6 مسالك ودروب التواصل

النمط كمشعل يُنير الطريق إلى التفاهم

سأَلَتْ (أوليڤيا پيرمان)، وكانت في الرابعة من عمرها، أباها (روجر) المؤلف المساعد لهذا الكتاب سؤالاً بسيطاً: متى يتوجب عليّ أن أكون شخصاً؟». صُدِم الأب وبدأ يتساءل أين ارتكب خطأً. وبعد سنوات من التدريب في علم النفس وفي التربية... في المكوث في البيت لتربية أطفاله الصغار وقضاء ساعات لا تنسى في الاهتمام بتطور اِبنته، بعد هذا كله بدا السؤال أمراً غير وارد. كيف أمكن لها أن تشك في أنها شخص؟ انحنى الأب وحدَّق في وجه ابنته والدموع تغرورق في عينيه وسألها: «ماذا تقصدين يا أوليڤيا؟» قالت «متى يتوجب عليّ أن أتخذ قرارات لها وزنها؟» سأل (روجر) مرة أُخرى «ماذا تعنين؟ أي نوع من القرارات تريدين أن تتخذيه؟» نظرت (أوليڤيا) في عينيه نظرة ثابتة ثم أجابت «أريد تقويماً وساعة!».

فهم (روجر) مقصدها فوراً. كانت قد سمعته يجري المواعيد ويبرمج للقاءات، لذلك كان هذا هو ما يتوجب على الأَشخاص الحقيقيين أن يفعلوه، عليهم أن يستعملوا التقاويم

والساعات! لذلك ركب الأب والابنة السيارة واتجها نحو أحد المخازن القريبة واختارا ساعة وتقويماً. ولا تزال (أوليڤيا) تستعملهما كل يوم.

وهذا توضيح لعَمَلية التواصل التي نعيش بها. يمنحنا شخص ما بعض المعلومات فنربطها نحن بمعاني معينة بحسب خبرتنا الخاصة بنا. ولكننا لا نستطيع أن نكون واثقين مما تعنيه الرسالة ما لم نسأل عن ذلك الشخصَ الذي أرسلها. إن التبادل السلِس والسريع والذي نسميه من باب التلطف في التعبير بالاتصال أَو التواصل يوجد جسوراً وكذلك فجوات بين الكائنات البشرية. إن المهمة البسيطة لتبادل الأَفكار أَو المعلومات أَو الخبرات حتى يعلم كل شخص ماذا يعنيه الآخر؛ تُبَين أن هذه المهمة عملية معقّدة نوعاً ما.

وحتى نتفهم هذا التعقيد فهماً تاماً علينا أن نبدأ بالفكرة القائلة المتواصل (مع الآخرين) يستطيع أن يتواصل معهم بغضّ النظر عن الجنس أَو العرق أَو السن أَو الثقافة أَو ما يماثل ويقابل ذلك لدى مشاهديه ونظّارته. وهذه العوامل تؤثّر بالطبع علىٰ كيفية تواصلنا مع الآخرين لأنّها تؤثّر علىٰ كيفية تفسير كلماتٍ أَو تعابير معينة. ويعتمد التواصل الناجح علىٰ إعطاء الوقت لإقامة خبرات مشتركة معينة والموافقة عليها، وكذلك علىٰ التفسير المشترك لهذه الخبرات. عندما بادرت (أوليڤيا) بالتواصل مع أبيها، كان لكلٍّ منهما خبرات مختلفة عقلية حول

جملة (أن أكون شخصاً). وعندما منح (روجر) نفسه الوقت الكافي ليكتشف ما كانت تقصده (أوليڤيا) أي ليصل إلىٰ توافق معها حول الخبرة التي كانا يتناقشان حولها، عندها فقط أصبح الناتج مُرْضياً وممكناً بينهما. ويتأثّر التعبير أَو الإفصاح عن المعلومات تأثّراً كبيراً بالنمط النفسي للشخص وبما كان الشخص قد تعلمه، وهذا جزء دقيق من ديناميكه.

ما نريده جميعاً

مهما كان العمل أَو الوضع أَو العلاقة فإننا جميعاً نواجه مشاكل التواصل ومُتَعَهُ. ومن خلال أبحاثنا وأبحاث خبراء آخرين كثيرين في هذا المجال ومن خلال خبراتنا الخاصة بنا، فإننا نشعر بالارتياح عندما نؤكد أن في التواصل صفات معينة يودّ أعقل الناس وأكثرهم صحة في التعامل مع الآخرين أن يجرّبها عند التعامل مع الآخرين.

أولاً نريد من الناس أن يكونوا جديرين بالثقة وأن يحسوا أننا أيضاً جديرون بالثقة. ونريد من الآخرين الأمانة والإخلاص أيضاً والمتّسع والأمن ضمن أية علاقة حتى نكون نحن أكثر إخلاصاً وأمانة. نريد ألاّ يكون هناك إلاَّ بضع حواجز، وأن يزيل الالتزام المشترك أيّةُ حواجز قائمة. نريد أن نسمع من الآخرين عن تلك الأمور التي تسُرُّهم فعلاً ونريد بدورنا أن يمارس الآخرون إدخال السرور علينا. أخيراً، نريد أن يعامَل

تواصلنا مع الناس بحسب ما هو مقصود وموجّه له، وبالتحديد نريد أن يفهم أن حلّنا البنّاء للمشاكل ليس هجوماً شخصياً. وكما وضّحنا في المثال الأول الافتتاحي فإن قائمة الرغبات في التواصل لا تتناسب بسهولة ويُسْرٍ مع أساليبنا في التواصل. فما أن نطلق رسالة فيها الثقة حتى نعلم أنها استُقبلت بالشك؛ وما أن نحاول أن نوصل وصفاً ما حتى نعلم أنّه قد حُرِّف لمصلحة وجهة نظر معينة؛ وما أن نحاول أن نبقى صامتين حتى نفسح المجال لآخر أن يتحدث عن اهتماماته في الحياة وحتى نعلم أن الآخرين أحسّوا أننا ضجرون وغير مهتمين.

وتقول اللعبة إن علينا أن نتعلّم كي نتواصل بشكل يبقى تدفق المعلومات «نظيفاً» ونقياً. وهذا يعني أن ندرك كيف نعبّر عن أفكارنا وآرائنا وأن نصبح مدركين لكيفية تعبير الآخرين عنها أيضاً.

النمط النفسي كمَمْسَكٍ ودليلٍ

يمنحنا النمط النفسي ممسكاً يوصلنا فيه إلىٰ كيفية تفسير وتعبير الأَفراد عن أنفسهم وحول الأحداث. ومع أن ميول النمط ليست كل ما هو ميسّر للوصول إلىٰ معادلة التواصل فإن تفهم المفاهيم والأَفكار حول النمط يزودنا ببداية رائعة نحو استغلال جهودنا إلىٰ أقصى حدٍ ممكن. وسيمنحنا النمط النفسي تلك البصيرة النافذة إن استطعنا أن نبدأ في فهم العناصر

الأساسية للانتباه ولصنع القرارات. وعندما تُبذل الجهود كي تصب في خانة التواصل فإن النمط يعرض علينا درباً يؤدي إلىٰ تفهم أكبر للناس ولنواياهم المحتملة. ونظراً لكون النمط النفسي جزءاً من حبكة خيوط الحياة اليومية فإنّه يزوّدنا بطريقة عقلانية تفيد الأَفراد في الوصول إلىٰ توافق حول الخبرات المشتركة.

إن أَنماطنا النموذجية في الاهتمام بالمعلومات واتخاذ قرارات بشأنها يؤثّر علىٰ كل ما يتعلّق بالطريقة التي تشد الأَفراد وطريقة تفسيرهم ومحاولة التعبير عن استجاباتهم نحو الخبرات بالنتيجة. فالنمط يمدّنا بنموذج لفهم تلك النماذج: فهو يمنحنا أذناً مختلفة كي نستمع وصوتاً مختلفاً للمشاركة بأَفكارنا وأحاسيسنا، وبذلك يساعدنا في اكتساب منظور جديد حول بعضٍ من أصعب جوانب سوء التفاهم عند التواصل.

نحن نتواصل عن طريق الرسائل دائماً

علينا أن نتقبّل فكرة أننا في حضرة الآخرين نتواصل بالرسائل دائماً وطوال الوقت. ليس هناك من مَخرجٍ أَو إنقاذ موقت من وعينا بالشخص الآخر، فأنت يمكنك إيصال رسالة «دعني وشأني» أَو رسالة «يبدو أنك إنسان ممتع» إلىٰ الأَشخاص الغرباء تماماً في أحد صفوف مقاعد المسرح دون أن تتحرّك شفاهك بكلمة. وإذا ظن الشخص الآخر أنك قد أرسلت رسالة فإنك إنما تفعل ذلك سواء قصدت ذلك أم لا. وربما تأتي ذرة

من الغبار فتخدش عَدَساتك اللاّصقة مع أنّك ملتفتٌ لشؤونك الخاصة (ولا تهتم بالآخرين): وبدون وعيٍ بالأَشخاص من حولك، تطلق آهةً وترفرف بعينكِ التي تخرشت وتعركها نحو الأعلى وأنت تشد وجهك بقوة بحثاً عن الفرج، مما يثير الشفقة لدى مسافرة بجوارك ممن تشتاطَ غضباً من الدخان المتخلف في المصعد وتعزو تصرفك إلىٰ هذا السبب نفسه؛ بينما يعبّر شخص آخر عن الازدراء وشيء من القلق لركوبه المصعد مع شخص مضطرب مثلك ممن فقد السيطرة علىٰ عضلات وجهه. ويلحظ هذا الأخير لوحةً لعالم نفس إجرامي في البناء ويسأل نفسه عما إذا كنتَ واحداً من زبائنه. ويترك كل منهما سيادتك (حضرتك) واثقيْن أنهما قد فهما شيئاً ما عنك، مع أن أحداً منهما لم يدرك بأن عدستك اللاصقة كانت مصدر كل ذلك. وقد يحسّ بك الآخرون في بعض الأحوال وكأنّك تتصرّف كمجرم: وفي رأي الملاحظ ذي الأَفكار المسبقة أنك أصبحت مفهوماً بالنسبة إليه. ويعطي فيلم (اثنا عشر رجلاً غاضباً) وصفاً رائعاً لهذا الأسلوب[37].

الإسقاط موجود في قلب ذلك كلّه

تُستعمل في المصطلحات العامة كلمة (إسقاط) في علم

(37) (اثنا عشر رجلاً غاضباً) للمخرج (سيدني لومِت)، هوليوود، مترو غولدوين ماير، إنتاج (هنري فوندا) و(ريجينالد روز)، 1957.

النفس عند دراسة مخطوطات اللاشعور وبعث الحياة في الظروف الخارجية ـ أَو إِسقاط الضوء عليها. فإذا اجتمعت بشخص ما مثلاً وبدأت تشعر أنّه غير مقبول وغير محبوب ولم يكن هناك أساس لهذا الشعور فمن المحتمل أن تعاني من إِسقاط مبني علىٰ صفات في نفسك تكرهها. وعندما تحس بنفس تلك الصفات غير المقبولة لدى شخص آخر فإن عقلك الباطن يرى ذلك الإِسقاط (يتفرج علىٰ ذلك الفيلم إن أردت) ويُعْلمك فوراً أنّك لا تحب ذلك الشخص[38]. ويجري ذلك كله بشكل لا واعٍ مما يجعل من الصعب تمييزه أَو خطابه علىٰ الفور.

وقد يكون الشخص الذي أُثير وغضب قليلاً بسبب لزوم أن يقوم بأعمال المنزل بنفسه ثم يدوس علىٰ حذاء زوجته في وسط أرض الغرفة، قد يكون هذا الشخص مثالاً نموذجياً للإِسقاط. وفي نوبة من نوبات البَرّ بنفسه وبحقّه يمشي إِلىٰ خارج الغرفة ليتواجه معها حول قذارتها وإهمالها ولكنه يجد أنّه قد أطرق برأسه نحو الأرض وأصابع رجله ترتجف؛ لقد داس علىٰ حذاء آخر، وهذا الحذاء هو حذاؤه هو هذه المرة. ومردُّ جزء من غضبه الحانق على فردة الحذاء الملقاة علىٰ الأرض هو في واقعه غضب علىٰ سلوكه هو ورؤيته أنه ليس بالسلوك

(38) (يونغ) في (الأَنماط النفسية)، الصفحات 290 ـ 294، 457 ـ 458.

الجذاب. ولكن للإسقاط معنى أوسع من مجرد رؤية عاداتك الخاصة بك في الآخرين، فهو يقع في صميم كل ديناميكيات التعامل مع الآخرين.

فالإسقاط في هذا الإطار يعني أن كلاً منا يأخذ الكلمات التي يسمعها والأفعال التي يراها ويغلّفها بخبرته الخاصة به. ونجد مثلاً أن كلمة (سمك) قد تتطلب من البعض أن يتذكّروا صيد السمك علىٰ طرف بحيرة ما، بينما توحي للآخرين بتخيّل زيارة متحف مائي، ولآخرين أيضاً فكرة الأكل في مطعم للمآكل البحرية. وإننا إذا لم نطلب من المتحدّث المزيد من المعلومات فإن إسقاطنا قد يوحي إلينا بمعنى مختلف تماماً عما كان هو المقصود.

