

الفصل الثالث

مهارات التواصل

الفصل الثالث

مهارات التواصل

يعرض الفصل الحالي مفهوم التواصل ومهارات التواصل وكذا

مجهودات القياس المتعلقة بهذا المفهوم من وجهات نظر مختلفة .

يقول سبحانه وتعالى في كتابه العزيز "بسم الله الرحمن الرحيم :

فبما رحمة من الله لنت لهم ولو كنت فظا غليظ القلب لانفضوا من

حولك ... صدق الله العظيم " لقد كان وحى السماء إلى البشر تواسلا إلهيا،

وما عرف الانسان الحضارة الانسانية إلا من خلال ضروب وأنشطة

تواصلية ، لكن التواصل ليس عملية بسيطة نمارسها من غير وعى ، بل

هى عملية معقدة تنجح وتفشل ، وتصيب وتخطأ ، وتوصل صاحبها إلى

أهدافه أو قد يحدث العكس .

والمهارة هى القدرة على الأداء المترابط المنتظم ، وغالبا ما تستخدم

للإشارة إلى فعل سلوكى حركى وخطوات مقصودة تنتهى بإحراز هدف

منشود، إلا أنها تستخدم أيضا فى مجالات التفاعلات والعلاقات الاجتماعية ،

ويبرز السؤال: لماذا نعتبر التواصل مهارة؟ أو لماذا نتكلم عن التواصل من

خلال مهارات؟ إن الإجابة عن هذه الأسئلة تتطلب منا أولاً الوقوف على مفهوم عملية التواصل ومن ثم معرفة السبب في اعتباره مهارة سلوكية.

يرى كوشمان وكان جى آر (Cushman & Can JR, 1985) أن

التواصل يعنى أن تكون "أنت" ذاتك وأن تكون "كذلك" بالنسبة للآخرين الذين يدعمون هذه الذات من خلال علاقات التواصل.

وللتواصل بحسب (برنت روبن، ١٩٩١) معان كثيرة ، فالبعض

يراه علماء، والبعض يراه مجال دراسة ، ويرى آخرون أنه نشاط أو فن ،

وقد يكون عفويا لا شعوريا أو عملا مخططا وهادفا ، وتشكل المعلومات إلى

جانب السلوك أرضية مشتركة أساسية في الاستخدامات الكثيرة للتواصل.

ويعتبر (محمد النابلسي، ١٩٩١) أن التواصل يحدد خطوط السلوك

السوى من خلال علاقات وتفاعلات الأفراد ، كما يحدد موقع الفرد فى

الزمان والمكان.

ويعرف هارتلى (Hartley, 1993) التواصل بأنه علاقة تبادلية تتم

وجها لوجه بين اثنين يلعب كل منهما دورا فى هذه العلاقة ، ويدرك كل

منهما الآخر من خلال درجة من الثقة المتبادلة ، والاستعداد للكشف عن الذات وتبادل الاهتمام، وكل ذلك لتوثيق العلاقة وتفعيل حالة التواصل .

وفى كتابه: "أنت وأنا" مقدمة فى مهارات التواصل الانسانى" يعتبر

(محمد الجبوسى ، ٢٠٠٢) أن للتواصل دورا أساسيا فى حياة الفرد يبدأ باشباع حاجاته الأساسية وينتهى بتقديره لذاته ، فالإنسان كائن تواصلى يوظف الدافعية والاجتماعية ، ويستخدم اللغة والرمزية ، وقد تتوقف بعض سلوكياته كاللعب أو العمل أو غيرها ، لكن التواصل عملية منسوجة فى حياته مكانا وزمانا وفعالية .

وقد يكون التواصل ذاتيا بين الفرد ونفسه ، أو ثنائيا بين الفرد

وآخر، أو بين أكثر من اثنين ، أو بين فرد وجماعة ، وقد يكون لفظيا

أو غير لفظى، مقصودا أو غير مقصود ، وهو فى مجمله عملية معلوماتية

معقدة ، يتم التعبير من خلالها - بين مرسل ومستقبل- عن المشاعر

والأفكار والوقائع بواسطة رسالة ذات أشكال مختلفة عبر قنوات مختلفة،

بههدف تحقيق وظائف متنوعة منها اشباع الحاجات والتعلم والتأثير والمتعة

والمساعدة، ومن خصائصها الاستمرارية والتفاعلية والدينامية والتعقيد وكذا

الأخلاقية، كما تؤثر عليه عوامل عدة منها الكفاية والسياق والتغذية الراجعة والخبرة المشتركة ومفهوم ذانت الفرد عن نفسه.

