الفصل الرابع

الثقة بالذات الثقة بالآخر ومهارات التواصل

الفصل الرابع

الثقة بالذات الثقة بالآخر ومهارات التواصل

يقول علماء الجشطلت أن سعادتنا وحسن اتصالنا بالآخرين يكمنان فى ادراكنا أننا فعلا تلك الشخصية التى نظن أننا إياها ، وكلما كانت خبراتنا فى الماضى إيجابية تدعم الثقة والاهتمام الإجتماعى كلما أمكن التواصل من غير خوف أو تردد، وجميع علاقاتنا بالآخر هى واحدة من نوعين : إما علاقات تحددها الأدوار التى ننهض بها، وإما علاقات نبادىء نحن بالدخول فيها وقد ندعمها ونحافظ على استمراريتها أو نقطعها وننهى وجودها ، وتأتى العلاقات مع أفراد الأسرة والعلاقات فى مؤسسات العمل من النوع الأول ، بينما تأتى العلاقات بشريك الحياة وبالأصدقاء وبأفراد المجتمع عامة من النوع الثانى ، ومع استمرارية التواصل تتحول بعض أشكال العلاقات من النوع الثانى إلى علاقات من النوع الأول (محمد النابلسى، ١٩٩١).

والثقة بالذات الثقة بالآخر هى نتاج لخبرات الدعم والتأييد والتشجيع والإمتداح التى تتشكل فى مرحلة باكرة خلال علاقاتنا بأفراد الأسرة ، ومن

غير هذه الخبرات تبدأ سلسلة التراجعات ومخاوف الفشل وتجنب المخاطرة والمغامرة، ومن ثم يحدث الإحباط والفشل ، وشيئا فشيئا تتلاشى مشاعر الثقة بشكل كلى، فالثقة بالذات الثقة بالآخر هى درجة اليقين فى الذات وفى الآخر على نحو تبادلى، وهى طريقة التفكير الإيجابى الذى يعتمده الأفراد فى تعاملاتهم من غير استخدام لأحكام مسبقة ونهوضا بأدوار الحياة.

ويؤكد فلاناجان *(Flanagan,2003)* على تلك العلاقة التبادلية بين منح الثقة واستحقاقية الثقة ، والتى تحتم أن يكون للانسان تفاعلات وعلاقات ومهارات تواصلية تعلمه التعاون والتسامح والتعاطف والقيم، فالثقة تنشأ أول ما تنشأ من شعور الأمن الذى نخبره أثناء علاقات التنشئة الباكرة ، وفى علاقات الصداقات والأقران حيث نتعلم معنى الإخلاص والولاء ، وفى العلاقات الحميمة التى تتجسد فيها معانى المسئولية والاعتبار والمصداقية.

وانطلاقا من وجهة نظر إيجابية تجاه الانسانية يسلم الفرد حين يثق فى الآخر بأن هذا الآخر يتصف بثلاث خصائص هى : العدالة، التعاون، واستحقاقية الثقة ، وفى إطار هذه العلاقة التواصلية يعيش الطرفان معانى

روح التعاون وارادة المشـاركة والتقاسـم والاهتمـام بـالغير والانشـغال بهمومهم.

الثقة إذن وكما تبلورها الكاتبة علاقة تكاملية تواصلية تسهل التـأثير الاجتماعي، وتختلف درجة الثقة كمعيار لليقين باستحقاقية الآخر من حيـث كونها حالة عقلية لا يمكن قياسها مباشرة ، وإنما يعتبرها الفرد خيارا أخلاقيا يستدل عليه بإحساسه ثم ينتقل إلى اختبار سلوك الآخـر والحكـم عليـه ، ويستدل على وجود الثقة عندما تحدث حركة تبادلية تطوعية بـين اثنـين : الأول يظهر ثقته بالآخر كى يثق به الآخر بالضرورة ، وتظل حاجتهما إلى دعم ومراجعة الثقة مستمرة لتمديد الثقة وتجديد العلاقة ، وذلـك لأن الثقـة ليست حكما ممتدا مطلقا ، والثقة أيضا هى لب وصميم العلاقة التواصلية إذ تعنى أننا نضع حياتنا ومصيرنا فى أيدى الآخرين ، فعندما نثق بـالآخرين فنحن نشاركهم عالمهم وحياتهم ومصيرهم ، وعندما نثق بالآخرين فنحن لا نقف حيث نحن وإنما نتخذ خطوة للأمام ونتطلع إلى خطـوة مماثلـة مـن الآخر.