والإسقاط مصطلح مفيد لأنه يعني فيما يعنيه ربط الخبرة مع الأحاسيس بطريقة تكوِّن معنىً ما. والإدراك وتداعي الأفكار ليسا كالإسقاط: فهُما يتضمنان أساليب أكثر معرفية ووعياً. أما الإسقاط فإنه أسلوب لا واعٍ يوجد به الأفراد معنى يتعلّق بخبراتهم لا سيما في تعاملاتهم وتفاعلاتهم. ولكن عليك أن تلاحظ أن الأسلوب نفسه يكون في حالة العمل عندما نكون لوحدنا وبكل هدوء نتأمّل ونفكّر في الآراء والتعليقات أو الخبرات. ويحدث الإسقاط كلما واجهتنا الخبرات، سواء كانت هذه الخبرات تعاملات مع الناس وبينهم أو مجرد تفاعل من طرف واحد، كما هو الحال عند قراءة كتاب أو التفرج علىٰ

التلفاز أَو التمشي علىٰ الشاطئ أَو مشاهدة مسرحية ما. وليس الإِسقاط سلبياً دائماً، بل هو أبعد ما يكون عن ذلك. وهو موجود وبكل بساطة ويجب فَهْمُهُ إن كان هناك أمل في تحسين تواصلنا مع بعضنا.

التحيّز والتحامل وردود الفعل العاطفية: عندما ينحرف الإِسقاط

سوء التفاهم ليس مجرد إرباك لفظي

يصبح التواصل موضوعاً مهمهاً عادةً عندما يقع سوء الفهم. وكما أسلفنا فإن سوء التفاهم مرتبط بالكلمات أَو النبرة المستخدمة. وعندما يحدث نزاع مردّه إِلىٰ سوء الفهم فإننا في غالب الأمر نخاف أن يكون هناك شيء أعمق مما علىٰ السطح. ونظراً لكثافة هذه النزاعات فإنّه لمن المهم أن نعثر علىٰ نموذج محايد وبنّاء لحل لغزها. والنمط هو هذا النموذج. ومن النظرة الأولى علىٰ مصادر سوء التفهم الأولية يمكننا أن نرى وبوضوح وبساطة مدى نفع النمط في عملية التواصل.

والتحيّز والتحامل وردود الفعل العاطفية هي الجانب الآخر للعملة: فوجهها الآخر هو التقدير والقبول والمشاعر الإيجابية الناجمة عن الإِسقاطات. والتحيّز وإِصْدار الأحكام غير المتقبلة علىٰ الآخرين كمصادر لسوء التفاهم تؤدي بنا إِلىٰ التقولب والجمود. إننا نُسقِط أسئلتنا وشكوكنا حول مجموعة كاملة علىٰ

أي فردٍ نقابله منها. وكأن كل الخِلال الفريدة للأفراد ضمن مجموعة معينة قد جُمعت وكُتّلت في كأس كبيرة ثم طُبخت؛ ولا يبقى هناك سوى رواسب لا حياة فيها تعيق تدفق المعلومات والأَفكار والأحداث بحيث لا يمكن أن يجري أي حوار حقيقي.

التحامل (أَو الفكر المسبق) وافتراض ما سيكون يقودنا إِلىٰ المعلومات التي تدعم حقيقتنا المفترضة فقط. والفكرة المسبقة هي موقف «لتهنئة الذات» وهو يفترض لنفسه الصحة والمعرفة. وعندما يحمل وضعٌ ما بذور الشبه لخبرة سابقة فإننا نُسقط معرفتنا الأولى عليه بثقة وتأكيد لا يتزعزعان. بعد ذلك ونظراً لأننا نعتقد أننا نعرف ما يجري فإننا نتوقف عن الاستماع إِلىٰ أية معلومات يمكن أن تثنينا عما اقتنعنا به. ويعوّل فنانو ألعاب الخفّة والشعوذة علىٰ هذه العادة في التعامل مع مشاهديهم ومستمعيهم لإيجاد أوهامهم.

وردود الفعل العاطفية هي الاستجابات الضيقة الصدر نحو الأحداث التي تحرف عقلانيتنا كما يكسر الموشور الضوء. وينزل هذا التشويه باعتمادنا المعتاد علىٰ المعلومات الحقيقية إِلىٰ حيث تصبح قواعد اللعب النظيف سيوفاً لإحقاق حقنا. وما ردود الفعل العاطفية السلبية إِلاَّ حصيلةٌ لمخاوف قديمة غير واعية في الغالب تُسْقَط علىٰ الأوضاع الجديدة. فمثلاً وبعد طفولة استمر فيها تقريعه لأنه كثير اللحم (سمين)، قد يستمع

أبٌ من هذا النوع إلىٰ استجابة عاطفية ويسحب ابنه من فريق كرة القدم عندما يعلّق المدرب تعليقاً فظّاً علىٰ الصغار ضعفاء الأجسام والذين يحتاجون إلىٰ مزيد من العمل.

وهذه الثلاثة التي هي التحيّز والتحامل أَو الفكرة المسبقة وردود الفعل العاطفية تدخل في لب المعلومات التي أُسيء إيصالها وبشكل متكرر.

النمط يعرِض لغة جديدة للتواصل مع العالم

إن إدراك طبيعة العالم ذات الاعتماد المتبادل اليوم تستدعي طريقاً جديدة في التواصل. ومن المؤكد أن الحروب لا تزال قائمة ـ وهناك أكثر من مئة حرب تتأجج في نفس الوقت فيما حول المعمورة بشكل وسطي ـ وهذه تذكِرة صاعقة لنا أن التحيّز والتحامل والعاطفية القديمة لا تزال قوية وتفرض نفسها علىٰ السلوك الإنساني. ونحن نعرف الآن أن الحروب البعيدة ذاتُ آثارٍ محلية وأن اقتصاداتنا المعتمدة علىٰ بعضها تتطلّب مواجهة الحقيقة القائلة أنّنا لا نستطيع التهرّب من التواصل مع مَنْ يختلف معنا. وعندما نعمل من خلال هذه الأَفكار فإنه يتضح أن النمط النفسي يعرض علينا طريقة بنّاءة للتواصل ولفهم التواصل ضمن ثقافتنا الخاصة بنا وعبر الثقافات الأُخرى. ويُظهر النمط لنا طُرقاً جديدة في التكلم وفي الاستماع، ولكن تعلّم طرقٍ جديدة في التواصل يتطلب صبراً ووعياً لآليات التواصل

ورغبةً في أن نكون منفتحين علىٰ وجهات النظر الجديدة. وتنبئنا وجهات نظر النمط النفسي بالطرق المؤدية إِلىٰ سوء التفاهم وبالطرق التي قد نتواصل فيها بالنتيجة تواصلاً بنّاءً. ويعلّمنا النمط أن نطبّق القاعدة القديمة عند النجّارين وهي (قِسْ مرتين، وقُصَّ مرة واحدة)، كي نطبقها في تعاملاتنا. وبكلام آخر نقول يجب أن نتأكّد مما يعنيه الآخرون عندما يستخدمون لفظةً أَو تعبيراً ما، وأن نتخذ إجراءً ما بعدما نكون قد توصلنا إِلىٰ تفاهم مشترك فقط.

ونستطيع من خلال تطويرنا لفهمنا الناضج لأساليبنا الخاصة بنا ولتعقيدات الحياة أن نتهرّب من حواجز الحدود العتيقة التي يطرحها التحيّز والتحامل والعاطفية. ولكن وبغية إعادة النور إِلىٰ الظلام الموروث والمتواجد في أَساليبنا اللاواعية يجب أن تكون لدينا الرغبة في أن نكشفها ونفضحها ثم نعيد تنظيمها وتوحيدها، ثم نتوجه نحو تطوير نواحيَ أُخرى من نفوسنا. ونشوءُنا وكفاحنا طيلة حياتنا يهدف إِلىٰ التخصّص وإِلىٰ أن نصبح جيدين فيما نفعل حتى نعقل ما نفعله برشاقة ويُسْر. وإنّ أحد نتائج هذا النشوء وهذا التخصّص هو مزيد من التطوير لميول وسلوكات نمطنا.

الميول تقود إِلى التركيز

الميل نحو الشَوَل أَو استخدام اليد اليمنى ونحو ألوانٍ

معينة ونحو أطعمة محددة كلها تقدم خدمة للفرد. وتسمح هذه الميول بالتخصّص والتركيز والاهتمام. كذلك فإن النمط النفسي هو نتاج ميول وعادات العقل الذي يقولب تعابيرنا. وقد تناقشنا في الجزء الأول من هذا الكتاب وقلنا إن النمط السيكولوجي هو مَثَلٌ من أمثلة تطور النفس البشرية. فكما أن تجميع الطاقة وتناغم الإدراكات وإصدار الأحكام أمور قد تكون أساسية فإنّها هي الآليات التي تزيّف تحيّزاتنا وتحاملاتنا وعواطفنا من بين الصفات الإنسانية الكثيرة الأُخرى.

جدال

المشهد: رجلان يُجريان نقاشاً، أحدهما ذو عقلية جامدة وهو منطقي ولا شخصي وموضوعي ومتعجرف؛ والآخر متكيّف جداً ومتجاوب وشخصي وخانعٌ إلىٰ حد ما. والفوارق بينهما مذهلة إلىٰ حد السخرية.

العمل: فجأة يضرب الثاني منهما الرجل المنطقي والمتعجرف ويطرحه أرضاً. ويصفق الجميع للرجل الشهم علىٰ هذا العمل، ولكنه يشعرُ بوخزات الضمير لإيذائه ذلك الكائن البشري ويغادر المكان ليعود إليه ومعه هدية واعتذار لضحيته. ويبين الرجل الشديد علىٰ كل حال أنه راضٍ لأنهما قد سوّيا مشكلتهما كرجال حقيقيين. ويرفض «الشفقة» التي أبداها الآخر ويحتج علىٰ الإساءة، يغادر الرجل المتكيف المكان مصعوقاً

وهو يتأتئ مستغرباً وغير مصدّق بأن دافعه يمكن أن يُساء فهمه بهذا الشكل.

التفسير والشرح: مع أن هذا المشهد ليس محكوماً هنا بحوار ذكي أَو سلوكات غريبة، مبالغ فيها فإنه يأتي من ملهاة حديثة تضم في قبضتها عدداً من المواضيع المهمة في التواصل. وأساليب العلاقات المتبادلة بين الشخصيات مختلفة تماماً حتى إن كلاً منهما يشعر بالقرف من الآخر. ولم يظهر أن أحداث المشهد ستقود إلىٰ العنف أَو سوء التفاهم، ولكن عندما يُسقِط كلا الشخصين وبدون حصافة معانيهما المختلفة علىٰ الأحداث فلم يعد بالإمكان تجنّب النتائج. ونحن وبصورة مستمرة نعيش بأفكارنا وبما نعتقد أنه صحيح فعلاً، لأن إدراكاتنا الحسية تصبح هي حقائقنا. ونحن نتخذ الإجراء أيما إجراء بناء علىٰ الحقيقة. وبما أن كلاً منهما أدرك أن الآخر هو عدوه، فقد أوجد كلاهما قدراً كبيراً من الحرارة والحمأة العاطفية بينهما. وينظر أحدهما إلىٰ العراك بينهما علىٰ أنّه تسوية عادلة لعدم توافقهما، بينما يرى الآخر فيه عملاً مسيئاً للأخلاق. والهدية هي عرضٌ للسلام من مانحها وشفقة من متلقيها.

وقد نشأ كلا الشخصين في نفس الثقافة والتربية وقد حضرا وداوما في نفس المدارس ولكنهما يختلفان كاختلاف الناس من بلاد متنوعة. إنهما لا يريان العالم بنفس الطريقة. وقد أُطلقت الرسائل ولكنها لم تُستلم بالشكل الذي قُصِدت به.

توازننا غير المستقر

وكما رأينا في المشهد السابق فقد كان هناك توازن غير وطيد ولا مستقر في كل تعامِل. ونحن نطلق الرسائل طوال الوقت سواء أعجبنا ذلك أم لا. ونقصِد إرسال بعضها بينما لا نعي ذلك في الرسائل الأُخرى. وتنشأ الإسقاطات المختلفة عن ضم الفحوى اللفظية إِلىٰ نبرة الكلام إِلىٰ التعبير العاطفي إِلىٰ المظهر العام وإِلىٰ طريقة الأداء. إن مجرد وجودك مع شخص آخر في غرفة واحدة سيطلق رسالة ما، لذلك فمعرفة كيفية توجيهها بالشكل المناسب أمر هام جداً. ونحن نرتكب خطأ فاحشاً عندما نفترض أن الشخص الذي نتحدث إليه يتلقى الرسالة فعلاً وكما أردناها بالضبط عندما أرسلناها.

