

الفصل الثاني

وحدات ومحددات المهارات الاجتماعية

أولاً: الوحدات الرئيسية للمهارات الاجتماعية

(١) السلوك المستهدف

(٢) الموقف

(٣) خصائص الفاعل

(٤) مخرجات السلوك

- خصائص السلوك الاجتماعي الماهر

ثانياً: المحددات الأساس للمهارات الاجتماعية

(١) التوكيد

(٢) الإثابة والتعزيز

(٣) الاتصال والتواصل:

(أ) لفظي، (ب) غير لفظي

(٤) التعاطف

(٥) المعرفة والعرف الاجتماعي: حل المشكلات

(٦) عرض وتقديم الذات



أولاً: الوحدات الرئيسة للمهارات الاجتماعية

تتشارك أغلب المهارات الاجتماعية في وحدات عامة. وهذه الوحدات تمثل إطاراً مرجعياً لوصف وتحليل مستوى المهارة في أي سلوك يأتيه الفرد وفي أي موقف. وتشمل الوحدات الرئيسة لأي مهارة اجتماعية ما يأتي: (١) السلوك المستهدف نفسه، (٢) الموقف الذي يظهر فيه السلوك، (٣) خصائص الشخص الذي يؤدي السلوك، (٤) تأثيرات أو مخرجات ذلك السلوك^(٨).

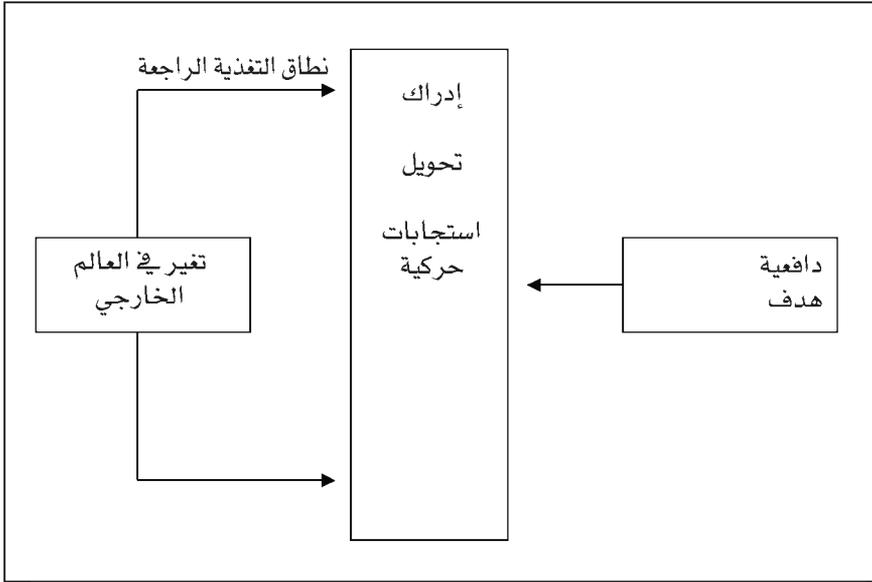
١. السلوك المستهدف

يمثل السلوك لب التحليل للأداء الماهر. ويشير السلوك إلى التصرفات أو الأفعال التي تصدر من الفرد في أي موقف. ويكون السلوك اجتماعياً متى ما كان له علاقة بالآخرين. ويمكن تحليل السلوك من حيث مكوناته الجزئية كمحتوى الجمل والاتصال البصري واللحن في القول ووضع الجسم، أو أن ينظر إليه في مجاميع من التصرفات كالتوكيد والجزم والتعاطف والاتصال أو التواصل، والتسلسل والتنميط والتوقيت للتصرفات مظاهر أخرى للسلوك. معرفتها تضيف الكثير لوصف المهارات الاجتماعية بشمول^(٨). وبناء عليه، يمكن القول بأن التصرفات أفعال فردية، مجزأة غير مترابطة. تظهر كجزء من مقياس أكبر من مقياس أنشطة الفرد. وأن بعض التصرفات تبدو تلقائية إلى درجة أنها تؤدي لا شعورياً، مثل النظر في الشخص عند الحديث معه. وقد تكون جزءاً من مهارة اجتماعية. بالمقابل، المهارة عبارة عن قائمة من تصرفات مجموعة في كل واحد. تتشد بلوغ نتائج إيجابية في صالح من يستخدمها في موقف محدد. والاستخدام المعمم والمنظم لمثل هذه المهارات من قبل مستخدميها يمثل كفاءة اجتماعية^(٢٠:١٣).