ويعرفه (حمدان فضة ، ١٩٩٩) بأنه التبادل اللفظي وغير اللفظي الحادث بين شخصين أو أكثر بشكل يؤدي إلى وصول أفكار ومشاعر واتجاهات كل منهم للآخر.

وهو بحسب (محمد الجبوسى ، ٢٠٠٢) تبادل للمعلومات بواسطة اللغة اللفظية أو غير اللفظية بين شخصين أو أكثر.

ويعتبره (هشام الخولى ، ٢٠٠٧) عملية مركزية تنصب فيها كل العمليات النفسية وتخرج منها كل التأثيرات الاجتماعية ، ومن خلالها ينشأ التجاذب والتنافر، وبها يتم التجانس أو يظهر التباين ، وإحالة متبادلة للأفكار والمعلومات والمفاهيم والحائق والآراء ، وبقدر ما يكون لكل ذلك معنى بقدر ما يكون التواصل عملية فاعلة وليس مجرد تبادل وقتى محدد ، وجوهر التواصل وصميمه علاقة بين شخصية تتطوى على قوى ومحركات تتفاعل فى كل دينامى، وتؤثر عليها عوامل عدة منها مهارات التواصل التى يملكها الفرد وسلامة اعتقاده ودرجة ثقته بنفسه والتى هى أساس التواصل

حيث تتطلب الثقة معرفة طرفي التواصل كل بالآخر من غير زيف أو خداع.

وبرأى (تحية عبد العال ، ٢٠٠٨) أن التواصل علامة على تدفق عطاء الذات وباعث على استمرارها ووجودها ، وبدونه تخلو الحياة من المعنى، فهو المفتاح السحري لكل علاقة اجتماعية ناجحة وفاعلة ، من خلال ما يعكسه من قدرة للفرد على عقد صلات اجتماعية مشبعة مع الآخرين.

ولأن التواصل رسالة ذات مضمون يرسلها المرسل ويستقبلها المستقبل عبر قناة تواصل تعكس تأثيرات لا محدودة ، فلا بد أن نضع في اعتبارنا جوانب عدة في عملية التواصل منها : زمان ومكان حدوث المعنى الذى تتطوى عليه الرسالة ، الدور الذى يلعبه طرفا التواصل ، وعلاقة كل منهما بالآخر ، والبيئة المادية التى تحدث فيها عملية التواصل ، والهدف منها ، وأخيرا كيف يفسر كل طرف كلمات وأفعال الآخر فى موقف التواصل (Hartley,1993) .

تخلص الكاتبة مما سبق إلى أن للتواصل قيمة سيكولوجية انسانية باعتباره محورا للعلاقات الاجتماعية ومعيارا من معايير الحكم على سواء

الفرد وتوافقه، فهو عملية دينامية تعكس امكانات الفرد لتحقيق مستوى أفضل من التوافق النفسى والاجتماعى ، كما أنه وفى ذات الوقت جانب نمائى ارتقائى تتبلور من خلاله قدرات الفرد على فهم ذاته وفهم الآخرين تدعيما للعلاقات البين شخصية واستكمالاً للوجود الانسانى الذى هو فى صميمه علاقة بين الأنا والآخر.

وقد يكون التواصل لفظيا يتضمن القدرة على التعبير وترجمة الأفكار إلى معان يتبادلها الأفراد كونها ركيزة من ركائز التوافق النفسى فهما ومشاركة، كما يتضمن القدرة على استقبال الإشارات والتلميحات التى تصدر من خلاله فى حساسية وتفهم وانتباه ، وكل ذلك إنما يحدث فى سياق قدرة ثالثة هى القدرة على الضبط الاجتماعى لما للفرد من أدوار اجتماعية متنوعة فى لباقة وثقة بالذات وبالأخر، وهى ثقة تزيد من فاعلية الذات وفاعلية الخبرات الشخصية وتحقق تنظيماً ذاتياً يثرى العلاقات التواصلية ويقلل تنامى العدوان بين الأفراد .

وقد يكون التواصل غير لفظى يشتمل القدرة على التعبير بحركات وتعبيرات ونغمات صوتية بوعى وحساسية دعماً لمزيد من القدرة على عقد

الصلات والعلاقات ، وقد يكون أقل وضوحا لكنه أكثر عمقا واستمرارية لأنه يتم عبر قنوات تواصلية عديدة.

