

الفصل الرابع

- الاتصال الاجتماعي.
- التواصل .. والاختلاف.
- التواصل .. والكفاية.
- الاتصال .. والمؤسسة التعليمية.
- التواصل .. والأصدقاء.
- الاتصال الإنساني .. والمخ.
- الاتصال الإنساني .. والبرمجة اللغوية العصبية.

obeikandi.com

الاتصال الاجتماعي

قبل أن نتحدث عن الاتصال الاجتماعي... سوف نتحدث بإيجاز عن الذكاء الاجتماعي.... والذكاء الاجتماعي «هو القدرة على إدراك العلاقات الاجتماعية، وفهم الناس والتفاعل معهم، وحسن التصرف في المواقف الاجتماعية ونجاح الفرد في حياته الاجتماعية».

ويعرف «حامد زهران» الذكاء الاجتماعي إجرائيًا: أنه حسن التصرف في المواقف الاجتماعية، القدرة على التعرف على الحالة النفسية للمتكلم، والقدرة على تذكر الأسماء والوجوه وسلامة الحكم على السلوك الإنساني.

مظاهر الذكاء الاجتماعي

هناك مظاهر عامة ومظاهر خاصة للذكاء الاجتماعي هي:

أولاً: المظاهر العامة:

- التوافق الاجتماعي: يتضمن السعادة مع الآخرين والالتزام بأخلاقيات المجتمع.
- النجاح الاجتماعي: يتضمن النجاح في معاملة الآخرين والاتصال الاجتماعي بهم.
- الكفاءة الاجتماعية: يتضمن بذل كل جهد لتحقيق الرضا في العلاقات الاجتماعية.
- الإتيكيت: يتضمن اتباع السلوك المرغوب اجتماعيًا وأصول المعاملة والتعامل السليم مع الآخرين.

ثانيًا: المظاهر الخاصة:

- التعرف على الحالة النفسية للآخرين.
- حسن التصرف في المواقف الاجتماعية.
- سلامة الحكم على السلوك الإنساني.
- روح الدعابة والمرح والاشتراك مع الآخرين في مرحهم.

مجالات العلاقات الاجتماعية

١- الأسرة: إن الأسرة أول مجال يظهر فيه الفرد مهاراته الاجتماعية، ففيها يحادث أبويه وإخوته ويشارك معهم في الأنشطة المختلفة، مثل العمل المنزلي والنزهات، والمناقشات

وغيرها من الأنشطة التي تؤثر على إكساب الفرد القدرة على الحديث والتحاور فيجب على الفرد أن يشارك في ذلك حتى يدرّب نفسه على التعاطف والرحمة والمودة في أسما معانيها.

٢- الأقارب: إن علاقات القرابة هي أهم علاقات داخل المنزل وتأتي أهمية هذه العلاقة في أن الأقارب مستعدون لتقديم العون عند الحاجة ومعدل التواصل معهم يعتبر كبير فيجب على الفرد أن يندمج معهم فهم أول من يكتشفون إمكانيات الفرد الاجتماعية بعد الأسرة.

٣- الجيران: الجيران مهمون جدًا خصوصًا لأفراد الأسر الذين يقضون معظم أوقاتهم في المنزل، وذلك بحكم القرب المكاني، فعلى الفرد الخروج معهم وعرض مساعدته عليهم ومشاركتهم في تنظيم الشارع والحديقة وري النبات فهي طريقة لاكتساب المهارات الاجتماعية والتواصل الجيد.

٤- الأصدقاء: إن تكوين عدد كبير من الأصدقاء يساعد في قضاء وقت أطول بينهم وذلك يؤدي إلى انخراط الفرد معهم ومشاركتهم في الأنشطة الاجتماعية كالحفلات والمناسبات والمجاملات.

٥- زملاء العمل: إنك تقضي مع زملاء العمل وقت كبير فإذا تواصلت معهم بكفاءة وفعالية عن طريق البشاشة والقبول والمناقشات المتزنة والتعاون والحميمة وهنا تكون فرصة الفرد كبيرة في النجاح الاجتماعي بشكل عام.

٦- الغرباء: وهم الذين لا نعرفهم، كمن نشاهدهم في جهاز التلفزيون أو نراهم لأول مرة في الطريق، أو نتحدث معهم صدفة ولا شك أن المشاعر التي تدهمنا إزائهم هي التوجس والريب، فإرد الآخر بفتور أو باستغراب!! خصوصًا في هذا الزمن الذي ضعفت فيه أواصر العلاقات الاجتماعية الطيبة وبطبيعة الحال لا يشغل بالنا الغريب إلا إذا احتجنا إلى مساعدته.

أهمية الاتصال الاجتماعي وخصائصه

إن الاتصال حاجة نفسية واجتماعية أساسية لا غنى عنها للإنسان، إنها تبدأ منذ اللحظات الأولى في حياته وتستمر مع استمرار الحياة. ويمكن تلخيص أهمية الاتصال الاجتماعي فيما يلي:

١- التعليم: يعمل الاتصال على نشر المعرفة الإنسانية الهادفة وتعميمها، ذلك إن نشر المعرفة يثرى العقل والشخصية ويساعد في رصد مهارات الإنسان وزيادة قدراته عبر مراحل نموه ويمكنه من مواجهة المشاكل المستجدة والتغلب عليها.

٢- التثقيف: يعمل الاتصال على نشر الإبداع الفني والثقافي وحفظ التراث وتطويره مما يؤدي إلى توسيع آفاق الفرد المعرفية وإيقاظ الخيالات والمواهب والإبداع ونقل خبرات وأفكار ومبتكرات شعب معين لشعب آخر ومن جيل لآخر ومن جماعة لآخرى.

٣- التقارب الاجتماعي: يتيح الاتصال الفرصة للإنسان كي يتزود بأنباء الآخرين في محيطه الاجتماعي والإنساني، وهذا يزيد من فرص التعارف الاجتماعي، والتقارب والتفاهم لظروف وأحوال الآخرين والشعور معهم.

٤- التنشئة الاجتماعية: تعرف التنشئة الاجتماعية بأنها عملية مستمرة مدى الحياة، يكتسب المرء من خلالها المعايير والقيم والسلوكيات المقبولة اجتماعيًا.

٥- الحاجة إلى تأكيد الذات: ويتم تحقيق الذات من خلال تأثر الفرد بالآخرين وتأثيره فيهم فالإنسان بحاجة لأن يؤثر في غيره وأن يحقق النجاح، وأن يعبر عما في صدره، وأن لا يبقى مجالاً للتأثير في الآخرين فقط، وبالاتصال ندفع الآخرين للمشاركة في المسائل التي تشغلها، فتتأثر بهم كما يتأثرون بنا وبأفكارنا.

٦- الحفز: بما يوفر الاتصال من أسباب المناقشة الشريفة الهادفة، من خلال تسليط الضوء على القوى التي حققت النجاح والإنجازات المتفوقة وبيان العوامل والأساليب التي أدت إلى ذلك وحفز الأفراد وإثارة أمله وطموحاتهم لمحاكات هؤلاء.

٧- الترفيه: يعمل الاتصال على تخفيض المعاناة والتوتر الذي يستشعره الإنسان الحديث نتيجة ضغوط الحياة عن طريق تقديم المسرحيات والتمثيليات وفنون الرقص والغناء والموسيقى والرياضة، وتزويد الفائدة إذا اتجه الترفيه نحو البناء فتستغل رغبة الأفراد في الاستماع بالمواد المعروضة، وفي الوقت ذاته الذي نتعلم فيه أشياء جديدة تساعد في تثبيت قيم موجودة أو تعديلها.

ويهدف الاتصال في المنظمات الإدارية إلى مساعدة الأفراد على فهم أغراض وواجبات المنظمة، ولمساعدتهم أيضًا على التعاون فيما بينهم بطريقة بناءة، والاتصال عملية حيوية لا لمساعدة الأفراد على فهم أغراض وواجبات المنظمة فحسب، بل حيوية كذلك لعملية اتخاذ القرار في عملية التخطيط والتوجيه والتنسيق والتقييم وتوصيل الإرشادات والتوجيهات إلى المرءوسين من قبل الرؤساء.

مراحل عملية الاتصال الاجتماعي

١- مرحلة اتخاذ القرار: وفي هذه المرحلة يتخذ المنشئ أو المرسل فردًا أو جماعة قرارًا بضرورة إجراء عملية الاتصال، وذلك استنادًا إلى عوامل وأهداف معينة.

٢- مرحلة الإنشاء: وفيها ينشئ المرسل مضمون الاتصال فيحول مضمون الرسالة إلى لغز أو رموز مناسبة ليرسلها.

٣- مرحلة اختيار الوسيلة: في هذه المرحلة يقوم المرسل باختيار الطريقة والإدارة التي يرغب في استخدامها، وقد تكون وسيلة الاتصال كتاباً أو محاضرة أو فيلمًا أو نشاطاً أو مشروع... إلخ ويتطلب نجاح عملية الاتصال أن تكون الوسيلة مناسبة يمكن استخدامها، وبسيطة وواضحة للطرف الآخر وغير معقدة.

٤- مرحلة تلقي الاتصال: في هذه المرحلة يتلقى المستقبل، فرد أو جماعة مضمون الاتصال وتصبح لديه خلفية عن الاتصال ويفترض أن يمهد هذا إلى إيجاد تفاهم مشترك بين طرفي الاتصال حول القضية.

٥- مرحلة رد الفعل «الاستجابة»: في هذه المرحلة يتقبل المستقبل فرداً أو جماعة مضمون الرسالة أو يرفضه ويعتمد ذلك على خلفية المستقبل الثقافية والاجتماعية والنفسية، وعلى طريقة توصيل مضمون الرسالة، وعلى الخبرات السابقة، وعلى عوامل أخرى متعددة تكشف عنها التغذية الراجعة.

٦- مرحلة تبادل الاتصال: في هذه المرحلة يكون هناك اتصال اجتماعي بين الطرفين «المرسل والمستقبل» سواء كان قبول متبادل أو رفض، وقد يتفقان على إعادة الاتصال أو تأجيله.

مهارات التواصل الاجتماعي إلى تمنح الشخص الثقة بالنفس

من منا لا يحتاج إلى مهارات التواصل الاجتماعي؟

بالطبع جميعنا يحتاجها.. بغض النظر عن المستوى التعليمي أو مستوى الدخل أو المهنة أو السن؛ نحن نحتاج إلى المهارات التي تمنحنا الثقة بالنفس والقدرة على التخفيف من قلق الآخرين عند التعرض لمواقف حرجية. كلنا نذكر تلك التوجيهات التي كنا نلقاها في طفولتنا، مثل:

«لا تتكلم مع الغرباء» و«السلامة خير من الندامة»، والتي قد تشكل عندنا في فترة لاحقة حواجز من شأنها أن تحد من مهارتنا الاجتماعية في التواصل مع الآخرين.. إن الانتقال إلى دور قيادي على مستوى العلاقات الاجتماعية؛ من تعريف الآخرين بالنفس، وتعريف الآخرين ببعضهم، والمبادرة في فتح الحوار في جلسة ما (ببساطة «كسر جمود الجو العام»)، قد يحمل معه جانباً من المجازفة. ورغم أن الالتقاء بأناس جدد يسبب لمعظمنا شعوراً بالخرج، إلا أنه باستطاعتنا تجاوز ذلك بسهولة من خلال تطوير المهارات التالية:

١- التعريف بالنفس: أول خطوة في الوصول إلى الثقة بالنفس تكمن في قدرتك على تقديم أو تعريف الآخرين بنفسك عند لقاءك بهم للمرة الأولى. والمسألة غاية في البساطة..

تمشى باتجاه أحدهم مبتسماً وانظر إليه، ثم قل: «مرحباً، أنا (فلان)». ومن يتبع ذلك سواء في مناسبات رسمية أو غير رسمية، وبغض النظر أكان شاباً أم كبيراً في السن، سيكون قادراً على تشكيل صداقات بشكل سريع. مد يدك واطهر مودتك.. وبالطبع هذا لا يعنى مطلقاً أنه يمكنك تجاوز حدود اللياقة وإبداء الكثير من الحميمية؛ فمن شأن هذا أن يثير اللغظ والشائعات في ملح البصر. ومن الضروري أيضاً أن تكون واثقاً من رغبتك في لقاء الطرف الآخر.

٢- التعريف بالآخرين: بعدما تنتهى من التعريف بنفسك، سيكون عليك تقديم صديقك الجديد إلى الآخرين.. وهنا، لا بد من مراعاة القواعد الآتية:

- عند التعريف بشخصين يجب الانتباه إلى ذكر اسم الشخص الأهم أولاً؛ أى ذكر اسم الشخص الذى يفترض أن يلقى الاهتمام الأكبر من المجموعة.
- يتم تقديم الشخص الأصغر سناً إلى الأشخاص الأكبر منه سناً.
- يتم تقديم الرجال إلى النساء. - يتم تقديم الموظفين إلى المديرين.

الخوف من الاتصال الاجتماعى وكيفية التخلص منه :

يشكو كثير من الناس من الخوف من الاتصال الاجتماعى. لقد أشارت بعض الأبحاث إلى أن ٦٠٪ من الناس ذكروا بأنهم يشعرون بالخوف من الاتصال بالآخرين بين وقت وآخر. وإن ٩٠٪ أشاروا إلى أنهم شعروا بالخوف فعلاً عند الاتصال بفرد أو بجماعة خلال حياتهم. يمكننا أن نجزم بأن جميع الناس يشعرون بالارتباك أمام الجمهور في الدقائق الأولى من إلقاء محاضرة أو كلمة أو خطبة، ويعتمد طول فترة الارتباك على الموقف وحالة الفرد النفسية آنذاك. وقد سبق أن أجرى استفساراً بهذا الخصوص من أساتذة الجامعة الذين يشتركون في المؤتمرات. كانت الإجابة بنعم أنهم يتعرضون لمثل ذلك الشعور ولكن لفترة قصيرة ثم يزول تدريجياً. ويلعب التدريب دوراً مهماً في التقليل من مثل هذا الارتباك.

هناك جوانب مهمة تتعلق بمضمون الموضوع المطروح الذى يساعد على سير الاتصال الاجتماعى بشكل إيجابى، منها معرفة الحقائق التى يرغب الفرد أن يطرحها، والتفكير الإيجابى بها والسيطرة على النفس وعلى الصراع الذاتى الذى يعانى منه الفرد، والتحكم بالشعور بالخجل وعلى الصراعات والمشاحنات الزوجية التى تساهم في إرباك الفرد، وتصحيح إدراك واتجاهات الفرد السلبية نحو الذات..

كما تلعب المظاهر المختلفة مثل: التعزيز والاطمئنان والإدراك والدوافع دوراً مهماً في نمو الذات. يتعلم الفرد تلك المظاهر خلال التنشئة الاجتماعية، عن طريق العائلة والأصدقاء والمعلمين ورجال الدين.

هناك مظاهر أخرى متعددة تعمل على إعاقة الاتصال الاجتماعي، منها القلق والتجمل الذي يؤثر تأثيراً مباشراً على عملية الاتصال بين الأفراد من حيث إرسال واستلام المعلومات التي تتعلق بذلك الاتصال. كما يعيق الخوف والجزع والازعاج والاضطراب جميعاً مسيرة ذلك الاتصال الاجتماعي.. ويتجنب الأفراد المواقف التي يتوقعون منها المردود السلبي، ويحاولون الإكثار من الانضمام إلى المواقف التي يتوقعون منها مردوداً إيجابياً.

- هناك بعض الحالات التي يعاني منها الفرد العيوب اللغوية، أو ضعف في المفردات اللغوية عند التحدث بلغة أجنبية. قد يحدث ذلك نتيجة اختلاف أفكار الفرد عن أفكار الآخرين، أو عدم اتئامه على تلك الجماعة السياسية، أو هناك اختلاف في العقيدة كاختلاف العقائد الدينية.

