراد من حيث الحزم والاصرار وعلاقته بالتواصل، وعلى ذلك فإنه يمكن تصنيف الأفراد من حيث الحزم والإصرار إلى ثلاثة أصناف:

الصنف الأول: الأفراد المتساهلون (السلبيون): وهم الأشخاص الذين يقومون بحبس مشاعرهم تجاه الآخرين ولا يعبرون عنها مهما كانت الأحوال.

شكل (٦-٢)
صورة تبين عدم اهتمام الفرد و سلبيته

الصنف الثاني: الافراد العدوانيون: وهم الأشخاص الذين يعبرون عن مشاعرهم وآرائهم ورغباتهم على حساب حقوق الأخرين، بل ويميلون لإذلالهم ويوجهون أصابع الاتهام اليهم دون شعور بالذنب، حيث يبدأ عباراته دائما بكلمة «أنت» ويليها هجوم.

الصنف الثالث: الحازمون: وهم الاشخاص الذين يعبرون بشكل مباشر عن مشاعرهم وأفكارهم، ورغباتهم ويدافعون عن

ثانيا: مهارات إدارة الصراع (Conflict)

شكل (٦-٤)
الرغبة في الصراع قد تصل الى مرحلة عالية

لم يتفق العلماء على تعريف محدد للصراع، غير أن التعريف اللغوي يكون اكثر ايضاحا له، فهو يعني النزاع والخصام أو الخلاف والشقاق أو التعرض في المصالح الذي يحدث بين الأفراد. وقد كان ينظر إلى عهد قريب للصراع على أنه سلبي دائما يؤدي الى التدمير ويعيق عن تحقيق الأهداف ويؤثر في دافعية الأفراد، غير أنه أصبح ينظر الآن إلى الصراع على أن له وجها ايجابيا يعمل على تحفيز الأفراد لتطوير أنفسهم وأدائهم من خلال التدريب والتغلب على الجمود وأوجه القصور، فهو ذو قوة فاعلة شريطة أن يوجه ويدار بشكل بناء.

أنواع الصراعات:

لم يعد ينظر إلى الصراعات كما كان ينظر إليها من قبل على أنها سلبية، وأن آثارها مدمرة للأطراف المتصارعة، بل أصبح ينظر الى الصراع من زاوية أخرى على أن له آثار إيجابية على كل من الأفراد والجماعات، وبناء على ذلك يمكن تقسيم الصراعات إلى النوعين التاليين:

الصراع السلبي (صراع الخلاف Conflict of Controversy): كما يسمى أيضا بالصراع غير العادل، وهو يمثل

التعارض والخلاف في الأفكار والآراء ووجهات النظر والمصالح بين الأفراد وما ينتج عنه من تمسك كل طرف بتحقيق مصلحته على حساب الآخرين. وينشأ الصراع السلبي نتيجة الخلاف بين ما يدركه الفرد وما هو واقع فعلا أو الجديد من الأفكار، لذا فإن الصراع السلبي غير محمود ويجب العمل على تجنبه.

شكل (٦-٥)

شكل يعبر عن الصراع السلبي بين الأفراد

- صفات الصراع السلبي فيما يلي:

من الصفات التي يمكن ذكرها لتحديد وتمييز الصراع السلبي ما يلي:

- اختيار التوقيت السيء وغير المناسب لإظهار الصراع، أو لمناقشة موضوعات خلافية تؤدي إلى إبراز الصراع.
- لوم الآخرين وعدم الاعتراف بالخطأ، حيث يعتقد كل طرف أنه هو الصواب والآخر هو المخطئ، فيستخدم أسلوب الاتهام أو المبالغة أو إفتراض النوايا السيئة وإثارة المشكلات السابقة.
- ذكر العديد من المشكلات، ويحدث ذلك غالبا عندما يكون الفرد غاضبا حيث يستدعي كل المشكلات السابقة لمواجهة الآخرين ولإثبات خطأهم.
- التركيز مشاكل وسلبيات الطرف الأخر دون التعرض لأي مميزات له.
- سيطرة الشعور بالغضب على المشاعر الأخرى، وهو غالبا ما ينتج عن الغضب ظهور مشاعر كامنة لدى الفرد مثل الخوف والحزن والشعور بالذنب وخيبة الأمل.