وللتواصل إذن ديناميات نفسية كالحب والثقة والتقبل والتدعيم وصدق العلاقة والجاذبية والاحترام، فهي ديناميات الوصول بكل طرف من أطراف التواصل إلى شريكه الآخر فى أعماق أغوار شخصيته ، شريطة ألا يحدث انتهاك للثقة أو إخلال بمعانى الأمانة والإحسان مما يصعب اكتساب الثقة مرة أخرى ، أما أن يسلك الفرد بشكل موثوق فيه فإن ذلك يعتبر تأهيلا لدرجة أعلى من الثقة والتواصل.

كما أن للتواصل أشكالا عدة مثل التواصل فى العلاقات الحميمة والتواصل الذى يستلزم السلوك التوكيدى والتواصل الذى يتطلب الأداء العام، وجميع أشكاله تتطلب مهارات نتناولها كما يلى:

مهارات التواصل هى قدرات تحقق التواصل الفعال لفظيا وحركيا وإرشاديا واجتماعيا ومعرفيا، وتشمل مهارات لغوية مقروءة ومسموعة، ومهارات الاستماع والكتابة والقراءة، والمهارات الوجدانية والمهارات الاجتماعية والعمليات المعرفية (آمال باظة ،٢٠٠٣).

وتتحدد مهارات التواصل فى الدراسة الحالية كما يلى:

- ١ - تبادل الحوار.
- ٢ - الدقة ووضوح العبارة.
- ٣ - الفهم.
- ٤ - الإصغاء الجيد.
- ٥ - اعتبار الآخر.
- ٦ - التوكيدية.
- ٧ - تقديم نقد بناء.
- ٨ - الكشف عن الذات.
- ٩ - التعاطف والمساندة.

وتعرض الكاتبة فيما يلى لكل منها بالتفصيل:

١- تبادل الحوار:

الحوار سمة انسانية حضارية تنقل المرء من حالة العزلة إلى الحياة

الاجتماعية، وعلامة صحية على سوية المجتمع وتطوره وتواصل أفراداه.

ويعلمنا (حامد طاهر، ٢٠٠٠) أن الحوار مع الآخر قد يكون حوارا

صاخبا متهورا وأحيانا أخرى حوارا هادئا متعقلا، ولا بد من وجود مرجعية

يعترف بها كل أطراف الحوار، واستعدادا لتقبل وجهة نظر الآخر واحترام شخصه وحسن الإصغاء له.

ويعتبر (سليمان العسكري ، ٢٠٠٨) أن الحوار مع الآخر فيه تأكيد على قيمة الآخر ، وإعلاء لدور العقل وتحقيق للتقارب بين أفراد يبحثون عن صيغ للتعايش في عالم واحد تتصل مصائر أفرادها بعضها بعضا.

ويتفق معهما (محمود القيعي ، ٢٠٠٩) في التأكيد على أهمية نشر ثقافة الحوار في مقابل ثقافة الاستئثار وترسيخها لاتاحة الفرصة لنمو القدرات الابداعية وتعزيز ممارسات الديمقراطية وإعلاء شأن العقل النقدي .

٢ - الدقة ووضوح العبارة:

يؤكد فيردريبر و فيردريبر (Verderber & Verderber,1992) على أن الدقة ووضوح العبارة يستلزم لغة مشتركة في عملية التواصل ، ومن خلال هذه اللغة المشتركة نعبر عن أفكارنا ومشاعرنا ، ونسمى ونحدد ونشخص ونقيم ونناقش الآخرين ، من غير أن ننطق بكلمات تحمل معنى غير ما نريده ، وبغير أن نعبر بطريقة غير ملائمة عما نقصده ، على أن نراعى أن تعكس تعبيراتنا غير اللفظية ذات المعنى الذي تحمله أقوالنا .

ويتفق هارتلى (Hartley, 1993) مع فيردريبر وفيردريبر على أهمية الدقة ووضوح العبارة ويشير إلى أهمية عكس المشاعر وإعادة صياغة الكلمات للتأكيد على المعنى المتبادل باستخدام كلمات تعد مفاهيم – مفاتيح خلال عملية التواصل ، مع الأخذ فى الاعتبار الانفعالات التى تحرك العلاقة وتعمل الحوار .

وفى رأى (محمد الجيوسى ، ٢٠٠٢) أن الدقة ووضوح العبارة تتحقق من خلال ضربين اثنين من ضروب الكفاية : كفاية لغوية وأخرى تواصلية ، وأن المعرفة بنظام اللغة الصوتى وتركيبات الأصوات والمعانى والتعبيرات دون خلط أو التباس يدعم التواصل ويشجع على الإقدام على الحوار والسؤال والمشاركة والمناقشة وتعلم كيف يخاطب بعضنا بعضا .