- قد تعمل السلطة العائلية والمدرسية على زرع الخوف والتجمل من الاتصال في نفوس الأطفال أحياناً، وذلك من خلال عدم إعطاء الأطفال الفرصة للتعبير عن النفس، أو طرح الأسئلة من قبلهم أو الاشتراك مع أفراد العائلة في إعطاء بعض القرارات التي تخص العائلة أو التعبير عن الانفعالات.

ويؤدي الخوف من الاتصال الاجتماعي إلى نتائج سلبية عديدة منها يأتي:

١- من الصعب على الفرد الخائف من الاتصال الاجتماعي أن يكون صداقات حميمة وذلك نتيجة لعدم جرأته على النظر في عيون الذين يتعامل معهم، ويوصف بأنه غير ودود، وغير آمن ومنعزل.

٢- يكون الفرد الذي يتجنب الاتصال الاجتماعي غير نافع لأفراد المجتمع وغير متفهم منهم. كما يؤثر هذا على مستوى كلامه ويكون ذلك المستوى منخفض.

٣- يمكن أن يؤدي خجل الفرد من الاتصال الاجتماعي بالغرباء إلى فوبيا المواقف الجديدة، كما يتغير سلوكه عندما يتصل بالآخرين، وعندها يحاول الابتعاد عنهم والانعزالية بمفرده.

٤- يؤدي الخجل إلى صعوبة التحدث مع الأشخاص الجدد والحرمان من التعرف بهم.

٥- يؤدي هذا النوع من الخوف إلى صعوبة في الإجابة في الكلام بحيث لا يستطيع الفرد التعبير عن ملاحظاته وقيمه.

٦- يشعر الفرد بالكآبة ويشك من أفراد المجتمع بأنهم ينظرون إليه بتمعين وانتقاد ويراقبون حر كاته وسكناته.

٧- تكون قدرة الخائف ضعيفة عندما يحاول المشاركة في إظهار الحقيقة مع الآخرين، كما لا يستطيع أن يتحكم بعالمه ومواقفه بسبب تجنبه للآخرين.

وفيا يلى بعض التوصيات التى ينبغى اتباعها والتى تفيد فى التخلص من مشكلة الخوف من التواصل والاتصال الاجتماعى:

١- على الفرد أن يناقش الموضوع مع نفسه ويضع إصبعه على السبب الأساسى لتلك الحالة وتساعد معرفة السبب على العلاج، ولا ننسى أن كثيرًا من الناس إنما يعالجون أنفسهم بأنفسهم. والأمثلة كثيرة على الذين أصبحوا مشاهير العالم بعد التخلص من الحالة التى يعانون منها بأنفسهم.

٢- إن الخجل ليس بمرض وإنما يتعلمه الفرد من خلال المواقف التى يتعرض لها، وينبغى على الفرد أن لا يدع لنفسه فرصة لتعلم ذلك الخوف من الاتصال.

٣- على الفرد التدريب على الاتصال الاجتماعى وذلك بالتخلص من الخوف الذى يحول دون ذلك. كثيرًا ما يسيطر الخوف على الأفراد الذين ليست لديهم خبرات كافية فى المواقف، ولم يكونوا قد جربوها. أما الأفراد الذين يعرفون الموضوع ولديهم خبرة فيه أو يحاولون كشف سره يكونون أقل خوفًا من أولئك الذين ليست لديهم تلك الخبرة.

٤- لنعلم أن المشاكل لا تنحل بالمهرب منها وإنما بمواجهتها بعزيمة وإرادة قوية. فعلى ينبغى علينا أن نمارس مهارة التدريب على الاتصال، وذلك بالسيطرة على الفكرة التى نرغب فى طرحها على الآخرين بخلق ظروف مماثلة للموقف الذى سنتعرض له كالوقوف أمام المرأة للتحدث لها أو الطلب من المقربين لنا أن يستمعوا ونحن نلقى عليهم كلماتنا، بحيث يكون الوضع بعيدًا عن التهكم والانتقاد.

٥- علينا السيطرة على اللغة التى نتعامل بها مع الأفراد والجماعات. فإن كنا نعانى من ضعف فى هذا المجال علينا الإكثار من قراءة القصص التى تزودنا بثروة لغوية واسعة. أما قراءة القرآن الكريم بصوت عال ففهيها اطمئنان للنفس والتعود على اللفظ الجيد.

٦- على الفرد أن يحاول أن يتكلم أمام الجمهور، وأن يناقش معهم الأفكار التى يريد أن يطرحها أو التى طرحها بالفعل. عندما ينوى التكلم مع الآخرين أو يحاول قراءة شىء أمام الجمهور عليه أن لا يشغل فكرة بما يفكرون به نحوه.

٧- على الفرد أن ينتمى إلى الجماعة التى يعتقد بأنها تنسجم مع أهدافه واتجاهاته ودوافعه، ويصبح عضواً فعالاً فى هذه الجماعة ذلك لأن الانتماء إلى جماعة معينة إنما تقوى الثقة بالنفس.

٨- علينا أن نتعرف على المواقف والأهداف التى نبتغيها من وراء ذلك الاتصال الاجتماعى.

٩- أن يهتم الفرد بتقوية الذات ويتعلم مهارة الاتصال مع الآخرين وذلك بجعل المناقشة نشطة بينه وبين الآخرين بعيدة عن الانفعالات والتوترات.

١٠- أن نتخلص من التوتر ونتعود على الاسترخاء بمختلف الطرق ويعتمد الموقف على تفضيل الفرد لأى منها كالعبادات والصلاة والتفكير بقدره الله سبحانه وتعالى، على سبيل المثال نسترخى فى مكان هادئ ونفكر بأن الله قد أعطانا القدرة والقابلية والذكاء مما يساعدنا على الراحة والثقة بالنفس وغيرها.

١١- ينبغي تحليل الموقف تحليلًا علميًا صحيحًا بتحديد جوانبه الإيجابية والسلبية. فالفرد الذى يفكر بنواحي المواقف السلبية فقط إنما يواجه صعوبات شتى، وعليه تحويل ذلك التفكير على النواحي الإيجابية. فالشخص الذى يفكر بأنه سيقع فى خطأ عند قراءة جملة معينة عليه أن يحول تفكيره بأنه سيقول الصحيح والمنطقي.

١٢- أن يتجنب الفرد من وصف نفسه بكلمات سلبية، وأن يغير اتجاهه السلبى نحو نفسه إلى اتجاه إيجابى. كما عليه أن يقوى إرادته بشئ الطرق.

١٣- يسهل التفاعل الاجتماعى الإيجابى عملية الاتصال ويساعد على تخفيف الخوف منها، أى كلما كان التفاعل الاجتماعى قويًا كلما كان الخوف من الاتصال منخفضًا.

١٤- إن شعر الفرد بأن هناك أحداً يحاول أن يستهزأ به أو يحط من قدراته عليه أن يحاول أن يبتعد عنه أو يحد من سلوكياته نحوه.

العوامل التى تساعد فى إنجاح أساليب الاتصال الاجتماعى :

١- هئية المصدر: تؤكد من التجارب أن الرسالة الواحدة يكون لها تأثيرًا أكبر على اتجاهات المستمع وسلوكه، إذا كانت آتية من مصدر له هيئته.

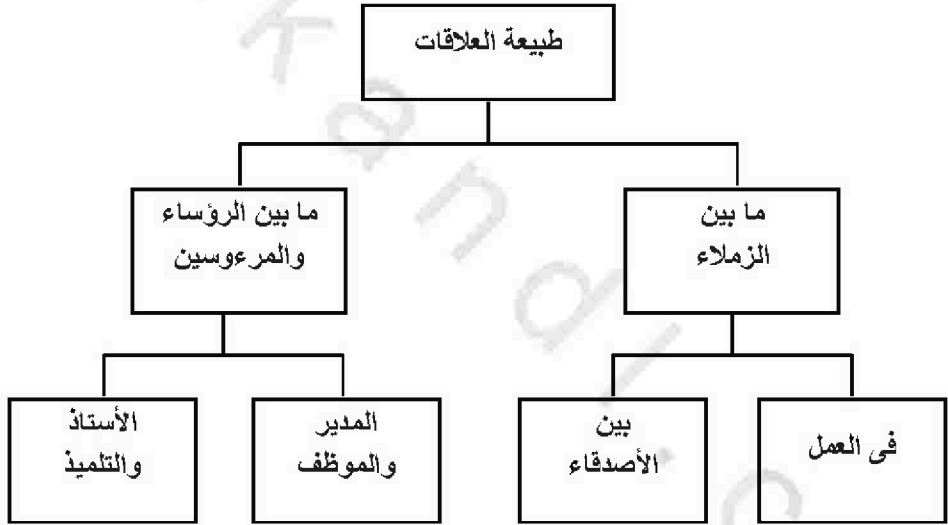
فالخطاب عندما يلقى مجموعة من المتكلمين، يكون لكل منهما تأثير مختلف وتزداد التأثيرات إذا كان المتحدث خبيرًا، أو مخلصًا، أو ذا سمعة طيبة وليس من الضرورى دائمًا أن يكون المتكلم خبيرًا، بل يكفى أن «يتصور المستمع هذا». ومما يساعد على تشكيل صورة طيبة للمتكلم عن ماضيه الصادق غير الزائف. وقد يساعد المظهر والأسلوب الجذاب للمصدر على هذا: كما فى حالة القادة الدينيين الناجحين. كذلك الطريقة التى يقدمه بها المجرب (فى التجارب المعملية)، أو الرئيس للمستمع.

٢- شخصية المتكلم: يلعب هذا العامل دورًا خطيرًا فى حالة وجود اتصال مباشر بالمستمع، ولعل من أهم جوانب الشخصية تأثيرًا: مهارة المتكلم الاجتماعية فى الحكم على استجابة المستمع، وقدرته على ضبط الحالة المزاجية لمستمعيه، وقدرته بشكل خاص على استثارة درجة ما من الإثارة الانفعالية. ولا يستطيع القيام بهذا الدور شخص هادئ خجول انطوائى قلق. فعادة ما يكون المتحدث الناجح ذا شخصية متوهجة، واثقة بالنفس، منبسطة، يجب أن يكون الشخص قادرًا أيضًا على إشاعة السحر والجاذبية من حوله. وأن يقدم المتكلم الدليل دائمًا على إخلاصه، وإيمانه.

٣- استثارة الدافع: ويؤدي هذا العامل إلى تأثير أكبر. وقد قامت بضعة تجارب بدراسة تأثير استثارة القلق. وتبين تلك الدراسات أن التغيير في السلوك أو الاتجاهات يحدث تأثير القلق قبل إعطاء الرسالة المقنعة لا بعدها. وإذا زادت استثارة القلق كثيرًا قل التأثير، ويختفى التأثير تمامًا إذا كان الأشخاص أنفسهم من المرتفعين في القلق لأنهم ببساطة ينحون الرسالة «المزعجة» بعيدًا عن بؤرة تفكيرهم بسبب عدم قدرتهم على التحكم في قلقهم، وهم في ذلك أشبه بالشخص الذي قرأ عن مزار التدخين في الإصابة بسرطان الرئة فتوقف عن قراءة الجرائد، وتقوم الجمعيات الدينية في اجتماعاتها باستثارة قلق الموت، والجهنم ثم تبين للحاضرين طريق الخلاص ويمكن استثارة بعض الحالات الدافعية الأخرى بطريقة مماثلة.

طبيعة العلاقات وأنواع الاتصال بين الأفراد:

طبيعة العلاقات وأنواع الاتصال بين الأفراد متمثلة في:



أولاً: الاتصال بين الزملاء:

أ- الاتصال بين الزملاء في العمل: تتم الحوارات الرسمية في العمل بأشكال مختلفة، تتنوع بحسب أطراف الحوار فهناك الحوارات الفردية بين الزملاء، وبين الرؤساء ومرءوسيه حول مواضيع مختلفة مواضيع العمل وهي حوارات تأخذ على الأغلب صورة حوارات غير رسمية، إلا أنها في حالات كثيرة يكون لها شكلاً رسمياً وذلك عندما تصبح حوارات كتابية. وهناك حوارات جماعية منها حوارات المجالس واللجان والاجتماعات والمؤتمرات، ومواضيعها تتمحور

حول المنشأة وأسلوب عملها، وأهدافها، وكيفية تحقيقها، والظروف المحيطة بها، والخطط والبرامج والميزانيات.

وهي حوارات إيجابية غالبًا ما تؤدي إلى نتائج تفيد في تحديد الأهداف، ووضع الأسس والقواعد الملزمة لتحقيقها، وتنسيق المواقف والأفعال، وتحسين وسائل وظروف العمل. أما في علاقات زملاء العمل يشغل العاملون في محيط عملهم كل بدوره وذلك ليحققوا أهداف المنظمة بشكل منسق ومنظم، فيعكسوا بيئة المنظمة الفعالة.

أهمية علاقات زملاء العمل: في محيط العمل يتم تقسيم العمل على العاملين مما يوفر نوعًا من العدل والموازنة بين العاملين، فكل يؤدي عمله المنوط به، ثم تأتي مرحلة إعادة تجميع هذا العمل المقسم وهو الذي نقصد به العلاقة والتعامل بين زملاء العمل، ولضمان تناغم وانسجام هذه العلاقة وتجنب الازدواجية يجب أن يكون رئيس العمل على درجة عالية من المهارة والخبرة لتحقيق الانسجام الفعال سواء كان أفقيًا أو رأسيًا بنشر الوعي والشفافية بين العاملين.

كيفية بناء علاقات إيجابية بين زملاء العمل:

****** وضع احتياجات الآخرين في الاعتبار: يجب التعامل مع زملاء العمل باعتبارهم أناس يمتلكون أحاسيس وأفكارًا وطرقًا مختلفة عن بعضهم البعض، ولتتعامل بمبدأ (ما تزرعه تحصد) فإذا زرعت وردًا جنيث وردًا وإذا زرعت شوكة فلك أن تتحمل ما يأتيك من الألم والمصاعب!!

إن أحد أهم العوامل لبناء العلاقات الإيجابية مع الزملاء هو التعاطف (وهو القدرة على أن تشعر بما يشعر به موظف آخر) من خلال فهم نفسياتهم ومعايشتهم مما يوجد نوعًا من الوفاق والألفة مما يزيد مساحة الأرض المشتركة بين زملاء العمل.

****** تطوير أرضية مشتركة: قد يصعب حل المشاكل في بيئات عمل تنعدم فيها وجود أرضية مشتركة بين زملاء العمل؛ لذا من المهم المساهمة في تكوين أرضية مشتركة بين زملاء العمل وذلك من خلال ما يلي:

- الشبكة: وهي مجموعة من الناس تعمل داخل وخارج المجموعة لزيادة التوافق والملاءمة بين المجموعة، وهم جميعًا يشتركون بالقيم والأهداف نفسها ومساندة كل منهم الآخر مساندة قيمة، وربما تكون هذه المجموعات غير رسمية ويكون لها تأثير قوى سواء في البناء أو الهدم لبيئة العمل.

- كن متيقظًا للحاجة إلى تكوين تكتل: ولذلك بترتيب لقاءات غير رسمية واستثمرها فيما يلي:

أ- انصت واستمع لكل الأخبار بشكل دقيق.

ب- انتبه للإشارات غير المنظوقة من الناس.

ج- تحدث عن الأهداف المشتركة في الاجتماعات الرسمية وغير الرسمية.

د- تجنب الجدال ووجه المجموعة بهدوء.

- الاستشارة: من الأشياء الأساسية التي يعتمد عليها في بناء علاقات إيجابية هي (المرونة) مما يتيح المشاركة بالآراء والأفكار بشكل مفتوح والتعامل مع المواقف والأشخاص بشكل مرن، ونجد أن ذا وذاك يصب في تعزيز العلاقات التعاونية بين زملاء العمل.