وبرأى باتلر *(Butler,2001)* أن الثقة فى علاقتها بمهارات التواصل تتأثر بمتغيرات معرفية وموقفية عديدة منها : مركز الضبط لدى الأفراد ، الحاجة إلى السيطرة والتعبير عنها ، وتقدير الذات.

ولا يمكن تصور نظرية فى الثقة وعلاقتها بمهارات التواصل من غير أخرى مناظرة لها فى الضبط *Control* ، وذلك كما ارتأى فالكون وكاستيلفرانشى (٢٠٠٢) تحقيقا لقدر من الموازنة بين الثقة الممنوحة والضبط المفروض، ومعنى ذلك أن وجود الضوابط والضمانات من شأنه أن يكون داعما للثقة وليس العكس – كما يعتقد البعض – وبخاصة إذا كان مصدر هذه الضوابط أهلا للثقة بالمقام الأول ، حيث يدفع ذلك إلى جعل الأفراد أكثر انجازا وابتكارا وفاعلية وتحملا للمسئولية ، ويثرى بدرجة كبيرة العملية التواصلية فيما بينهم، ويدحض ذلك المقولة الخاطئة بأنه إذا كنت تتحكم بى فأنت لا تثق بى، والاعتقاد بأن المرء فى حاجة للسيطرة على الآخر إذا كان لا يثق به بدرجة كافية.

ويركز جيرتمان *(Gurtman, 1992)* على ديناميات العملية التواصلية ويناقش الثقة فى علاقات التفاعل الاجتماعية من حيث تأثرها بعوامل عديدة

منها المشكلات البين شخصية ، مشاعر العدائية بين الأفراد ، الميـل إلـى الاستغلال والتسلط وفرض السيطرة ، أو المكر والخداع.

ولكى يفوز الفرد بعلاقة تواصلية ويحافظ على استمراريتها فإن عليه أن يعبر بحسب ديفيز *(Davies, 1994)* عن استحقاقيته للثقة ، فيظهر أمانته ومصداقيته والتزامه ، أما أن يكون الفرد متخـاذلا أو متشـككا ، عـدائيا أو أنانيا، متجاهلا أو متجاوزا ، فكل ذلك يدفع الآخر إلى علاقة تبادلية مـن نفس النوع، ومن هنا فإن الفرد نفسه هو الذى يدفع الآخر لأن يكـون أو لا يكون مستحقا للثقة، وإذا أصر الفرد على أن يكون عدوانيا فإنما يزرع بيديه بذور الرفض والإستبعاد والمقاطعة.

ويلفت كاتز ولوى *(Katz & Lui, 1992)* نظرنا إلى اعتقاد شـائع يحكم العلاقات وأشكال التواصل بين الأفراد – وبخاصة فى الآونة الأخيـرة – ألا وهو الاعتقاد بأهمية الترويج للذات ، فلم يعد يكفى أن تكون موهوبـا وذكيا وماهرا ومبدعا فى عملك ، بل يجب أن تغلف ذلك كلـه فـى إطـار شخصية ذات علاقات واتصالات ، وإن لم يكن لديك كل ذلك فلا أقل من أن تحاول تحصيله بالخلط بين تقدير الذات والمرغوبية الاجتماعية ، وفى رأى

كاتز ولوى أن الثقة بالذات والثقة بالآخر تغنى عن كل ذلك ، فعندما يثق الفرد فى هويته الذاتية وقيمه ومبادئه فإنه يعيش مشاعر القدرة والفخر والإعتزاز والقناعة بالاستحقاقية والجدارة وامكانية التأثير على الآخرين.

وبحسب روتنبرج وآخرون *(Rotenberg et al .,2005)* فإن المهارات المعرفية الاجتماعية لدى الأفراد تدعم توجهاتهم نحو الآخرين دعما لعلاقات التواصل ومهاراته وبالتالى تدعم معتقدات الثقة ، وبخاصة عندما تفعل الميول الإمباثية والحساسية فى صورة استعداد دائم لمساعدة الآخرين تصريحا أو على نحو ضمنى.