وعلى افتراض أن المهارة الاجتماعية بطبيعتها موقفية. إذ هي - في الحقيقة - عبارة عن تصرفات متقنة مقيدة الظهور بمواقف معينة. لذا فإن العناصر المكونة لها ليست سوى الوحدات السلوكية المؤلفة لتلك التصرفات. وعليه فإن المهارات الاجتماعية تتركب من وحدات سلوكية محددة. هي بمثابة لبنات البناء للأداء في أي موقف اجتماعي يتطلبها. وبعض الوحدات السلوكية التي يمكن اعتبارها مهارات لتفاعل بين اثنين: ارتفاع معدل الصوت، ارتفاع معدل الاتصال بالعين، تكرار استخدام الابتسامات، أو الاستخدام لألفاظ معينة. وهذا يعني أن المهارة خصيصة لسلوك الشخص في موقف معين وليست سمة كامنة في تكوينه الشخصي. فالفرد لا يملك مقدراً معيناً من المهارات الاجتماعية أكثر من كونه ماهراً أو غير ماهراً في الإتيان بتصرف معين في موقف معين وفي وقت محدد. ويقترح أرجايل، (١٩٩٥) ^(١) نموذجاً يصف فيه المهارة الاجتماعية، حيث يقابل بينها وبين المهارة الحركية في المنشأ والعمل، الشكل رقم (٣). ومن وجهة نظره أن الفرد في أي من مهارتين حركية واجتماعية دائماً ما يبحث عن هدف، مثلاً، أن يدفع الآخرين للتحدث معه. لذا نجده يأتي بحركات ماهرة - من ذلك أن يسأل أسئلة مقننة. وكتأثير لذلك، يحصل على إجابات مختصرة. ويعاود السؤال باستخدام أسئلة مطولة فيدفع الطرف الآخر لمواصلة التحدث معه. وهكذا، يؤكد النموذج على الهدف من التفاعل بين أطراف التواصل والتصرفات المتبادلة بينهما. وإدراك كل طرف منهما لرد الفعل لما يحدث من تغذية راجعة. ويلاحظ في المثال أعلاه أن السائل عدل في أسئلته بما يساعد الطرف الآخر على مواصلة الحديث. وبالمثل، يتحكم سائق السيارة في تحريك عجلة القيادة حتى يتمكن من الولوج إلى المسار الصحيح. ونجد مرونة متواصلة في التصرف كاستجابة لتصرف الطرف الآخر. وفي الوقت الذي يؤكد فيه النموذج على وحدات

الأداء الاجتماعي للتصرف خاصة الوحدات غير اللفظية، كتعبير الوجه وحركات العين، يؤكد أيضا على أهمية المكونات اللفظية والمظاهر العامة للأداء كالإثابة والتوكيد. وقد تكون المظاهر العامة لأداء المهارة أكثر أهمية من أي مركبات أخرى. ووفقا لأرجايل (١٩٩٥)^(١) هناك عدد من العمليات التي يلزم أخذها في الاعتبار، منها ما يتعلق بأهداف معينة كالتوكيد مثلا. وأخرى تتعلق بتصرفات محددة كالاتصال غير اللفظي أو تتعلق بعناصر أخرى من عناصر النموذج المقترح كالعرف والمعرفة الاجتماعية^(ص٨١). إن فائدة هذا النموذج تكمن في أنه بالإمكان تطبيق الحقائق والمفاهيم المستخدمة في دراسة المهارات الحركية لدراسة التفاعل الاجتماعي^(٢١:٩٣).

الشكل رقم (٣) نموذج المهارة الاجتماعية لأرجايل (١٩٩٥)



ويجدر الإشارة إلى أن تحديد العناصر السلوكية المركبة للمهارة الاجتماعية يتم من خلال عملية «تحليل المهام». وتتضمن هذه العملية:

- ١) تحديد الهدف أو المخرجات المرغوبة من التدريب على المهارة.
- ٢) تحديد المكونات السلوكية الأساسية للمهارة.
- ٣) صياغة المكونات السلوكية للمهارة بمصطلحات قابلة للملاحظة.
- ٤) الترتيب المنتظم لمكونات الأداء السلوكية^(٢٠١٣).

٢. الموقف

يشير الموقف أو السياق إلى الظروف والملاسات والأوضاع المحيطة بالسلوك المستهدف بالتحليل. ويمكن تعريف الموقف من حيث خصائص المحيط (بيت/ مدرسة) ومستوى بنية المحيط وعدد ونوع الآخرين الحاضرين (كبار - صغار) ومهام وطبيعة التفاعل والمقدمات المحددة للاستجابة المستهدفة. والسلوك بطبيعته موقفي الطابع. ومن ثم يصبح من الواضح أن المهارة أي سلوك يؤدي بكفاءة في مواقف معينة. فمن كان ماهراً في موقف ما قد لا يكون ماهراً في موقف آخر. إذ إن متطلبات الموقف هي المحدد الرئيس لمستوى المهارة في ذلك السلوك^(٢٢). فقد يوصف السلوك بالعدوانية حال الجد لا حال الهزل. وقد يثبت أن استجابة ما فاعلة في كل المواقف وتتنوع الاستجابات الفاعلة في كتابتها وديمومتها وطبيعتها عبر المواقف.