**** تجنب التصرفات التي تثير غضب زملائك:**

في فرق العمل يندر أن تكون هناك نزاعات أو خلافات شخصية، ولكنها ربما تتعلق بأسباب أخرى منها:

- عدم التوافق: وقد يكون هذا في عدم التوافق الزمني أو الاهتمام أو ربما الجهد مما يجعل بعض الموظفين يشعر بالظلم أو ازدحام الأعمال لافتقار الآخرين للالتزام والجدية في أدائهم.

- تولى السلطة غير المناسبة: إن محاولة أحد الموظفين التمسك بالسلطة غير المناسبة والتحكم بإصدار الأوامر سوف تسبب استياء من قبل زملائه في العمل، وربما رفضوا كل أفكاره حتى ولو كانت صحيحة.

- التكبر والغطرسة: إن التصرف بطريقة التكبر والغطرسة تجعل زملاء العمل يبحثون عن الطرق التي يرفضون بها ما يقترحه زميلهم صاحب الكبر والغطرسة والتعالى، وفي النهاية المتضرر الوحيد من هذا السلوك ليس صاحب السلوك فحسب؛ بل المهام والأعمال المكلف بها.

- الإذعان الشديد لزملائك: إن الإذعان المفرط من قبل المسئول لآراء الزملاء في كل صغيرة وكبيرة قد يصيب زملاء العمل بالإحباط واهتزاز ثقتهم بذلك المسئول؛ لذا انتبه من الوقوع في شرك الإذعان المفرط.

ب- الاتصال (بين الأصدقاء):

يتم الحوار بين الأصدقاء بأشكال وظروف مختلفة جدًا، منها:

- الحوار من أجل التسلية: وهو حوار يغلب على حوارات الأصدقاء، فهم غالبًا لا يتطرقون إلى مسائل تثير الحساسيات والخلافات بينهم. فتجد كلامهم ينصب على تبادل المجاملات، والنكات والدعايات، والأحاديث العامة، والهوايات، والدراسة، والعمل،

والطقس، والمناسبات العامة، والرياضة، والأفلام، والمسلسلات، ومواضيع لا حصر لها.

- الحوارات الأخرى: (في المواضيع ذات الحساسية الخاصة كالدين والقومية والانتهاكات السياسية). فقد يحدث حولها حوارات وفي ظروف بين بعض الأصدقاء، وعلى مستويات معينة، وغالبًا ما تحدث مثل هذه الحوارات بين بعض المنتمين إلى تيارات معينة، ومن إناس متعصين نوعًا ما، إما بهدف إقناع الآخرين بوجهة نظرهم، وإما دفاعًا عن تيارهم الذي ينتمون إليه. وفي كثير من هذه الأحوال تحصل خلافات وتشنجات، إلا إذا كان المتحاورين على جانب من الثقة بالنفس ومن ذوى الثقافة العالية والقدرة على الاتصال الجيد.

- العلاقات بين التلاميذ: يمكن للمدرسة أن تعمل على تكييف وتوافق التلاميذ توافقًا سويًا مع بعضهم البعض وذلك بأشباع حاجاتهم، وتقبلهم وشعورهم بالانتماء للمدرسة، ولكي تصل المدرسة لذلك يمكن أن تكثُر من المناقشات لإبداء الرأى والإكثار من الأنشطة لإشباع ميول التلاميذ والعمل على توزيع التلاميذ في الفصول على أساس التجانس بينهم ومعالجة المتأخرين منهم.

ثانيًا كيفية الاتصال بين الرؤساء والمرءوسين:

أ- العلاقة بين المدير والموظف:

يعتبر مجال العمل من المجالات التي يتأثر بها الفرد بسلوكيات رئيسه ومرءوسيه، ولكن تؤثر إيجابيًا في هذا المجال ينبغي أن تكتسب عدة سمات أهمها:

- متانة الخلق.
- أن تكون واثق من نفسك ولديك القدرة على اتخاذ القرار.
- أن تتسم شخصيتك بالحكمة وعدم التهور.
- أن تكون شجاعًا وقادرًا على التصرف والمواجهة.
- أن تكون لديك القدرة على الإنجاز وإدارة العمل بنجاح.

ب- العلاقة بين المعلمين والتلاميذ:

يجب أن يسود هذا النوع من العلاقات التعاطف والاحترام المتبادل. ولذا كان من الضروري أن يعرف المدرس دورة كقائد ويعرف طريقة القيادة السليمة بأن يعين التلاميذ على الوصول إلى أهداف واضحة محددة مقبولة ويعطيهم فرصة الإسهام في العمل وتقديرهم بالمدح نتيجة الأداء الحسن وزيادة الاندماج وتشجيع أسلوب المناقشة في المدارس واتباع سياسة موحدة في معالجة التلاميذ.

وتلعب العلاقة بين المدرسين والتلاميذ دوراً طيباً في تحقيق المدرسة لأهدافها ووصول المدرسة لذلك يعتمد على الألفة والانسجام والتعاون بينهما، ويأتي ذلك كله بوضوح السياسة التي تضعها المدرسة في أذهان المدرسين ولا بد من الاعتماد في وضعها على أخذ رأي المدرسين أنفسهم وتبادل آرائهم حولها.

التواصل الفسيولوجي

التواصل الفسيولوجي يعتبر مصطلح غريب لكن لو أمعنا النظر فيه نجد إن الجسم البشري هو عبارة عن حالة من التواصل المعقد المستمر طوال حياة الإنسان منذ أن يتحد الحيوان المنوي مع البويضة وحتى أن تخرج الروح من الجسد.... ولقد ضرب لنا رسولنا الكريم حديث يدل على ذلك، بالرغم من أنه يعطى فيه مثلاً على التواصل الفسيولوجي ويحث فيه المسلم أن تكون علاقته بأخاه المسلم مثل علاقة الجسد ببعضه البعض.

عن النعمان بن بشير رضي الله عنه، قال: قال رسول الله ﷺ: «مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم وتعاطفهم، مثل الجسد إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى» رواه مسلم.... في النصف الثاني من الحديث نلاحظ أن سيدنا محمد ﷺ يوضح لنا: إن الجسد عندما يتعرض لمرض ما في إحدى الأعضاء نجد أن هذا المرض يؤثر على بقية الأعضاء ويحدث اختلالاً من نوعاً ما.

مثال: سوء التغذية ونقص الفيتامينات: Malnutrition.

نقص حمض النيكوتين وهو أحد مركبات فيتامين B المركب يسبب: مرض البلاجرا - Pellagra وهذا المرض يسبب:

- ١- التهاب على الجلد فوق منطقة العظام البارزة.
- ٢- مخاطية الفم.
- ٣- القيء والإسهال.
- ٤- التهاب الأعصاب الطرفية.
- ٥- اضطراب التفكير وتغيم الوعي.

مثال آخر: العمليات الجراحية: Surgical operations. كاستئصال الرحم أو البروستاتا أو بتر الأطراف والعمليات التي تجرى على العين. يمكن أن ينتج عنها أحياناً:

* نوبات من الاكتئاب. * الشك في الآخرين. * الحقد على الآخرين.

مثال آخر: أمراض المخ العضوية: Organic brain diseases.

أورام المخ تضغط بنموها الطبيعي على الأنسجة المجاورة لها: فتسبب زيادة الضغط داخل الرأس، فينتج عن ذلك:

* الصداع. * تأثر العصب البصري.

• اضطراب الذاكرة وتغيرات سلوكية.

التهاب المخ - Encephalitis يسبب:

* الأرق. * التخلف العقلي.

* تغيرات في الشخصية واضطراب السلوك الاجتماعي.

نمو التواصل لدى الطفل

من الأهداف العامة والرئيسية التي تحققها اللغة للفرد هي نقل أفكاره للآخرين وذلك بغرض تحقيق قدر معقول من التواصل والتفاعل الاجتماعي بينه وبين المحيطين به ولكي يتعلم الطفل اللغة عليه أن يتعلم قواعد التواصل الجيد أى معرفة القواعد التي تحدد له استخدام صحيح في السياقات الاجتماعية المختلفة فعلى الطفل أن يتعلم متى يقول وماذا ولمن؟... وتوجد بعض الشروط اللازم توافرها لتحقيق هذا النوع من التواصل ومن هذه الشروط مثلاً معرفة خصائص المستمع ماذا يريد أن يسمع، فهم السياق الاجتماعي الذي يحدث فيه التواصل.

- ولقد كشفت الدراسات الارتقائية عن حدوث درجة عالية من النمو والارتقاء في مهارات التواصل المختلفة لدى الأطفال في الثانية من العمر. ثم تسجيل مظاهر التواصل التي تحدث بين هؤلاء الأطفال أثناء اللعب باستخدام جهاز فيديو. ومن النتائج المثيرة التي كشفت عنها هذه الدراسة أنه أمكن تسجيل ٣٠٠ إشارة استخدامها الأطفال فيما بينهم لتوضيح ما يريدون قوله لزملائهم أثناء اللعب... كذلك كشفت دراسات أخرى عن أن الأطفال في عمر مبكرة غالباً ما يطلبون توضيح ما يريد المتكلم وأن هذه المهارة تنمو تدريجياً مع العمر ويتعلم أخذ الأدوار عند المحادثة وتقصد بها معرفة الطفل متى يبدأ الكلام ومتى يتوقف ليستمع إلى محدثه.... كذلك كشفت دراسة أخرى من أن الأطفال في عمر ٢-٣ سنوات يستطيعون تعديل طريقة كلامهم طبقاً لعمر المتحدث معهم، فيتحدثون مع الأطفال الرضع بطريقة مختلفة عن الطريقة التي يتحدثون بها مع الأم أو مع أخواتهم من السن نفسه.

وتؤكد مثل هذه النتائج بعض الانتقادات التي وجهت من قبل باحثين آخرين لنظرية بياجيه والتي ترى أن الطفل متمرّكاً حول نفسه حيث يكون غير قادر على تبني وجهة نظر الآخرين والذي ينعكس في كلام الطفل ولم يتحدث معه حيث لا يبالى بما يشعر به الآخر أو ما يريد أن يسمعه من الآخر.

فجوة الاتصال عند الأطفال

تعريف فجوة الاتصال بين الأشخاص: يتم الاتصال بين الأشخاص عندما يفسر المستقبل رسالة المرسل بالطريقة التي يريد المرسل، وتحدث الفجوة في الاتصال بين الأفراد

عندما يتم تفسير معنى الرسالة والرد بطريقة مختلفة عما هو مقصود بالفعل حيث إن معظم السلوكيات يعبر عنها الشخص بسلوك لفظي مثل وضع الجسم ونبرة الصوت وملامح الوجه.

فجوة الاتصال عند الأطفال:

- ١- تؤدي المشكلات السلوكية للأطفال وما يأتون به من سلوكيات مضادة للمجتمع إلى نبذهم من جانب أقرانهم وبالتالي شعورهم بالوحدة والعزلة وهو ما يؤثر عليهم سلباً.
- ٢- المشكلات السلوكية: تمثل المشكلات السلوكية كما يرى «كاذرين» انعكاساً للسلوك المضاد للمجتمع الذي يمثل أو يعكس بدورة خرقاً لقاعدة اجتماعية ما أو لأفعال معينة توجه ضد الآخرين في سبيل إلحاق الأذى بهم أو يعكس الأمرين معاً. ويتحول ذلك السلوك إلى اضطراب عندما يصل مستوى مرتفع أو حاد من اختلال الأداء الوظيفي اليومي للطفل سواء في المنزل أو المدرسة. ويتم الحكم على ذلك السلوك بأنه لا يقبل الترويض وذلك من قبل الآخرين ذوى الأهمية بالنسبة للطفل.

لماذا يكون الاتصال الفوري معهم؟ يعتمد الكائن البشرى غير الناضج على سد حاجاته الأساسية من المحيطين به البالغين لمدة أطول من أى حيوان. لقد أكد بعض علماء النفس أن الآباء يمرون بفترة حرجة بعد ولادة أطفالهم حينما يكونوا قد ارتبطوا بسهولة وبعمق بأطفالهم وعندما تثبت هذه الأحاسيس الأساسية فإن الآباء يكونوا ميالين للكلام مع أطفالهم وحملهم ومرجحتهم وتلبية حاجاتهم بمثابرة أكثر. ولا شك أن التنبيه الاجتماعي يزيد من الرعاية كما أن الثثرة والابتسام للصغار والإيحاءات تزيد من الارتباط بين الآباء والأطفال بقوة أكثر. وبناء عليه فإن الارتباط المبكر يمكن أن يدعم من البداية وخلال مرحلة الرعاية الطفولية والخدمة والحماية أكثر، ومع ذلك فإن معظم الأمهات يقررون الإحساس بالارتباط القوي تجاه أطفالهن سواء في حالة الاتصال الفوري أو عدمه.

تواصل الأم مع الجنين

الغالبية العظمى من الناس ترى أن الجنين ليس له إحساس وأنه غير واعى بما يدور حوله، وأنه في بطن أمه ليس له علاقة بأرض الواقع ولا يوجد علاقة بينه وبين أمه، وهنا سوف نفرض أن هناك علاقة بين الأم والجنين حتى قبل أن يتكون.

نظرة الطب النفسى إلى الجنين: يقول طبيب الأمراض النفسية والعصبية (توماس فيرنى) «يولد المولود ويأتى إلى هذه الحياة لا يبدأ بالتعرف على عالم كان يجهله، وإنما هو يتابع خبراته التى تكونت عنده وأمتلكها من بطن أمه.

أهمية التواصل مع الجنين: يلخص (برنار ناهيس) فى عام ١٩٨٠م بياريس الهدف والأهمية

من تقوية الاتصال مع الجنين يقول: «إنه يمكن الحصول على أطفال متبهرين ويقظين منذ ولادتهم، ويتميزون بإدراك أقوى وصحة أفضل مع تحمل المرض ومقاومة للأوبئة والتعب».... كشف العلماء عن وجود اتصال عاطفي بين الأم الحامل والجنين الذي تحمله وأطلق عليه اسم (الرباط - Bonding).

فما هو الرباط وما شأنه؟ عرف العلم الرباط بأنه «تواصل مستمر وكثيف في العواطف والانفعالات بين الأم والجنين قبل الولادة في رباط أول وبعد الولادة في رباط ثان».

الرباط الأول (التواصل قبل الولادة):

الطريقة الأولى لنمو التواصل: يبدأ هذا التواصل قبل حدوث الحمل منذ أن تصمم الأم نفسها على حصول الحمل وتعتقد العزم عليه، إذ تنهيا لملاقاة المواليد.... حين يتم الحمل أو حين يتم تلقيح البويضة ينمو الرباط عن طريق رضى الأم والحلم بالمولود واغباطها العميق بأنظاره فترسل له دفعات من العواطف الغامرة، قوامها الفرح والمودة والتقبل المستمر فيستيقظ شعوره ويبادل أمه الابتهاج ويعبر عن ابتهاجه بحركات في بطنها وصفت بأنها لطيفة ساحرة وفي منتهى العذوبة على مشاعر أمه.

الطريقة الثانية لنمو التواصل: يؤكد (توماس فيرنى) على أهمية التواصل مع الجنين فيقول: «أيتها الأم غنى لولدك بل وتحديثي معه وإياك أن تهتمى بسخرية أحد.... وينصح الدكتور (تاهيس) الأم:

- أن تتمدد وهي مستلقية.
- أن تبدأ بالاسترخاء حتى تشعر بالراحة الكاملة لعضلات بطنها وذلك حتى تتوصل إلى ارتخاء تام بالجدار العضلي الذي يشكل حاجزاً بينها وبين جنينها.
- منذ أن تغدو بطنها في ليونه تامة تستطيع أن تبدأ برنامج التسلية مع ولدها، ولتأخذ بطنها بين يديها بشكل محكم وكامل.
- تحافظ على هذا الوضع بعض الوقت حتى يكون لديها إحساس بالضغط على بطنها.
- تبدأ في الغناء بصوت خافت وتكون أغنية هادئة أو تتحدث إليه وتحكى له قصص قصيرة.

