

الفصل العاشر

مهارات التواصل الفعال

والتربية على قبول الآخر

تمهيد

التواصل مع الآخرين فن من أجمل الفنون النفسية، ومهارة لا يقتصر نتاجها على التواصل مع أسرتنا وأصدقائنا، بل أيضاً على عملنا، وحياتنا في جميع أنشطتها، إذ لا يقاس التواصل الفعال بحسن ترتيب وتنميق الكلام، بل بقدرته على أن يكون مفهوماً وحاضراً. التواصل الجيد له تأثير قوي ليس على الآخرين فقط، بل على صحتنا العاطفية والعقلية، والتواصل الجيد يُعرف علمياً اليوم على أنه وسيلة فعالة لتحسين الأداء العقلي بوساطة تغيير كيمياء الدماغ، وذلك من خلال النظام العصبي اللمبي "Limbic System".

ويعرّف التواصل الفعال كمفهوم بأنه: شكل من أشكال تبادل الأفكار العميقة، أما التواصل الجيد فهو المهارة الاجتماعية التي ينبغي تطويرها إلى أقصى حدّ، بهدف جعل الحياة أكثر نجاحاً وتناغماً، وبذلك مفهوم التواصل يتضمن التفاعل الإيجابي الناتج عن استعمال حواس التواصل في إرسال الخطاب وفي استقباله، النابع من رغبة صادقة في الصلة بالآخر، والاتصال بوجوده عن طريق الفهم والإفهام، المنطلق من إرادة الوصول إلى المعرفة الحقيقية، وبذلك تعد المقدرة على التواصل الفعال مؤشراً على نضج في العمر العقلي حيث وتبعاً لـ "مصطفى صفوان" فإن التواصل ما هو إلا وسيلة اجتماعية للاتصال بين الأنا والآخر، عندما يصل الإنسان إلى مستوى نضج اجتماعي تتمكن الأنا عنده من الانفراد وتمييزها

عن الآخر، وفي مرات كثيرة، يتبين رغم النّضوج، أن البنية النفسية القابعة في أساس الأنا، تؤخذ في استعراض الآخر القرين، فيحصل تماهٍ في شكل غير منافسة، إما أن تكون غير محببة، أو تحبب في غير بحيث يتماهى الثاني بالأول، وكأنه في وضع مرآتي يتأمل نفسه في الآخر، ويتحكّم بهذه العلاقة ما بين الذات والذات الأخرى، انقسام أساسي داخلي خاص بكل طرف، بحيث هذه البنية تبقى قابعة في أساس الأنا، ولا تُلغى كلياً وهي تبعاً "للاكان" متحكمة بعلاقة السيد والعبد، كما ورد أيضاً في إشكالية "هيغل" لتصبح علاقة عشقية، عندما يقول العاشق للمعشوق: أنا أنت وأنت أنا، وهنا الحوار يصبح معدوماً، كونه منغلقاً ليس فيه مستقبل ومرسل بل افتقد عناصره وهنا مقبرة الديمقراطية، وعيش الاندماج والتبعية اندماج العبد بالسيد والضحية في الجلال لتعاش متلازمة "استوكهولم" حيث تضيق المعاني، وتعاش مرضية القهر والاستلاب... فوفقاً "فرجينيا ساتر" اختصاصية العلاج النفسي العائلي الأمريكية الشهيرة التي عرّفت الاتصال بأنّه: "عملية أخذ وعطاء للمعاني بين شخصين"... وحيث المعاني تصلنا عبر التواصل اللفظي، وغير اللفظي، فإن الكلمات يلزمها أن تتسجم وتتناغم، مع نبرة الصوت وحركات الجسم وتعبيرات الوجه، إذ ليس للكلمات أي معنى سوى المعنى الذي نعطيه لها.

في العقد الفريد ذكر "ابن عبد ربه" عن بعض الحكماء العرب قوله لابنه، يا بني: تعلم حسن الاستماع، كما تتعلم حسن الحديث. وقول أحد حكماء العرب: إذا جالست العلماء فأنصت لهم... وإذا جالست الجهّال فأنصت لهم أيضاً؛ فإن في إنصاتك للعلماء زيادة في العلم، وفي إنصاتك للجهّال زيادة في الحلم.