٣. خصائص الفاعل

الخصائص غير السلوكية للفرد قد تؤثر على فاعلية الاستجابة اجتماعياً. من ذلك الجنس والعمر ومستوى النضج والجاذبية المظهرية والعرق والسمعة والديانة واللغة واللهجة والإعاقة والخبرة، إذ تختلف الاستجابة من موقف لآخر وفقاً للتباين في العمر. وقد تبين أن الأطفال من أعمار (١٣) أمهر معرفياً واجتماعياً من أطفال التاسعة. وأطفال التاسعة

يختلفون في استجاباتهم عن هم أدنى منهم من أطفال الرابعة. والاختلاف يكون في الأداء وفي النظرة للأداء^(٢٣).

٤. مخرجات السلوك

للسلوك الاجتماعي تأثيراته في فاعله وفي الآخرين. وعادة ما يولد السلوك الاجتماعي الماهر تأثيرات مرغوبة. وعلى النقيض السلوك غير الماهر. وتتحدد الرغبة في إتيان السلوك بطبيعة مخرجاته لفاعله وللآخرين. وقد تكون هذه المخرجات لأهداف ينشدها الفاعل أو يتوقعها منه الآخرون أو هي مشتركة بين الطرفين. على أن ثقافة الوسط الاجتماعي الذي ينتمي له الفرد تشكل المرجع الرئيس في تحديد المرغوب من السلوك وغير المرغوب. ومن ثم مستوى المهارة فيه. وخير مثال على ذلك ما نلاحظه على تصرفات الأفراد من ثقافات مختلفة. فالاختلاف ظاهر بين من ينتمون لثقافات فردية ومن ينتمون لثقافات جماعية، النافذة رقم (٤).

نافذة رقم (٤) الاختلاف في الإدراك والسلوك باختلاف الثقافة

الثقافة المقارنة	الثقافة الفردية	الثقافة الجماعية
تأكيد الذات	ينظر الأفراد من الثقافات الفردية للنزعة الجماعية كضعف	ينظر الأفراد من الثقافات الجماعية لمن يؤكد ذاته من الأفراد كمتركز حول ذاته
الاستقلالية والاعتمادية	يتمن الأفراد من الثقافات الفردية الاستقلالية والمبادرة	يتمن الأفراد من الثقافات الجماعية التعاون والاعتمادية

<p>يؤكد الأفراد من ثقافات جمعية على أن العمل معاً مطلب جمعي، والمسؤولية الجماعية حاجة جمعية</p>	<p>يجد الأفراد من الثقافات الفردية صعوبة في المشاركة بمشروعات جماعية. إذ يعتبر تحدياً للفرد من ثقافة فردية أن يتبنى منهجاً في العمل يقضي بمشاركة الآخرين في حل المشكلات واتخاذ القرارات وإتمام عمل جماعي.</p>	<p>العمل الفردي والعمل الجماعي</p>
---	---	------------------------------------

* المصدر: (بيب وماسترسون، ١٩٩٧) (١٥)

وقد لوحظ أن من يحكم عليه بأنه ماهر اجتماعياً يواجه أسئلة أكثر للطرف الآخر عند الحديث، ويدلي بعبارات شخصية إيجابية لصالح الطرف الآخر. وعلى النقيض، لوحظ أن القاصر في مهارته أكثر تركيزاً على ذاته، وأقل تجاوباً عند التحدث مع الآخر. ويرى بعض العلماء أن هذا النوع من النرجسية التي يعتاد فيها الناس إدارة الموضوعات لصالحهم دون منح اعتبار للموضوعات التي يدلي بها الطرف الآخر أكثر وضوحاً في الثقافات الفردية منها في الثقافات الجمعية^(٢٤). وينطوي هذا الضيق بالآخرين على نزعة فردية تقوم على أساس أن الحاجات الشخصية أكثر أهمية من حاجات الجماعة إلى الدرجة التي يتم فيها تجاهل حاجات ومطالب التفاعل مع الآخرين. وجزء هذا الضيق رفض اجتماعي من قبل الآخرين. ومهما يكن، فإن قدرة الفرد على التمييز بين المرغوب وغير المرغوب من السلوك في حد ذاته مهارة بغض النظر عن طبيعة الثقافة التي ينتمي لها الفرد.

• خصائص السلوك الماهر

يوصف السلوك الماهر بأنه «سلسلة مركبة من التصرفات الروتينية التي تم اكتسابها عن طريق الممارسة والخبرة إلى درجة أن أصبح أداؤها آلياً»^(١٤). ولتقدير ما يعنيه هذا التعريف حاول أن تلاحظ سلوك خطيب بارع مفوه مقنع: ما الخصائص التي يتميز بها خلال خطبته المؤثرة؟، ما الذي يميزه عنك وعن غيرك من أمثالك ممن لا يملكون ذات المهارة (مهارة التحدث بطلاقة وكفاءة)؟، كيف تمكن من عمل ما يبدو لك أنه سهل عمله؟.

• لاحظ: عند ممارستك الخطابة دون تدريب لن تستطع أن تأتي بما أتى به هذا الخطيب المفوه ولو بدا ذلك لك سهلاً. إذن، ما الخصائص المميزة للسلوك الماهر؟. تتميز المهارة بخصائص، منها أن المهارة:

(١) تتضمن نشاطاً منظماً ومنسقاً عند الأداء له في أي موقف. إذ تنطوي المهارة على تصرفات منتظمة ومنسقة في سلسلة من الأحداث المرتبة مكانياً وزمنياً.