وبذلك يكون استخدام أكثر الكلمات وضوحا وتحديدا وتركيزا مع تجنب التعميمات بالإضافة إلى تحرى الدقة واختيار المفردات وعدم إغفال الاعتبارات الثقافية بين الفرد والآخر فى عملية التواصل أساسا لتحقيق الدقة والوضوح .

٣- الفهم:

يعتبر (محمد النابلسي ، ١٩٩١) أن الفهم يتحقق من خلال عامل تزداد أهميته بدرجة كبيرة في عملية التواصل ألا وهو " الرمزية " ويقصد بها مجموعة من الوسائل التعبيرية من كلمات وحركات وإشارات وإيماءات تؤثر على سلوك الفرد في علاقاته .

ويرى فيردريبر و فيردريبر (Verderber & Verderber,1992)

أن الفهم يعنى التمييز بين ما هو حقيقى وما هو غير ذلك ، والذى يتحقق من خلال الإصغاء الجيد والقدرة على إلقاء الأسئلة مع الانتباه إلى التعبيرات غير اللفظية وطلب التفسيرات وإعادة الصياغة وكذا تقييم المعلومات .

بينما يلفت (محمد الجيوسى ، ٢٠٠٢) الانتباه إلى تأثير الانطباعات

السابقة والتتميط والاستدلال الزائف على فهم الفرد للرسائل في عملية التواصل، ويؤكد على أهمية أن يحاول كل منا ممارسة الادراك والفهم في إطار من الشعور والانتباه والشمولية وعدم التسرع .

٤ - الإصغاء الجيد:

يقول بيرسون (Pearson, 1983): " الإصغاء الجيد فعل قصدى انتقائى يعكس حرص الفرد على استقبال وفهم وتفسير كلام الآخر وصولا إلى المعنى المراد التعبير عنه ، كما يعكس مراعاة لمشاعر الآخر وتعبيرا عن الاهتمام به، وللإصغاء الجيد قيمته فى تقليل مواقف سوء الفهم وتشوش الرسالة وتجنب العوامل التى تكون سببا فى استثارة الصراع بين طرفى التواصل ".

ويتفق هارتلى (Hartley, 1993) مع بيرسون فى كون الإصغاء مهارة تستوعب مضمون الحوار وتشجع الآخر على التواصل وإبداء اهتمام مماثل ، وهى فى حد ذاتها مهارة تعكس مهارات أخرى كمهارة الحضور ومهارة المتابعة ومهارة التأمل ومهارة عكس الأفكار والمشاعر.

وللإصغاء كما يرى (محمد الجيوسى ، ٢٠٠٥) أقسام ثلاثة : قبل، وأثناء، وبعد، فى تداخل واقعى يبدأ بتهئية الفرد لنفسه وللبيئة من حوله، والتحرر من الشواغل الذهنية ومن الأفكار المسبقة -إلى حد ما - ويصاحبه كفعل صمت كلى داخلى وخارجى تعبير عن الانتباه والتركيز والتواصل البصرى بين الفرد ومحدثه، والقدرة على التقاط كافة الإشارات غير اللفظية،

مع إعطاء الآخر انطبعا قويا بالاهتمام والتعاطف والمشاركة ، والتأكيد على الفهم وعدم المقاطعة وعدم اطلاق الأحكام الباكرة ، وقد يفيد تسجيل بعض النقاط أو الأفكار إذا كان الحديث مطولا ، أما بعد الإصغاء فإن دور التغذية الراجعة يكون أساسيا فى استكمال العملية التواصلية .

والإصغاء الجيد كما تعرفه (منال عبد الخالق ، ٢٠٠٦) مهارة تتطلب التركيز على ما يقوله الآخر وإن بلغت انفعالاته إلى الذروة ، وفيه دلالة على الاهتمام والتقدير ودعم لفرص التفاعل ، ويحتاج إلى تدريب وممارسة لكي تتوافر لدى الفرد الكفاية الانفعالية التى تجعله يشعر بشعور الآخرين ويعبر عن رأيه من غير إساءة أو تجريح.

الإصغاء الجيد إذن هو جهد مخلص مقصود يتضمن الانتباه لرسالة الآخر وإدراكها من وجهة نظر صاحبها وفهمها على نحو متكامل وتقييمها، مع إبداء الاهتمام والاعتبار والتعبير عن المساندة والتعاطف دون ملل أو ضجر، وتأجيل الرد أو التعليق أو حتى الحكم والتقييم إلى حين الانتهاء من الفهم والاستيعاب دون موافقة مسلم بها على جميع ما يقوله الطرف الآخر .