ويخطئ بعض الناس بالمبالغة في الإنصات لدرجة عدم الكلام. وهنا أشير إلى الدقة في فهم الجاحظ لذلك، حين قال: (ليس الصمت كله أفضل من الكلام كله، ولا الكلام كله أفضل من السكوت كله، بل قد علمنا أن عامة الصمت أفضل من عامة الكلام للآخرين).

وأجد من المفيد هنا التذكير بالقاعدة الأساس في تعلم اللغات، والتي تؤكد على ضرورة التّعلم وفق التسلسل التّالي: "الاستماع - التّحدّث - القراءة - الكتابة". وتبعاً لذلك فإنّ الإصغاء الفعال هو: من أهم المهارات التي يمكن تعلمها، ويعتمد عليه تقدمنا في العمل، وفي إقامة علاقات نوعية متطورة المستوى مع الآخرين، مهارة الإصغاء الذي تختلف عن مهارة الاستماع، هذه المهارة التي تبدأ من التّركيز على الحديث، ومحاولة تفسير أصواته، وإماراته وكل حركاته وسكناته، أما السّماع فهو عملية فسيولوجية تولد مع الإنسان، وتعتمد على سلامة العضو المخصص لها، وهو عضو السّمع (الأذن)، في حين تعدّ كلّ من مهارتي الإنصات والاستماع مهارتين مكتسبتين.

- ففي حين يعتمد الإنصات على الأصوات المنطوقة لا غير، نجد أن الاستماع يتمثل بربط هذه الأصوات، بالإمارات الحسية والحركية للمتحدث، وتقاس جودة مهارة الاستماع من خلال معطيات عدة، تتصل بتوظيف لغة الجسد بدءاً من الأذن، وطرف العين، وحيوية الوجه، إلى التعبيرات المعنوية من مثل الحضور العاطفي الإيجابي، المتمثل بعدم الانشغال بتحضير الرد، والتّحفز للانقضاض على محدثنا قبل أن يستجمع أنفاسه، ويكمل فكرته، وبذلك لا يمكن تفهم حقيقة مراد من نحاورهم، ما لم تكن لدينا رغبة جادة في الإنصات إلى حديثهم... وهنا نقطة مهمة يجب الإشارة لها، من حيث إن معرفتنا بحديث المتكلم لا تغنينا عن الاستماع إليه...

ووفقاً لما يقول "إلبرمهاريان" أستاذ علم النفس في جامعة كاليفورنيا ببلوس أنجلس ومؤلف كتاب البلاغ الصامت "إن وسائلك الصامتة قد تناقض أو تعزز، ما تقوله بالكلمات، وهي بطبيعة الحال أبلغ من الكلمات في الاتصال..."

وفي التّعريف الذي أعتمده هنا لمهارة الإصغاء الفعال أركز على أنه: أحد أهم مهارات التواصل الفعال، التي يحسن استخدامها البعض، ولكن في الغالب يفشل آخريين، في المقدرة على تحقيق هذا المستوى من الإصغاء الفعال منه أو

حتى الجيد، إذ لا يمكن للإصغاء الفعال أن يكون مزيفاً، لأنه يستوجب حضوراً تاماً للمشاركة.

ثلاثة أنماط للإصغاء: الجسدي، الذهني والانفعالي...

وعبر التوكيد الصامت أثناء الإصغاء وعبر التفهم لمشاعر المتحدث، وتجسد مفاهيمه، ومواقفه، بدلاً من اجتزاء فكرته. وفي حال عدم المشاركة الفعالة لهذا التواصل (الجسدي والذهني والانفعالي) قد يحصل الكثير من المشكلات النفس الاجتماعية، وفق استنتاجاتنا، يعود ذلك لضعف تحقق مهارة الإصغاء الفعال، ولما كان الإصغاء لا يعني الصمت، وتلقي الحديث فقط، ليشمل إصغاء تتفاعل فيه الروح والجسد.