(٢) متعلمة تدريجياً من خلال الخبرة المكررة أو المعادة.

هذه الخصائص ترتبط ببعض. ويجب أخذها في الحسبان عند الحكم على أي تصرف بأنه ماهر^(١٧). وعلى أساس من هذا الوصف المميز للمهارة، يقدم كارل مكي، تربوي وقانوني ضليع (١٩٨٩) وصفاً مماثلاً للسلوك الماهر، حيث يرى أن السلوك الماهر: (١) موجه لبلوغ هدف: ليس وليد صدفة أو يأتيه صاحبه اعتباطاً. إنه مقصود، ينشأ منه صاحبه بلوغ نتائج مرغوبة لديه، (٢) سلوك متعلم مكتسب: ليس انعكاسياً أو غريزياً، بل تطور ونما تدريجياً بالممارسة، (٣) سلسلة من أحداث: يتألف من سلسلة اختيارات وتصرفات

ورود أفعال كاستجابة تلقائية لمثيرات بيئية محددة، ٤) مجزأ إلى وحدات، يتضمن مهارات جانبية صغيرة. فالأداء الفاعل يمكن تحليله عموماً وتجزئته لوحدات أو مهارات فرعية، ٥) متكامل ومتسق، حيث تميل وحدات السلوك الماهر للظهور بشكل متسق وآلي مع الممارسة. وهذا يعني أن معظم الناس يمكن له أن يطور من مهاراته مع الوقت بالممارسة. وكمثال، عندما يتحدث شخص يعاني من قصور في مهارة التحدث مع الآخرين، نجده لا يحسن ابتداء الحديث، فلا يبادر من يتحدث إليه بالتحية، وإن تحدث الآخر تجده يقاطعه. وقد لا يعبر بالألمة لكلمة مهمة نطق بها. وبالتمرين والممارسة ومرور الوقت، يحدث الاستماع الفاعل تلقائياً وبشكل آلي (٢٥:١٥).

ثانياً: المحددات الأساسية للمهارات الاجتماعية

• ما الذي يجعل من السلوك الاجتماعي ماهراً؟. تتطلب الإجابة عن السؤال إماماً بالمحددات الأساسية التي تمنح السلوك الاجتماعي صفة المهارة. أي ما يمكن الفرد من أداء أي تصرف اجتماعي بمهارة. وبهذا يصبح في أدائه لذلك التصرف ماهراً. يذكر بعض المهتمين بدراسة المهارات الاجتماعية محددات أساسية للسلوك الاجتماعي الماهر. تشكل في مجموعها - في نظرهم - المحدد الجوهرية للمهارة الاجتماعية، فقد أورد أرجايل (١٩٩٥)^(١) خمسة محددات، هي: التوكيد، والإثابة أو التعزيز والتواصل (لفظي وغير لفظي) والتعاطف والمعرفة أو العرف الاجتماعي. واتصاف أي تصرف يصدر من الفرد بها يمنح ذلك التصرف منه صفة المهارة، أو يضيف لسلوكه خاصية أساسية كسلوك ماهر. وسوف نعرض بإيجاز لهذه المحددات. يتبع ذلك عرض مفصل لكل منها كمهارة في الفصول اللاحقة من الكتاب.

أولاً: التوكيد (الجزم بالشيء)

يتضمن التوكيد قدرة الفرد على التأثير والتحكم بالآخرين دون غمط لحقوقهم. والتوكيد نقيض العدوانية، أو السلوك السلبي. ومن أنماط سلوك التوكيد: (١) طلب الخدمة من الآخرين، (٢) رفض مطالب الآخرين، (٣) التعبير عن المشاعر بشفافية، (٤) التصريح بالرغبة والصدع بالحكم، (٥) البدء والمواصلة وإنهاء المحادثة. ويرتبط التوكيد بكثير من عناصر التواصل اللفظي، (طلب صريح مقنع مصحوب بسبب وجيه) والتواصل غير اللفظي، (رفع صوت - تحديق مركز - نبرات صوت مع رخاوة أو شدة). وتزداد القدرة على التأثير قوة إذا كانت العلاقة بين الطرفين مبنية على أساس من صداقة حميمة أو صلاحية أو بهما معاً. على أن الطلب يجب أن يكون معقولاً ومشروعاً.