كما ينصح (تاهيس) أيضاً الأم:

- إسماع الطفل في الشهر الثامن بانتظام لمقطوعة موسيقية خفيفة وخافته أو تسجيل صوت الأب وجعل التسجيل قريب من بطن الأم.
- النتيجة: أن الطفل يستجيب للمقطوعة الموسيقية أو صوت الأب ببعض الحركات الخفيفة.

الرباط الثانى (التواصل بعد الولادة):

- يقوم التواصل بين الأم والأب والجنين بعد الولادة من خلال:

إعادة المقطوعة الموسيقية ذاتها أو صوت الأب بعد الولادة ونجد النتيجة لهذه الإعادة إلى: توقف الطفل عن الحركات برهة ثم تعلو الابتسامة شفثيه ويشرق وجهه.... ذلك لأن هذه المقطوعة التى يسمعها تعيد إليه وتذكّره بالطمأنينة التى كانت تغمره عذوبتها فتبعث البهجة فى نفسه من جديد.

- فإذا بالمولود يخلد إلى الهدوء ويتوقف كمن يستعيد ذكريات السكينة السابقة.

وهنا الرباط الثانى يعزز - بعد الولادة - الرباط الأول ويزيده قوة ووضوحًا ويحول الاستعدادات النفسية التى تكونت فى الجنين إلى قدرات ومهارات وإمكانات تتجاوز العاطفة إلى الوعى كما تتجاوز العاطفة والوعى إلى تكوين اتجاه نفسى قوى، يهيم المولود إلى حسن التكيف فى الداخل وفى الخارج. ويسهم فى تنشئة الإنسان وضمان مستقبله المشرق وشخصيته المتألّفة.

بداية الاتصال فى عالم الطفل: إذا تركنا تجمعات الحشرات والطيور والشديدات إلى عالم الإنسان نجد الطفل البشرى منذ ميلاده يتميز بخصوبته الاتصالية التى تمتاز بها الطبيعة البشرية، ولأن كانت مظاهر هذه الخصوبة لا تبلغ قيمتها إلا فى نهاية السنة الثالثة من العمر، فالطفل البشرى يتابع حركات وجه الأم فى الأسبوع الثالث من عمره، وفى الأسبوع الرابع يستطيع تحريك رأسه قليلاً مما يتيح له فرصة متابعة المراثيات فى أفق أوسع، بل إن النظرات المائعة التى لا هدف لها تخفى، كما يميل للابتسام «ابتسامة مستقره قليلاً» لبضعة ثوانى - رداً على المداعبة بالحركات والأصوت. ويذهب «هوير» إلى أن الطفل فى نهاية الشهر الأول يظهر بداخلة السرور استجابة للمناغاة، وخاصة إذا كانت مصحوبة ببعض الترييت، على حين إن «لويس» يؤكد أنه يستجيب بالتوقف عن البكاء إذا سمع صوت أحد من البالغين، وتأييد هذا الرأى بملاحظات «بول جيوم» على طفليه، وملاحظات «هنرى وتيودور هات» على ١٢٦ طفلاً تتراوح أعمارهم بين يوم واحد وخمسة شهور. وانتهى إلى أنه فى نهاية الشهر الأول تبدأ أواصر «الصلة» تنعقد بين الطفل والآخرين بينما تندعم وحدته الداخلية وتزداد تغايراً.

غير أن الارتباط من طرف واحد، يعتمد على البكاء والابتسام من ناحية الطفل والاستجابة التفسيرية من ناحية الأم، ومعنى ذلك أنها صلة من طرف واحد. ولا يستمر هذا الوضع طويلاً، حيث يبدأ الطفل فى الاستجابة لأصوات البالغين بإصدار صوت هو الآخر فى نهاية الأسبوع السابع من عمره. ولاحظ «شرون» حدوث ذلك فى نهاية الأسبوع التاسع ومن هنا تبرز أهمية الصوت بشكل واضح، ويدخل التغاير على طريقة استخدامه له، فبعد أن كان يستخدمه مرتبطاً بالتعبير عن الألم والجوع فحسب، أصبح يستخدم للتعبير عن حالة وجدانية أخرى وبعد إن كان

يستخدم دون اعتبار إلا لطرف واحد فحسب هو الطفل، أصبح يستخدمه على سبيل التبادل، أو على الأقل بدأت تباشر هذا الاستخدام. ومن ذلك بؤادر الشعور بالآخر والاعتراف الضمني به. ولا تنتهى السنة الأولى إلا وتبدأ المناغاة بين الطفل وأمه ثم بقية أفراد الأسرة وعلى ذلك فإن الاتصال الاجتماعى بصورته الفعلية يتحقق فى حياة الإنسان منذ نهاية السنة الأولى من عمره أو قبلها قليلاً أو بعدها بقليل متمثلاً فى المناذاة إلى الأب «بابا» والأم «ماما» والدادة «دادة».... إلخ.

مثال على التواصل بين الأم والجنين:

يحكى دكتور (توماس فيرنى) أنه كان فى عطلة نهاية الأسبوع وذهب مع مجموعة من الأصدقاء إلى منتجع صيفى ونزلوا فى منزل كانت صاحبه حامل فى الشهر السابع وقد لفتوا أنظارهم خلال ذلك ما كانوا يسمعون منها فى نهاية السهرة من دندنة تصدر عن السيدة فى غرفتها الخاصة قبل النوم كما لو كانت تغنى أو تدندن لطفل تريده أن ينام وعند سؤالها فى الصباح لمن تغنى قالت: «أغنى للجنين لكى ينام ويهدأ ويمضى ليله هادئة. ظننا أن الأمر يتضمن نوعاً من المزاح.

فسأل دكتور (توماس) هل ترين فائدة حقيقية من الغناء؟

فأجابت: تعالو بعد شهرين لترون بأنفسكم بعض الفوائد.

يقول الطبيب فيرنى:

ذهب بعد الولادة ليرى ما الفائدة من الغناء؟

قالت الأم: سترى كل شىء بعينيك؟

دخل الغرفة على الطفلة وكانت ممددة فى السرير تدير وجهها صوب النافذة. تقدمت السيدة من ابنتها من الخلف، شرعت الأم تدندن بالأغنية... تلك التى سمعها مراراً من قبل.

والمفاجأة: أن الطفلة تلفتت صوب صوت أمها، وقد أشرق وجهها بابتسامة عريضة وعذبة وكأنها تقول أنا أتذكر هذه الأغنية. هذه الابتسامة لا يستطيع أن يقوم بها طفل عادى إلا بعد أن يصبح فى الشهر الثالث أو الرابع من عمره.

فوائد الاتصال الفعال بين الأم والجنين:

* انتظام النوم. * يكون أقوى وأقرب إلى التفاهم.

* التهام قدر أكبر من الغذاء المتوفر فى السائل الأمينوسى الذى يغلفه أو يحيط به داخل بطن أمه.

* توفر شروط أكبر وأفضل فى التنفس ومجالات للنمو فى كافة أشكاله وصوره العاطفية والحركية والعقلية.

* التأهيل لحياة راضية أليفه ولسوف يألّفك ويألّف الناس ويؤلف منهم.

* يندمج في الحياة الاجتماعية في وقت مبكر.

* يكون منه إنسان فر نشيط أدنى إلى السواء وأقرب إلى التكيف والتفاهم مع الحياة.

مثال حى على ذلك: شوهد مواليد لا تزيد أعمارهم عن ٧ أيام تمكنوا من الجلوس وظهورهم مسنده. وذلك بفضل النمو الذى تحقق قبل الولادة باستخدام أمهاتهم طريقة التحدث والغناء.... إذ أن: الأطفال العاديين يتطلب منهم القيام بذلك بعد بلوغ ثلاثة شهور أو أربعة.

سوء التواصل بين الأم والجنين: أسبابه:

- ١- موقف الأم من الجنين وعدم تقبلها إياه.
 - ٢- الحمل بطريقة غير شرعية فيصبح تورط أو شعور بالإثم.
 - ٣- حجم الأسرة وعدد أطفالهم وأعمارهم.
 - ٤- انعكاس هذا الحمل على مهنة الأم وأوضاعها الاقتصادية والاجتماعية.
- آثار عدم التواصل على الأم والجنين: حين لا ترغب الأم بالحمل فيتم بغير رضاها فإنها تمنع تكون الرباط، فيحيا الجنين على الرغم من أمه.. ويترتب على ذلك..
- حاله انكماش ويقع في سلوك بلبله أول الأمر أو عدم التوازن.
- ويكون نتيجة ذلك ما يلي:-
- أ- المشاكسة والاكثاب ويعبر عنها بضربات أو ركلات بقدميه.
 - ب- فى حالات كثيرة يصبح سقطاً فى ولادة غير ناضجة.
 - ج- إذا لم يسقط يكبت العدوان فى نفسه.
 - د- يعانى من التناقض العاطفى أو ما يمكن تسميته تولد الصراع عنده بين أمرين:
* رغبته الذاتية بالبقاء. * تجاهل أمه رغبته هذه وعدم تقبلها إياه.
- ويصبح بهذا كله مهياً لسلوك الرفض: «وهذا أول الانحراف عن السواء».
- هناك حالات أخرى ينزعج منها الجنين:

- حين تقوم الأم بالتدخين فيؤذى الجنين أذى كبير إذ يعرقل النيكوتين الذى فى السجائر إمكانية اتحاد الأوكسجين بدم الجنين.
- استماع الأم إلى الموسيقى الصاخبة فتجعل الجنين وكأنه يفقد وعيه وكثيراً ما يتعرض للسقوط أو الولادة المبكرة بسبب الحفلات التى تشترك فيها الأم الحامل.

مثال على عدم التواصل (تجربة):

لقد رفضت (كرستينا) إثر ولادتها أن تتناول اللبن من ثدى أمها وأصررت على هذا الرفض عدة أيام، ولكنها قبلت أن ترضع من مرضع آخر، وهنا أغمضت عينها وأعيدت إلى أمها معصوبة العينين، فرفضت الرضاعة من جديد. وعند سؤال الأم كشفت أنها لم تكن ترغب أبدًا في الحمل ولكن زوجها ألزمها به لأنه يحب الأولاد.

النتيجة المنطقية: أن الطفلة كانت مرفوضة ومحاطة بجو الرفض في بطن أمها، وحرمت من الروابط العاطفية التي يتوق إليها الإنسان عامة والجنين بوجه خاص، مما أدى بها إلى عدم تقبل والدتها وإلى أن تسلك إزائها سلوكًا مماثلًا هو سلوك الرفض.

نتائج الرفض وسوء التوافق بين الأم والجنين:

- إثبات نتائج عن رؤية جذور جديدة للسلوك المنحرف ومن مختلف النواحي العقلية والمزاجية والاجتماعية.
- الاستعداد للوسواس والهستيريا والجنوح والجريمة والاكتئاب وعشرات الظواهر المرضية.

الاتصال الأسرى

إن الاتصال الأسرى هو أهم أشكال الاتصال في الحياة الاجتماعية فهو البداية إما لتنمية التواصل أو لفقدته بين أفراد المجتمع وبعضهم.

ويمكن تعريف التواصل الأسرى بكونه الاتصال الذى يكون بين طرفين (الزوجين) أو عدة أطراف (الوالدين والأبناء - الأبناء والأبناء) والذى يتخذ عدة أشكال تواصلية، كالحوار والتشاور والتفاهم والإقناع والتوافق والاتفاق والتعاون والتوجيه والمساعدة.

التواصل الأسرى بين التوهج والضعف: يرى أحدا الخبراء أن كثير من حاجات أفراد الأسرة تتحقق من خلال ما يسود بينها من تواصل شامل وعميق يجمع بين القول والفعل والشعور ويتدخل فيه الروح والجسم فيتقوى كل طرف منهما بالطرف الآخر ويتبادل معه التأثير، مضيًا أنه ثمة وحشة في النفس البشرية لا يزيلها إلا الانغماس في أجواء الأسرة واستمرار التواصل بين أعضائها. فعندما يغيب الفرد عن الأسرة يرتفع شوقه إليها وتشتاق إليه إلى درجة افتقاد القدرة على احتمال معاناة الغربة والفراق لكن هذا يحصل على قدر بلوغ التواصل مستوى جيد من القوة والسواء.

ويمكننا تقسيم الاتصال الأسرى إلى عناصره الأساسية :

أ- الاتصال بين الأزواج.

ب- الاتصال بين الأزواج والأبناء.

ج- الاتصال بين الأبناء والأبناء.

وفىما يلى عرض مختصر لكل عنصر من هذه العناصر :-

الاتصال بين الأزواج :

العلاقة بين الأزواج تمثل صورة للتواصل الجسمى واللفظى والقلبى والفكرى وتتأثر هذه العلاقة بكل تراجع يطرأ على أى تواصل من هذه الأنواع التى لا ينفك عن باقيها.

أنواع الاتصال بين الأزواج :

* تواصل جسمى .

* تواصل قولى .

* تواصل قلبى .

هذه الأنواع من التواصلات ليست كلها على مستوى واحد فى كل وقت ومرحلة وإنما تتناوب حالات من الضعف والوهن فتكون لذلك انعكاسات مباشرة على التواصلات الأخرى، أظهرها القلبى الذى قد ينشط أى تواصل آخر أو يعرقله ويجعله يتدنى إلى الأسفل.

وقد أعطى الإسلام ترتيب للأنواع: فقد أعطى ما هو قلبى وفكرى واعتقادى الأولوية على غيره من الجوانب الأخرى فى القرآن الكريم: ﴿وَمِنْ آيَاتِهِ أَنْ خَلَقَ لَكُمْ مِنْ أَنْفُسِكُمْ أَزْوَاجًا لِتَسْكُنُوا إِلَيْهَا وَجَعَلَ بَيْنَكُمْ مَوَدَّةً وَرَحْمَةً إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِقَوْمٍ يَعْلَمُونَ ﴾ [سورة الروم: ٢١].

وفى الحديث الشريف: «تنكح المرأة لأربع لمالها ولحسبها ولجمالها ولدينها فاظفر بذات الدين تربت يداك» (الشيخان) وأيضًا: «لا يفرك مؤمن مؤمنة إن كره منها خلقًا رضى منها آخر» (مسلم).

فعندما يكون الارتباط القلبى قويًا ومؤسسًا على العقيدة والإيمان والصلاح الاعتقادى والتعبدى والأخلاقي، فإنه يقلل من قيمة أى نقص فى الجوانب الأخرى.... فالزوجان مسئولان عن تحسين ودوام التواصل بينهما حتى يتمكنوا من تعرف كل منهما على مشاعر ومطالب ومعاناة صاحبه، فيتحول على عجل للتجاوب معها بما يخفف من ضغطها ويقلل من أثارها، قبل استحكام الخلاف وانقطاع التواصل الأمر الذى من نتائجه أن يفتح الباب على كثير من التوتر والجفاء والتنافر.

أسباب غياب التواصل بين الزوجين: هناك العديد من الأسباب التى تعوق عملية التواصل بين الزوجين وهى:

الأسباب التربوية:

- أ - غياب التربية في تعليم مهارات التواصل وقيم الحوار بين الجنسين في المدرسة والأسرة.
- ب - سيادة بعض القيم التربوية السلبية التي تفرق وتميز بين الجنسين.

الأسباب الاجتماعية:

أ - خضوع الزوجين للضغوط وللتبعية السلبية لأسرتيهما، حيث يتدخل أكثر من طرف في الشؤون الداخلية للأسرة، وتصبح أسرة الزوجين هي المحاور بدل التواصل المباشر للزوجين في أمورهما الخاصة وأمور أسرتهما.

ب - ضغوطات ومسئوليات وضروريات الأسرة، وخصوصاً لدى الزوجين المتممين اجتماعياً إلى الفئات الفقيرة والمتدنية ثقافياً، حيث يزداد العنف واللامبالاة في العلاقة مع الطرف الآخر.