كما لا بدّ من الإشارة هنا إلى أن مهارة الإصغاء الجيد، غالباً ما تعطي ثمارها في المقابلة الأولى، وفي اللقاءات العابرة؛ لما في ذلك من أثر جيد ينعكس على إيجابية هذه اللقاءات في النفوس؛ من حيث إن الحوار في هذه اللقاءات منصب على الوصول للآخر! حيث من خلال الموقع نوجه خطابنا للآخر بتحديد العلاقة الاجتماعية انطلاقاً من هذا الموقع الذي تحتله الذات لكي تخاطب الآخر... فالعلاقة مع الآخر كثيراً ما نراها على كل تطابق الآخرين مع الصورة التي رسمناها عنه، ففريده كاملاً بحسب مقاييس كمالنا، وحين لا يلبي هذه المقاييس نرديه قتيلاً في فكرنا ومشاعرنا، فلا يهدأ لنا بال حتى نلغيه، وفي أحسن الأحوال نتجاهله.. وننسى أن الآخر في النهاية هو كائن حر، فيعلق في شباك رغباتنا وتوقعاتنا منه...

خطابات التحليل النفسي

هناك أربعة أنواع من الخطابات، تبعاً لموقع الخطيب أو المتصل:

الأول: خطاب المعلم أو المرجعية الدينية والعقائدية.

الثاني: خطاب الجامعة أو الخطاب العلمي.

الخطاب الثالث: خطاب الهستيريا أي خطاب الذات المرضية، بسبب انقسامها ما بين وعي ولاوعي.

الخطاب الرابع: خطاب الرغبة المتمثل في موضوعها من احتلال أي خطاب مكان الصدارة، هذا التصنيف للخطاب أي لمسار التواصل مع الآخر، له فوائد عدة كوننا من خلال هذا التنسيق، نجد أن المتكلم لا يستطيع أن يحدد موقع الأنا النفسي الخاص به، والنتائج لكلامه إلا من خلال موقع الخطاب الذي يحتله، وحيث هذه الخطب الأربعة موجودة دائماً في العمل النفسي التحليلي لا تتفصل عن بعضها على اعتبار أنها محركة ومنسقة لشبكة الدوال، أو المدلولات في التعامل مع الآخرين ضمن منطق يخضع لقانون اللغة كونها مبنية كالاشعور، حيث إن عمل التحليل النفسي، يقوم أساساً على لغة الكلام، ولكن لغة الجسد تكون في التحليل إشارة لأعراض مرضية حيث إن العارض المرضي يتكون من سلسلة دوال لاواعية.

تستدرج آلية التداعي الحر الدوال من حقل الوعي، كي يمتلكها المتحلل بدلاً من أنها كانت سابقاً تتحكم به. فنظراً لاحتكام الإنسان إلى اللغة، يتبين أن ما يتقوه به المرء يتعدى حدود المعرفة التي انطلق منها، ويقول بذلك دائماً أكثر مما كان يبغى، أي الكلام يحمل في طياته انقساماً ذاتياً، يعود مصدره إلى اللاوعي أي إلى رغباته المكبوتة، التي تكونت منذ مرحلة عقدة الخشاء... عندما يخاطبنا شخص ما، نقول له استنتج من كلامك أنك تعني غير ما قلت، فهذا الاستنتاج في السمع، هو ما يميز العمل التحليلي على اعتبار أن كل خطاب كلامي يحمل في طياته انقساماً ما بين ذات في البيان الظاهر، وذات في المبين كقطعة النقود، هي واحدة في الأصل ولكن تحمل انقساماً ما بين وجهٍ وخلف...