ثانياً: الإثابة والتعزيز

ينزع الأفراد إلى مكافأة الآخرين بالحمد والثناء والإطراء وتقديم المساعدة وتوفير الحماية والنصح لهم أو التشجيع وإظهار التعاطف. وتأخذ الإثابة أو المجازاة شكل إبداء الاستعداد للمساعدة وتقديم الهدية والنصيحة والتزويد بالمعلومة والدعوة لوجبة. كذلك مشاركة الآخرين أنشطتهم. والمشاركة بالأنشطة تُعدّ من المكافآت المجزية. والتقدير من خلال الترفيه، كالمشاركة بالألعاب والرحلات والاهتمام بحاجات الآخرين، وتقديم الحماية والمساندة والتشجيع. في حين يتضمن التعزيز الاحتفاظ بعلاقة مع الغير. ومحاولة الفرد جذب الآخرين نحوه. وللتعزيز أشكاله المتعددة. إذ منه ما يكون لفظياً كالحمد والثناء والإطراء والإقرار والموافقة والقبول والتشجيع

وأظهار العطف والتعاطف. ومنه ما يكون غير لفظي كالاتسامة والطلاقة والتحديق والإيماءة، وهز الرأس كناية عن الموافقة أو الإقرار والمداعبة واللمس في بعض المواقف.

ثالثاً: التواصل

يشير التواصل إلى عملية تبادل المعاني (أفكار وآراء وحقائق ومعلومات ومشاعر وانطباعات) عن طريق الرموز. وأساليب التواصل بين البشر متنوعة، منها المقصود ومنها غير المقصود والمباشر وغير المباشر. ولا يقف التواصل عند استخدام الألفاظ بل يتعداه إلى استخدام الإشارات والرموز ذات الدلالة والمعنى. وبهذا المعنى يصبح الاتصال توأصلاً. وتتجسد الإشارات والرموز في الإيماءات والأوضاع والمظاهر والنبرات. فالحديث اليومي بين شخصين يتضمن قائمة من الإشارات (نبرة صوت، لحن قول، وضع جسم، حركة أعضاء، تعابير وجه) تنتظم مع بعض لتشكل كلاً متكاملًا من التعابير ذات الدلالة والمعنى عند طرفي المحادثة. فالجزم بالشيء يتطلب نمطاً خاصاً من الاتصال غير اللفظي لتأكيد الفعل والجزم به. يظهر ذلك في وضع الجسم حين إتيان الفعل وما يصحبه من نبرات صوت وتعابير وجه. ومن أنماط الحركات غير اللفظية التي تنبئ عن مهارة اجتماعية الجهر بالصوت أو خفضه. كما يتم التواصل عبر قنوات متعددة ومتنوعة. وتختلف المهارة في التواصل باختلاف الموقف ونمط العلاقة بين الأطراف المشاركة في عملية الاتصال.

رابعاً: التعاطف

ويعني المشاركة الوجدانية المتمثلة في القدرة على مشاركة الآخر مشاعره وانفعالاته وفهم وجهة نظره. والقدرة على تبني دور الآخر. ويعبر عنه عادة

بالتساؤلات والانعكاسات وغيرها من التكتيكات. ومن مظاهر المشاركة التعاون والاهتمام بالآخرين. ويظهر التعاون باهتمام الفرد بأهداف الآخرين مثل اهتمامه بأهدافه، ويجتهد في تنسيق تصرفاته بما يحقق الوصول لأهدافه وأهداف غيره. نلاحظ ذلك في مشاوررة القائد لأتباعه. والاهتمام بالآخرين مطلب رئيس لكل أنماط العلاقة الوثيقة^(٢٦). يظهر ذلك في علاقات المحبة والزواج والصدائة الحميمة. إذ إنه مطلب مهم لهذا النوع من العلاقات. ويفوق تأثيره تأثير التبادل الاجتماعي. ومن مظاهر التعاون والاهتمام بالآخرين الحوار. ويمثل أسلوباً ماهراً في التعامل يسهم في تقديم حل متكامل لما يعترض الناس من مشكلات.

خامساً: العرف أو المعرفة الاجتماعية

المعرفة بالشيء مطلب من مطالب المهارة في التعامل معه. ومن مظاهر المعرفة بالسلوك العرف. ويشير العرف إلى الفهم والاستيعاب والفظنة لا السذاجة والبلادة. وللمهارة الاجتماعية مظاهرها المعرفية. فالتعلم عادة ما يظهر على مستويين:

- (١) مستوى معرفي ويتمثل في فهم المتعلم لموضوع التعلم.
- (٢) مستوى ما وراء المعرفة - Meta-cognitive. ويمثل ما يأتي بعد مجرد المعرفة.

ويتأكد ذلك بوعي المتعلم بالعمليات المعرفية التي تحقق بها التعلم. إذ يدرك المتعلم كيف تأتي له الإتيان بالفعل. وعلام تم التعلم بهذه الطريقة. بمعنى آخر كيف تعمل مهارة ما خلال إتيانه لها. وعند هذا المستوى من التعلم نقول: «أتقن المتعلم تعلمه» بمهارة. ومن المظاهر المعرفية للمهارة:

(١) القواعد غير الرسمية لممارسة المهارة. الإخلال بها فيه إرباك للعلاقة بين الأشخاص. فالصداقة لها أعرافها ومطالبها التي تمثل في مجموعها شروطاً لازمة لضمان استمرار علاقة الصداقة.