وفى تناول آخر للثقة وعلاقتها بالعملية التواصلية يتساءل ياماجيشى وآخرون *(Yamagishi et al .,1999)* عن الفرق بين الثقة وبين السذاجة أو عدم اليقين وسهولة الانخداع ، وهو الفرق الذى يتضح بناء على المقصود بالثقة، فإن كانت الثقة تعنى اللامبالاة وعدم الاكتراث عند تلقى المعلومات من الآخرين فإنها تعنى السذاجة وتنتهى إلى القابلية للانخداع ، وهو ما لا يؤيده معظم علماء النفس الذين درسوا الثقة وأشاروا إلى أن الأفراد الأكثر ثقة بالآخرين هم الذين لديهم درجة عالية من التوقع العام باستحقاقية الآخرين

للثقة، وذلك بغض النظر عما يقدمه الآخرون من معلومات فى موقف معــين فى زمن معين، وبغض النظر عن مقومات الحذر واليقظة والاحتراس التــى ينبغى الأخذ بها.

ويفسر ياماجيشى وآخرون ماسبق بالإشارة إلى كون الثقة تصدر من درجة من درجات الذكاء لاجتماعى ، فالأعلى ذكاء هم الأكثر مهارة فى فهم ذواتهم والآخرين ، والأكثر قدرة على توظيف هذا الفهم فى مواقف التفاعل وعلاقات التواصل بمهارة ، كما يشيرون إلى أنه حتى لــو كــان الأفــراد الأعلى ثقة بالآخرين هم الأكثر عرضة للاستغلال والخداع فإن ذلــك لــيس معناه أنهم أكثر سذاجة ، بل هم أعلى ذكاء وهو ما يدفعهم لاقتحام المواقف واختبار الأشخاص والتواصل مع الآخر.

ودعما لمهارات التواصل يؤكد فــالكون وكاستيلفرانشــى (٢٠٠٢) على استراتيجيات دعم الثقة وتنميتها ، وانعكاس ذلك على قدرة الفرد علــى التواصل الفعال واتخاذ القرارات ومواجهة مواقــف الحيــاة ، ومــن هــذه الاستراتيجيات :

- التفكير الإيجابى الذى يرفع الروح المعنوية ويدفع إلى التفاؤل والحماس والانفتاح وحفز الجهود وإلى تقدير الذات.
- الالتزام بالمصداقية والإخلاص وبالصراحة والمواجهة.
- استكشاف الذات والكشف عنها دون تحفظ أو تكلف مع تجنب القلق والسلبية ودعم الإرادة الحرة.
- تحديد الأهداف وتحديد الأدوار والتطلع إلى الأمام ومعرفة النتائج والعواقب.
- عدم مقارنة الذات بالآخر فلكل شخصيته المستقلة وإبداعاته ونقاط قوته.
- الحوار وقراءة رسائل الآخر والاستماع إليه واحترام رأيه.

ويتفق دى كريمر وآخرون *(De Cremer et al ,2001)* وإيمونس وتوماس*(Emmons & Thomas, 2007)*أن دعم العلاقات الإجتماعية السوية والتغذية الراجعة الإيجابية ، والنهوض بالمسئولية وتنمية القدرات العقلية، وتحديد الأهداف ومراقبة الذات ، وكذا خبرات النجاح والتحدى ، وأساليب مواجهة الضغوط ، والإستعداد العاطفى الذى يوجه طاقات الفرد النفسية ،

والرغبة فى المشاركة عند اشتداد الأزمات جميعها عوامل تدعم الثقة وتنمى علاقات التواصل.

ويركز زاك *(Zak, 2008)* على الجانب الفسيولوجى العصبى الذى يفسر كيف يثق الأفراد فى الآخرين ويفسر أيضا لماذا تحدث الاضـطرابات وتنشأ المشكلات البين شخصية فى إطار العلاقات الإجتماعيـة ، ويتسـاءل عن السبب الذى يجعل شخصا يمنح ثقته للآخر ، وماذا يحدث فى عقل هذا الشخص عندما يكون بصدد ذلك ، ويشير إلى هرمون يسمى "الأوكستويسن" يتكون من مركبات بروتينية بسيطة (تسعة أحماض أمينية) يفـرزه المـخ ويكون مسئولا عن استثارة الفرد لبذل الجهد ، كما أنه المسئول عن إفـراز الحليب فى ثدى الأم المرضعة،والمسئول عن توجه الفرد إلى سلوك التقارب والتعاون مع الآخرين، وأنه مع زيادة معدل إفراز هذا الهرمون تزداد قـوة مشاعر الثقة لدى الفرد وتدعم اتجاهاته الإيجابية تجاه من يثق بهم ، غير أن وجود هذا الهرمون لا يكون كافيا فى بعض الأحيان لتقليل مشاعر التـوتر والقلق التى تكون موجودة لدى البعض والتى تؤثر علـى توجهـات الثقـة بالآخرين لديهم ، وبحسب الدراسة التى أجريت بجامعة دورويك ونشرت فى