سار "لاكان" هنا على خطى "فرويد" عندما حدد أن الأنا منقسمة في أداء وظيفتها، إلى قسم واعٍ على علاقة بالمخاطب، وقسم لا واعٍ على علاقة بالمكبوت، هذا ما تؤكدُه الأفعال المغلوطة وهفوات وزلات اللسان. فقد عبر "لاكان" عن هذا

الانقسام في الرمز التالي (\$) الخط القاطع، يشير إلى الانقسام الحاصل في الذات المكتملة، يشير "فرويد" إلى أن الكلمة قبل أن تعرّف عن مضمونها، كان هذا المضمون شيئاً، والشخص قبل أن يصبح ذاتاً تعرّف عنه، كان شيئاً... هذا الشيء حسب "لاكان" هو بمثابة الموضوع الضائع (objet a) ففي مجال آخر، يقول: إن الرمز هو قتل الشيء، أي يحل محله بعد استغنائه عن وجوده، الشيء خارج إطار اللغة، ولكنه قابل أن يؤدي حقل ما قبل اللغة عندئذ يمكن أن توضع التسمية (أو تقال الكلمة).

الإنسان منذ ولادته يرتبط بعقد دين تجاه المجتمع، على غير علم منه، لأن دخوله وارتبانه بحقل اللغة يقتضي ذلك، فكل إنسان مديون للغة التي كونته..

سمات الاتصال الفعال

هناك سمات عدة للاتصال الفعال من أهمها: فهم الكلمات التي يقولها الآخرون من حيث إن التواصل لفظاً، يشير إلى مرسل ومستقبل ورسالة، ووسيلة نقل هذه الرسالة، كما أن للاتصال هدفاً، والهدف له مستويات ومعايير لتحقيقه، ومن الأهداف الموضوعية للاتصال نذكر:

- التأثير الإيجابي بالآخرين.

- إقناعهم بوجهات نظرنا.

- إقناعهم بمساعدتنا من خلال التعاطف معنا، من هنا فإن النظرية

الأساسية للاتصال، تنطلق من وظائف معالجة المعلومات، كما وصفها "مايكل هول" وفق ما يلي: المعالجة نفسها تكون من خلال التفكير، والمحاكمة العقلية والتأويل، إذن تتم عملية الإرسال، سواء عبر اللغة أو عبر السلوك، من حيث إن الاستقبال أو التلقي، ويحدثان كحد أدنى من خلال الاستماع... وبذلك نخلص إلى أن: القدرة على الاستماع تعد من الأدوات الرئيسة للوصول إلى عقول من نعنتي بهم قبل قلوبهم، لأن الإصغاء يخفف من الميول العدوانية في لحظات التوتر

والانفعال، لخاصية هذا المستوى من الإصغاء التي تحمينا من الوقوع أسرى أفكارنا المسبقة، وانفعالاتنا المحمومة...

ضرورة التأكيد على ضرورة التفرغ للمتحدث والإصغاء إليه، بغرض الفهم لا المناقشة... وأيضاً الانتباه لكل كلمة تقال، من حيث إن الإصغاء، مهم لفهم الغرض من الكلمات المتلقاة في مواقف الخلاف والصراع... وأن محاولة قراءة ما لم يقله المتحدث بوضوح، تجنبنا تصنيف المتحدث بأي تصنيف سياسي أو اجتماعي أو إطلاق أية صفة شخصية عليه، قبل إنهاء كلامه صراحة، فالمقاطعة وإلقاء الأسئلة قبل إنهاء المرسل لكلامه، تقسد التواصل وتقده أهدافه، وذلك من خلال تبيد هذه الأفكار، بدلاً من تنميتها وتماسكها عبر تأصيلها في السلوك الهادف، وذلك عبر دوام الإشارة إلى ضرورة التدريب على ضبط النفس تجاه الكلمات المثيرة، هذا المنهج الذي يحتاج إلى استمرارية التنبه والالتزام، كما أن التواصل غير اللفظي هو شكل من أشكال التواصل الرئيسية.

إن التلمس لأهمية ذلك يوجب علينا البحث عن أدلة في حركات الشخص الآخر، وعدم التجاهل لهذه الرسائل عندما تحدث، لنبحث لدى من يسمعنا عن علامات تشير إلى الفهم، أو الارتباك أو التشتت أو الملل، وتبعاً لهذا نكيّف سلوكنا. فإذا رأينا الآخر يكتف ذراعيه على سبيل المثال، أو يتجنب النظر في أعيننا مباشرة، هنا إشارة مهمة، تفيدنا بأن نغيّر طريقتنا في التواصل معه.