(٢) تحديد الموقف وفهم نوع العلاقة الخاصة بكل مهارة. مثلاً، الجهل بالصداقة واعتبارها علاقة مصالح يخل باحتمالية استمرار العلاقة. وفهم التنازل في سبيل فض النزاع من قبل أحد الأطراف في موقف صراع على أنه ضعف لا اقتناع قد يفضي إلى تصعيد الصراع.

(٣) التعلم والتدرب على المهارة. التعليم والتدريب على المهارة مصدر خبرة ومعرفة. ولا يتحقق الإتقان للمهارة دون فهم واستيعاب لكيفية الإتيان بالمهارة. وخلال التدرب على المهارة يلزم المتدرب بين الحين والآخر أن يتنبه للسبب في الإتيان في الحركة ونوع الأداء المطلوب لإتقان السلوك بمهارة. ومن مظاهر العرف الاجتماعي ذات العلاقة بالتعلم، التعلم من المحيط الاجتماعي، من ذلك تعلم ما يرتبط بصناعة القرارات واستراتيجيات حل المشكلات، كالتفكير في توفير بدائل لحل المشكلات خاصة عند التخطيط لحل، واتخاذ قرار نهائي للتغلب على العوائق ومواجهة الصعاب. كذا التفكير بالعواقب قصيرة المدى وبعيدة المدى على الذات وعلى الآخرين لأي قرار يتم اتخاذه. وفهم الإشارات التي تعبر عن مشاعر الشخص نفسه ومشاعر الآخرين في أي موقف. وتصنيف وتقيئة المشاعر المعبر عنها بدقة ووضوح^(٢٧).

(٤) التغذية الراجعة: عملية استخدام المتدرب على المهارة للتغذية الراجعة من المعلومات في أثناء تدريبه على المهارة مظهر من مظاهر المعرفة بالمهارة. مثلاً في موقف التدرب على مهارة المحادثة: هل يتقدم بمزيد من المعلومات عند لزوم الطرف الثاني الصمت. أو أن يتوقف عن الحديث. وبعض

الأساليب في التدريب على المهارة تتضمن تعريض المتدرب لمشكلة تتطلب مهارة معينة. وبهذا الأسلوب يتعلم المتدرب على كيفية مواجهة المشكلات وحلها.

من ناحية أخرى، يمكن التعرف الاجتماعي الفرد من تهيئة الناس ومنح معنى للأشكال المختلفة للتفاعل الاجتماعي. وكبشر لدينا نزعة للتهيئة أي وضع الناس في فئات. والصور النمطية أحد المخرجات الأكثر شيوعاً لعملية التهيئة. وتؤثر الصور النمطية على كيفية تواصلنا مع الآخرين. من ذلك أنه عند مقابلتنا الأولى لشخص غريب عادة ما نصنّفه كعضو في جماعة معينة، قريبة منا أو غريبة عنا. وتسهم التهيئة في تشكيل انطباعات مبنية على خبراتنا مع الأعضاء من نفس الجماعة. والصورة النمطية وغيرها من أشكال التعرف الاجتماعي قد تكون مفيدة أو معيقة للتفاعل مع الآخرين غير أنه لا يمكن تجنبها. ويرتبط التعرف الاجتماعي بالتواصل بين الأشخاص. وتتجلى مظاهر الارتباط بينهما كما وردت في ترنهولم، (٢٠٠٠)^(١٤) في الآتي:

١. طريقة التهيئة للعالم الاجتماعي تؤثر في كيفية تلقينا لرسائل التواصل معه.
٢. طريقة التهيئة للعالم الاجتماعي تؤثر في اختيارنا للتصرفات التي نرى أنها مناسبة في مواقف معينة.

٣. طريقة التهيئة للعالم الاجتماعي تؤثر في مقدار قدرتنا على التحكم بتواصلنا مع الآخرين (محتوى ومدى).

وفوق هذا، تتغير طريقتنا في التهيئة للناس نتيجة للتواصل معهم. فنغير من نظرتنا لهم بناء على خبراتنا اللاحقة عنهم عند اتصالنا المباشر أو غير المباشر بهم. ومن التساؤلات ذات العلاقة بالعرف الاجتماعي:

أ- كيف تصف ما الذي يجري حقاً بين المتفاعلين عند اتصالهم ببعض في موقف معين؟

ب- ما نوع الأشخاص المتفاعلين في ذلك الموقف؟.

ج- ما انطباعك عن كل منهم؟.

د- كيف يرتبط كل منهم بالآخر؟.

هـ- كيف يتسنى لك وصف سلوكهم^(١٤).