تعابير وأقوال مفيدة

نحن نفترض وفي كل يوم أن أقوالنا مفهومة. وكما هو الحال في عادات الفعل التي تكوّن بنية النمط النفسي فنحن نفترض أن الناس يعرفون ما نقصده عندما نشترك معهم في المعلومات. ولدى مراقبة كيفية استجابة الناس مع كلامنا والعمل بموجبه نتوصل إِلىٰ ردّ الفعل أن الرسالة قد تلقاها الناس وفهموها. ولكن ماذا عن الرسائل التي لا نفوز فيها بأي رد فعل أَو استجابة؟ ما هي الجوانب في أسلوب تواصلنا التي تطلق العنان لرد فعل الآخرين وتقود إِلىٰ سوء التفاهم؟ وماذا

عن تفسيراتنا لرسائل الآخرين؟ كم مرة ندققها؟ ما مدى وعْينا لردود فعلنا الخاصة بنا ومدى تأثير ردود الفعل هذه علىٰ أحكامنا؟

ويستطيع النمط النفسي لحسن الحظ أن يساعدنا في حل لغز هذه الأمور ويشجعنا علىٰ تطوير أسلوبٍ بنّاء متبادل يمكنه أن يتجنّب سوء التفاهمات غير الضروري، ويجنّبنا تحطيم بعض الأنوف مثلاً. ذلك لأنّه إذا كان التواصل يبدأ بإِسقاط داخلي، فعلينا أن نعلم نوع الإشارات التي تضرب الشاشة كما يقولون. ووجهة نظر النمط النفسي هو أننا نستطيع أن نتعرّف علىٰ الفروقات فيما بين نماذج التواصل ونتفهمها ونستفيد منها بشكل بنّاء. ويمكننا من خلال النمط أن نفوز بممسك لبعض التحيزات النموذجية وكذلك التحاملات و«المفاتيح» العاطفية لمعظم الناس.

وباختصار، سيكون لدينا ممر نحو تفهّم أنواع الصور والتداعيات التي تبديها مختلف الأَنماط نحو الخبرات والتي تؤدي بدورها إِلىٰ الإِسقاط في المعنى عند التواصل. لذا فنحن نمتلك دورة: فنحن نُسقط علىٰ ما نتعلمه ونتعلم مما نحن عليه، ونحن في أقل الأحوال نتاج الميول التي نعيشها في الحياة اليومية، وطريقة حياتنا هي التي تغذّي ما نتعلمه. وهكذا دواليك.

إذا ما تعلمنا في وقت مبكر مثلاً أن علينا ألا نثق بالناس

وأن نعاملهم بارتياب، فإننا سنرى ونميل إلىٰ أن لتصرفات الآخرين نوايا سيئة ودوافع خفية. وينتج عن ذلك أننا نحجب المعلومات عن الناس ونحمي أنفسنا بطرقٍ يُحتمل أن تَعْتر استجابات تدعم افتراضاتنا. وإذا كان ميلنا هو الانفتاح فإننا قد نظهر عدم ثقتنا بشكل قوي ونشيط؛ أما إذا كنا منغلقين فإننا قد نصبح كثيري القلق والهم حول الآخرين بغية شغلهم بنا. وفي كلا الحالين تكون النتائج متماثلة: إننا نُسقط قصداً معيناً علىٰ سلوك الشخص الآخر، ونتصرف نحن بطريقة تدعم افتراضاتنا ثم نتلقى تأكيدات أن إسقاطنا كان صحيحاً.

ومن الواضح أن العلاقات ليست بهذه البساطة أبداً وأن الدورة تتحوّل وتتغيّر في الغالب. وهذا ما يتأتى عادة من قبل أناس يغيّرون ويبدّلون في إسقاطاتهم. وأحد الطُّرق التي يحدث بها ذلك هو ملاحظة الآخرين ورؤية حصائل سلوكهم المختلف. والطريقة الأُخرى في ذلك هي عندما تنكشف وتنفضح الإسقاطات والأساليب فينظرُ الأفراد إلىٰ سلوكهم ويقرّرون أن يغيّروه. وعملية إدخال النور إلىٰ ظلامنا كما يسميها (يونغ) عملية صعبة ولكنها عملية مثمرة لإغناء التطور والنمو الشخصيّان[39].

(39) (يونغ كارل. جي) في (حول طبيعة النفس)، برنستون، نيوجرسي، مطبعة جامعة برنستون، 1960، الصفحات 134 ـ 135.

ما نتعلّمه

ومن أجل إغناء دورة التواصل علينا أولاً أن نُقرّ أننا في داخلها وأن نتعرّف علىٰ طرق أُخرى في رد الفعل وأن نبحث بحثاً واعياً عن تلك الدروس التي تجنبناها. وإذا كنتَ قد اجتنبتَ مثلاً تعلم مهارات التواصل لأنك كنت تظن أنها أنظمة لينة جداً فالاحتمالات هي أنّك تظن أنك ذو عقلية شديدة فتنجذب بذلك إلىٰ أمور تعزّز إحساسك. وستُصعق حتماً إذا ما قالت زوجتك بعد عشرين سنة من الزواج أن التفاهم (التواصل) معك كان شِبه مستحيل، ثم تتركك بالنتيجة. ومهما كانت الدروس التي اعتدنا أن نتجنبها في درب حياتنا فإنّها ستكون ذات كلفة أعلىٰ فيما بعد. لذلك وبينما أنت تدرس الصفحات التالية حول مواضيع التواصل للأَنماط الستة عشر وكذلك عندما يُدرس تقييم الفوارق في الفصل السابع، نرجو منك ولو من باب الفعالية أن تسأل نفسك عن ماهية الدروس التي كنت تتجنّبها.

وسننظر في الصفحات المقبلة إلىٰ الأسلوب العام في التواصل لكلّ من الميول ثم لمجمل الأَنماط الستة عشر. ثم نتأمّل الدروس التي ينشدّ إليها كُلّ واحد منها، وتلك التي تجنيها نموذجياً في عمليات التواصل مع الآخرين. وقبل أن نتمكّن من رؤية الإسهامات الإيجابية لمَنْ له ميول مختلفة عن ميولنا، علينا أولاً أن نتفهم الأجزاء المكونة ثم نتفهم مجمل

ديناميكي كل نمط. والتفهّم علىٰ كل حال ليس هو نفسه عملية التقييم: فهذا البحث سنغطيه في الفصل التالي.

ماذا نحن؟

لقد أكّدنا حتى الآن علىٰ ما يلي: 1) عندما يلتقي شخصان أَو أكثر يكون التواصل عملية متواصلة سواء كنا نحاول أن نرسل الرسائل أم لا. 2) والإِسقاط موجود في جذور التواصل ـ فنحن نسمع أَو نرى شيئاً ما ثم نُسقط المعنى الخاص بنا عليه. 3) يحدث معظم سوء التفاهم بسبب التحيّز أَو التحامل والفكرة المسبقة وبسبب رد الفعلَ العاطفي وهي عكس الأمانة والصدق والانفتاح التي نريدها في العلاقات. 4) وما نعبّر به عن أنفسنا وما نُسقطه وجزء من تحيزنا وتحاملنا وردود فعلنا العاطفية كلها مرتبطة بالنمط النفسي العائد إلينا. 5) يمكن أن يساعدنا النمط النفسي علىٰ فهم تعبيراتنا وإِسقاطاتنا بشكل عقلاني وبطُرق بنّاءة، ويمكنه أن يساعدنا كذلك في الاستماع إِلىٰ الآخرين بفعالية أكبر.

سندرس وفي أذهاننا أن النمط يدور في مجمله حول كيفية اهتمامنا بالمعلومات وحول الأمور التي نهتم بها وكيفية أخذ القرارات ثم العمل بموجب ما نعتقد أنه الصحيح، سندرس إسهام النمط في التواصل أولاً باستقصاء الميول واحدةً واحدة، وبعدها ندرس آثار ديناميكيات النمط الأكثر أهمية وتعقيداً.

وكي ننعش ذاكرتنا فلنلحظ الأبعاد التالية من مؤشر (إم. بي. تي. آي) لجرد الشخصية والذي يقوم على نظرية (يونغ).

الانفتاح البحث في المحيط والمبادرة فيه.

الانغلاق تلقّي المحيط والتأمّل فيه.

الاستشعار الانشداد نحو المعلوماتية من خلال الخبرات المرتبطة بالحاضر، والبحث في الغالب عن معلومات واقعية وقابلة للتطبيق.

الحدس الانجذاب نحو الأفكار حول الاحتمالات في المستقبل، ورؤية نماذج، والبحث عن المعلومات المجرّدة والنظرية.

التفكير إصدار القرارات بحسب المناقشات المنطقية وهو نقدي أو تحليلي غالباً.

الإحساس إصدار القرارات بحسب القيمة وبحسب المناقشات العلائقية، وهو متكيّف غالباً.

إصدار الأحكام التصرف بأسلوب قطعي وحاسم إما بطريقة تحليلية أو بطريقة تعتمد القيمة.

الإدراك التصرّف طبقاً لأسلوب مسايرة التيار وما هو طارئ وملحّ، وهو في الأصل واعٍ للحاضر أو للمستقبل المتصور.

آثار الانفتاح والانغلاق على التواصل

يميل المنفتحون بحكم العادة إلىٰ التعبير عن أنفسهم بحريّة وطلاقة. ويشعرون بالارتياح لمبادراتهم في البيئة من حولهم حتى إنهم يعتقدون أن كل الناس كذلك. وفوق ذلك فإن عدم وجود رد فعل فوري من قِبل المنفتحين يحدث عادةً عندما لا يثقون في وضع ما (أَو شخصٍ ما) أَو عندما يشعرون بعدم القدرة علىٰ تقديم استجابة منطقية. ونظراً لإحساسهم بهذا الأمر المزعج فهم يفترضون في الغالب أنّهم عندما يرون أحداً غير متجاوب علىٰ الفور أَو من يبدو أنه حذِرٌ فلا بد أن ذلك الشخص لا يشعر بالارتياح أيضاً وهو قلق وربما كان بطيئاً في استجابته للوضع أَو معتدل الكفاءة.

لنلاحظ أن السلاسة التي تصبح فيها خبرة المنفتح هي خط الأساس في الحكم علىٰ ردود فعل الآخرين: هذه هي طبيعة الإسقاط. إنه عملية لاواعية تعطي فهمنا لوناً وصبغة. قد يكون ذلك فعلاً هو تحيّز المنفتح الألي غير المُفصَح عنه: فالتفاهم مبني علىٰ ما يرتاح إليه المنفتح أكثر من بنائه علىٰ ما هو صحيح كما هو الحال مع المنغلق.

ظل أحد المستشارين الذين نعرفهم مثلاً يعمل مع مجموعة من المديرين علىٰ أساس منتظم لما ينوف علىٰ عدة أشهر. وفي فترة الراحة أثناء أحد الاجتماعات اقترب المشرف علىٰ

المجموعة بابتسامة عريضة واثقة وقال: «هل تعرف يا (جون)؟. لقد عرفتُ أخيراً لماذا لا أثق بشخص مثلك!» وأُخذ (جون) بغتة بذلك إلىٰ حد ما ولكنه مع ذلك تذكّر دروسه الخاصة به بشكل جيد فسأل: «ماذا تعني بذلك؟» قال المشرف: «إنني ظللتُ أراقبك طيلة هذه الشهور وحتى الآن وقد فهمت الأمر الآن. فكلما سألك أحد المديرين سؤالاً كنتَ تتوقف قليلاً قبل أن تجيب. يمكنني أن أرى الأجهزة التي تتحكّم في عقلك، وعدمُ إجابتك الفورية تنبئني أنك تحجب معلومات عن جماعتي. وأنا لا أثق بأحد لا يخبرني بكل ما يعرفه». وهذا هو كل ما كان يحتاجه (جون) ليتفهم ما كان يجري. فقال «يا (جورج)! إن سألتك سؤالاً وتوقفتَ أنت قليلاً قبل الإجابة، هل يمكنني أن أثق أن جوابك هو الحقيقة كل الحقيقة؟» أجاب (جورج) بسرعة «أبداً. إنني إذا لم أُجب فوراً فهذا يعني أن لدي نوايا خفية ومعلومات خفية أحاول فرزها بدقة قبل صياغة جوابي اللفظي». قال (جون): «حسناً. ولكن كون هذا منطبقاً عليك لا يعني أنه ينطبق علي أيضاً. هل تذكر جلساتنا حول النمط منذ بضع شهور؟ وكما أذكر كان ميلك نحو الانفتاح وميلي نحو الانغلاق. كل ما أستطيع أن أقوله لك هو أنه إذا ما سألني شخص ما سؤالاً فالأمر بالنسبة إلي مثل (الدَحَل) الذي يُلقَىٰ في تلك الأحاجي متعددة المستويات، وفي كل مستوى هناك حُفَرٌ في كل طبقة منها. يبدأ (الدحل) بالتدحرج فيما حوله

ثم يجد الحفرة فيسقط في الطبقة التالية وهكذا إلىٰ أن يصل إلىٰ القاع. وعندما يسقط فإن لدي جواباً. فأنا لا أحجب عنكم شيئاً بشكل واعٍ ولست بالغبي أَو البليد: أنا وببساطة أفضّل أن أعالج السؤال قبل أن أُجيب عليه. وأنا إن أجبت بسرعة فقد يعني ذلك أن لدي جواباً موضوعاً ومهيئاً سلفاً صُمِّم كي يغطي علىٰ شيء آخر!». وعندما توضحت هذه الحقيقة لـ(جورج) شحبُ لونه. دقّ (جون) علىٰ ذراع (جورج) متسائلاً ما الأمر، فهمس (جورج) بخجل وقال «لا يمكنني أن أعدِّد الناس الذين طردتهم قبل أن أثق بهم».