٥ - اعتبار الآخر:

يقول ميلر وآخرون (Millar et al., 1992): "كلنا تأخذنا الانطباعات الأولى ونماذج القولية الجاهزة ونظريات العزو الخاطئة، ولهذا تسبق أحكامنا تفاعلاتنا سواء كانت تقديرات إيجابية أو سلبية ، وتعميمات عادلة أو جائرة". وتأسيسا على ذلك يحذر (محمد الجبوسى ، ٢٠٠٢) من الطبيعة الحتمية للعملية التواصلية التى تجعل من المستحيل استعادة أو محو الرسالة بعد إصدارها، وإدراك ذلك هام جدا فى اعتبار الآخر والتفكير بروية وتعقل، فالبعض منا قد يكون على استعداد للصفح ولكنه ليس على استعداد للنسيان ، وليس من أهداف التواصل أن نحقق أغراضنا على نحو ميكافيللى، إن التواصل ببساطة هو مراعاة للبعد الأخلاقى دون خداع للآخر أو مراوغته أو التحايل عليه ، أو الالتجاء إلى الزيف والتضليل.

٦- التوكيدية :

يقول بيرسون (Pearso, 1983) : " التوكيدية هى تأييد الذات من غير اعتداء على الآخر ، وتمسك بحقوق الذات من غير انتهاك لحقوق الآخر ، وفى مجال العلاقات التبادلية تعرف التوكيدية بأنها القدرة على تبادل المشاعر والأفكار والرغبات استنادا إلى اعتراف متبادل من طرفى العلاقة

كل بالآخر ومكانته وحقوقه الشخصية " وفي رأى بيرسون أن المفهوم الإيجابي عن الذات والمهارات التواصلية الأخرى ودرجة الاشباع والرضا المتحققة خلال علاقات الفرد جميعها تدعم التوجه التوكيدي لدى الفرد .

وبحسب فيرديريبر و فيرديريبر (Verderber & Verderber,1992)

فإن التوكيدية هي جهد يبذله الفرد بوعى وعن قصد للتأثير على الآخرين واقناعهم من خلال منطق تغلفه لغة انفعالية مؤثرة تعكس مصداقية واعتبارية الآخر واستحقاقيته للنقة ، وهي مهارة تتطلب التحديد الدقيق للأفكار والمشاعر في انفتاح وصدق وتأثير ، والتعبير عنها بوضوح ، يدعم ذلك كله اعتقاد لدى الفرد بأنه يملك إلى حد كبير إرادة وقوة التأثير على الآخرين .

وينفى هارجى (Hargie,1997) أن تكون التوكيدية مجرد استجابات

لا تتصف بالعدوانية ، ويؤكد على أنها مهارة موقفية خاصة تضمن عدم استغلال الفرد لما يملك من قوى وامكانات في علاقاته بالآخرين .

ويصفها (محمد الجيوسى ، ٢٠٠٢) بأنها انفتاح وتحرر من القلق

والذنب، ومبادرة إلى التعبير عن الرأى فى ثبات ، وبأنها تجعل التواصل

صادقا بل وممتعا ، فلا مكان فيها للعدوانية ولا للمسايرة ، بل احترام للذات وللآخر من غير تردد أو خوف .

٧ - تقديم نقد بناء:

إن النظر إلى الأمور بموضوعية والتحكم في ردود الأفعال والاحتفاظ بمظهر المتفهم ، كل ذلك - في رأى (محمد النابلسي ، ١٩٩١) - يشجع الآخر على التواصل ويدعم ثقته بالعملية التواصلية من غير تسرع أو اندفاع تبرره نرجسية أحد الأطراف.

من هنا يكون تقديم النقد البناء أحد أكثر الأساليب مباشرة ووضوحا لمعرفة درجة فعالية التواصل ، هذا على الرغم من أن الكثيرين لا يطبقونه تجنباً لما يستثيره من مشاعر مهددة .

ويورد فيردريبر و فيردريبر (Verderber & Verderber, 1992)

شروطاً محددة عند تقديم النقد البناء :

١- التخطيط لتقديم النقد البناء والبدء بمديح يكسب ود الآخر ويجعله مستعداً لاستيعاب وتقبل النقد .

٢- مراقبة تعبيرات الآخر وتواصله غير اللفظي للتأكد من استعداده لتلقي النقد باهتمام حقيقي .

٣- التركيز على سلوك الفرد المراد نقده لا على كامل شخصه ومجمل

أفعاله ، فكلما كان الفرد محددا قدر الإمكان كلما كان أكثر فعالية.