وإذا رأينا رد فعل لا نستطيع فهمه تماماً، فلنسأل محدثنا عما تعني كل حركة يبيديها، حيث إن بعض الحركات من مثل فرقة الأصابع، واللعب بالقدم وفرك العيون والدق بالرجل، والتثاؤب، تعد من العوائق الساذجة للاتصال الفعال.

أخطاء الحوار

هناك بعض الملاحظات التي يمكن حصرها ويجمع عليها الدارسون لفعالية الحوار، وآليات النجاح المتحكمة نذكر منها:

إن المناورة ومحاولة إقناع الآخر بسرعة بصحة نظرنا، يجعلنا أمام الآخر مركزين على أنفسنا، وأفكارنا الخاصة بعيداً عنه. ومن الملاحظات المهم ذكرها أيضاً للمستمع، والتي تبرز كثيراً في الحوارات العادية، التي نسمعها من السياسيين أو المتحدثين باسمهم، المتمثلة بعدم المقدرة على "محاولة الفهم من خلال وجهة نظر المتكلم"، أو المقدرة على الابتعاد عن وجهة النظر الخاصة به، والأمثلة على ذلك كثيرة فيما تقدمه البرامج السياسية في الفضائيات العربية التي يسمعا ملايين المشاهدين العرب كونها تتوافر لها كل الخواص الدعائية وتحظى بامتياز على أعلى نسب متابعين رغم تهاة المستوى الحضاري لميكانيزمات الحوار، أذكر هنا على سبيل المثال برنامجي الاتجاه المعاكس على قناة الجزيرة، وبرنامج بانوراما على قناة العربية، فرغم امتلاك كل مقومات المهارة الإعلامية وكاريزما التأثير النفسي، لمقدمي هذين البرنامجين، وتبعاً لخصوصية هذين البرنامجين على سبيل المثال لا الحصر، تحدث المآسي من هذه الحوارات، والمؤسف أننا نشاهد ونتابع أصداء لهما في حياة الشارع في اليوم التالي لهذه البرامج، حيث يُنسى الحدث الجوهري المعاش ويتم التركيز على الحوار الذي سمعه الناس كنسبة متوسطة من المشاهدين والمتابعين، من خلال المهارات في طريقة ردود المتحاورين لبعضهم مرات، والتي تسهم بصورة جلية في تحزب الأشخاص انفعالياً تبعاً لما يمثله كل طرف، وهذا الأمر أعرضه هنا بعد متابعة لآثار هذه اللقاءات، في تشويه الفهم للقضايا لاسيما غير الناضجين انفعالياً وسياسياً، إذ عايشنا آثاراً عكسية لحالات عدة خلال متابعتي العيادية القريبة، وكذلك من خلال ما أسمع من كلام لأصدقاء ومقربين في محيط التعامل اليومي منذ بداية الأحداث الصاخبة التي عرفها الشارع العربي، منذ عام 2010 م ولغاية الآن.

حيث إن كثرة المفاهيم المموجة في الحديث، كان يسهم من وجهة نظري الخاصة بمنع المتلقي من التركيز على كلام محدثه، الأمر الذي كان يوقع المتحاورين بأخطاء أخلاقية بحق بعضهم مرات، ما يهمني هنا هو الإشارة إلى كيفية