ج - التنشئة الاجتماعية السلبية التي خضع لها الزوجين، والتي لا تؤكد القيم والعلاقات الاجتماعية التي تشجع على ثقافة التواصل مع الآخر، وعلى الروح الجماعية في تدبير الحياة الجماعية المشتركة، وعلى التشبع بأخلاقيات التواصل الإيجابي والفعل مع الطرف الآخر مثل: (الأخلاقيات الدينية للحياة الزوجية).

ويرصد أحد العلماء خطأ شائع في التواصل بين الزوجين: يكمن في توجيه كل طرف الاهتمام إلى الطرف الآخر على أنه هو المسؤول عن تعطيل التواصل وتدينة.... كما أنه كلما تراجع التواصل بين الزوجين تقدم سوء الظن ليأخذ مكانه والعمل على إيقاف التفاهم تماماً أو تدهوره.

ومن أجل تواصل فعال بين الزوجين يجب مراعاة ما يلي:

- ١ - البلمس الشافي لإعادة التواصل لا يكون الا باتهام كل طرف لنفسه عما يطرأ في الحياة الزوجية من فتور أو سوء فهم.
 - ٢ - تقديم ما يلزم من توضيحات وتنازلات لاستمرار التواصل واستثناؤه فور توقفه دون أي تراخ قد يحوله إلى واقعاً يشق تجاوزه.
 - ٣ - مواجهة المشاكل البسيطة في العلاقة الزوجية وعدم كبتهما فإن التواصل الطبيعي كفيلاً يارجاعها إلى حجمها الحقيقي، وعدم السماح لها بأن تنمو نمواً سرطانياً قاتلاً للتفاهم والوئام ومدماً لكيان الحياة الزوجية.
 - ٤ - الكلمة الطيبة وتوفير بعض الوقت للحوار والنقاش بين الزوجين وحتى يخرج كل منهما ما لديه من مشاعر فياضة أو مشاعر سلبية.
- ولعل الدين الإسلامي قدم لنا أسس التواصل بين الأزواج عن طريق حقوق وواجبات كلاً من الزوج والزوجة وأيضاً الأحاديث الشريفة ومنها:

قال الله تعالى: ﴿الرِّجَالُ قَوَّامُونَ عَلَى النِّسَاءِ بِمَا فَضَّلَ اللَّهُ بَعْضَهُمْ عَلَى بَعْضٍ وَبِأَنفُسِكُمْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ فَإِذَا ضَلَلْتُمْ فَبَلِّغُوا إِلَيْهَا مَخْلُوقَاتِ اللَّهِ حَتَّى تَخْرُجُوا مِنْهَا بِأَمْرٍ مِنْ رَبِّكُمْ وَبِأَنفُسِكُمْ فَكُلُّكُمْ لَهَا رَبٌّ حَقٌّ فَلَا يَحِلُّ عَلَيْكُمْ حَرْفٌ مِنْهَا حَتَّى يَحْكُمَ لَكُمْ وَالَّذِينَ تَبَوَّءُوا مِنْهَا مَكْرًا أَوْ نَفْسًا فَهُمْ عَلَى مَا كَسَبُوا بِأَنفُسِهِمْ فَنُفِخَ فِي الصُّورِ ذَلِكَ يَوْمُ الْقِيَامِ إِنَّكُمْ عَنْهَا تُرْجَعُونَ﴾ [سورة النساء: ٣٤].

عن ابن عمر رضي الله عنه عن النبي ﷺ قال: «كلكم راع، وكلكم مسئول عن رعيته، والأمير راع، والرجل راع على أهل بيته، والمرأة راعية على بيت زوجها وولده، فكلكم راع كلكم مسئول عن رعيته».

قال الله تعالى: ﴿وَمِنْ آيَاتِهِ أَنْ خَلَقَ لَكُمْ مِنْ أَنْفُسِكُمْ أَزْوَاجًا لِتَسْكُنُوا إِلَيْهَا وَجَعَلَ بَيْنَكُمْ مَوَدَّةً وَرَحْمَةً﴾ [سورة الروم: ٢١].

قال الله تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَفُكِّرُوا بَيْنَكُمْ أَنْتُمْ وَآهْلُ بَيْتِكُمْ نَارًا﴾ [سورة التحريم: ٦].

قال الله تعالى: ﴿هُنَّ لِيَاسٍ لَكُمْ وَأَنْتُمْ لِيَاسٍ لَهُنَّ﴾ [سورة البقرة: ١٨٧].

قال الله تعالى: ﴿وَعَاشِرُوهُنَّ بِالْمَعْرُوفِ فَإِنْ كَرِهْتُمُوهُنَّ فَمَسَّ أَنْ تَكُونُوا شَيْخًا وَيَجْعَلَ اللَّهُ فِيهِ خَيْرًا كَثِيرًا﴾ [سورة النساء: ١٨].

ويعتقد علماء علم النفس أن عدم الاستماع أو الاستماع بشكل غير كاف هو أحد أهم الأسباب التي تؤدي إلى التوتر والمشاكل في العلاقة الزوجية. فضعف الاستماع سواء في أحد الأطراف أو كلاهما يعد مؤثرًا على فشل هذا الزواج، بينما كلما زادت نسبة الاستماع الجيد والفهم بين الزوجين كلما ارتفعت احتمالات نجاح الزواج، ويشعر الطرف الآخر بأنك تستمع إلى ما يقوله، ويعزز هذا الشعور، رغبته في معرفة المزيد، وإبداء الاهتمام بما تقوله له. حيث يشعره الاهتمام بأنه موضوع احترام وبأنك موجود لمساعدته على التحدث عن المشاكل التي تدور في ذهنه. لذلك تعتبر مهارات فن التواصل والاتصال بين الزوجين أهم المهارات التي يجب أن يشجعها الطرفان، ولا تقل أبدًا إن زوجتي هادئة بطبعها أو أن زوجي لا يتدخل في أمور المنزل، فهذه سلبية سيئة في العلاقة، فلو اتخذ كل طرف جانبًا في العلاقة وأدار الطرف الآخر مجمل العلاقة بالقوانين، والتصرفات، والمسئوليات فليست معادلة صعبة ولن تؤدي للدور الذي أسسه زوجان متحابان.... ولتعزيز العلاقة فهناك بعض النصائح تفيد في هذا الشأن - فما الفارق لو كنت صديقًا رائعًا ومستمعًا خارج المنزل وعضو غير فعال داخله.. عليك مراعاة التالي:

- اترك الطرف المتكلم دون انتقاده المباشر.
- امنح الآخر الاهتمام أثناء الحديث.
- استمع لمشاعره دون أن تأخذ موقف الحكم.
- لا تقاطعه أبدًا عند الحديث عن مشاعره.

الاتصال بين الأزواج والأبناء:

يؤكد العلماء أن الأسرة كوسط اجتماعي يتفاعل فيه ما هو نفسي عاطفي وما هو معرفي تربوي، فهي التي تؤمن للطفل توافقه الشخصي والنفسى وتكيفه الاجتماعى من خلال إشباع رغباته البيولوجية والعاطفية والاجتماعية والثقافية وفي كنفها يتعلم الطفل قواعد الحوار وآداب التواصل، وفي ظلها يدرك حرته ويميز بين حقوقه وواجباته.

عوامل غياب التواصل بين الوالدين والأبناء:

١- قد يحدث للأزواج أنهم لا يتحدثون مع أبنائهم، وغالبًا ما يكون الكلام نكريًا أو تأدييًا أو أوامر مما يجعل الأجواء الأسرية متوترة ومشحونة، قد يكفى تصرف صغير ليفجر الوضع داخل الأسرة بسبب الجهل الكامل بقواعد التواصل ومزايه وعدم إدراك أهمية الحوار بين الوالدين وأبنائهم.

٢- سيادة قيم سلبية اتجاه الأطفال من طرف الراشدين، كضرورة انصياع الأبناء لرغبات وقرارات الوالدين دون مناقشتها في ذلك.

٣- سوء التعامل مع التليفزيون الذى يستحوذ على وقت اجتماع الأسرة القصير ويوجه اهتمامها إلى برامجها الجذابة.

٤- انشغال الآباء طيلة اليوم بأعمالهم والعودة إلى المنزل فى وقت متأخر من الليل.

٥- إقامة حواجز بين الآباء والأبناء باسم الحياء والوقار فهو يحرم الأبناء من تجارب أبنائهم فى الحياة وتوجيهاتهم، مثلما يفوت على الآباء فرصة تتبع أبنائهم ومساعدتهم تذليلًا لما قد يعترضهم من صعوبات ومشكلات.

٦- وما أجمل التوجيه النبوى لما دعا الآباء ليتأخوا - يتخذونهم أخوه - مع أبنائهم حيث يقول ﷺ: «وأخيه سبعا».

• ويشند خطرهما فى غياب وعى الآباء بها نتيجة ضعف التواصل الأسرى أو غيابه فى فترات حرجه جدًا من حياة الأطفال والشباب.

• لجوء الأبناء لتعويض التواصل الأسرى المفقود بتواصل مع زملائهم فى المدرسة أو أبناء الجيران، فيصبح لهم التأثير المباشر فى تشكيل تصوراتهم وأخلاقهم على نحو قد يتعارض تمامًا والتنشئة السوية ولا يرضى الوالدين إطلاقًا فقد يصبحون:

• عازفين عن المذاكرة والتحصيل.

• مدمنين للمخدرات.

• مرتكبين لبعض الجرائم والفواحش والعادات المفسدة للأمزجة والأبدان.

- ومن جهة أخرى فإن ضعف التواصل بين الأولاد والوالدين يفقد العلاقة الحميمة بينهما
- متانتها في نفوس الأبناء فينعكس ذلك على العلاقة بينهم ويؤدي إلى:
- عقود الوالدين.
- اتخاذهم طرقاً معاكسة لما يتمناه الآباء.

٧- وأيضاً قوله ﷺ «ألزموا أولادكم وأحسنوا أدبهم» (رواه ابن ماجه).

وخير مثال على تربية الأبناء وعظمة التواصل بينهم: (أساء بنت أبي بكر).

قالت: لابنها عبد الله بن الزبير قبل استشهاده في معركته مع الحجاج وقد جاء يستشيرها في مواصلة المعركة: «يا بني إن كنت تعلم أنك على حق فما ينبغي أن ترجع عنه وإن كنت على حق وتبين لي خلافه فبئس المرء أنت، أهلكت نفسك، وأهلكت قومك».

ولما قال لها: أخشى أن يمثل بي صبيان بني أميه بعد الموت.

فقالت له: يا بني إن الشاه المذبوحة لا تتألم من السلخ.

وقد قال الله سبحانه وتعالى: ﴿وَأَعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا وَالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ وَابْنِ الْمَسْكِينِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ إِنَّا اللَّهُ لَا يُحِبُّ مَنْ كَانَ مُخْتَالًا فَخُورًا﴾ [سورة النساء: ٣٦].

إن التفاهم المشترك بين الآباء والأبناء من شأنه أن يعزز أي علاقة إنسانية بينهما وينشأ الخلاف بين الآباء والأبناء بسبب عدم فهم وجهات النظر المتباينة فالحديث المشترك بينهما والاتصال غير اللفظي أو تعبيرات الوجه أحياناً تعبر عن كثير من مظاهر السلوك من تقبل ورفض للآراء التي يبدونها كل طرف للآخر ويشير «سمك» Schmuck في بحثه ١٩٦٥م أن عدم إنصات الآباء لما يود أن يقوله الأبناء جاء على رأس المشكلات لمجموعة من المراهقين فكانت رغبة هؤلاء المراهقين أن ينصت الآباء إليهم.

وقد قام «دوب» Dubb 1956م بدراسة أجراها على (١٠٠) طالب جامعي ممن يعانون مصاعب في الاتصال بالآباء فأوضح هؤلاء الطلاب أن موضوعات الجنس كانت في مقدمة الموضوعات التي يصعب على الأبناء والبنات مناقشتها مع الآباء والأمهات، وإن الإناث يجدن صعوبة في التحدث مع الأمهات حول أمور الزواج وسوء السلوك، في حين أن الذكور يجدون صعوبة في التحدث مع الآباء عن الفشل والإخفاق والهزائم وسوء السلوك، ولهذا يرى «سمك» أن احترام السرية من الأمور الهامة لدى المراهق فالآباء الذين يحاولون تقصي وتتبع أحوال أبنائهم بفضول شديد يعرضون أبنائهم للحرج الشديد وجرح الكبرياء لأن هذا يتعارض مع ما ينشدونه من سرية وخصوصية لذلك نجد أن المراهقين يعترضون دائماً على ميل الآباء لاستقصاء الأخبار عنهم من أصدقائهم أو التصنت على محادثاتهم التليفونية.

وقد أوضح (فاربروجين) Farber & Jenne 1963م أن ارتفاع مستوى سلامة الاتصال بين الأب والمراهق يوجد في الأسر التي يحظى الزوج أو الزوجة فيها باتصال طيب فيما بينهم. إذ يكون الزوجان متفقيين على القيم العائلية التي تتحدد على أساسها الأدوار المتوقعة لكل منهما تجاه الآخر.... ولا شك أنه إذا توافرت أواصر الصلة ووجود الثقة بين الآباء والأبناء يستطيع أن يتحدث الأبناء إلى آبائهم ويشرح كونهم في شئونهم ومشكلاتهم ويلتمسون منهم المشورة والإرشاد فيما يصادفهم من عقبات ومشكلات.

نستخلص مما سبق أنه إذا كان الحوار بين الزوجين ضروري وملحًا، فإنه بين الآباء والأبناء أكثر إلحاحًا لأنه:

- ١ - يؤسس الثقة بينها.
- ٢ - يساعد على تداول كل القضايا مهما كانت حساسة.
- ٣ - تبادل للرأي أو بحثًا عن حلول لما يستجد في حياة الأبناء، عوضًا عن أن يتكتم - لا سيما البنات - عن همومهم فتتفاقم وتتطور إلى حالات انحراف.

وسائل إرساء التواصل الأسري:

- ١ - استشعار أهمية التواصل من جهة سده لحاجات حقيقية لجميع أفراد الأسرة ويدخل في التنشئة الاجتماعية.
- ٢ - الحرص على حسن العشرة بالمعروف وكف الأذى حتى يشعر الجميع بفائدة ملموسة للتواصل.
- ٣ - الحرص على أداء الواجبات قبل المطالبة بالحقوق.
- ٤ - العناية بإقامة الدين في الأسرة وصرح الأخلاق والحياة الجادة المنتجة لجميع أفرادها ومنها:
 - أ - التذكير بالصلوات الخمس تواصل . ب - مرافقة الأبناء إلى المسجد تواصل .
 - ج - بذل النصح في اللباس وغيره من الآداب . د - تحفيظ القرآن للأبناء تواصل .
- ٥ - الكلمة الطيبة وتزين الوجه بالابتسام واعتماد الهدايا ولو كانت رمزية.
- ٦ - عقد مجلس أسري يناقش شؤون الأسرة مهما بدت بسيطة لغرس سلوك الحوار في نفوس الأبناء.
- ٧ - المشاركة الوجدانية في الأوقات العصيبة.. قال رسول الله ﷺ: «علموا أنفسكم وأهلكم الخير وأدبواهم» (أخرجه عبد الرزاق وسعيد بن منصور وغيرهم).

وينصح بعض علماء النفس كل زوج وزوجة بالآتي:

- حافظ على أن تبقى خطوط الاتصال مع شريكة الحياة مفتوحة، حافظ على الحديث عن علاقتك الوحيدة بشريكة. كن صبوراً ولا تتوقع الكمال كما لا تتوقع تحول مفاجئ بين يوم وليلة. اجعل شريكة حياتك أفضل صديق ولكن لا تجعلها صورة بالكربون منك. وهذا يعني أن تشارك زوجتك في أشياء كثيرة حسنة أو سيئة أكثر من أي شخص آخر.