تأمّل في وضع المحادثة وفيها يراقِبُ شخص ذو ميل منغلق شخصاً منفتحاً بيده زمام المبادرة وينتقل من تعامل إلىٰ آخر في وقت قصير جداً. وقد ينظر المنغلق إلىٰ هذا السلوك علىٰ أنه سلوك ضحل وسطحي. ولا يغرب عن ذهنك أن الشخص المنغلق والمتورّط في هذا السلوك يمكن فعلاً أن يشعر هو نفسه بأنه ضحل وسطحي، لذلك فهو يفترض أن الآخرين سيشعرون بنفس الشعور. وكل خط الأساس لدى المنغلق خطأً وليس له معنى في علاقته بسلوك المنفتح.

التداعيات المفقودة

أياً كان ميل الشخص فإن تصرف شخصٍ ما ذي ميلٍ معاكس لنا سيبدو متذبذباً وغير متوافق مع خبرتنا. ولا يهم

ذلك الشخص الثاني ولكن كل التداعيات التي يوجدها الشخص الأول خاطئة مما يؤدي إلىٰ سوء الفهم. وإذا سلمنا بداهةً بالدراسات التي تُظهر أننا نقدّر ونشكّل آراءنا عن الناس في غضون ثلاثين ثانية من رؤيتنا لهم فيبدو أن من الأهمية بمكان أن نُبقي هذا الإسقاط الناجم عن تقاطع الميول في أذهاننا. وهو الأكثر وضوحاً بين الانفتاح والانغلاق ولكن قد تكون هناك تداعيات ضائعة وفي كل مستوى بين الميول الفردية وبين مجمل الأَنماط. لذلك فإنه لأمر حيوي أن تعرف أن الرسالة التي تود إيصالها قد لا تكون قد وصلت إلىٰ جمهورك.

من السهل بالنسبة إلىٰ تعطّش المنفتح النموذجي لحثّ الخطى وللتنويع وللانشغال المعبّر بالأمور أن يرى أن الأَشخاص في العلاقات الملزمة يمكن أن يتورّطوا في المشاكل. والطاقة والنشاط اللذان يضعهما في الاشتغال بالعالم من حوله قد تُفسَّر من قبل المنغلقين في حياتهم علىٰ أنّها تركٌ لهم مع القليل من الطاقة المتبقية. كذلك فقد يشعر المنفتح أن الطاقة التي يضعها شريكه المنغلق في التحليل الداخلي تُبعد عنه وجهات نظر هامة وضرورية لحل المشاكل التي تواجههم.

وليس من الخطورة أن نفترض أن الأَشخاص المنشغلين بالمحيط والذين يتفاعلون مع الآخرين إنما يفصحون عن الانفتاح. وعلىٰ هذا المنوال قد تكون تعليقاتهم ببساطة هي البداية أَو الوسط ولكنها ليست النهاية بالنسبة للتفكير.

وربما يكونون يحاولون تحسّس ردود الفعل وليس لتعليقاتهم في هذه الحالة أي مغزى سوى تنشيط الحوار. ويُساء فهمهم لكونهم يتوسطون (لحل المشاكل) وهم ذوو عناد في الرأي وأقوياء، ولكنك إن تحتفظ بحكمك وتنصت بعناية فقد تسمع معلومات تكشف عن غنى في الفكر وعن الغرض من الرسالة.

وعندما يكون الأَفراد شديدي الملاحظة وغير ملتزمين إلىٰ حد ما ويظهر أنهم دقيقون في اختيار ألفاظهم، فمن المنطقي أن نفترض أنهم يعبرّون عن الانغلاق. وعلىٰ هذا المنوال فإن تعليقاتهم تكون في العادة الأجزاء الأخيرة من أَفكارهم. وما ينطقون به من مفردات هي أقصى أَفكارهم حول الموضوع في الوقت الراهن. ونظراً لكونهم إدراكيّين وحذرين في الظاهر فهُم إنما يحاولون إيجاد مساحات في محيطهم تسمح لعقولهم بالعمل. ومن الواضح من ظهورهم كمتحفظين فإن خطوتهم قد تسمح لعقولهم وبكل بساطة ألا تتشتت بينما يحاولون تنسيق خبراتهم بشكل دقيق. ولكنهم يشتركون بصورة عامة فيما هو مهم بالنسبة إليهم، وإنّك إن تستمع بعناية فإنك ستفوز بفكرة جيدة جداً عن مزاجهم العقلي وعن وجهة نظرهم. إنهم لا ينكسرون عن الناس بالضرورة؛ إنهم وبكل بساطة ينسّقون كل الهادئ (مقابل الديناميكي) في داخلهم حتى يتوضح لهم أخيراً ما يجب أن يقولوه. ونظراً لأنهم يُساء فهمهم ويُنظر إليهم علىٰ

أنّهم مترفّعون ولطفاء بشكل متعالٍ وقلقون فإنهم في الواقع يوجِدون متسعاً من الوقت ومساحةً ضروريّان للتجاوب مع الخبرة التي يكتسبونها.

آثار الاستشعار والحدس على التواصل

إن كانت الفوارق بين الانفتاح والانغلاق تؤدي إلىٰ سوء فهم القيمة والمقصد من المعلومات المشتركة فإن الفوارق بين الاستشعار والحدس تضرب علىٰ وتر الثقة والأمانة. وليس هناك من خلال أعمق في التواصل من الإسقاطات التي تتطوّر بفعل هذين الميْلين لأنهما يكمنان في جذور بناء فهمٍ للحقيقة.

جوهر الاستشعار

يجد الاستشعار بحسب طبيعته في معلومات اللحظة الراهنة وضوحاً ودقة وصحةً. ويحتمل أن يكون لدى الشخص الذي لديه هذا الميل تقديرٌ للعبارات الموجزة التي تصف مَنْ وماذا وأين ومتى وكيف ولماذا والحالة المناسبة للوضع.

وتُظهر دراسة للكادر العسكري وباستمرار أن نسبة كبيرة منهم يقولون إن لديهم ميلاً نحو الاستشعار: والنظام والدقّة والتركيز والتصرّف الفوري هي صفات مميزة هنا[40]. يجب أن تُملأ التشكيلات العسكرية بمعلومات دقيقة: فهم لا يسألون عن

---

(40) (ماك كلير. جي) و(نود. إس) في (القادة العسكريون الكبار ومؤشر «إم. بي. تي. آي») 1995، مُداوَلات الكونغرس، الخيارات الواعية والقوى =

رأيك فيما كان يجري ويدور في رؤوس الأَشخاص المتورطين بحادثة ما: فالإخلاص للوقائع الراهنة هي الأساس الوطيد للاستشعار.

المقارنة مع الحدسي

لا يمكن لأمر أن يكون بعيداً عن مجال اهتمام الحدس من الإخلاص للوقائع. وتبدأ الحقيقة بتكوين مغزى بالنسبة للحدس بحسب مقتضى الحال؛ وهكذا فقد يتبدّل تفسير الواقعة بالنسبة إِلىٰ منظور الحدسي مع تبدل مقتضاها وإطارها، وكثيراً ما يشكّل التركيز علىٰ الوقائع حواجز أمام الأفكار! والأَشخاص ذوو الميل الحدسي يميلون في الغالب إِلىٰ تصوّر النتائج الممكنة ويستقرئون الأحداث ودوافع الناس ثم يبحثون عن معلومات تؤكد وتدعم النظرية المهيمنة (حول الناس والأحوال وأمور أُخرى). والأهم من الوقائع بالنسبة لهؤلاء الناس هو ما إذا كانت تُحترم مبادئُ مدركة معينة.

تصور اجتماعاً للعمل وفيه ثلاثة أَشخاص من ذوي الميل الاستشعاري وشخصان من ذوي الميل الحدسي. وسيعج النقاش بقدر كبير من الخلاف إذا حاولَتْ إحدى المجموعتين أن تركّز علىٰ عناصر المشكلة الواقعية والآنيّة والمحسوسة، بينما

= اللاواعية، تداعيات النمط النفسي، آي. بي. تي. إكس، شاطئ نيوپورت، كاليفورنيا، الصفحات 111 ـ 113.

يبحث الآخران عن إيجاد بدائل متعددة لحل المشكلة في وقت ما في المستقبل، وسيكون التجريد والاهتمامات النظرية للأَشخاص الحدسيين متواجديْن بوضوح في نوع اللغة والأسئلة المستخدمة أثناء النقاش. ونظراً لكون الوضع ذي طبيعة حسّاسة ودقيقة فقد يدفع الضغطُ بكلا المجموعتين إلىٰ نزاع صعب وحامي الوطيس لأن كلاً منهما يعتقد أن الآخر إنما يركّز علىٰ مجموعة من الأمور الخاطئة.

وسيبتر حسٌ من الواقعية مقابل حسٍ من الاحتمالات والتفاعلاتِ بين أَنماط الاستشعار والحدس علىٰ الدوام ما لم يعترفا ببعضهما البعض ويعرفا بعضهما البعض. ويسهل علىٰ كل واحد منهما في الواقع أن يبدأ بالاعتقاد أن الطرف الآخر غبي وأحمق. وكثيراً ما يرتبك ذوو الأَنماط الاستشعارية من اللغة التي يستخدمها الحدسيون ومن تركيزهم الواضح علىٰ المستقبل والنظري والمجرد. «كيف يمكن لسؤال بسيط أن يولّد كل هذا؟» هكذا يتساءل الاستشعاريون». لماذا لا يمكنهم أن يروا المزيد في هذه المعلومات، أن يروا مغزاها المتناقض ظاهرياً؟» هذا ما يسأله الحدسيون ويستغربون عدم وجوده لدى الاستشعاريين. ونظراً إلىٰ أن الإدراك الحسّي هو في صلب عمل النفس فإن هذه الفوارق تغدو عميقة. ويمكن رؤية الطبيعة العميقة لهذه الخلافات من السرعة التي يمكن أن يتواجد فيها عدم الثقة بين الأشخاص ذوي النيّة الطيّبة.

آثار التفكير والإحساس على التواصل

إذا كان الإدراك الحدسي والاستشعاري يقعان في القلب من موضوع الثقة والتواصل فإن التفكير والإحساس حسّاسين ومهمين بالنسبة لتواصل الاحترام المتبادل. ويُظهر ذوو أنماط التفكير اهتماماتهم وحماستهم بنقد خبراتهم ونقد المعلومات التي تُطرح أمامهم. وبالمقابل يُظهِر ذوو أنماط الإحساس اهتماماتهم وحماستهم بالتعرّف إلىٰ الجوانب الهامّة من خبراتهم والمعلومات المطروحة عليهم وإظهار تقديرهم لها.

«الخروج» سعياً وراء الوضوح

في محاولة للخروج من الوضع الذي وجدوا أنفسهم فيه وذلك لاكتساب الوضوح، يجري الأفراد ذوو الميل للتفكير وراء العثور علىٰ ضوابط يمكنها أن تؤطّر المعلومات والخبرات بطريقة تضفي عليها جواً من التحليل الموضوعي. وهو يبدو موضوعياً بسبب المنهج المنظم والمنطقي الذي تُراجعَ الأوضاع بموجبه. ويبذل ذوو أنماط التفكير الجهد الهائل للنظر فيما هو مع القضية أو ضدها فيحلّلون ترابط الأمور ويقترحون مبادئ ترشد وتوجّه أفكارهم.

«الدخول» بحثاً عن الإدراك

يريد ذوو الميل للإحساس أن يدخلوا في الوضع وأن

يكون لديهم إدراك محدّد جداً حول مدى تأثّر الناس داخل الوضع. وسرعان ما يركّز ذوو أَنماط الإِحساس علىٰ النتائج الناجمة عن الوضع موضع التأمّل أَو عن الاختيارات بالنسبة إِلىٰ الأَشخاص المعنيين. ونظراً لأنّهم يدركون إدراكاً قوياً أن الضوابط المتعلّقة ثمينة بالنسبة إِلىٰ القرارات فإن لدى ذوي الميل نحو الإِحساس نظاماً شخصياً آلياً للقِيَم يرفع من مقام خير البشر فوق أي نظام للتحليل مفروض من الخارج. ونظراً لمعرفته أن القرارات تُتخذ في التجارة والعمل لضمان مصلحة أكبر عدد من المستخدمين فإنّ هَمَّ نمط الإِحساس تجاه النتائج الحاصلة علىٰ أَفراد الكائنات البشرية يبقى شجاعاً بالرغم من كل ذلك.