ويقرر تشديل (٢٠٠١)^(٢٨) أن بعض المعارف والمعتقدات والمعرفة التي يشترك فيها الأعضاء من جماعة ما تأتي من التجارب المشتركة لهم في عالمهم. فكما أنهم يتشابهون في النظرة للموجودات الفيزيائية من حولهم، فإنهم بنفس الطريقة سوف يتشابهون فيما يعتقدون ويعرفون. وهذا ما يعرف اصطلاحاً بالمعارف المشتركة - Shared Cognitions^(٢٨). ومن ثم، نتوقع أن الأفراد سوف يتماثلون في التصرفات ماداموا ينتمون لجماعة واحدة ولعالم واحد. ويؤكد نيسبت، (٢٠٠٥)^(٢٩) أن للعوامل الاجتماعية والثقافية تأثيراً واضحاً في العمليات الفكرية من أنماط تفكير وعرف أو معرفة اجتماعية. ومن أوجه التأثير التي يتنبأ بها نيسبت، (٢٠٠٥)^(٢٩) ونجد لها شاهداً من الاختلاف في التصور والتفكير بين أبناء الأفراد من ثقافات مختلفة ما يأتي:

أ) أنماط الاهتمام والانتباه والإدراك، حيث يهتم الشرقيون الآسيويون أكثر بالأوساط والبيئات واكتشاف العلاقات بين الوقائع والأحداث، بينما يهتم الغربيون أكثر بالموضوعات.

ب) الافتراضات الرئيسة حول العالم والكون، حيث يرى الشرقيون العالم تكوينات واحدة، بينما يرى الغربيون فيها موضوعات مستقلة.

ج) الاعتقاد بإمكانية التحكم بالبيئة حيث يؤمن الغربيون بالتحكم في البيئة أكثر من الشرقيين الآسيويين.

د) الافتراضات المتعلقة بالاستقرار والثبات مقابل التحول والتغير، حيث يرى الغربيون الثبات، بينما يرى الشرقيون الآسيويون التحول والتغير.

هـ) تنظيم عناصر العالم والكون، حيث يؤثر الغربيون التصنيف إلى فئات، بينما الشرقيون الآسيويون أكثر ميلاً إلى تأكيد العلاقات.

و) قواعد المنطق، حيث يميل الغربيون إلى استخدام قواعد المنطق لفهم الأحداث أكثر من الشرقيين الآسيويين^(ص ٦٠).

وتبقى مثل هذه الفروق في العرف والمعرفة وأنماط التفكير محددات رئيسة لطبيعة تصرفات الأفراد عبر الثقافات.

٥) التركيب أو التعقيد المعرفي: من مظاهر المعرفة الاجتماعية ما يعرف بالتركيب أو التعقيد المعرفي. ويستخدم المصطلح لوصف القدرة على تبني أو تشكيل أطر مرجعية متنوعة في النظر لأي موضوع. وقد انتهى الباحثون إلى أن التركيب المعرفي يزيد من فرص الاتصال المرضي عنه. ولفهم كيفية مساهمة التركيب المعرفي في الكفاءة الاجتماعية إليك المثال الآتي: تخيل أن صديقاً لك حميماً قد غضب منك. أحد التفسيرات أنه قد استاء من تصرف صدر منك تجاهه. واحتمال آخر أن أمر سوء قد حدث له فأغضبه. ومن المحتمل أيضاً أن لا شيء حدث له مما تتخيله، وأن ما خطر في بالك لا يعدو عن كونه أثراً لفرط حساسية منك. فإعادة النظر في الموقف من صديقك بتقدير لكل وجهات النظر المختلفة قد يساهم في الحد من إفراطك في رد الفعل وسوء فهم الموقف. ومن ثم التعامل مع المشكلة بطريقة بناءة. في حين أن التزامك بوجهة نظر واحدة في التفسير قد يجعلك ضحية لتفسيرات خاطئة تسيء للعلاقة بينكما أكثر من أن تزيد من استمرارها. والتدريب على التعاطف ومراجعة النظرة والإنصات تؤسس لمهارة فاعلة في تطوير قدرتك على التركيب المعرفي. إن تشكيل رسائل فاعلة تمكن من دعم وتعزيز العلاقة القائمة بين الأشخاص يتطلب فهم واستيعاب وجهة نظر الآخرين وإن كانت مغايرة. ونظراً لما قد يعترض جهود الآخرين في التعبير عن أفكارهم ومشاعرهم من مصاعب،

فإن القدرة على تخيل وجهات نظرهم في أي موقف يمثل مهارة رئيسية مهمة. لقد اعتبر فهم الآخر في الموقف مهم إلى درجة اعتبار التعاطف الذي ينطوي على فهم للآخر أهم مكون من مكونات الكفاءة في الاتصال والتواصل مع الآخرين^(٢٠٠٣٨).

٦) الحاجة للعرف والمعرفة: يختلف الأفراد في القدرة على المعالجة المنتظمة للمعلومات. ويتجلى الاختلاف في مدى الاستمتاع بالتفكير نفسه. إذ يتباين الأفراد في ولعهم بحل الألغاز مقارنة بحل المشكلات المعقدة التركيب وفض المتناقضات والبحث عن إجابات صحيحة. ومن يتمتع بمثل هذه الأنشطة يقال في حقه: إن لديه حاجة ماسة للعرف والمعرفة^(٢١). ويمكن التعرف على مدى الحاجة للعرف أو المعرفة عن طريق الإجابة عن بنود الأداة أدناه، نافذة رقم (٥).