دورية (بلس كومبيو ناشيونال بيولوجى) فإن الرضيع عندما يرضع من ثدى أمه تبدأ خلايا عصبية فى دماغها فى إفراز هرمون الأوكسيتوين والذى ينطلق من جزء الخلية المعروفة باسم الزوائد المتشجرة التى عادة ما تكون هى نفسها جزءا من الخلية العصبية الذى يتلقى المعلومات وليس الذى يرسلها ، ومن هنا تعزز الرضاعة علاقة الأمومة وعلاقة الثقة عبر عمليات كيميائية حيوية تحدث بسبب ما يسمى بهرمون الثقة الذى ينطلق من أدمغة الأمهات عند إرضاعهن لأطفالهن.

ويحدد نسيم بدارنة(٢٠٠٩) قدرات ومهارات تبلور المعانى الإنسانية والمعرفية التي تعكس الثقة وتدعمها كالصدق فى المعاملة والوفاء بالعهد واتخاذ القرارات الممكن تنفيذها ، مع الحذر من عدم بناء الثقة على دعامة دون أخرى لأنها عندئذ تبقى ناقصة ولا تحقق الغاية منها ، وكلما شمل البناء دعائم أكثر كلما ازدادت الثقة متانة وقوة ، والحذر أيضا من التنازل عن المبادىء أو تغيير المعايير لئلا ينهار بناء الثقة فلا نهاية للتنازل إلا أن يصبح المرء تابعا فى علاقة لا قناعة لديه بها، وما الثقة إلا شعور بالارتياح

والاطمئنان والقدرة على تحقيق الأهداف بالمبادرة والإقدام والسيطرة علـى المواقف الحياتية.

إن التواصل فى ثقة بالذات وثقة بالآخر علامة من علامات التحضر الانسانى الذى ينقل المرء من حالة العزلة إلى حالة سـوية مـن التعـايش والتطور وتبادل الخبرات، ويبدأ التواصل مع الذات تواصلا وجوديا داعمـا محفزا الفرد إلى بذل مزيد من الجهد ولعل هذه الصورة من التواصـل فـى رأى الكاتبة هى أفضل صور التواصل ، ثم يأتى التواصل مع شركاء الحياة وأفراد الأسرة شريطة أن تسوده روح المودة التـى تحـول دون انقطـاع العلاقات ، ثم يأتى التواصل مع الزملاء والأقران والأصدقاء وقد تظهر من خلاله ميول تنافسية أو صراعات إلا أن بإمكان الفرد أن يهيىء الظـروف المناسبة التى تشجع على التعبير عن الرأى والتبادلية ، أما التواصل الأكثـر شمولية واتساعا فهو تواصل المرء مع الآخر أيا من يكون ومع جميع أفراد المجتمع ، والذى يكون أحيانا تواصلا هادئا متعقلا متفهما أو صاخبا عاتيـا يختلف باختلاف الأفراد من حيث ثقافاتهم وأساليب الإقناع التى يتبنونها .

ويحتاج كل طرف من أطراف التواصل إلى وجود مرجعية يعترف كل بها أمام الآخر لتكون سلطة عقلانية تتفق والمبادى والقيم التى يعتنقها كل طرف، مع اعتراف بالتكافؤ والحقوق والواجبات المتبادلة فى استثمار للوقت وحسن إصغاء وملاطفة واحترام متبادل واستعداد وهذا هو الأهم برأى الكاتبة لتقبل وجهة النظر المخالفة والاعتراف بالحق فى شجاعة أدبية.

ويبقى السؤال : كيف نؤسس لعلاقة تواصلية ذات مبادىء وقيم تنجو بنا من مخاطر الوحدة والاغتراب وصور تضخيم الذات والتمركز حولها؟

إن المؤسسات التربوية بدءا بالأسرة ومؤسسات التعليم وكذا دور العبادة ووسائل الاعلام مطالبة جميعها بإعلاء قيم التفاهم والتقبل واحترام الآخر ، وتعليم الأبناء ان الاختلاف مع الآخر أمر مسلم به وأن الخلاف فى الرأى لا يفسد للود قضية ، وذلك فى تسامح وترسيخ لقيمة الآخر وإعلاء لدولر العقل تحقيقا للتواصل فى عالم ترتبط فيه مصائر الأفراد بعضهم ببعض .