وعند دراسة التفكير والإِحساس فإن لدى الناس خطر تحميل التعاريف أموراً بعيدة عنها. فذوو النمط التفكيري يمتلكون قِيَماً وأحاسيس توصل المعلومات إِلىٰ التحليل لديهم؛ ويستخدم ذوو أَنماط الإِحساس المفاهمة والمنطق لتساعدهم في إصدار أحكامهم. ولكن الأساس الأول الذي يستخدمونه في أحكامهم مختلف اختلافاً عميقاً.

عرِّف النزاع وأعطِ ثلاثة أمثلة

عندما يُطلب من الأَشخاص المصنفين مع بعضهم علىٰ أساس الميل أن يعرّفوا النزاع أَو الخلاف وأن يقدموا ثلاثة أمثلة

عليه فإنهم يستجيبون وبشكل متواصل بالطُّرق العامة التالية:

أَنماط التفكير: يتوفر الخلاف حيثما يختلف شخصان أَو أكثر لمدة طويلة تتورّط فيها العواطف. وهو في الغالب أمر مثمر ومفيد، وهو يُمكّننا من الوصول إِلىٰ لبّ الأمور واتخاذ قرارات أفضل. وخذ مثلاً علىٰ ذلك بعض الحروب التي كانت مفيدة جداً، وبعض القرارات المؤسساتية ذات الحساسية بالنسبة لعملية التنافس وحتى بعض النقاشات الحادّة ضمن البيت والتي تنظّف الجو العكر.

أَنماط الإِحساس: يتوفر النزاع عندما نختلف نحن. ويُتجنب الخلاف في الغالب بسبب الإزعاج الذي يُكوِّنه. وهو لا يكاد يكون مفيداً لا بل إنه عقبة في الطريق، والمثل الصارخ في ذلك هو النزاع الظاهر والناشئ عن تجادل الناس أَو تناقشهم.

هل يمكن أن تختلف الحقائق الفردية إِلىٰ هذا الحد؟ ونظراً لأن إطاراً من اللعب النظيف هو الذي يدفع ذوي الميل للتفكير فإننا نراهم يميلون نحو افتراض أن الجميع يقدّر أرض الملعب. ونظراً لأن ذوي الميل نحو الإِحساس يركّزون علىٰ تجنّب إيذاء الآخرين فإنهم وبصورة طبيعية يفترضون أن الشخص الذي يختار أن يزعج الآخرين لا يحترمهم ويُجلّهم في مسألة الحاجة إِلىٰ ما هو حقّ وصحيح. تأمّل في الحوار التالي:

الأستاذ: كان علي أن أجعل ثلاثة من الطلاب يرسبون في السنة الماضية في مادة الإنكليزي. لقد رأيت هؤلاء منذئذ وأنا قلق حول احترامهم لذواتهم.

المدير: لا يجب أن تقلق عليهم. لقد اختاروا ألا يقوموا بعملهم. يجب أن نحرص علىٰ ألاّ نَدَع عواطفنا تركب موج المعايير وذلك بهدف الأداء الجيد.

الأستاذ: أولاً: أنا قلت إنهم رسبوا ولذلك فهم حيث يجب أن يكونوا. ثانياً إن عواطفي لا علاقة لها بهؤلاء الطلبة كما تتصوّر. ولكن لهم علاقة بهذا النقاش.

المدير: كنت أحاول توضيح فكرة أن المعايير مهمةٌ فقط.

الأستاذ: كنت أحاول أن أفكّر فيما إذا كنا نهتم باحترام هؤلاء الصغار لأنفسهم حتى يكبروا فيصبحوا بالغين منتجين ومهتمين. لا داعي لأن أبرّر أحاسيسي أَو مقاييسي.

فقدان الاحترام المتوقع

إن تعليقات الأستاذ رد فعل إِحساسي إِلىٰ حد كبير، وتعليقات المدير هي رد فعل تفكيري نموذجي. ويوصلنا هذا النمط من التفاعل إِلىٰ الاستنتاج الزائف أن أحداً منهما لا يحترم الآخر. وسيكون من السهل علىٰ كل واحد منهما أن يبتعد وهو يشعر أنه قد أُسيء فهمه وربما يشعر بأنه لم يقدَّر حق التقدير.

وكما لاحظنا في بداية هذا القسم فإن لهذا البُعد أعظم التأثير علىٰ مسألة الاحترام المتبادل بين الناس أثناء التعامل معهم. ونظراً لكونها مصدر كثير من الألم والتنغيص في الغالب فإن لغة التفكير والإِحساس تستدعي ردود فعل عميقة الإِحساس.

وإذا كان دور الإِسقاط حاسماً كما يبدو فإن فقدان الاحترام بين الأَشخاص من ذوي الفوارق المذكورة أمر يمكن فهمه. وبما أن عملية الحكم عند نمط التفكير تعوّل علىٰ المنطق فإنّها سرعان ما تستجيب استجابة بنّاءة لعملية التعريف المنطقي بالمعلومات. يميل ذوو الأَنماط التفكيرية إِلىٰ إيصال الاحترام إِلىٰ الشخص ذي التقديم المنطقي الأنيق أي: مَنْ استنتاجاته تستتبع مقدماته دون اعتماد علىٰ معانٍ إضافية أَو تبريرات توضيحية. ونحن نعلم أن النمط التفكيري متفانٍ بل وعاطفي في الأمور عندما يتوجب عليه نقدها. ويقول ذوو الأَنماط التفكيرية إنهم يعلمون أن الشخص يحترمهم عندما يتلقون ردود فعل حول ما يمكنهم فعله لتحسين التقديم أَو المشروع التاليين.

ومن ناحية أُخرى فإن لدى ذوي الأَنماط الإِحساسية طاقة هائلة ترتبط بإِدراك القبول بالآخرين أَو قبول الآخرين بهم. فهم يميلون إِلىٰ إظهار الاحترام من خلال القبول. وغاية ما يطلبون في الغالب من أي تعامل قبل مواصلة النقاش هو مؤشر أولي أن الفرد الآخر يجدهم مقبولين كأَشخاص.

ويقول ذوو أَنماط الإِحساس أنهم يعلمون أن شخصاً ما يحترمهم عندما يكون رد الفعل أَو الاستجابة مبدئياً يدور حول أهمية إسهام وجهد الفرد قبل مناقشة مدى التحسينات التي يمكن إدخالها إِلىٰ تقديمٍ ما أَو مشروعٍ ما.

آثار الحكم والإِدراك على التواصل

لقد وسّعت (إيزابيل بريغز مايرز) نظرية (يونغ) في الأَنماط إِلىٰ أقصاها وذلك عندما ركّزت علىٰ الديناميكي في كل نمط. وكما تناقشنا في وقت سابق فإننا ننفتح إما علىٰ الحكم أَو الإِدراك، وننغلق علىٰ عكس ما انفتحنا عليه. وكان علىٰ (مايرز) أن تكافح للوصول إِلىٰ مثل هذه التمييزات الناعمة والحساسة عندما أنشأت مؤشر (إم. بي. تي. آي) لجرد أنواع الشخصيات. وقد طورنا المادة التالية حول بُعدها الإِدراكي ـ الحكمي في التعرّف علىٰ الوظيفة الفكرية المفضلة في الأسلوب المنفتح. ونجد مثلاً أن فرضية (مايرز) هي أن نمط ENFP ينفتح علىٰ الحدس وينغلق علىٰ الإِحساس. ولكن ذلك مَثَله كمَثَل كل الأبعاد الأُخرى الموجودة في صميم النمط النفسي يحمل طبقة أُخرى من مشاكل التعامل. بمثل هذه الدراسة نبدأ بالخوض في ديناميكيات النمط.

والحكم في الأسلوب المنفتح سواء كان تفكيراً أم إِحساساً هو التكيّف مع صنع القرارات التي يمكن ملاحظتها.

والانجذاب نحو الإنهاء قوي لدى مَنْ ينفتح على وظيفة الحكم.

ونظراً لرغبتهم في المعالجة الطرائقية المنهجية في الغالب فإن من ينسق الحكم مع مؤشر (ميرز ـ بريغز) للأَنماط يشير أنّك قد ترى وتسمع تصرفاً حاسماً من قبلهم[41]. والرسالة التي يتلقاها الآخرون ممن يقعون في صدام مع الحكم المنفتح هي في الغالب رسالة فقدان الصبر والتسامح القليل مع كل ما يبطئ العمل أَو التصرف.

القرار الآن أَو في وقت لاحق

إن الرسالة التي يبعث بها أولئك الذين ينفتحون على الإِدراك هي أنهم قلقون حول النتائج السلبية لاتخاذ قرارات غير ناضجة. وهم بتفضيلهم أن يثقوا بالمعلوماتية يجدون أن أية معلوماتٍ مفيدةٌ، لذلك تراهم يبحثون عن التفاعلات التي تساير بضعة مواضيع مختلفة قبل أن يستقروا على واحد منها. ويثير هذا حفيظة الأَشخاص المستعدين لإحداث أمر ما الآن وذلك باتخاذ قرار ما.

وإذا سلّمنا بالسرعة التي تُتخذ فيها القرارات حول الآخرين

(41) (مايرز وماكوللي) في كتيبهم (المرشد في تطوير واستخدام مؤشر إم. بي. تي. آي لأَنماط الشخصية) الصفحات 13 ـ 14.

من أول لقاء معهم لسوء الحظ فإن هذا السلوك الملحوظ يمكن أن يطلق العنان لمختلف أنواع التحاملات والأفكار المسبقة. تنظر الأنماط الإدراكية المنفتحة إلىٰ ذوي الحكم المنفتح علىٰ أنهم في الغالب صارمون وحازمون ومندفعون؛ بينما ينظر ذوو الحكم المنفتح إلىٰ ذوي الإدراك المنفتح علىٰ أنهم متقاعسون غير أكفاء ولا فعالين. فمثلاً وفي اجتماع لإحدى اللجان حيث يطلب شخص ينفتح علىٰ الحكم ET, EF تحديداً زمنياً لمناقشة كل موضوع، نجد أن المدرِك المنفتح EN, ES سيعترض لأن ذلك يعني الاحتجاز والحبس وقد يؤدي بالمجموعة إلىٰ أن تضيع المعلومات المستقاة حديثاً. وعندما يريد المدرِك المنفتح أن يبقي النقاش قائماً ولو تجاوز الوقت المحدد له فإن ذا الحكم المنفتح يرى أن الشخص الآخر يهدر الوقت في البحث عن مادة خارجة عن الموضوع، وهو ينتظر طويلاً جداً قبل أن يتصرّف.

قيمة ديناميكيات النمط في عملية التواصل

تقودنا هذه النظرة إلىٰ أبعاد النمط وهي الانفتاح والانغلاق والاستشعار والحدس والتفكير والإحساس وصِفتا (مايرز) وهما الحكم والإدراك ـ تقودنا إلىٰ المشكلة الصميمية عند استخدام النمط استخداماً بنّاء في التواصل وهي ديناميكيات الأنماط. ففي حين تتأثّر حاجات التواصل الواسعة وهي الثقة والأمانة والاحترام بمظاهر الميول، فإن تفحص التواصل الأكثر تعقيداً وصحة يمكن اكتشافه بتحليل ديناميكيات الأنماط.

ومن باب المراجعة نقول إن كل واحد من الأَنماط الستة عشر هو مجموعة من استخدامات الإِدراك والحكم المنفتحين أَو المنغلقين. ولسهولة المرجعية فهناك فيما يلي مجموعة متآلفة من الأَنماط. ولا تنس أن الوظائف المنفتحة تلعب الدور الأولي الملحوظ في مساعينا للتواصل مع الآخرين.

الوظيفة الداعمة	الوظيفة الرائدة	النمط
التفكير المنفتح	الاستشعار المنغلق	ISTJ
الإحساس المنفتح	الاستشعار المنغلق	ISFJ
الإحساس المنفتح	الحدس المنغلق	INFJ
التفكير المنغلق	الحدس المنغلق	INTJ
الاستشعار المنفتح	التفكير المنغلق	ISTP
الاستشعار المنفتح	الإحساس المنغلق	ISFP
الحدس المنفتح	الإحساس المنغلق	INFP
الحدس المنفتح	التفكير المنغلق	INTP
التفكير المنغلق	الاستشعار المنفتح	ESTP
الإحساس المنغلق	الاستشعار المنفتح	ESFP
الإحساس المنغلق	الحدس المنفتح	ENFP
التفكير المنغلق	الحدس المنفتح	ENTP
الاستشعار المنغلق	التفكير المنفتح	ESTJ
الاستشعار المنغلق	الإحساس المنفتح	ESFJ
الحدس المنغلق	الإحساس المنفتح	ENFJ
الحدس المنغلق	التفكير المنفتح	ENTJ

وإنك حتى الآن قد فرزت نفسك عدة مرات وأنت تقرأ هذا الكتاب، وربما تكون قد أتممت مؤشر (إم. بي. تي. آي) لجرد الشخصيات نفسه؛ وهكذا فقد أصبح لديك شيء من

الفرضية المبدئية حول ميول نمطك. فكّر وأنت تراجع مظاهر الأَنماط في الجدول (13) بنمطك وبتعابير أو مظاهر أولئك الذين تتعامل معهم يومياً. إننا نلخص في الجدول (13) احتمالية وكيفية تعبير كل ديناميكي للنمط عن مسائل التواصل. ونحن نستقصي بالتحديد دور ديناميكيات الأَنماط في الإسقاطات المعلوماتية الأساسية وصفات العلاقات المفضلة والمفاتيح العاطفية النموذجية وإعادة التأطير البنّاء للتواصل.