- ولا شك أنه إذا تحدث الزوجين معاً فيما يتعرضهم من مشكلات فإنهم لا يستطيعون أن يأتوا بأفكار عديدة لحل هذه المشكلات وفي نفس الوقت يصبح لديهم القدرة على أن يرى كل منهما الآخر، وأن كل منهما بالفعل يعنى بالآخر. ولكن قلة الحديث مع بعضهما البعض يجعل حل المشكلة أو التعبير عن جبهها أمر مستحيل، وإذا استمر هذا النوع من عدم الاتصال فسوف تكبر مشاكلها ويقل جبهها. ماذا تستطيع أن تفعل لتكون إيجابيا في علاقتك؟ وماذا تستطيع أن تفعل لتقلل من عدد الاتصالات السلبية؟

درس عالم النفس «جون جوتمان» John Gottman وتلاميذه عام ١٩٩٦ م سلسلة كاملة من الحيل ليتبعها الناس لتحسين اتصالاتهم مع بعضهم البعض وتبدو هذه الحيل بأنها مخططة وصلبة فإذا استعملها الشخص بهدوء وعن قصد فإنه سيتعرف على استعمالها بسرعة وستصبح طبيعية ومن هذه الحيل مثلاً محاولة عقد جلسة للتحدث عن بعض المشاكل فبعض الناس يشعرون برفض محبيهم. ولذلك فإن جلسة المحادثات ضرورية لحل الكثير من المشاكل التي تعترض الحياة الزوجية. وفي إحدى الحيل الأخرى يطلب من الشخص أن يسأل ماذا نستطيع أن نفعل لتكون الأمور أفضل؟ إمنح الإخلاص والرعاية والمحبة وتدريب على أن تكون مستمعاً أكثر من كونك متكلماً.

التواصل.. والاختلاف

إن وقوع الخلاف أمر مسلم به في دنيا البشر، وهو سنة الله - عز وجل - في خلقه، فهم مختلفون في ألوانهم وأجناسهم وألستهم وطباعهم ومداركهم ومعارفهم وعقولهم وأشكالهم، قال الله تعالى ﴿وَلَوْ شَاءَ رَبُّكَ لَجَعَلَ النَّاسَ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَا يَزَالُ الْمُتَخَلِّفِينَ﴾ (١١٨) ﴿إِلَّا مَنْ رَجِمَ رَبُّكَ وَلِذَلِكَ خَلَقَهُمْ﴾ [سورة هود: ١١٨ - ١١٩] وينشأ الاختلاف الفكري من اختلاف الطباع والعقول البشرية، فهو من طبيعة البشر، كم تعب في حياته من ينتظر أن يجد له نظيراً يصاحبه بحيث يطابقه في كل الميول والطباع والأفكار؛ لأن الله - عز وجل - جعل من البشر صفحات متنوعة تتفق في أشياء وتختلف في غيرها، وجعل هذا التنوع صورة من صور قدرته - عز وجل - وإنما يتقارب الناس ويتجاذبون بسبب تعدد صور التقارب فيما بينهم وليس بسبب التطابق، فكل مخلوق كيان قائم بذاته، أثر فيه عوامل كثيرة من الوراثة والبيئة.

معنى الاختلاف وأنواعه :

الخلاف والاختلاف بمعنى واحد يشير إلى عدم الاتفاق على مسألة ما يقول الفيروز أبادي في تعريف الاختلاف: أن يأخذ كل واحد طريقاً غير طريق الآخر في حالة أو فعلة.

أنواع الخلاف: يمكن أن نقسم الخلاف إلى ثلاثة أنواع:

١- خلاف مذموم. ٢- خلاف محمود. ٣- خلاف سائغ.

أما الخلاف المذموم: فإن له صوراً كثيراً بعضها أشد ذمّاً من بعض، منها: اختلاف البشر إلى مؤمن وكافر وهذا الخلاف منشؤه الهوى والتقليد الأعمى للموروثات الفاسدة، ومنها خلاف أهل الأهواء والبدع كخلاف الخوارج وأشباههم مما دعاهم إلى الخروج على جماعة المسلمين واستحلالهم دمائهم وهذا النوع من الخلاف هو الذي يطلب من المؤمنين رفعه والابتعاد عنه وما يمكن أن نسميه بالخلاف غير السائغ. ومن هذا الخلاف خلاف الجاهل للعالم، أو بالجملة خلاف من لا يملك أهلية الاجتهاد والنظر.

وأما الخلاف المحمود: فهو خلاف أملاء الحق، ودفع إليه العلم، واقتضاه العقل، وفرضه الإيمان، فمخالفة أهل الإيمان لأهل الكفر والشرك والنفاق خلاف واجب لا يمكن لمؤمن أن يتخلى عنه أو يدعو لإزالته؛ لأنه خلاف سدها الإيمان ولحمته الحق. ومنه خلاف المسلم مع أهل العقائد والأفكار المنحرفة.

وأما الخلاف السائغ: فهو اختلاف المجتهدين من فقهاء ومفتين في المسائل الاجتهادية. وفيه «إن الاختلاف بين أهل الحق سائغ وواقع، وما دام في حدود الشريعة وضوابطها فإنه لا يكون مذموماً بل يكون محموداً ومصدراً من مصادر الإثراء الفكرى ووسيلة للوصول إلى القرار الصائب، وما مبدأ الشورى الذى قرره الإسلام إلا تشريعاً لهذا الاختلاف الحميد ﴿وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ﴾. وهو الذى لا يمكن دفعه ولا رفعه بل ولم تكلف الأمة بذلك وحصوله يكون لأسباب.

أسباب الاختلاف:

- * اختلاف العقول والمدارك.
- * تفاوت العلم؛ فهذا عالم، وهذا أقل.
- * عدم بلوغ الدليل.
- * الهوى والتعصب لقول، أو مذهب، أو رأى، أو شيخ.

آداب الاختلاف:

إن الحق ليس حكراً على أحد، والخلاف فى رأى لا يجوز أن يكون مصدر لجاجة أو غضب، إن من شأن المجتهدين أن يختلفوا ونتائج هذا الاختلاف مقبولة من غير تشنج ولا تعصب، ومن غير أن يبنى على هذا شقاق، أو تتنامى بسببه أحقاد. ومن المؤسف أن يتحول الخلاف فى وجهات النظر إلى عناد شخصى وانتصار ذاتى أو عدا.

لذا فهذه بعض القواعد والآداب التي يجب أن تراعى عند حدوث الخلاف:

١- التثبت من قول المخالف: وذلك بالطرق الممكنة، كالسماع من صاحب الرأى نفسه، أو قراءة ما ينقل عنه من كتبه لا مما يتناقله الناس.

٢- تحديد محل الخلاف: كثيراً ما يقع الخلاف بين المختلفين ويستمر النقاش والردود وهم لا يعرفون على التحديد ما نقاط الخلاف بينهم، ولذلك يجب أولاً قبل الدخول في نقاش أو جدال تحدى مواطن الخلاف تحديداً واضحاً حتى يتبين أساس الخلاف، ولا يتجادلان في شىء قد يكونان هما متفقان عليه، وكثيراً ما يكون الخلاف بين المختلفين ليس في المعانى وإنما فى الألفاظ فقط، فلو استبدل أحد المختلفين لفظة بلفظة أخرى لزال الإشكال بينهم.

٣- لا تتهم النيات: مهما كان مخالفك مخالفاً للحق في نظرك فإياك أن تتهم نيته وناظره على هذا الأساس، وكن سليم الصدر نحوه.

٤- أخلص النية لله: أجعل نيتك في المناظرة هى الوصول إلى الحق وإرضاء الله سبحانه وتعالى.

٥- ادخل إلى المناظرة: وفي نيتك أن تتبع الحق وإن كان مع خصمك.

٦- حدد مصطلحاتك واعرف جيداً مصطلحات مخالفك.

٧- التزام الحوار بالتي هى أحسن.

٨- التفريق بين مواضع الإجماع ومواضع الخلاف.

٩- نقل أقوال الطرف الآخر نقلاً دقيقاً أميناً من مصادره بلا زيادة ولا نقصان.

١٠- تحديد محل النزاع تحديداً دقيقاً.

١١- ينبغي ترك بعض المستحبات المختلف فيها تأليفاً للقلوب.

فوائد الاختلاف:

- إن الخلاف إذا تحلى بالآداب والتزم الناس حدوده كان له بعض الإيجابيات منها:
- أنه يتيح إذا صدقت النوايا التعرف على جميع الاحتمالات التى يمكن أن يكون الدليل رمى إليها بوجه من وجوه الأدلة.
- أن فيه رياضة للأذهان، تلاقي الأراء، وفتح مجالات التفكير للوصول إلى سائر الافتراضات التى تستطيع العقول المختلفة الوصول إليها.
- تعدد الحلول أمام صاحب كل واقعة ليهتدى إلى الحل المناسب للوضع الذى هو فيه، وغيرها من الإيجابيات.

مسالك الناس في حل الخلاف:

وحينما يختلف الناس - سواء كانت اختلافاتهم كلية أو جزئية - فإنهم يسلكون في معالجة هذا الخلاف مسالك شتى منها ما يلي:

- الحرب: فالحرب تكون - أحياناً - وسيلة لحل الخلاف، وإنهاء الخصومات، وإثبات الحق، إلا أنها لا تصلح أن تكون الحل الأول في ذلك؛ إذ إننا نجد أن كثيراً من المبادئ والنظريات التي قامت على القوة، وعلى الحديد والنار - كما يقال - سرعان ما تهاوت وسقطت.

- الحوار: إن الحوار يكون - أحياناً - أقوى من الأسلحة العسكرية كلها؛ لأنه يعتمد على القناعات الداخلية الذاتية؛ بل ربما أفلح الحوار فيما لا تفجح فيه الحروب الطاحنة.

الخلاصة:

عندما يحصل اختلاف أو تعارض في المصالح ونرغب في التوصل إلى حل مقنع فإن الطريق الأفضل هو الحوار... ومن أجل أن يكون الحديث بناءً لا بد لنا من أن نتواصل مع الطرف الآخر أولاً ونفهمه معه بشكل واضح ومثمر ثانياً.. إن الكل منا يمتلك قدرات فردية ومهارات أخلاقية يدير بها علاقاته مع الآخرين ويستخدمها في العديد من مواقف المساومة والتفاوض.. إلا أن في مواقف الاختلاف أو النزاع التي في الغالب تثير شحنة قوية من الانفعالات فإننا أحياناً ننسى القواعد الأساسية للتواصل والحوار الهادئ.

فاستخدام قواعد التفاهم البناء يسهل علينا التفاهم في كل مراحل الحوار أو أكثرها.. لأنه يمهّد ويسهل الطريق للتواصل.. والالتقاء. وتوفر لنا مجالات جيدة للتعبير الواضح عن رغباتنا واحتياجاتنا وطموحاتنا، ويزيد جسور الثقة وتماسكاً، ونقترب معها أكثر فأكثر نحو التفاهم والتعاون وتبادل وجهات النظر بشكل حقيقي وصادق.

التواصل.. والكفاية - Enough

الكفاية في التواصل نوعان: كفاية لغوية وأخرى تواصلية، وعندما نتحدث عن الكفاية اللغوية فإننا نشير أولاً إلى معرفة المتواصلين - المرسل والمستقبل - باللغة التي يتواصلان بها أي معرفة نظام اللغة الصوتي وكيف تركيب الأصوات الفردية لتشكيل كلمات ذات معان، وتركيبات نحوية أساسية معروفة وكيف تنسج الكلمات المختلفة مع بعضها بعضاً كى تشكل جملاً وعبارات وأسئلة تستخدم بدورها لتشكيل نصوص معقدة ومركبة ومن الكفاية اللغوية أيضاً غياب النطق أو الاستماع. أما الكفاية التواصلية فتتضمن. (وأن كانت تعتمد إلى حد كبير على الكفاية اللغوية) - معرفة بالقواعد التي تحكم التفاعل التواصلى، والقدرة على استخدام هذه القواعد على نحو ملائم وفعال.

- إن معرفة كيفية مخاطبة بعضنا بعضاً ومراعاة الدور الذى تلعبه المكانة فى تحديد كيفية مخاطبة رئيس العمل أو الصديق أو الزميل، والتعامل مع الغضب الشخصى وغضب الآخرين، والتغلب على الخوف من التواصل هى التى تشكل مضمون الكفاية التواصلية التى تتضمن معرفة التفاعل غير اللفظى، ومتى نتحدث أو نصمت وملائمة اللمسة وحجم الصوت واعتبارات المكان والزمان.... ونحن نتعلم الكفاية التواصلية كما نتعلم المهارات الأخرى بالملاحظة والتقليد والتعليم المباشر والتعليم الذاتى والمحاولة والخطأ... الخ... والبعض يتعلم مهارات هذه الكفاية أكثر من غيره فنجد التواصل معهم عمومًا أفضل إذ يبدو أنهم يعرفون ما يفعلون وكيف يفعلونه.

- إن أحد الأهداف الرئيسية لدراسة التواصل هو تحسين مهارات الدارسين التواصلية، وكلما تحسنت كفاية الشخص التواصلية كلما زاد عدد اختياراته فى هذا المجال، وهذا يشبه تعلم المفردات فكلما زادت مفرداتك كلما ازدادت فرصك للتعبير عن ذاتك.... لقد كشفت البحوث الحديثة عن علاقة موجبة بين الكفاية التواصلية والنجاح فى الجامعة. ومعنى ذلك أن جزءًا كبيرًا من نجاح الطالب يعتمد على الأسئلة والمشاركة والمناقشة وهى أمور تتطلب كفاية تواصلية. لقد وجدت بحوث أخرى أن الناس ذوى المهارات التواصلية المرتفعة يعانون على نحو أقل من أولئك الذين لا يتمتعون بمثل هذه المهارات من القلق والاكتئاب والوحدة ذلك أن الكفاية التواصلية تمكننا من تنمية علاقات مشبعة فى حياتنا تخفف من تلك الأعراض النفسية السلبية.

الاتصال .. والمؤسسة التعليمية

الاتصال التربوى:

يعتبر التواصل مهمة أساسية للعاملين فى المجال التربوى والاتصال عملية ضرورية وهامة لكل عمليات التوافق والفهم التى يتوجب على التربويين القيام بها بهدف الوصول إلى الأهداف المنشودة للمؤسسة التربوية. والاتصال عملية اجتماعية تفاعلية تقوم وتعتمد اعتمادًا كبيرًا فى حدوثها على المشاركة فى المعانى بين المرسل والمستقبل والاتصال التربوى هو عملية نقل الأفكار والمعلومات التربوية من مدير المدرسة إلى المعلمين أو بالعكس أو من مجموعة من المعلمين إلى مجموعة أخرى أو من المدرسة إلى الإدارة التعليمية وبالعكس وذلك عن طريق الأسلوب الكتابى أو الشفهى مما يؤدى إلى وحدة الجهود لتحقيق أهداف المدرسة من أجل تحقيق رسالتها.

أهداف الاتصالات التربوية:

- ١- نقل التعليقات والتوجيهات ووجهات النظر من مدير المدرسة إلى المعلمين من أجل القيام بوظائفهم الأساسية.

- ٢- إطلاع المعلمين على ما يجري في المدرسة من أنشطة مختلفة.
- ٣- تزويد المعلمين بالأخبار المختلفة وخاصة الاجتماعية منها لدعم الروابط الإنسانية بين العاملين.
- ٤- خلق درجة من الرضا الوظيفي والانسجام والتخلص من الضغوط المختلفة.
- ٥- تحسين سير العمل الإداري من أجل التفاعل بين العاملين وتوجيه الجهود تجاه الهدف المنشود.
- ٦- إمداد المدير والمشرف بالمعلومات والبيانات الصحيحة مما يساعد في اتخاذ القرار السليم.
- ٧- الاتصال الفعال يمكن المدير من التأثير في المرءوسين (العاملين) والقيام بعمله من حيث التوجيه والإشراف على أكمل وجهه.