• اللجوء إلى الطلبات الصعبة أو مستحيلة التحقيق من الطرف الآخر، أو المطالب الغامضة مثل «تخلص من الأنانية»، وهو أمر مستحيل، فالناس لا تتغير شخصياتهم وطبائعهم بسهولة.

• اتخاذ مواقف هجومية دائما دون تفاوضات أو تنازلات، أو إتخاذ أسلوب التهديدات مثل «لن أساعدك بعد اليوم» أو «سأضربك بشدة».

• حدة التعامل بين طرفي الصراع، والوصول الى مرحلة التصعيد الخلافي، فبعد أن كان الصراع متمثلا في الخلاف الهادئ لوجهات النظر، أصبح صراخا عاليا مصحوبا باصوات مرتفعه.

• النهايات غير السعيدة، وفيها يكون حرص أحد طرفي الصراع على تحقيق انتصاراته على حساب الطرف الآخر، فينتج العنف أو الانسحاب أو البكاء، او الإعتذار، ونادرا ما تنتهي بحلول مرضية للطرفين.

- أسباب الصراع السلبي:

الصراع السلبي غير العادل هو صراع صاخب ومرير، ومؤذي وعنيف أحياناً. وعادةً ما يتولد هذا الصراع نتيجة تواجد بعض الافتراضات الخطيرة والتي منها:

• الاختلاف: وهو أمر بغيض غير محمود، ولذا يجب على الانسان محاولة تجنب جميع أنواع الاختلاف والصراعات مع الآخرين، ويجب أن نحاول والوصول إلى اتفاق على معظم الأشياء.

• الاحتياجات الشخصية: يعتقد البعض أن احتياجاتهم الشخصية ورغباتهم الخاصة هي أهم من احتياجات ورغبات الآخرين، حيث يرى البعض أن رغبات الآخرين سخيفة وغير مهمة ويرون أنهم على صواب دائما وأن الآخرين على خطأ دائم.

• الإنتصار: قد يعتقد الإنسان أن تحقيقه لرغباته مرتبط بعدم تمكن الآخرين من تحقيق رغباتهم الخاصة، وأنه لابد من الانتصار على الآخرين، فلذا يلجأ الإنسان إلى مهاجمة الآخرين لضمان انتصاره في الصراع وتحقيق رغباته الخاصة.

الصراع الإيجابي (صراع المنفعة Conflict of Interest): ويسمى أيضا بالصراع العادل، وهو مناقشة صريحة ومفتوحة بين طرفين بينهما خلافات من دون صراخ أو عنف بناء على قواعد وأسس متفق عليها، وغالبا ما ينتهي بالتوصل الى حل مرضي للطرفين. وهو يقوم على الاختلاف بين الأفراد في الاهتمامات والحاجات والقيم، والافتقار الى بعض الحاجات اللازمة لهم مما يؤدي الى إيجاد التنافس بينهم، فيحرص كل منهم على تنمية قدراته للحصول على المركز التنافسي. وهذا الصراع حتمي لابد منه ولا يمكن تجنبه، مثل الاختلاف في وجهات النظر، وهو موجود لكي يشجع الأفراد والجماعات على العمل ويديرهم بشكل بناء. بل إن غياب الصراع الإيجابي يسبب الركود وتقليل الطموحات، والوصول الى مستوى منخفض من الأداء لكل من الأفراد والجماعات.