الإسقاطات المعلوماتية المتأثرة بالنمط

إذا أردنا أن نتعلّم كيف نستمع إلىٰ الآخرين عن كثب كي نتعلّم بذلك شيئاً عن محتوى أَفكارهم والقصد من التواصل معهم فإنه يتوجب علينا أن نعرف الطريقة التي تُفرز بها المعلومات وتُحفظ بصورة عامة. فمثلاً إذا علمت أنك تنجذب إلىٰ المعلومات القابلة للفحص والتأكيد وأنك تربط الدقة في التفاصيل مع الوضوح في الحكم فإن مما يفيد علاقاتنا أن أعبّر عن المعلومات بتلك الطُرق. وفوق ذلك فإنك إذا كنت ممّن يعبرّون أَو يتفاعلون بأسلوب هادئ وبدون تفاخر فالاحتمالات هنا هي أن محاولة إغرائك بالمنصب أَو بأوراق الاعتماد أَو بالمقام الرفيع لن يكون ذا جدوى في تأسيس المصداقية. وتتأسس المصداقية من خلال المعلومات الدقيقة القابلة للتوثيق والتي تظهر في التعامل.

ويراجع الجدول (13) المعلومات الجذابة لكل واحد من الأَنماط الستة عشر وتداعياتها والمظاهر المشتركة لديها. وهذه هي الأُسس التي يبني الناس عليها إِسقاطاتهم علىٰ المعلومات التي يحصلون عليها حين التعامل مع الآخرين. والمعلومات التي يجدها الأَفراد يمكن أن تكون جزءاً من نظرتهم وأحاديثهم. وتحدّد التداعيات التي يقوم بها الأَفراد حول الخبرة إِلىٰ حد كبير ما يرغبون في سماعه من الأحاديث والعروض. وأخيراً فإن الكيفيّة التي يعبّر بها الأَفراد فريدة، ولكن هناك الكثير من الثوابت بين أَفراد النمط الواحد مما يعفينا من الحكم فوراً علىٰ القصد من ملاحظاتهم. وقد أسّسنا الجدول (13) علىٰ عقدين من السؤال والإنصات للمئات من كل نمط من الأَنماط الستة عشر.

وتمنحنا هذه المعلومات حول طريقة تأثير النمط في التواصل فرصةً غير عادية للاستماع من جديد إِلىٰ التعليقات التي يطلقها الآخرون. إنّها المسلك الفعَّال الخالي من الألغام نحو تفهّم الفروقات بين الناس، هذه الفروقات التي لطالما أودت بالعلاقات إِلىٰ جحيم المشاكل. وبشيء من الصبر وبالعدّ الفكري إِلىٰ العشرة يمكننا أن نتجنّب الارتباك غير الضروري في مساعينا للتواصل مع الآخرين. والتلميحات الواردة في الجدول (13) تمنحنا طريقةً قائمةً علىٰ النمط النفسي لتقديم المعلومات وسماعها دون لومٍ أَو إصدار حكم. ويمكننا أن نقول في أقل

الأحوال إننا يمكن أن نرى أن هناك فروقات كثيرة جداً بحيث يتعيّن علينا أن نأخذ بعض الوقت ونسأل: «ماذا كنت تقصد بذلك؟» ثم نستمع بعد ذلك إِلىٰ الجواب.

الجدول (13)

نماذج الإِسقاطات في المعلومات لدى الأَنماط

ISTJ

الاستشعار المنغلق مع التفكير المنفتح

المعلومات التي تجذبه:	المعلومات المجرّبة والقابلة للتوثيق والتي يمكن تحليلها بسهولة.
التداعيات الحاصلة:	دقةٌ في التفاصيل تؤدي إِلىٰ وضوح في الفكر.
المظاهر المعبَّر بها:	يقدّم نفسه بأسلوب غير مدَّعٍ بصورة عامة، ويفضل التعبير عن المعلومات بطريقة هادئة وحريصة.

ESFJ

الاستشعار المنغلق مع الإِحساس المنفتح

المعلومات التي تجذبه:	المعلومات الثابتة والموثوقة التي تُعين الناس.
التداعيات الحاصلة:	المعلومات الثابتة والواقعية تقود إِلىٰ الولاء والإِخلاص.
المظاهر المعبَّر بها:	صعب الإرضاء بصورة عامة، حريص، يفضّل أن يعبر عن المعلومات المتعلقة بالناس بأسلوب لا تسرّع فيه.

INEF

الحدس المنغلق مع الإِحساس المنفتح

المعلومات التي تجذبه:	الأَفكار المتعلقة بالناس، إيمان مثالي بالنظرية.
التداعيات الحاصلة:	التصرّفات تعكس الدوافع.
المظاهر المعبَّر بها:	يعبّر عن التقدير بالتعليقات وعلىٰ الرغم من أنّه يبدو إِنساناً علمياً فهو يحب الانضواء مع الناس وهو دافئ المشاعر.

(تابع) الجدول (13)
نماذج الإسقاطات في المعلومات عند الأنماط

INTJ

الحدس المنغلق مع التفكير المنفتح

المعلومات التي تجذبه: النُّظُم المدعومة بالفكر التحليلي والدلالات المنهجية التي اختُبرت من قبل مصادرة مختلفة.

التداعيات الحاصلة: المنطقية والبراعة الفكرية يؤديان إلىٰ إسهامات حقيقية.

المظاهر المعبَّر بها: تحتوي الملاحظات عادةً علىٰ صيغة تتعلّق بخبراتها؛ التعليقات الملتزمة بالعمل منهجية تماماً.

ISTP

التفكير المنغلق مع الاستشعار المنفتح

المعلومات التي تجذبه: المعلومات الآنية والدقيقة التي يظهر فيها مَنْ وماذا ومتى وأين وكيف.

التداعيات الحاصلة: التحليل المستقل المتركّز علىٰ المسائل العملية يؤدي إلىٰ الوضوح فيما يتعلّق بماذا يجب أن نفعل ومتى.

المظاهر المعبَّر بها: يكون فالغالب منظّماً هادئاً للمعلومات، ويسأل أسئلة حول الوضع الذي هو فيه للحصول علىٰ التحديد. عند التحدث يُبدي ملاحظات عملية.

INTP

التفكير المنغلق مع الحدس المنفتح

المعلومات التي تجذبه: النظريات والنماذج والربط الخيالي بين الأفكار.

التداعيات الحاصلة: التفكير التشككي المستقل سيقدِّم تحليلاً أفضل للحالة.

المظاهر المعبَّر بها: انتقادي مبدئياً وتشككي في التعليقات، وفضولي ذو استقلالية بالنسبة للحالات.

obeikandl.com

(تابع) الجدول (13)
نماذج الإِسقاطات في المعلومات لدى الأَنماط

ISFP

الإِحساس المنغلق مع الاستشعار المنفتح

المعلومات التي تجذبه: المعلومات العملية المتعلقة بالآخرين.
التداعيات الحاصلة: المعلومات الموثوقة الدقيقة ستدعم التصرّف الواقعي.
المظاهر المعبَّر بها: حديثه ذو دفء وطبيعة طيّبة، يبدو سهلاً، تعليقاته مهذبة، واقعي ملتزم بالحقائق.

INFP

الإِحساس المنغلق مع الحدس المنفتح

المعلومات التي تجذبه: تشدّه المعلومات التي تكون انعكاساً للقِيَم.
التداعيات الحاصلة: التقييم الاستبطاني للظروف سيقود إِلىٰ أَفكار يمكن أن ترفع من سوية التناغم والإِبداع.
المظاهر المعبَّر بها: كثير التسويف في المعاملات؛ تبدو تعليقاته غير تقليدية، يميز الأَفكار المعقَّدة ويعبّر عنها.

ESTP

الاستشعار المنفتح مع التفكير المنغلق

المعلومات التي تجذبه: المعلومات العملية الملتزمة بالحاضر والتي تعين علىٰ التصرّف الآن.
التداعيات الحاصلة: التصرّف الموثوق والدقيق الآن سيضمن مستقبلاً واقعياً في العلاقات والعمل.
المظاهر المعبَّر بها: يخوض عادةً في اقتراحات عملية، مع أنه يُطلق تعليقات قوية وانتقادية أحياناً.

obeikandi.com

(تابع) الجدول (13)
نماذج الإسقاطات في المعلومات لدى الأنماط

ESFP

الاستشعار المنفتح مع الإحساس المنغلق

المعلومات التي تجذبه: المعلومات المتعلقة بالناس وأوضاعهم.
التداعيات الحاصلة: إن معرفة من وماذا وأين ومتى ستنبئ عن اهتمام وانشغال بمصلحة الآخرين.
المظاهر المعبَّر بها: ملاحظات قوية ونشطة حول الناس وكيفية تقديم العون لهم في القيام بالتصرّف العملي التالي.

ENFP

الحدس المنفتح مع الإحساس المنغلق

المعلومات التي تجذبه: الأفكار التي ترفع من قدر القِيَم المنتقاة.
التداعيات الحاصلة: المشاركة الحماسية النشطة عملية بارعة.
المظاهر المعبَّر بها: معلومات طلقة الألفاظ ولكنّها وديّة تُوجَّه باتجاه التعامل المنسجم.

ENTP

الحدس المنفتح مع التفكير المنغلق

المعلومات التي تجذبه: ينفعل كثيراً مع الأفكار الأصيلة.
التداعيات الحاصلة: التحليل غير المكبوت سيؤدي إلى خيارات متكيّفة وبارعة.
المظاهر المعبَّر بها: مستقل التفكير، خيالي وذو تعليقات ذكية؛ يحب التساؤل عن الأوضاع ولكنه في نهاية المطاف يبحث عن استراتيجية يتبناها بجدارة.

obeikandi.com

تابع الجدول (13)
نماذج إسقاطات المعلومات عند الأَنماط

ESTJ

التفكير المنفتح مع الاستشعار المنغلق

المعلومات التي تجذبه: المعلومات القابلة للتوثيق والمستحصلة بطريقة منهجية.
التداعيات الحاصلة: الاختيارات المدقَّقة والمنطقية تدعم التصرّف العملي.
المظاهر المعبَّر بها: ملاحظات تحليليَّة نشيطة وعملية ونقدية تعبّر عن اهتمام بالتصرّف الواقعي.

ENTJ

التفكير المنفتح مع الحدس المنغلق

المعلومات التي تجذبه: المعلومات التحليليَّة المستقاة من الملاحظة المنهجية.
التداعيات الحاصلة: أُطُر المفاهيم التي تضفي على الخبرة مغزى تدل على عقلٍ داهية.
المظاهر المعبَّر بها: دقيق فيما يتعلّق بالحالات والاختبارات، يبدو للآخرين وكأنه عيل صبره في الغالب، يقدّر الأُمور الفكرية التي تقود إلى تعليقات تبدي استجابات ذات صيغة، وشكل.

ESFJ

الإحساس المنفتح مع الاستشعار المنغلق

المعلومات التي تجذبه: المعلومات المرتبطة بمشاكل الناس وأمورهم.
التداعيات الحاصلة: التعليقات الوديّة والاجتماعية ترفع من مستوى التعاون والعمل الواقعي.
المظاهر المعبَّر بها: هو في الغالب معبّر ومنخرط في المجموعات في معاملاته؛ وهو متعاطف، ولكن تعليقاته وملاحظاته تعاونية تلتزم بالعمل.

(تابع) الجدول (13)
نماذج الإسقاطات في المعلومات لدى الأنماط

ENFJ

الإحساس المنفتح مع الحدس المنغلق

المعلومات التي تجذبه:	الأفكار والتجريدات التي تساعد على فهم الناس.
التداعيات الحاصلة:	الأشخاص الدافئون والمهتمون والمثاليّون يمكنهم أن يقوموا بمساهمات اجتماعية مهمة.
المظاهر المعبَّر بها:	معبّر ومؤنس في معاملاته، مع بعض التكلّف والرسمية في التعليقات، مقدّر للآخرين، وكثيراً ما يطلق تعليقات تكون في الصميم من المشكلة.

الصفات المفضّلة في العلاقات والمتأثّرة بالنمط

لنفترض أن لمعظم العلاقات الصحية والسوية جوانب تتعلّق بالثقة والأمانة وعدم الالتزام بالمحاكمة العقلية فإنه لأمر جدير أن تعرف كيف تختبر عادات العقل التي تكوّن النمط هذه الصفات. ومثل هذه النظرة الثاقبة تجعل من الأيسر التواصلَ بطُرق ترفع مستوى التفاهم المتبادل.