الاتصال المباشر في المؤسسة التعليمية :

الاتصال المباشر هو عملية اتصال تحدث بين فرد وآخر أو بين فرد ومجموعة أخرى على أساس المواجهة والاحتكاك المباشر وجهًا لوجه أو هو عملية تبادل المعلومات والأفكار والأخبار التي تتم بين الأشخاص دون عوامل أو قنوات وسيطة.

والاتصال المباشر في المؤسسة التعليمية هو ما تقوم به المدرسة أو المدرس في قاعة الدراسة بهدف إقناع التلاميذ وإعلامهم وتعليمهم وتنمية مداركهم المختلفة فهو اتصال مباشر يتميز بالشكل التعليمي في المقام الأول وقد يسمى اتصالاً جماعياً مباشراً لأنه بين شخص المعلم وبين عدة أشخاص أو جماعة معينة (الطلاب).

عناصر الاتصال المباشر في المؤسسة التعليمية :

أولاً: المرسل: وهو هنا المدرس أو المدرسة وهو العنصر الأساسي الأول من عناصر الاتصال لأنه يملك المعلومات والحقائق والقدرات والاتجاهات والأسس التي ينبغي تعليمها للمستقبل والمرسل في الاتصال المباشر هو المعلم الذي يقوم بشرح فكرة ما للتلاميذ كما قد يكون هذا المرسل هو التلميذ عندما يستأذن ويقوم بتوجيه سؤال أو مجموعة أسئلة إلى المدرس.

ثانياً: المستقبل: هو الشخص أو المجموعة التي يوجه إليها المرسل رسالته المرغوبة وهم من في الصف الدراسي أى التلاميذ الذين يجلسون وينصتون لشرح مدرسهم ولا بد للمستقبل أن يكون له القدرة على فك رموز الرسالة الموجهة إليه ويفسر معناها أى يعبر شكلياً عما فهمه ويستجيب لهذه الرسالة.

وتعد المدرسة المؤسسة التربوية الأولى التي تسهم مع الأسرة في بناء الأفراد وتربيتهم وتعليمهم وباستخدام إدارة المدرسة والمعلمين للحوار التربوي في العملية التربوية والتعليمية

تسهم في ترسيخ آداب الحوار في نفوس الطلاب، وتحقيق العديد من الأهداف التربوية المنشودة إذ تعتبر الطريقة الحوارية إحدى أهم طرق التدريس بهدف الوصول إلى حقائق ومفاهيم ومعلومات جيدة ولذا فإن للحوار التربوي العديد من الفوائد منها:

- تشجيع الطلاب على المشاركة الفعالة والإيجابية.
- تنمية الأفكار لدى الطلاب لأنهم بأنفسهم يتوصلون إلى معلومات بدلاً من أن يدلى بها إليهم المعلم.

علاقات توحى بفن الاتصال في المدرسة:

- أ - العلاقات بين التلاميذ: يمكن للمدرسة أن تعمل على تكيف وتوافق التلاميذ توافقا سويا مع بعضهم البعض وذلك بإشباع حاجاتهم، وتقبلهم وشعورهم بالانتماء للمدرسة.
- ب - العلاقة بين التلاميذ والمعلمين: يجب أن يسود علاقات التعاطف والاحترام المتبادل. ولذا كان من الضروري أن يعرف المدرس دوره كقائد ويعرف طريقة القيادة السليمة بأن يساعد التلاميذ على الوصول إلى أهداف واضحة محددة مقبولة ويعطيهم فرصة الإسهام في العمل وتقديرهم بالمدرح نتيجة الأداء الحسن وزيادة الاندماج وتشجيع أسلوب المناقشة في المدارس وإتباع سياسة موحدة في معالجة التلاميذ.
- ج - العلاقات بين المعلمين: تلعب العلاقة بين المدرسين بعضهم وبعض دورا طيبا في تحقيق المدرسة لأهدافها، ووصول المدرسة لذلك يعتمد على الألفة والانسجام بين المدرسين أنفسهم وتبادل آرائهم حولها.

الاتصال بين المعلم والتلاميذ من خلال المناقشة:

يقصد بالمناقشة أن يتبادل المعلم والتلاميذ فيما بينهم طرح الأسئلة والأجوبة في الموقف التعليمي من خلال الحوار: بالحديث والاستماع ولتبادل وجهات النظر في قضية من القضايا أو تبادل إبداء المقترحات الخاصة بحل مشكلة من المشكلات وذلك لبيان نقاط ومواطن الاختلاف والاتفاق فيما بينهم من أجل الوصول إلى قرار.

فالمناقشة من أهم مجالات التعليم للكبار والصغار على السواء وإذا أضفنا إلى ذلك ما تقتضيه الحياة الحديثة من اهتمام بالمناقشة والإقناع وجدنا أنها يجب أن تحظى بمكانة كبيرة في المدرسة والبيت فحياتنا بما فيها من تخطيط ومشاورات وانتخابات ونقابات وما إلى ذلك تقتضي أن يكون كل فرد قادرا على المناقشة كي يستطيع أن يؤدي واجبه كإنسان في مجتمع كبير أو صغير على أساس من الحرية والعدالة الاجتماعية.

ومن مزايا المناقشة أنه من خلالها يتعلم الشخص كيفية إقامة حوار وإدارته مع غيره فيتعلم متى يستمع ومتى ينصت ومتى يتحدث إلى أن يكتسب آداب النقاش القائمة على النظام واحترام

الآراء... ولتنمية مهارات الاتصال للتلاميذ منخفضى الذكاء والتحصيل يجب على المعلم تنمية من مهارات الإصغاء - التعبير الشفوى - رفع مستوى تحصيله الدراسى.

الجماعات المدرسية ودورها فى التواصل مع الآخر:

المدرسة ليست مجرد مكان يتم فيه تعلم المهارات الأكاديمية فقط إنما هى مجتمع مصغر يتفاعل فيه الأعضاء ويؤثر بعضهم على الآخر والطفل فى الجماعة المدرسية يتعلم كيف يوفق بين رغباته ورغبات الغير ويتعلم أيضًا كيف يتخلى عن رغباته وكيف يشارك غيره فى الأنشطة الاجتماعية. وجماعة المدرسة لا تقل أهمية عن جماعة الأسرة؛ وفى المدرسة تتكون الصداقات بين التلاميذ بعضهم البعض من خلال عملية التفاعل الاجتماعى التى تتولد عن طريق الأنشطة المدرسية... ويلعب التفاعل الاجتماعى الدراسى الناتج عن نشاط الجماعة دورًا هامًا فى تنمية تفكير التلميذ وفى قدرته على حل المشكلات والصعوبات التى تعترضه فى حياته اليومية.

إن التلميذ يشعر من خلال مشاركته فى النشاط المدرسى بتحمل المسئولية وقيامه بها وتحقيقه لمكانته الاجتماعية وفى جماعة الفصل يتعلم التلميذ الكثير عن نفسه وعن زملائه متمثلًا ذلك فى القيم والمعايير الاجتماعية كما تتبلور آراؤه الخاصة بها.

هناك أربعة وظائف رئيسية تقوم بها الجماعة فى الفصل المدرسى لتحقيق التفاعل بين الفرد والجماعة هى:

١- جماعة الفصل تستطيع أن تعمل على تنمية حاجة الفرد للتعلم وفى جماعة الصف يتعرض التلاميذ للكثير من المشكلات الاجتماعية التى لا يستطيع الفرد وحده أن يقدم حلًا لها ومثل هذه المشكلات تتطلب حلًا جماعيًا مما يساعد على التواصل والحوار وطبيعى أن مثل هذا الأمر لا يفوت على المعلم فهو يساعد التلميذ على التفاعل مع زملائه فى المواقف المختلفة ليكتسب مهارة التعاون مع زملائه.

٢- فى الفصل يستطيع التلميذ أن يجد ذاته وكافة الأنشطة التى يشترك فى إنجازها وهى تتطلب تفاعله مع زملائه على كافة المستويات العقلية والانفعالية وإذا ساعدته المدرسة على ذلك فإنه يستطيع أن يحقق ذاته ويدفع.

٣- يعتبر الفصل الدراسى بمثابة معمل تجريبى للتلميذ فمن خلاله يجد التلميذ فرصة لاختيار مفاهيمه عن الحياة وتصرفاته الاجتماعية وعلاقته بالآخرين.

٤- تلعب خصائص الجماعة دورًا مهمًا فى التأثير على طبيعة التفاعل الاجتماعى والحو الاجتماعى ومن هذه الخصائص جو الجماعة حيث يرى أحد العلماء أن الجماعات الصغيرة تيسر فرصًا أكبر للتفاعل بين الأشخاص والمشاركة الفردية مما يسهل حدوث جو اجتماعى أكثر ملاءمة.

التواصل .. والأصدقاء

الصداقة علاقة قائمة بين شخصين أو أكثر، قائمه على الصديق فإذا انتفت هذه الفضيلة بشكل أو بآخر فأنت لا تكون أمام حالة يصدق عليها هذا الوصف.

تنمية التواصل في الصداقة :

يساعد التواصل على وجود الصداقة وذلك في ضوء توافر بعض المقومات هي :

- تشابه الميول النفسية والوجدانية وتماثل المهنة أو الحرفة.
- وحدة مكان العمل.
- التقارب في الشريحة العمرية ووحدة الجنس ووحدة المذهب أو الدين أو القومية أو الاغتراب أو وحدة المحنة أو الأزمة.

زالتواصل هو أهم عنصر لتنمية الصداقة عن طريق الإخلاص والإيثار بمعنى :

أن كلا الصديقين يخلص للآخر إخلاصًا لا شائبة فيه، ويؤثره أحيانًا على نفسه وعنصر الإخلاص، وكذلك عنصر الإيثار في علاقة الصداقة لا بد من وجودهما في علاقة الحب فإذا مرت الأيام والشهور والإخلاص قائم، ومن ثم مرت السنوات والإيثار متبادل فإن التقديمية في هذه العلاقة تنمو نموًا مستدامًا ويرى قبلها التواصل من خلال المحن والأزمات التي يتعرض لها الأصدقاء.

وإذا كانت النوايا لا تشوبها أدنى شائبة، والنفوس مرتبطة ببعضها ارتباط الكف بالساعد، والعقول حريصة كل الحرص على تطور هذه العلاقة وإثرائها بالمودة وإغنائها بالمرؤه تكون أمام صداقة صادقة انتصرت على العراقيل والمشكلات، وشعر كل صديق بدفء إنساني يناله بشكل مستدام من الآخر.

إن الظروف التي تجمع بين إنسانين دون ثالث لها تجعل عواطفهما تنسكب في مجرى واحد فيندمج الصديق بصديقه ويشعر أنه الصديق الوفي الذي لا يرى في الدنيا غيره، فتتغاثم المشاعر وتتجانس الأفكار ويجد كل صديق راحته في الآخر.

معوقات التواصل بين الأصدقاء

الصداقة كائن حي يولد وينمو ويموت ولعل أبرز عاملين جوهرين يضيفان إلى إعاقتهما ما يلي :

- الخيانة: فإذا خان صديق صديقه لم تكن الصداقة قائمة وقد تفضى إلى عداوة لا سيما إذا بدأ أحدهما بإفشاء أسرار صاحبه والإساءة إليه ببيان عيوبه.

- وفاة أحدهما: أما إذا توفي أحد الصديقين فالصداقة تنحل تلقائيًا ولكن تبقى الذكريات الطيبة والوفاء للصديق وقد ينسحب إلى أولاده فيرعى الصديق أولاد الفقيد.

مثال: الصداقة بين سيدنا محمد ﷺ وسيدنا أبو بكر ﷺ الذى لقب بالصديق لأنه كان يصدق سيدنا محمد ﷺ فى كل ما يقوله ولم يكن يكذب عليه بشأن أى شىء وكما قلنا أن الصداقة علاقة قائمة على الصدق.

الاتصال الإنسانى .. والمخ

- يمثل كل فرد مركزًا مستقلًا للاتصالات، فليديه جهاز عصبى يتكون من ملايين الخيوط التى تتألف منها أسلاك وشبكات فرعية تنقل الرسائل من المخ وإليه.
- ويتكون المخ من بلايين الوحدات العصبية التى تتولى تجهيز وإعداد الرسائل، وتقوم الحواس الخمسة بتلقى الرسائل وتنظيمها وتنقلها بصفه مستمرة بصورة شعورية وغير شعورية.
- وحياة الإنسان مليئة بالرسائل التى يبعث بها أو يستقبلها، ولا يمكن أن نوقف عملية الاتصال حتى لو كانت لدينا الرغبة، فكل صوت أو حركة مقصودة أو غير مقصودة حتى أثناء النوم تؤدي وظيفة الاتصال.
- وعندما تقوم بالاتصال لا تستطيع أن ترسل كل ما يحول فى خاطرك بصورة كاملة، لأن أفكارك ومشاعرك وخبراتك وآراءك هى من خصائصك التى تنفرد بها وتكون ذاتك، ولا يستطيع غيرك أن يشاركك فيها بصورة متشابهة تمامًا.
- وتشبه الرسالة قصة تحاول بها أن تصنع فكرة فى عقل الآخرين ولكن كيف تضمن أن الطرف الآخر قد أدرك الهدف من القصة، عليك أن تدبر فكرتها بنفسك بداية من تجميع عناصرها وإعدادها فإذا لم تستطع تحديد هذه العناصر فسوف ترتجل تصرفاتك.
- ولا تصلح لك أن تستعير خبرات الآخرين من حيث الفكرة والأسلوب حيث يجب عليك أن تضيف أو تحذف كلمات وتصرفات معينة حتى تضمن أن الرسالة تسير فى أفضل الطرق محققة الهدف منها.

الاتصال الإنسانى .. و(البرمجة اللغوية العصبية)

أن (البرمجة اللغوية العصبية) هى ملتقى العديد من طرق وإدراك الاتصال والتغير، كما أنها تشق طريقها إلى كافة مجالات الحياة الإنسانية... كما أن أساليب وإستراتيجيات هذه البرمجة مستخدمة فى العلاج والإدارة والتربية والصحة والمبيعات وخلافة.

ولكن في المقام الأول.. أوجدت (البرمجة اللغوية العصبية) البيئة الملائمة لمساعدة الناس على تحسين الاتصال بأنفسهم والتخلص من المخاوف المرضية والتحكم في الانفعالات السلبية والقلق.

ولذلك فإن (البرمجة اللغوية العصبية) هي حقًا مصدر إقامة العلاقة الطيبة مع أى شخص حتى مع أصعب الناس طباعًا لقد ساعدت تكنولوجيا (البرمجة اللغوية العصبية) واسعة الانتشار ملايين الناس على التمتع بحياة أكثر سعادة وهناء.. ونجاح الآخرين هو الدليل القاطع المؤيد لذلك، حيث أنهم استطاعوا عيش حياة متزنة خالية من التحديات والمشاعر السلبية.

ماذا تعنى (البرمجة اللغوية العصبية)؟

- يقول (لاكتساب المعرفة على المرء أن يدرس، ولاكتساب الحكمة عليه أن يلاحظ).. مارلين فوسافانت.

يدرك الناس البرمجة اللغوية العصبية بطرق مختلفة، ويستفيدون منها في أشياء متباينة. لذا، فإن تعريفها يتم بصور عديدة ومتنوعة.. فهي فضول، وهى دليل استخدام العقل، أو دراسة التجريب الموضوعى، وهى (برامج تشغيل العقل) على حد قول (كارول هارس) مؤلفة كتاب (عناصر البرمجة اللغوية العصبية).