شكل (٦-٦)
الصراع الايجابي يساعد الفرد على الوصول للقمة

- صفات الصراع الإيجابي:

يمكن توضيح أهم صفات الصراع الإيجابي (العادل) فيما يلي:

- أنه أمر لا مفر منه، وهو ينتج من اختلاف وجهات النظر وهو أمر طبيعي بين الأفراد، لذا يجب الاعتراف بهذه الاختلافات.
- احتياجات أطراف العلاقة متساوية في الاهمية، فكل من الطرفين يبحث عن أسباب طبيعية ومنطقية ومفهومة كالراحة والترفيه والخصوصي.
- يمكن أن ينتصر الطرفان في نفس الوقت، وذلك بالوصول الى اتفاق على حل وسط يرضي الطرفين.
- تحديد واختيار الوقت المناسب لبدء الصراع، وذلك كما يحدث في المسابقات لتحديد أفضل الكفاءات، أو الاختبارات والمقابلات الشخصية.
- تحديد نقاط الخلاف بين طرفي الصراع، وإبرازها بشكل يمكن من التغلب عليها، حيث يكون الغرض من الصراع حل المشكلات لا تضخيمها.
- ينتج عنه تطوير أداء وكفاءات الأفراد والجماعات للوصول الى المنافسة.
- الالتزام بحل مشكلة واحدة وعدم التداخل بين المشاكل الأخرى.

- محاولة التهدئة ومنع التصعيد أثناء مناقشة نقاط النزاع.
- استخدام لغة الجسد الإيجابية والظهور بالمظهر اللائق واستخدام العبارات المناسبة.
- تحقيق الطرفين لقدر مرضي من الانتصار.
- استخدام الأساليب العقلانية في إدارته كالنقاش أو الحوار والتفاوض.

- قواعد لتعزيز الصراع الإيجابي (العادل):

لتعزيز وإدارة الصراع الايجابي العادل، يجب اتباع القواعد الأساسية التالية:

- تحديد الوقت المناسب: يجب الحصول على موافقة الطرف الأخر على إجراء مناقشة جادة، فإذا كان الطرف الأخر غير مهتم بالنقاش، فعليك اختيار وقت مناسب أخر قريب للدخول في النقاش.
- تحديد نقطة الخلاف: يجب تحديد مالذي يزعجك بالضبط في تصرفات الطرف المقابل، من خلال وصف وقائع سلوك الطرف الأخر وذلك لتجنب توجيه اللوم.
- الالتزام بحل مشكلة واحدة: يجب التركيز على حل مشكلة واحدة فقط، وعدم التفرع الى المشكلات جانبية فرعية، فعندما تكون في نقاش محتدم فإنه من السهل تغيير الموضوع أو ذكر خلافات سابقة في صلب الموضوع، لذا عليك التركيز على حل المشكلة الرئيسة.
- منع التصعيد: ويقصد به المحافظة على الصوت الهادئ أثناء النقاش، ويمكن الالتزام بذلك من خلال احدى طريقتين:
- الانتباه إلى الجوانب غير اللفظية من الصراعات مثل ارتفاع الصوت، والصراخ، وتغيير الجلسة، والحركات الجسدية العدوانية.
- أخذ نفس عميق والصمت قليلا عند شعورك بالتوتر أو الغضب.
- المحافظة على الابتسامة خلال فترة النقاش قدر الإمكان.

الآثار الإيجابية والسلبية للصراع:

نشاط جمعي:

بالتعاون مع مجموعتك، أذكر أربعة من مميزات الصراع بين الأفراد داخل المؤسسات الاجتماعية، وأربعة من عيوبه.

أصبح ينظر الآن إلى الصراع على أن له إيجابيات وسلبيات سواء على مستوى الأفراد أو الجماعات، فهو واقع وحقيقة ولا يمكن تجنبه بل يمكن الاستفادة من آثاره في بعض الأحيان، بل إن بعض المديرين يلجأون إلى إفتعال صراع داخل مؤسساتهم لزيادة إيجابيات أفراد المؤسسة والتنافس الإيجابي بينهم بما يحقق مصالح المؤسسة، ويمكن تحديد أهم إيجابيات الصراع