الابتعاد عن الأخطاء في الحوار في حياتنا اليوم الخاصة والعامة، وذلك من خلال الانتباه لمشاعر من نخاطبهم، وإمكانية تبادل الأدوار معهم حتى نتجنب الأذية لنا ولهم، وكذلك التركيز على محتوى الأفكار المطروحة وغيض النظر عن أسلوب العرض، وهنا ألفت النظر لفكرة مهمة: تتصل بكيفية تحقيق التواصل عبر الحوار لغاياته، وليكون ذلك، لا بدّ من الابتعاد عن الوقوف عند مفردات بعينها، وحجب النّظر عن سياق الحديث بصورة كلية، كما أن لتلخيص الأفكار التي يعرضها من نحاورة أهمية من حيث الإحاطة ذهنياً بمنظومة تفكير محاورنا، ومقدرتنا على حبس الأنفاس، والردّ الموضوعي والعقلاني عليها بصورة كاملة غير منقوصة، لما في ذلك من حل وقائي لإنضاج لغة الخطاب بين أطراف الحوار... كما أن عدم الاكتفاء بالتركيز على التواصل البصري فقط، أمر في غاية الحيوية، إن كنا نبتغي الاهتمام بمعرفة أبعاد منطق اللغوي، من خلال الإحاطة بكل تعبيراته، وسوف أقدم مثلاً ساطعاً على صواب فكري هذه ما قالتها: "هيلين كيلر" التي عاشت وماتت، وهي عمياء، حيث قالت يوماً: إنني حين ألمس يد من يصافحني، أشعر بما في قلبه من حنان ورحمة أو شدة، جفاف أو قسوة، فبعض الناس عندما أضع يدي في أيديهم، أحس بأنهم خلّوا من المرح، وأحس كأنني أستقبل ريح الشّمال الباردة، وبعضهم الآخر كانت تشع من أيديهم حرارة تغمر قلبي وتدفعه...

النقاط المؤثرة التي تسهم في إنجاح الحوار

لغة الجسد التي يمكن رصدها من خلال حركات الأيدي والأرجل، وكل تفصيل جسدي يتبدى لنا ولمحدثنا، الأمر الذي يعطي الثقة لكل طرف بالطرف الآخر المعني بالحديث معه، من كون هذا الأمر يوحي للمتحدث بالاهتمام من قبل من يستقبل كلامه بأهمية ما يطرحه، حيث إن تعبيرات العيون، تفوق القدرة على الحديث، فمما لا شك فيه أن تفعيل كل قنوات الإحساس أمر في غاية الحساسية لإغناء التواصل الفعال... من النقاط المؤثرة التي تسهم في نجاح أي حوار أذكر:

- عدم إطالة الأفكار والإجابات المعقدة والمتشعبة، التي تسهم بعزوف الآخر عن جودة الانتباه، وتشتت التركيز على التفاصيل المطروحة، وتضييع الوقت...

- البدء بالكلام عن خبراتنا، أو خبرات الآخرين، أمر مهم لتحسين التواصل، إذ من خلال التعريف بخبرتنا، ومعرفة خبرات محدثينا، يجعلنا ندرك المستوى المناسب للغة الخطاب الممكن اعتمادها معاً، والتي تسهم في إتمام الحوار والالتقاء مع مفاهيم الآخر وخبراته.. ومن الإيجابيات الناتجة عن جودة مهارة الاستماع أيضاً، أنها تمكننا من اكتشاف المتناقضات، والاستمتاع بأساليب الدعاية التي يقوم بها محدثنا... من المهم لخلق تواصل فعال الابتعاد عن المصطلحات غير المألوفة في حديثنا العادي أو المتخصص، لما له من الأثر الجيد في الابتعاد عن مواطن التشتت الذهني.

كما لا يخفى ما للمناقشة بعد أي حديث يحصل بين الأشخاص أو في لقاء المجموعات، من دور بالغ الأثر من كون النقاش يمهد الأجواء لنشوء الفهم المشترك بين الأشخاص، لأن النقاش يسقط الالتباسات الشائبة في الذهن عند كل طرف، بما يسهم في تطوير لغة مشتركة تسهم في تحسين التواصل، وعيش آثاره اللطيفة الأثر على المتحاورين.