ويضيف (ستيف إندرياس) مؤلف كتاب (البرمجة اللغوية العصبية هى التكنولوجيا الجديدة للإنجاز) أن: (البرمجة اللغوية العصبية هى دراسة التفوق الإنسانى.. وهى القدرة على بذل قصارى جهدك أكثر فأكثر.. وهى الطريقة الجبارة والعملية التى تؤدى إلى التغير الشخصى.. وهى تكنولوجيا الإنجاز الجديدة).

كل هذه التفسيرات صحيحة للغاية، إلا أن هناك تفسيرًا أكثر دقة وصحة من الناحية العلمية، وضعه مؤسسوا البرمجة اللغوية العصبية أنفسهم، وهو أكثر ثقیفًا وتنويرًا:

- البرمجة: تشير إلى أفكارنا ومشاعرنا وتصرفاتنا.. حيث أنه من الممكن استبدال البرامج المألوفة بأخرى جديدة وإيجابية.

- اللغوية: المقدرة الطبيعية على استخدام اللغة الملفوظة أو غير الملفوظة والملفوظة تشير إلى كيفية عكس كلمات معينة ومجموعات من الكلمات لكلماتنا الذهنية.. وغير الملفوظة لها صلة (بلغة الصمت). لغة الوضعيات والحركات والعادات التى تكشف عن أساليبنا الفكرية ومعتقداتنا.

- العصبية: تشير إلى جهازنا العصبى وهو سبيل حواسنا الخمس التى من خلالها نرى ونسمع ونشعر ونتذوق ونشم.

الافتراضات المسبقة في البرمجة اللغوية العصبية:

- ١ - احترام رؤية الشخص الآخر للعالم.
- ٢ - الخريطة ليس المنطقة.
- ٣ - توجد نية إيجابية وراء كل سلوك.
- ٤ - يبذل الناس أقصى ما في استطاعتهم بالمصادر المتوفرة لديهم.
- ٥ - لا وجود لأشخاص مقاومين، إنما هناك رجال اتصال مستبدون برأيهم.
- ٦ - يكمن معنى الاتصال في الاستجابة التي تحصل عليها.
- ٧ - الشخص الأكثر مرونة هو الذي يسيطر على الموقف.
- ٨ - لا وجود للفشل إنما هناك رأى محدد عن تجربة.
- ٩ - لكل تجربة (شكلية) .. فإذا غيرت الشكلية غيرت التجربة معها.
- ١٠ - يتم الاتصال الإنساني على مستويين: الواعي واللا واعي.
- ١١ - تجد عند جميع البشر في تاريخهم الماضي كافة المصادر التي يحتاجونها لأحداث تغييرات إيجابية في حياتهم.
- ١٢ - أن الجسم والعقل يؤثر كل منهما على الآخر.
- ١٣ - إذا كان هناك شيئاً ممكناً لشخص ما، فمن الممكن لأي شخص أن يتعلم كيف يعمل الشيء ذاته.

١٤ - إننى مسئول عن ذهنى، لذا فأنا مسئول عن النتائج التى أصل إليها.

بعض التوجيهات لتمكين الناس من تطبيق فن وعلم البرمجة اللغوية العصبية:

توصى الافتراضات المسبقة بمجموعة من التوجيهات لتمكين الناس من تطبيق فن وعلم البرمجة اللغوية العصبية وتحقيق نتائج هامة منها ما يلي:

١ - احترام رؤية الشخص الآخر للعالم:

قد يبدو لك سلوك شخص آخر وكأنه تحد لك، إذا صممت على تغييره للشكل الذى تريده أنت، أو ما هو أسوأ من ذلك بكثير، قد ينتهى بك الأمر إلى أن تصدم بثبات وعدم ترحح الناس عن قيمهم ومعتقداتهم. فإذا نجحت فى إحداث تغيير طفيف، قد يرجع ذلك إلى الخوف ويكون بدون جدوى، وسرعان ما يعود الحال إلى ما كان عليه باسترجاع الشخص لسلوكه القديم.

- مثلاً.. لى صديق من المولعين بكرة السلة، كان يطلب باستمرار من زوجته أن تحضر معه المباريات، إلا أن تلك اللعبة لم تكن تجذبها على الإطلاق، ولم يكن يكتفى أبداً

بالقدر البسيط من الاهتمام الذى كانت توليه هذه اللعبة. ومن الصعب التصديق أن هذا الاختلاف البسيط اتسع وتضخم إلى شىء غير متوقع.. ألا وهو التفكير فى الطلاق.... وبعد فترة قصيرة من هذا الحدث، اتفقنا نحن الثلاثة على أن نجتمع، وفوراً بدأ صديقى فى مهاجمة زوجته متهماً أياها بعدم اهتمامها المطلق بحياته.. مع أنه كان من المفروض عليه أن يعى حقيقة أساسية وجوهرية ألا وهى أنها فردين متميزين ومختلفين تماماً، يحبان أشياء مختلفة.

وكان هو يشعر أنها لم تعد تحبه. فانفعلت زوجته وبكت قائلة: (كل ما يريد هو أن أصبح صورة طبق الأصل منه - ماذا لو لم أحب مشاهدة التلفاز؟ أين المشكلة الخطيرة فى ذلك؟) والمفروض بالفعل ألا تتواجد أى مشكلة خطيرة.

وفجأة طرحت السؤال التالى: (لماذا أنتما متزوجان؟) وبعدها أضفت: (فكرا فى هذا لمدة دقيقة واحدة). فتطلع كل منهما إلى الآخر، وقالت هى: (لأننا نحب بعضنا وكنا نرغب فى العيش معاً ونؤسس أسرة ونعيش حياة سعيدة). وبامتنان وافق هو الآخر على هذه النقطة.

ومع ذلك.. لم يتطرق تفكير الزوج إلى شىء واضح وجلى كان غافلاً عنه تماماً، أقصد بذلك الشىء أن كلا منا مختلف تماماً عن الآخر، وكان هذا الموقف يترك الزوجة وأطفالها الثلاثة عاجزين وضعفاء - فقالت معبرة عن شكرها: (رغم هذا كله، أماننا هدف رئيسى واحد إلا وهو الحب والأسرة - لو لم يكن يبالغ ويغالى فى كل شىء لما واجهتنا المشاكل التى تواجهنا الآن). - قالت (مرج بيرس): «إن الحياة هى الهبة الأولى، والحب هو الثانية، والتفاهم الثالثة» لذا فاجعل من ذلك قاعدة لحياتك، اقدم على محبة وتفهم الآخرين وسوف تعيش حياة أسعد.

٢- الخريطة ليس المنطقة:

«إن الخريطة هى إدراك بيننا المنطقة هى حياة».. أطلق العالم الرياضى البولندى «الفرد كورزبسكى» هذا التعبير لوضع التأكيد على أن الإدراك غير الواقع. بذلك تطرق كورزبسكى إلى نقطة أساسية، ألا وهى أنه بتغيير إدراكك لموقف ما، فإن حياتك تتغير معه.... يواجه جميع البشر تحديات صعبة. وكثيراً ما تكون النتيجة التحسر على النفس والشك فى الذات والإحباط. فى أوقات كهذه، قد يؤدى بنا الحزن والأسى إلى الشعور بأن حياتنا قد انتهت فعلاً ولكن مع مرور الوقت نكتشف أن المأساة التى نالت منا وحطمتنا فى فترة من الفترات بدت لنا وكأنها بركة فى مرحلة لاحقة من عمرنا.

٣- توجد نية إيجابية وراء كل سلوك:

امتنع الكثير منا عن التحدث مع صديق مخلص وحميم، بسبب ظرف سلبي واحد - وبدلاً من أن نتعامل مع هذا السلوك السلبي على أنه حادث فريد ومعزول، ونحاول أن نترك النية التى

بررت هذا السلوك بالذات دون عن غيره وندعه يشكل إدراكنا الإجمالى الوحيد لهذا الصديق. إذا سلمنا بأن الناس ليسوا أنماط سلوكهم، وفصلنا سلوكهم عن نيتهم، نكون قد وفرنا على أنفسنا خيبات عديدة للأمل.

مثلاً.. إذا سألت لصاً عن سبب سرقة، قد يقول لك إنه لجأ إلى السرقة لكى يطعم عائلته. وبلا تركيز على نية تصرفه سوف تلاحظ قدرًا من طيبة القلب. ربما قد تجد أوجه تشابه أخرى - ولكن فى الإدراك العقلى، يظل سلوكه هو قاعدة الحكم عليه وانتقاده ولو بصرامة. إذا عندما تتعامل مع الناس، من الضروري أن تفصل بين سلوكهم ونواياهم، وإلا سوف تقع فى شرك التعميمات. تذكر ألا تدع تصرفاً واحداً للإنسان يصبح إدراكك الكلى له، لأننا نحن فى الحقيقة أكثر من تصرف واحد. وفى النهاية من الأفضل التمسك بالاعتقاد أن وراء كل سلوك نية إيجابية: قال أرسطو: «أعتقد أن الهدف من وراء كل علم وكل تساؤل، وكذلك كل نشاط مواظبة، هو قصد الخير».

٤ - يبذل الناس أقصى استطاعتهم بالمصادر المتوفرة لديهم:

هل استرجعت ما ضايقت وتذكرت شيئاً فعلته، ثم قلت لنفسك: «كم كنت أحمقاً لأننى تصرفت بهذا الشكل!» كلنا نشعر بالندم والحسرة بشأن القرارات الخاطئة والمؤسفة التى اتخذناها فى حق أنفسنا. ولكن إذا فكرت فى الأمر، قد تجد أن مصادرك ومعارفك كانت كل ما تمتلكه حينذاك وهى التى جعلتك تتخذ هذه القرارات مهما كانت سيئة، والواقع المؤكد كليا هو أن ما يفعله الناس هو محصله أو نتيجة لقيمهم ومعتقداتهم وتجاربهم المتراكمة حتى تاريخ ما من أعمارهم. كما أن تلك المعرفة هى أساس سلوكهم. حاول أن تساعدك على أن يفهموا بشكل أفضل أوضاعهم وأحوالهم، بهذا الشكل، لن تساعد الآخرين على أن يصبحوا أفضل ما يمكنهم فحسب، أنها سوف تضع نفسك على الطريق الصحيح لكى تصبح أستاذًا فى فن الاتصال.

٥ - لا وجود لأشخاص مقاومين إنما هناك رجال اتصال مستبدون برأيهم:

لا تعنى مقاومة الشخص للاتصال أنه قاس وعنيد بصورة مستديمة، لكن ببساطة أنه متصلب تجاه واقعه محددة أو حادثة بالذات، ذلك لا يعنى أنه كذلك دائماً ولا يمكن زحزحتهم عن آرائهم وتمكينهم من فهم الرأى الآخر، فحتى لو التقيت بشخص فى حالة «غرور وتكبر» ولم يتزحزح عن آرائه الشخصية، فى هذه الحالة اختر للتواصل معه والوصول لتحقيق تفهمه للرأى المخالف ما يعرف «مفهوم المشاركة»، وفيه تقوم بشرح وجهة نظرك بصراحة وتسأل الشخص الآخر إذا أدر كها وفهمها كما تعنيها أنت، ثم ببساطة أطلب رأيه، هكذا تكون قد ساعدته على الخروج من حالة التكبر والغرور وإبداء مزيد من المرونة والتفتح؛ فالاتصال الإيجابى من منطلق الإيمان الأكيد بالقدرة على إنجازه عن الحرص على تحقيقه.

٦- يكمن معنى الاتصال في الاستجابة التي تحصل عليها:

إثارة اهتمام شخص والتقرب منه يجب أن يتناسب مع نوع الاستجابة التي تنتظرها منه. وعلى سبيل المثال، دعنا نتخيل الموقف الحساس الذي قد نجد أنفسنا فيه، حينما نرغب في التفاهم مع زوجة قلقة ومضطربة. فسر ما تقوله وتأكد أن زوجتك فهمت ما تقصده. تذكر أن طريقة تبليغ أفكارك سوف تحدد نوع الإجابة التي تصلك.. واصل المحاولات ونوع طريقة إيصال الفكرة إلى أن تصل إلى تفاهم متبادل.

٧- الشخص الأكثر مرونة هو الذي يسيطر على الموقف:

وضع الباحثون فاراً في متاهة وفي نهايتها وضعوا قطعة من الجبن. فاستعمل الفأر حاسة الشم للتحرك في المتاهة حتى وصل إلى الجبن وكرر الباحثون هذه التجربة لمدة أسبوع، وفي نهايته قاموا بتغيير مكان الجبن. وكان الفأر يتجه إلى المكان الذي اعتاده للحصول على الجبن، لكن في هذه المرة لم يجد شيئاً وبعد محاولات عديدة بأث بالفشل، تأقلم الفأر مع الموقف الجديد وبدأ بالبحث بدلاً من التوجه إلى المكان القديم ونشط في البحث حتى وفق في النهاية ونال مكافأته.

لهذين المثالين متغيرات خاصة، إلا أنها يسلطان الضوء على إمكانية الحصول على نتائج أفضل بإبداء المرونة، كما أنها يوضحان كيف أن للمرونة أو عدمها تأثير على حدوث نتيجة معينة. لا تنسى أن تظل مرناً في كل شيء تفعله، حيث أن المرونة هي القوة.

٨- لا وجود للفشل إنما هناك رأياً محدداً عن تجربة:

إن الناس ميالون إلى الالتفات بأفكارهم إلى الأشياء المؤسفة التي مضت في حياتهم، ففى مجال الأعمال - مثلاً - يجرب شخص أسلوباً جديداً لزيادة رقم مبيعاته ثم يحصل فقط على نتائج ضعيفة، فيتجنب أية مخاطر أو محاولة جديدة في المستقبل، وفي مجال العلاقات الإنسانية، فالمرأة التي تكتشف خيانة زوجها قد تعتقد في النهاية أن جميع الرجال غير أوفياء، ولاحقاً قد تتجنب كافة الرجال بدون تفریق ولا تميز.

إن ماضيك هو حقاً كنز من التجارب القيمة المتوفرة لديك كي تستفيد منها (جون جريندر) فعلاً على حق حينما قال: (الماضى لا يضاهاى المستقبل).... لا أهمية لعدد المرات التي تكون قد فشلت فيها في الماضى، كل ما يهم هو كيف تستفيد من هذه التجارب. كما يقول الصينيون: (يأتى النجاح من القرارات الصائبة، والقرارات الصائبة تأتى من التقدير السليم للأمور، والتقدير السليم يأتى من التجارب، والتجارب تأتى من التقدير الخاطى للأمور).

انطلق.. خاطر.. قيم الأمور.. وقم بتهيئة واستخدام تجاربك الماضية ومعرفتك حتى تنجح في المستقبل.. لأنه رغم كل شيء، لا يوجد فشل وإنما رأى محدد عن تجربة مضت.

إن وجوهنا وحركات أجسامنا مرآة لأفكارنا، والعكس صحيح. جرب ما يأتي: فكر في شيء لا تحبه - فكر فيه كما لو كان هنا أمامك الآن. أثناء التفكير فيه، لاحظ بدقة تعبيرات وجهك وحركات جسمك، والآن اعمل عكس ذلك - فكر في شيء تحبه كما لو كان هنا أمامك الآن، ومرة أخرى سجل بعناية تعبيرات جسمك.

والآن جرب مايلي: اهبط كتفيك، ونكس رأسك، وتنفس جيدًا وقل (أشعر أننى فى حالة رائعة) مع أنك غالبًا لا تشعر بهذا الشعور. جرب شيئًا آخرًا: انفض واستقم، ادفع كتفيك إلى الخلف ارفع رأسك، تنفس بعمق وقل: (إننى فى حالة برس) أعتقد أن ذلك لن ينجح أيضًا. هذا ما نقصده بالتأثير المتبادل للجسم والعقل على بعضهما - كلاهما مرتبط بالآخر داخليًا. وقل لنفسك: (أنا قادر على معالجة هذا الموقف) وسوف تكون على الطريق الصحيح للسيطرة الفعلية والكاملة على عقلك.