٤- يجب أن يتضمن النقد توضيحا لما يمكن للآخر فعله وتطبيقه لتنفيذ

محتوى النقد ، مع تجنب نقد الجوانب التي لا يمكن للفرد أن يفعل

حيالها شيئا حتى لو انتوى تغييرها ، فهناك ما يستحيل على التغيير

ويجب أن نكف عن توجيه النقد له وتقبله كما هو .

٥- اختيار الوقت المناسب والذي غالبا ما يكون عاملا حاسما في تقديم

النقد البناء.

ويؤكد (محمد الجبوسى، ٢٠٠٢) على إعمال مبدأ التقييم المنصف

ومراعاة الحساسية المرهفة بين الهجوم والنقد الإيجابي المتحرر من

العدوانية والفظاظة وذلك إثراء للتواصل ، وفي رأى الجبوسى أن النقد البناء

سلاح ذو حدين وإما أن يدعم التواصل أو أن يكون سهاما تمزقه ، ويحذر

من اللغة الفجة، ومن الإفراط فى المزاح أو الدعابة التي لا يمكن تحملها ،

وينصح باستخدام تعبيرات إيجابية غير مباشرة ، وتحاشى الغضب والعصبية

والتسرع ، وضبط الذات عند توجيه النقد ، وكل ذلك يسهم فى جعل التواصل مثمرا وممتعا.

إن اللغة ثروة لا نظير لها وعند استخدامها فى توجيه نقد بناء يجب أن يتم ذلك على نحو متدبر مقصود وانسانى يحقق مبدأ المعاملة بالمثل ، فليس من الصعب أن نعامل الآخر كما نحب أن يعاملنا .

٨ - الكشف عن الذات :

فى الكشف عن الذات يختار الفرد طوعية وقصدا أن يجعل من ذاته وعن ذاته موضوعا للحوار ومادة للتواصل ، وفى الكشف عن الذات تلعب محددات معينة دورا هاما منها: قدر المكاشفة والإفصاح ، ميادين (مجالات) الكشف أو جوانب الكشف، عمق الكشف، التوقيت، والهدف من عملية الكشف. ويمكن فهم الكشف عن الذات بالرجوع إلى نظريات مفسرة منها نظرية التبادلية *Exchange Theory* التى تشرح موقف الكشف عن الذات متبادلا بين طرفى التواصل ، وهناك نظرية الجذب *Attraction Theory* التى تعتبر الكشف عن الذات ناتجا عن علاقة إيجابية يجذب فيها طرف إلى الآخر ويدعم تواصله معه من خلال الكشف عن الذات ، أما نظرية

المعلومات *Information Theory* فتركز على أهمية المعلومات التي يتم الإفصاح عنها بالنسبة لطرفي التواصل (pearson,1983).

ويجب أن يبدأ الفرد بما يرغب في تقاسمه مع الآخر وتبادل الكشف عنه، ثم ينتقل إلى كشف أكثر حميمية وعمقا وعلى نحو تدريجي تجنباً للمخاطرة وردود الفعل السالبة ، ولا يجب أن تستمر حالة الكشف عن الذات إلا إذا كانت على نحو تبادلي مع الأخذ في الاعتبار دائما ردة فعل الآخر (Verderber & Verderber,1992) .

وللكشف عن الذات باعتبارها مهارة تبادل المعلومات عن الذات مع الآخر مساحات أربع : معلومات عن الذات يعرفها الفرد ويعرفها الآخرون عنه (*Open area*) ، ومعلومات عن الذات يعرفها الفرد وليس مستعدا للكشف عنها للآخرين كمخاوفه وأسباب قلقه وما إلى ذلك (*Hidden area*)، ومعلومات عن الذات يعرفها الآخرون عن الفرد ولا يعرفها هو عن ذاته كالعادات المزعجة والصفات السيئة التي لا يلاحظها الفرد عن ذاته ، وهي مساحة حرجة يرى فيها الفرد ذاته جيدا ويراه الآخرون غير ذلك (*Blind area*) ، ومعلومات يجهلها الفرد عن ذاته ويجهلها الآخرون عنه كما في

مساحة اللاشعور، وحتى فى العلاقات الحميمة قد تكون هناك حدود للكشف عن الذات ، فليس هناك منطق يحتم أن يكون الفرد منفتحاً بلا شرط أو قيد.
(Hartley,1993) Unknown area .