معيقات التواصل

يمكننا أن نذكر عوامل أخرى مختلفة من مثل:

- الضوضاء المبددة للاستماع، فالبحوث العلمية تثبت أن الاستماع يستغرق ثلاثة أمثال الوقت الذي نمضيه في الكلام، وهناك دراسة علمية تربوية حول ذلك تظهر: أن المرء يستمع يومياً إلى ما يعادل كتاباً متوسط الحجم، أو يعادل كتاباً كل أسبوع، كما يقرأ ما يعادل كتاباً خلال شهر ويكتب ما يعادل كتاباً كل عام.
- إبراز أهمية القدرة على الاستماع، باعتبارها الأداة الرئيسة للوصول

والتواصل الاجتماعي الطبيعي البعيد، بدلاً من التناحر وبت العداوات بين الناس، وخاصة في مواقف الخلاف والصراع، هذه الآثار الموجبة العناية بها في حياتنا مع من نعتني بتشتتهم ومع من نقاسمهم لحظات من عمرنا، لما لها من مقدرة على التخفيف من ميولنا العدوانية في لحظات التوتر والانفعال التي يتسم بها سلوك البشر عموماً. الإصغاء الفعال الذي أؤكد عليه هنا يحميننا من الوقوع أسرى أفكارنا المسبقة، أو انفعالاتنا المحمومة. وأشار مجدداً من باب التثبيت على ما نرمي إليه، في العمل على التواصل الفعال بين الأشخاص لمهارات ثلاث، توطر الأفكار التي نبغي البناء عليها في نشر ثقافة الديمقراطية والاهتمام بالآخر، بدلاً من نبذه أو السيطرة عليه:

- التهيؤ للتواصل مع غيره يساعد في إنجاح عملية التواصل.
- الالتزام بالقيم وإرساء الضوابط الاجتماعية السائدة في أعراف مجتمعنا.
- حصول تفاهم مبدئي بين مختلف أطراف التواصل هو المعيار السليم الذي من المهم الإشارة إليه إذ هدف التواصل والاتصال صلة الأرحام وصلة المودة "وتواصلوا بالود، وتواصلوا بالخير" لأصل معكم إلى ختام القول، حول التواصل وأبعاده وضروراته وذلك بعد أن تحدد من خلال معالجة هذا الموضوع المشاكل المختلفة التي تعيق التواصل والاتصال داخل الجماعات والمجموعات التي تمت الإشارة إليها قبلاً في متن الدراسة مثل: عدم وجود هدف واضح للالتقاء بالآخرين، أو عدم معرفتنا بتأثير كلماتنا وسلوكنا، أو النظر إلى الأمور من منظورنا الشخصي، والفشل في مجارة من يتحدث إلينا، مما يترك من أثر ملحوظ في صعوبة فهم الآخرين، حيث إن الناس يختلفون في فهم المقصود كل حسب خريطته الذهنية...
- لذا لا بدّ من مخاطبة محدثينا بلغتهم وباهتماماتهم، وأستذكر هنا قول حكيم للإمام علي بن أبي طالب رضي الله عنه يدل على أهمية الفكرة التي أبغي إيضاحها "حدّث الناس بما يعرفون" من كون الناس يختلفون في فهم المقصود، كل حسب خريطته الذهنية وساحة شعوره ووعيه.

تؤكد تجارب من يعملون في تدريب الكوادر، والعاملين في برامج التنمية البشرية على أن: معظم حالات الإخفاق في الاتصال، لا تحدث نتيجة للخطأ في تقديرنا لتأثيره في الآخرين، بل نتيجة لعدم اهتمامنا بهذا التأثير في المقام الأول..

ففي حال لم نرغب في إحداث أي تأثير في الشخص، الذي نلتقيه صدفة أو نبغي لقاءه قصداً، إن كنا لا نرغب في إحداث أي تغيير في فهمه، أو لم ندرك ما الذي يرغبه هو من لقائنا به، كل ذلك يحدث عبر فهم المشاعر والسلوكيات وحتى المعتقدات، كلُّ منا للآخر .

فلماذا نتصل مع بعضنا أو نتحاور معاً؟.. سؤال يرسم الإجابة من كل شخص تصله كلماتي هذه، وللنفسانية الأمريكية القديرة "فرجينيا ساتر" مقولة شهيرة: كل شخص يتنفس وكل شخص يتصل بغيره، والسؤال هو كيف؟ وما الذي يحدث تبعاً لذلك؟