عندما تكون لدينا خبرة أن يقال لنا إننا غير جديرين بالثقة وليس هناك أساس تُبنى عليه هذه الملاحظة يكون الأمر عندها مفاجأة مباغتة وهو ما يبعث على التململ في الغالب. ومن إحدى فرضيات العمل لدينا أن الناس العاديين يحبون أن يُنظر إليهم على أنهم جديرون بالثقة وسيكون الأمر مدعاة للذهول إذا

كان غير ذلك. وبنفس الطريقة، يحب الناس أن يعتقد الآخرون أنّهم أمناء ومخلصون. وكونك شخصاً مخلصاً يعني أن تعليقاتك لا تُخفي برامج محجوبة عن الناس. وبالإضافة إلىٰ ذلك فإن معظم الناس يحبّون أن يُستمع إلىٰ تعليقاتهم بصفتها مدركاتهم القائمة علىٰ الخبرة لا علىٰ أنّها اتهامات أَو أحكام تتعلّق بالآخرين. وقد نُصعق عندما نعلم أن تعليقاً يُراد له أن يكون بياناً بكيفية رؤيتنا لوضع ما قد أُخذ مأخذاً شخصياً بدلاً من ذلك. ويُظهر الجدول (14) كيف تمارس الأَنماط هذه الصفات الثلاث. ومن المهم أن نلاحظ استقصاء هذه الصفات لدى الأَشخاص الذين تربطهم بك علاقاتٌ ما يمكن أن تساعد مساعدة قوية في إيجاد هذه الصفات بصورة واقعية في التواصل.

الطريق الوحيد لمعرفة الكيفية

إن الطرق التي نعبّر فيها عن الثقة أَو نفتش فيها عما هو موثوق طرقٌ متشابهة في جوهرها. ومَنْ يضع ثقته في المعلومات التي ظلت ثابتة مع مرور الزمن لا يحتمل أن يثق بمَنْ يجدّد حيث لا يبقى من الثابت إلاَّ القليل مع الزمن. والعكس صحيح أيضاً. فلا يُحتمل أن يشعر من يضع ثقته في التجديد بالثقة التامة بمن يستشهدون بالحقائق نفسِها مراراً وتكراراً. واكتساب الوضوح فيما يتعلّق بما نثق به بسهولة يُعْلمنا بما يمكن أن نتصوّر أنّه غير جدير بالثقة من باب الخطأ.

الجدول (14)
نماذج الأَنماط بالنسبة إلىٰ الصفات الرئيسيَّة في العلاقات

ISTJ

الاستشعار المنغلق مع التفكير المنفتح

الثقة:	هي المعلومات المشتركة علىٰ مر الزمن والثابت منها.
الأَمانة:	هي الضبط والدقَّة والتوقيت المناسب.
عدم التمييز العقلي:	تعليقات وصفية مكثّفة ومباشرة.

ISFJ

الاستشعار المنغلق مع الإِحساس المنفتح

الثقة:	هي للأَشخاص الموثوقين ممن يفعلون ما يقولون إنهم سيفعلونه.
الأَمانة:	أرِني وأخبرني عندها سأعرف أحاسيسك الأَمينة.
عدم التمييز العقلي:	تعبيرات عاطفية عن الاهتمام العملي الملتزم.

INFJ

الحدس المنغلق مع الإِحساس المنفتح

الثقة:	هي القِيَم التي ترفع من شأن المصلحة البشرية.
الأَمانة:	يميّزون آثار تعليقاته علىٰ الأَفراد.
عدم التمييز العقلي:	الأَحاسيس والأَفكار التي تطبّق باستمرار.

INTJ

الحدس المنغلق مع التفكير المنفتح

الثقة:	أُطُر تحليليَّة تقدَّم مجاناً وتعتمد علىٰ المعلومات.
الأَمانة:	ربط الأَفعال والدوافع والنتائج في الأوضاع.
عدم التمييز العقلي:	ملاحظات محدّدة حول النماذج وكيف تؤثّر هذه النماذج في الأَنظمة.

obeikandl.com

(تابع) الجدول (14)
نماذج الأَنماط بالنسبة إلى الصفات الرئيسيَّة في العلاقات

ISTP

التفكير المنغلق مع الاستشعار المنفتح

الثقة:	المعلومات المستقاة من الخبرة.
الأَمانة:	الملاحظات الدقيقة حول الأوضاع الراهنة.
عدم التمييز العقلي:	عبارة حلوة حول ما يجري حالياً.

INTP

التفكير المنغلق مع الحدس المنفتح

الثقة:	نظرية سليمة وجيدة تدعمها الملاحظات التحليليَّة.
الأَمانة:	يجد في التناقض أمانة وإخلاصاً أكثر مما في التقارير والأوضاع الواقعية.
عدم التمييز العقلي:	مراجعة نقدية للأَشكال والمعلومات التي ثبتت صلاحيتها.

ISFP

الإحساس المنغلق مع الاستشعار المنفتح

الثقة:	التصرفات التي تساعد الناس.
الأَمانة:	يُظهر نواياه من خلال الأعمال لا الأَقوال.
عدم التمييز العقلي:	دروس حول كيفية الاهتمام بشكل ناجح.

INFP

الإحساس المنغلق مع الحدس المنفتح

الثقة:	حدوسات شخصية حول الناس والأوضاع.
الأَمانة:	موجز تأملي حول الأَفكار والآراء.
عدم التمييز العقلي:	التصرفات التي تجتنب الأذى قد ينجم عنها عدم المشاركة في المعلومات.

obeikandl.com

(تابع) الجدول (14)
نماذج الأَنماط بالنسبة إلىٰ الصفات الرئيسيَّة في العلاقات

ESTP

الاستشعار المنفتح مع التفكير المنغلق

الثقة:	الدقة الآنية والتعاملات المختصرة.
الأَمانة:	تعاملات ذات طبيعة جيدة تعترف بمسار التغيير وسرعته.
عدم التمييز العقلي:	التركيز علىٰ اللحظة الراهنة وذلك بالاهتمام بالتفاصيل.

ESFP

الاستشعار المنفتح مع الإِحساس المنغلق

الثقة:	المشاركة المتواصلة مع الزَّمن.
الأَمانة:	قول الحقائق بعد تعديلها وتلطيفها بالاهتمام بردود فعل الآخرين.
عدم التمييز العقلي:	الاهتمام بالآخرين، والتمتع باللحظة الراهنة، إثارة المحبة للناس.

ENFP

الحدس المنفتح مع الإِحساس المنغلق

الثقة:	الانشغال الحماسي المرتبط بالقِيَم الانتقائية.
الأَمانة:	الاشتراك في الصورة الكبرى، وملامسة الجانب الإِنساني للصورة المتخيلة.
عدم التمييز العقلي:	التجديد المتواصل كعمل بارع.

ENTP

الحدس المنفتح مع التفكير المنغلق

الثقة:	التحليل الكفء.
الأَمانة:	الإِقرار بتعقيد المعلومات دون تبسيطها.
عدم التمييز العقلي:	النقد كأساس للتحليل الضروري للتكيّف.

obeikandl.com

تابع الجدول (14)
نماذج الصفات الرئيسية في العلاقات لدى الأَنماط

ESTJ

التفكير المنفتح مع الاستشعار المنغلق

الثقة:	المعلومات المدقَّقة والمعروضة بطريقة واقعية.
الأَمانة:	استجابة حريصة ولكنّها مباشرة.
عدم التمييز العقلي:	النقد والتحليل كأسلوب لتطوير الولاء.

ENTJ

التفكير المنفتح مع الحدس المنغلق

الثقة:	تحليل نقدي نشيط قائم على النظريات.
الأَمانة:	تعبيري بالنسبة إلى الدوافع المدركة والدقّة والشمولية.
عدم التمييز العقلي:	النقد المنطقي والفكري المتعدد الجوانب لإحراز نتائج.

ESFJ

الإحساس المنفتح مع الاستشعار المنغلق

الثقة:	تعاملات ودية وانضوائية تخاطب الهموم البشرية.
الأَمانة:	أوصاف متواضعة تساند الأعراف.
عدم التمييز العقلي:	تقصّي الأفكار من خلال الوقائع كأسلوب في الحصول على تصرّف تعاوني.

ENFJ

الإحساس المنفتح مع الحدس المنغلق

الثقة:	تعاملات تعاونية متعاطفة مع الناس.
الأَمانة:	المشاركة في المعلومات وردود الفعل وكيفية دعمها للآخرين أَو التشكيك فيهم.
عدم التمييز العقلي:	التعبيرية والتعايش مع الناس كأسلوب لاكتساب المعلومات.

obeikandl.com

وبنفس القدر، فنحن مخلصون بالطريقة الوحيدة التي نعرف بها كيف نكون كذلك. فإذا كنتَ تعتبر الأمانة علىٰ أنها المعلومات الدقيقة والمضبوطة فإن احتمال أن تثق بمن يركّز اهتمامه علىٰ الانطباعات العلمانية سيكون بدرجة أقل. وما يكشف عنه الشخص كجزء مما يعتبره نقاشاً أميناً ربما يعتبره شخص آخر أمراً غير لائق بل إنه يثير الشكوك حول المحاكمة العقلية لدى الشخص الذي يحاول أن يتواصل معه.

وأخيراً فإن الطريقة التي نتصرّف بها أثناء التعاملات لا يكاد يقصد منها إرسال رسالة حكيمة. نريد أن يُستمع إلينا علىٰ أساس ما نقصده لا علىٰ أساس كوننا حكماء؛ وهكذا فإننا عندما نكون مباشَرين ومتعاطفين مع شخص آخر فإننا إنما نقول «الحقيقة» كما نراها دونما ملامة.

تأمّل واضعاً نصب عينيك الأوصاف الواردة في الجدول (14) المتعلق بالأَنماط الستة عشر ممن يستجيبون لهذه الأسئلة والعبارات: «بماذا يثقون؟»؛ «إنه يُظهر الأمانة من خلال... أَو إنه يمارس الثقة في الآخرين ممّن...؟»؛ وأخيراً «هل كونك غير حكيم عقلياً عند تقديم...؟» (لاحظ أن الميل الرائد أَو المهيمن قد وُضِع أولاً في القائمة وأن الميل الداعم أَو المساعد قد جاء ثانياً).

يتمنى معظمنا لو يختبر ويجرب مزيداً من الثقة والأمانة

وعدم إصدار الأحكام كصفات في علاقاتنا. ولكن وفي خضم ضغط العمل والحياة البيتيّة اليوم وتسارع خطوتها فإنّنا لا نكاد نسمح بوقت كاف لهذه الصفات كي تنمّي وتطوّر هذه الصفات في العلاقات. ولكن مع «الدعم» الذي يقدّمه لنا النمط، نستطيع أن نقترب من تأسيس هذه الصفات التي نتمناها بكل جوارحنا في التعامل مع الآخرين.

التحيّزات والتحاملات النموذجية والمفاتيح العاطفية الساخنة

ومن المنغّصات حول الثقة والأمانة والمحاكمة العقلية فإننا معرّضون إلىٰ منغّصات أُخرى في التعامل. وبسبب السرعة في التواصل هذه الأيام وبسبب مقتضيات اللحظة الراهنة فإنه لا يُحتمل أن نتعرّف إلىٰ ما يحدث عندما يضغط أحدهم علىٰ مفاتيحنا العاطفية. وكلنا نمتلك هذه المفاتيح وهي تختلف باختلاف نمط الشخصية. وننسى هذه المفاتيح إلىٰ أن يُضغط عليها وعندها تنطلق عواطفنا التي قد تظهر علىٰ شكل تقرّف خارجي أَو هياج داخلي. ولماذا ننساها؟ لأن الكائنات البشرية كائنات خُلقت للراحة ونحن نبتعد عن منغّصات راحتنا بأسرع ما يمكن. ولكننا عندما نعلم بالشيء الذي يزعجنا في الغالب فإن ذلك سيمنحنا فرصة غير عادية لنتعرّف إلىٰ إساءة توضيعنا لطاقتنا، ولنعيد توجيه تواصلاتنا بشكل ننتفع به من نقاط قوّتنا.

ونجد في الجدول (15) قائمة بالتحيّزات والتحاملات والمفاتيح العاطفية الساخنة الأكثر شيوعاً والموجودة لدى كلٍّ من الأَنماط الستة عشر، وهي مبنية مرة أُخرى على الإِجابات التي أعطاها الأَشخاص من مختلف الأَنماط على الأسئلة المقابلة.

وحيث أن لدينا القدرة على الحصول على ممسك للتحيّزات والتحاملات والمفاتيح الساخنة، لذلك فإن هناك احتمالاً في أن نتفهم بعضاً من ردود الفعل التي نبديها نحو الناس أَو نحصل عليها منهم أثناء الأحاديث. ونُفاجأ جميعاً بين الحين والآخر من ردود فعلنا تجاه مواضيع مناقشة معينة؛ وبالمناسبة فإن تعليقاتنا البريئة المقصد تزعج الآخرين على ما يبدو. ولدينا الفرصة هنا أن نتعلّم كيف نكون أكثر تسامحاً مع أنفسنا ومع الآخرين بأن نفهم أن المفاتيح العاطفية تؤثّر علينا جميعاً، لأنها ترتطم بشكل أَو بآخر بشيء عزيز علينا، أَو أنها تصطدم بأحد الأسباب التي تجعلنا ننهض في الصباح ونصِل الاجتماع في الوقت المناسب أَو نواصل تحسين فرصنا الفردية والجماعية.