وينفق (محمد النابلسى ، ١٩٩١) و(محمد الجبوسى، ٢٠٠٢) على أن الفرد عندما يكشف عن ذاته يعلن عن ثقته بالآخر ، أما الإحجام عن الكشف عن الذات فإنما ينم عن قلق وحذر وشك وريبة ، ولابد أن يتم الكشف عن الذات على نحو تبادلى بحيث نخفف عن أنفسنا ونرسخ لعلاقاتنا دون أن نثير غضب الآخر أو سخريته أو حتى نفوره ، ويتطلب الأمر فى حالة التقدم والعمق درجة أعلى من الثقة بالآخر ، فليست كل جوانب الكشف عن الذات تجعلنا أكثر جاذبية فى نظر الآخر ، وحبذا لو كان الآخر الذى نبادله الكشف عن الذات قريبا داعما دافئا متفهما .

٩ – التعاطف والمساندة:

أصل التعاطف يأتى من الفعل "Einfuhling" بالألمانية ويعنى " أن تشعر مع " to feel with ، ويقصد بالتعاطف القدرة على ادراك وجهة نظر الآخر والوعى بانفعالاته ، بحيث يضع الفرد نفسه مكان الآخر قبل أن يبدأ باصدار الأحكام عليه ، ويتطلب التعاطف حساسية فائقة ووعيا بالذات وقدرة

على فهم وترجمة الانفعالات وتقدير المشاعر ، واستبصارا يمكن الفرد من فصل خبراته الذاتية واستيعاب الآخر دون إسقاط أو مغالطة (Pearson , 1983)، وهو كما يعتبره جونيسون (Gunnison,1999) يعنى دخول العالم الإدراكي الخاص بالشخص الآخر والصيرورة تماما في قراره هذا الشخص.

وفى رأى (محمد النابلسى، ١٩٩١) أن إظهار الود والتعاطف يحدد " إلى أبعد مدى " امكانات نجاح التواصل وبلوغه أهدافه ، ويشترط أن يكون ذلك فى إطار من الصدق والحماس والمشاركة العاطفية كسبا للثقة ووقفا على أرض محايدة مخافة أن يتحول كل ذلك إلى شفقة أو رثاء يضرب التواصل فى صميمه.

كان ما سبق عرضا لمهارات التواصل كل على حدة غير أن ما ينبغى أن تلفت الدراسة الحالية النظر إليه هو أن وجود مهارات التواصل وحدها غير كاف، إذ يظل من الضروري أن يكون طرفا التواصل قادرين على التخطيط لاستجاباتهما فى سياق مناسب ، فحتى أبسط المواقف كالاقتراب من غريب للسؤال أو الاستفسار عن شىء يتطلب عددا كبيرا من سياقات الاستجابات المعقدة كاستخدام التواصل البصرى والتعبير الوجهى

ونبرة الصوت والصياغة اللفظية المناسبة ، كل ذلك فى توقيت مناسب وتكامل يرتقى بالتواصل إلى حالة من التلقائية ، وذات الفكرة السابقة يؤكد عليها ليندزاي وبول (مترجم ، ٢٠٠٠) فى اشارتهما إلى متطلبات عملية التواصل والتي يعكسها وعى الفرد وإدراكه بالتآلفات المختلفة والسياقات السلوكية الضرورية فى المواقف المختلفة مع الأشخاص المختلفين ، ومثال ذلك أن يفرق الفرد بين سلوكياته وتفاعلاته باعتبارها مناسبة فى العلاقات مع أفراد أسرته ، أو مع أصدقائه ، أو مع الغرباء .

ومن العوامل التى تعمق التواصل وتؤثر عليه : الشعور بالانتماء لجماعة، المشاركة فى نشاط هذه الجماعة ، الالتزام بمعاييرها ، التنشئة الاجتماعية الراسخة، العلاقات الأولية المعتمدة ، وقنوات الاتصال المتعددة . وهناك العديد من العوامل المختلفة التى تؤثر على التواصل ومنها أن يعتمد أحد طرفى التواصل التبسيط الشديد فيخل بمضمون العملية التواصلية ، ويحدث ذلك لنقص فى الخبرة المتبطة بثناء الشخصية الانسانية وتعقيدها والقدرة على تفهم التنوع السلوكى والنفسى عند الآخرين.

ومن العوامل المؤثرة على التواصل أيضا التعميم الخاطيء وأن تصب الخبرات في قوالب محددة ، ومنها أيضا سطوة الخبير وسيطرة أحد أطراف التواصل على الموقف الكلى للعملية التواصلية على نحو يخفى حقيقتها ويدفع الأفراد إلى أحكام متسرعة أو استنتاجات تخلو من التروى والحكمة.