نافذة رقم (٥) قياس الحاجة للمعرفة

					١. أشعر بالرضا عندما أتأمل بعمق ساعات طويلة.
					٢. تعلم طرق جديدة في التفكير لا تثيرني.
					٣. أحب المهام التي تتطلب تفكيراً قليلاً بمجرد تعلمها.
					٤. أفضل المسائل المعقدة على البسيطة.
					٥. النزعة للتفكير المجرد تستهويني.
					٦. عادة ما يقود التفكير العميق إلى الوقوع في كثير من الأخطاء.

* المصدر: (سميث ومكي، ٢٠٠٧، ص ٢٥٤) (٢٢)

سادساً: عرض أو تقديم الذات

عرض أو تقديم الذات طريقة للتعبير عن لغة الفرد ومظهره والطبقة والجماعة التي ينتمي إليها. ويتضمن عرض الذات محاولة الفرد الكشف عن ذاته بالبوح بمعلومات شخصية تخصه بشكل تدريجي وتبادلي. ويشير البوح أو الإفصاح عن الذات إلى أي معلومة يفصح عنها الفرد حول ذاته لا يمكن للآخرين أن يكتشفوها من مصادر أخرى^(١٤:٢١٥). ويتوقف التأثير في الإفصاح على توقيت وكيفية اختيار الفرد لموضوع الإفصاح. وقد يفضي الإفصاح إلى تعاطف الآخرين مع الفرد أو تجنبهم له. وينطوي الإفصاح على مخاطرة عندما يجعل الفرد عرضة للنقد. ويمثل طريقة نادرة لكسب ثقة الآخرين. وبدون الثقة لا يمكن أن تنشأ علاقة حميمة كالصداقة. وهذا ما يفسر الإحساس بالغربة والوحدة عند البعض على الرغم من طول العلاقة لهم مع الآخرين. والسبب في ذلك غياب العمل بمبدأ الإفصاح من خلال المفاتحة والمكاشفة بين أطراف العلاقة القائمة. ويرى برهم (٢٠٠٠)^(٢٦) أنه لا يمكن أن يقال لشخصين اثنين بأنهما صديقان حميمان ما لم يفش كل منهما معلومات شخصية حول نفسه للآخر. فالإفصاح عن الذات يسهم في الرضا عن العلاقة. ويلاحظ أن الزوجين حال الصراع بينهما يضيقان من نطاق الاحتفاظ بما لديهما من انطباعات عن بعض، ويزيدان من عمق الكشف عن ما في الذات ليعكسا الانفعالات السلبية العميقة في أثناء الصراع.

- الإغراق في الإفصاح أو الكشف عن الذات: الإفراط في الإفصاح محذور. ومن المشكلات عند من يعانون عزلة هو الإفراط في الإفصاح عند أول لقاء^(١٤:٢١٦). وحالة الشخص الذي يباشر بالإفصاح عن نفسه بمجرد سؤاله عن من يكون تعرف ب: الإفصاح الفائض - Flooded Disclosures.

وحالة أخرى من حالات الإفصاح تعرف بـ: الإفصاح غير الناضج - Premature Disclosure. والتي تظهر في سياق ضرب المواعيد وجدولتها. فالشخص الذي يتطلع لضرب موعد له مع آخر، تساوره رغبة ملحة في ترك انطباع جيد عن نفسه وتجده يتعجل في التعريف بنفسه للآخر. مما يجعله يستعجل في الإفشاء عن معلومات حساسة دون تحفظ وقد لا تدخل في التدفق الطبيعي لسياق المحادثة. وتكون العاقبة عكسية. إذ قد يخسر العلاقة المأمولة والانطباع المرغوب. وقد انتهى البحث في ظاهرة الإفصاح إلى العديد من المبادئ التي تمكن الفرد من التحكم بذاته وحسن إدارته للإفصاح عن ذاته وتجنب الكثير من الهفوات عند التحدث مع الآخرين. ويؤكد برهم، (٢٠٠٠)^(٢٦) أن الانغلاق أو عدم الإفصاح غير مفيد للعلاقة بين الأشخاص، وأن الإفراط في الإفصاح يثير الشك والريبة ومدعاة لفقدان الثقة بالشخص. إذ يوحي بأن المفشي لا يمكن أن يؤتمن على سر. والمهارة في الإفصاح تتطلب أن يقدر الشخص مدى مناسبة الكشف عن أي معلومات شخصية تخصه آخذاً في الحسبان سياق الحديث ونوع المتلقي وطبيعة الموقف. وعلى أي حال، الإفصاح عن الذات متى ما كان مناسباً، فإنه معزز للثقة وكسب ود الآخرين. فالناس يحبون من يصارحهم وينأون بأنفسهم عنم هو غامض لهم، (انظر ضوابط الإفصاح عن الذات في ترنهولم، ص ٢١٥)^(١٤). ويوضح الشكل رقم (٤) مجموعة المهارات التي سوف نعرض لها في متن هذا الكتاب منتظمة في مصفوفة واحدة.

الشكل رقم (٤) مصفوفة المهارات الاجتماعية