ويضاف إلى ما سبق الاستدلال الزائف ومن أسبابه أثر المكانة وأثر الجاذبية، ثم التحيز وتداخل ذوات الأفراد مع ادراكاتهم وعواطفهم وعمليات التقدير والتقييم المطلوب منهم القيام بها ، وهو ما يجعل التواصل مع الآخرين أقل فاعلية .

ومما يعيق التواصل ويقلل من قيمته أنه قد تضللنا اللغة بأحد وجوها السهلة، وما ينتج أحيانا من إيهام لغوى أو إيهام يختص بالمعنى أو يتعلق بالفروق الثقافية بين الأفراد لا ختلاف بيئاتهم ، وتعيق الفوضى تلقى رسالة التواصل على نحو صحيح ، إذ يرتبط الفهم بالتنظيم والنظام وتقسيم الرسالة إلى فكرة مجملة فى مضمونها ثم أفكار مقسمة إلى

موضوعات متميزة مع تقديم الأمثلة والشواهد ومراقبة التغذية الراجعة للطرف الآخر .

كما لا يمكن أن نغفل نوازع النفس الانسانية وفرط انفعالاتها فى بعض الأحيان وما قد يسبب الارتباك أو التشويش، وما قد ينتج عن عدم تقديم الرسالة التواصلية فى صورة جمالية أنيقة تشيع معنى الرقى والذوق الفنى وما يتطلبه ذلك من حسن اختيار المفردات والتعبيرات ، مع العمل على مراعاة اللطف والرقّة ودمائة الخلق.

ولا يجب أن يغفل كل طرف من أطراف التواصل عن تنظيم اجتماعى ادارى تسلسلى هرمى يفرض نفسه ، وتحدده مفاهيم عديدة منها المعرفة ودرجة الذكاء ، فالخطاب التواصلى قد يكون من أعلى إلى أسفل أو العكس ، دون تعالٍ أو إذلال ودون خضوع أو مذلة ، فاحترام الآخر ومراعاة ما يملك من استحقاقية وجدارة ومكانة لا ينفصل عن احترام الفرد لذاته ، والذى يمثل القلب من العملية التواصلية، وذلك من دون تجاهل أو استبعاد أو مغالاة فى الحديث عن الذات .

إن دراسة التواصل الانساني وكذا مهاراته الأساسية ركن أساسي في دراسات الشخصية الانسانية وفهم معاناتها وسبر أغوارها ، بل إن المرض النفسي في نهاية الأمر ليس إلا حالة من العجز عن التواصل بين الفرد ومحيطه، وكل ما نسعى إليه هو أن نجنب أنفسنا والآخرين مخاطر السقوط في براثن هذا المرض النفسي .

قياس مهارات التواصل:

يمكن الوقوف على مجهودات العلماء والدارسين في قياس مهارات التواصل بالرجوع إلى التراث السيكولوجي والإطلاع على عدد من المقاييس منها:

١- مقياس المهارات الاجتماعية ، إعداد : ريجيو وترجمة : محمد السيد عبد الرحمن (١٩٩٨) ، والذي يستهدف قياس مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي ، ويتكون من (٩٠) مفردة من نمط التقرير الذاتي تقيس ست مهارات موزعة على مجالين هما : مهارات التواصل الانفعالي ومهارات التواصل الاجتماعي.

٢- فهرس مهارات التواصل الأساسية *Glossary of Basic*

Communication Skills إعداد: فيرديريو فيرديريو (Verderber

& Verderber, 1992) ، والذي يشمل (٣١) مهارة للتواصل مع

بيان باستخدام كل منها وإجراءات هذا الاستخدام مع ذكر أمثلة.

٣- مقياس تقييم مهارات التواصل *Communication Skills*

Assessment Scale، إعداد: كوركوت Korkut, 1996 ، والذي

يتكون من (٢٥) مفردة في صورة تقرير ذاتي يحدد تقييمات الأفراد

لما يملكون من مهارات تواصل.

٤- مقياس كفاية التواصل المدرك ، إعداد: حمدان فضة (١٩٩٩) ،

ويتكون من (٤٨) مفردة موزعة على أربعة أبعاد هي : كفاية

التواصل البدني ، كفاية التواصل العقلي المعرفي ، كفاية التواصل

الوجداني ، وكفاية التواصل الإجتماعي والخلقى.

٥- مقياس رايدر وآخرون *Rider et al., 2006* لقياس مهارات التواصل وتتمثل أبعاده في: بناء أو تأسيس علاقة ، بداية المناقشة ، جمع المعلومات ، تفهم وجهة نظر الآخر، المشاركة وتبادل الكشف عن الذات، اعتبار وجهة نظر الآخر، إنهاء المناقشة.