الجدول رقم (15)
نماذج التحيزات والتحاملات والمفاتيح الساخنة لدى الأنماط

ISTJ

الاستشعار المنغلق مع التفكير المنفتح

التحيزات: المعلومات الانطباعية لا قيمة لها؛ تكلم عما ترى لا عما تظن.
التحاملات: ترتبط الكفاءة بالدقّة في التحليل، والعبارات الموجزة تعكس تفكيراً واضحاً.
المفاتيح الساخنة: تحدّى جدارةَ التحليل أَو أساسه الواقعي.

ISFJ

الاستشعار المنغلق مع الإحساس المنفتح

التحيزات: نظرية بدون تطبيق ليس لها قيمة.
التحاملات: الخدمة المقدمة إلىٰ الناس أَو المؤسّسات قيّمة وفضيلة أصيلتين.
المفاتيح الساخنة: الحوار أَو الجدال أَو عدم الموافقة المتواصلة.

INFJ

الحدس المنغلق مع الإحساس المنفتح

التحيزات: تبدأ رعاية النمو البشري برؤية داخلية.
التحاملات: التفاصيل تعيق العمل بالأفكار.
المفاتيح الساخنة: خسارة المتسع الخاص، ومواضيع غير كاملة في التعاملات.

INTJ

الحدس المنغلق مع التفكير المنفتح

التحيزات: تزوّدنا القرارات التحليليّة بمعلومات مفيدة للعمل والتصرّف.
التحاملات: الاستبطان يعزّز النظرية ويشجع علىٰ التحليل الدقيق.
المفاتيح الساخنة: خسارة الاستقلال الذاتي من خلال البنية، وتفهّم التطور الفكري.

obeikandl.com

تابع الجدول رقم (15)
نماذج التحيزات والتحاملات والمفاتيح الساخنة لدى الأَنماط

ISTP

التفكير المنغلق مع الاستشعار المنفتح

التحيزات: النظرية تقف عثرة في طريق الفعل.

التحاملات: التحليل التشككي موثوق ودقيق.

المفاتيح الساخنة: العمل الجماعي الذي يتسامح في النقاش الفلسفي فيصبح عمياً عن الأهداف المحسوسة.

INTP

التفكير المنغلق مع الحدس المنفتح

التحيزات: حلِّل بدقة وبهدوء قبل أن تتكلّم؛ الأَشخاص المستقلّون والمستقلّون ذاتياً هم الخياليّون فقط.

التحاملات: إن نموذج الشخص الآخر هو أكثر كمالاً لأنّه أكثر تحليلاً ونقداً.

المفاتيح الساخنة: مناقشات منطقية تعيسة؛ شكوك حول كمال التحليل الخاص بالمرء.

ISFP

الإحساس المنغلق مع الاستشعار المنفتح

التحيزات: الأَشخاص الصاخبون لا يتأمّلون بفكرهم كثيراً، لذلك لا يمكن أن يكونوا دقيقين عند اهتمامهم بالتفاصيل.

التحاملات: معرفة التفاصيل ـ مَنْ وأين وماذا ومتى ـ يساعدك على معرفة الناس والاهتمام بهم.

المفاتيح الساخنة: استجابة سلبيّة؛ ضياع التعاون بين الناس.

obeikandi.com

تابع الجدول رقم (15)
نماذج التحيزات والتحاملات والمفاتيح الساخنة لدى الأَنماط

INFP

الإحساس المنغلق مع الحدس المنفتح

التحيزات: يؤدي التفكير التقليدي إلىٰ حل تعيس للمشاكل مردّهُ إلىٰ انعدام التجديد والمصادر المرنة.

التحاملات: الانسجام بين الناس أكثر قيمة من النزاع؛ والتأمّل الاستبطاني أكثر فعالية من حلّ المشاكل الجماعية.

المفاتيح الساخنة: تأكيدات علىٰ انعدام الاهتمام، المساءلة حول الدوافع؛ يُنظر إليه علىٰ أنّه حسّاس وشكّاك في علاقاته مع الناس.

ESTP

الاستشعار المنفتح مع التفكير المنغلق

التحيزات: الماضي ميت ولا يمكن التنبؤ بالمستقبل لذلك ركّز علىٰ الآن.

التحاملات: المعرفة بالتفاصيل المحددة سيؤدي إلىٰ تصرّف عملي.

المفاتيح الساخنة: اقتراحات غير عملية وغير واقعية.

ESFP

الاستشعار المنفتح مع الإحساس المنغلق

التحيزات: الأَشخاص ذوو الطبيعة الطيبة موثوقون ودقيقون.

التحاملات: كونك إنساناً عملياً يضفي معنى علىٰ مساعدتك للناس؛ وجود قدر كبير من الطاقة يعكس التزام الشخص بالعمل.

المفاتيح الساخنة: تعليقات نقدية غير لطيفة؛ هم أَشخاص منفصلون عن الوضع.

obeikandl.com

تابع الجدول رقم (15)
نماذج التحيزات والتحاملات والمفاتيح الساخنة لدى الأَنماط

ENFP

الحدس المنفتح مع الإحساس المنغلق

التحيزات:	أناس مغلقو العقول، وتُنبئ التعاملات البطيئة وغير الحماسية عن مزاج فكري لا متكيّف.
التحاملات:	إذا فتّقوا الكثير من الآراء فلن يهتم الناس بتنفيذها؛ وكونك وديّاً ومتكيّفاً يعني موافقتك.
المفاتيح الساخنة:	يستجوب المعتقدات والقِيَم؛ يتحدى الأَفكار المعروضة؛ يقوم بإجراءات للتنفيذ.

ENTP

الحدس المنفتح مع التفكير المنغلق

التحيزات:	كونك طليق الألفاظ ومتكيّفاً يعني أنّك واسع الحيلة؛ وأفضل الأمور هو التحليل والتطوّر الفكري.
التحاملات:	التفكير الجيد يقود إلى فعل جيد؛ أن تكون متكيّفاً يعني أن تفتح فرصاً أكبر أمامك.
المفاتيح الساخنة:	يسأل عن العمق والكفاءة؛ ينبئ بالمسؤولية عن آثار الملاحظات والتعليقات.

ESTJ

التفكير المنفتح مع الاستشعار المنغلق

التحيزات:	الأَشخاص المنطقيّون والتحليليّون هم الأكثر براعة.
التحاملات:	(أَو الأفكار المسبقة) ما أن تتأكّد المعلومات حتى يتوجب عليك العمل بسرعة من أجل أفضل النتائج؛ لا يستطيع إلاّ الملتزمون بالعمل والتحليليون إنجازَ الأعمال.
المفاتيح الساخنة:	غير مخلصين وغير منظّمين وحالمون.

obeikandl.com

تابع الجدول رقم (15)
نماذج التحيزات والتحاملات والمفاتيح الساخنة لدى الأَنماط

ENTJ

التفكير المنفتح مع الحدس المنغلق

التحيزات: الأَشخاص المتعددو المواهب الفكرية هم من يقدّم الإسهامات الحقيقية؛ واتخاذ القرارات المنهجي المواكب للعمل يقود إلىٰ أفضل الاستنتاجات.

التحاملات: العمل والخطوة الحثيثة والتطلعات والأَشخاص التحليليُّون هم أذكى وأقدرُ من الآخرين علىٰ إنجاز العمل.

المفاتيح الساخنة: أناس لا يميلون إلىٰ عمل المجموعات؛ وليسوا بالألمعيين، وليس لديهم حديث نقدي أَو تحليلي.

ESFJ

الإحساس المنفتح والاستشعار المنغلق

التحيزات: الأَشخاص الودودين والمتعاطفين هم المخلصون والانضوائيون.

التحاملات: لا يمكنك إنجاز الأمور إلاَّ من خلال علاقات قوية.

المفاتيح الساخنة: باردون وهادئون، وهم أَشخاص مستقلون عن الآخرين ويهتمون بأفكارهم الخاصة بهم أَكثر من مشاركة الآخرين بأَفكارهم.

ENFJ

الإحساس المنفتح مع الحدس المنغلق

التحيزات: الأَشخاص الدافئون المتجاوبون يمكن أن يعملوا مع بعضهم بشكل متعاون.

التحاملات: أفضل الصفات للعمل مع الناس هي أن تكون متعاطفاً ومثالياً.

المفاتيح الساخنة: إنهم أناس ممّن يستثنون الآخرين، وهم لا يشاركون الآخرين، أناس منسحبون من المجتمع وليس لديهم أي تقدير له.

obeikandl.com

وحين نتجاوز ببساطة الإقرار أن مفاتيحنا العاطفية تمتلك أساساً منظماً، وحين نستخدم الأَساس هذا نفسه لإعادة تأطير خبراتنا فإن ذلك سيكون خطوة متقدمة نحو التواصل البنّاء مع الآخرين. وإن اكتساب المعرفة حول النماذج المعلوماتية وحول مصادر الصفات المفضلة في التواصل وحول مصادر التحيّز في التواصل يمنحنا نفاذ بصيرة إلىٰ داخل تعقيدات التبادل بين مواقع البشر. ولكن دراستنا لهذا التعقيد سيكون غير كامل إذا ما فشلنا في النظر إلىٰ كيفية إعادة تأطيرنا للمعلومات بالشكل النموذجي لنساعد بذلك فهمنا. وفوق ذلك فإن علينا أن نفكّر في الأسلوب العام للأَنماط الستة عشر مما سيعطينا أفضل الانطباع عن جهودها للتواصل.

إعادة تأطير التواصلات بشكل بنّاء

بعد سنوات من التعامل يدرك معظمنا في الغالب حقيقة أن رسائلنا لم تصل ولم تُفهم. ورداً علىٰ ذلك نحاول بشكل مستمر أن نعيد صياغة ما قلناه بطريقة نأمل أن تجعله واضحاً. وفي معظم الأحوال مع ذلك تكون إعادة صياغتنا وبكل بساطة توسيعاً للأصل. ونحن عندما نشرح مبدأ الزمن لطفلٍ ما باستخدام مجال رؤية واضح مثلاً، فإننا إذا رأينا أن الطفل لا يفهم ذلك في بداية الأمر ننتقل إلىٰ رؤية أوسع. ولا يخطر ببالنا أن نحاول استعمال أسلوب مختلف تماماً أو أمثلة واقعية محسوسة إلاَّ بعد عدة محاولات ناجحة مع تلك الاستراتيجية.

وبالمقابل فإن من يستخدم أمثلة محسوسة ربما يلجأ أخيراً إلىٰ استخدام مفاهيم عامة حتى يصل إلىٰ فكرته.

ومثل هذه الاستراتيجية الجديدة ما هي إلاَّ قَصَّة مختلفة لجهد سابق؛ وأخذ الأمور من زاوية مختلفة في هذا المجال هو ما يسمى إعادة الصياغة أَو إعادة التأطير. وكلما سمعتَ نفسك تراودك نبرة من الإحباط في صوتك ومن ثم تبدأ جملة جديدة بكلمات مثل: «حسناً! دعني أشرح لك بطريقة أُخرى...» فأنت عندئذ تحاول إعادة تأطير المبدأ أَو المفهوم أَو المشكلة التي بين يديك. والدافع جيد، فإعادة الصياغة أَو التأطير هي محاولة لإيجاد الكلمات التي تسمح لكل الفرقاء أن يكون الفائزين.

وفي سعينا للمشاركة في المعلومات ولكي نكون مفهومين ولكي نقدم إسهاماً ما فنحن نعوّل علىٰ خبراتنا السابقة. وقد تعزّز أسلوبنا في التعامل وتشجع بسبب انحيازنا نحو معلومات معينة، وهو أحد الأسباب. ولكن وفي النهاية نجد أن أسلوبنا وتعبيراتنا تأتي من صميم هويتنا. وإذا استطعنا أن ننتقل من الأَساليب القديمة في التعامل إلىٰ طرق جديدة أكثر نجاعة في التواصل فعلينا أن نفهم أننا نحن أنفسنا هي الرسالة. وتتواطأ عادات العقل لدينا مع تعبيراتنا لتشكّلا لبّ وصميم جهودنا البينية في التعامل والتواصل.

ويعطينا الجدول رقم (16) مفاتيح معلوماتية للنماذج التي يستخدمها كل نمط ليوضح رسالاته ويعيد تأطيرها. وهناك أولاً عبارة حول الأسلوب العام للنمط والتي تضع الإطار الذي يوضح فيه النمط رسالةً ما ويعيد تأطيرها. يلي ذلك وصف لمسعى التوضيح النموذجي يتْبعه استراتيجية مقترحة لإعادة التأطير خاصة بذلك النمط ومبنية علىٰ أنواع المعلومات التي قد يميلون إِلىٰ تجاوزها أَو تجاهلها.

وجهودنا في إعادة تأطير الخبرات وإعادة تجميعها في مجموعات في الأحاديث إنما هي انعكاس لدافع فهم ما يطرح أمامنا. والأدوات التي معنا لتساعدنا علىٰ إضفاء معنى علىٰ خبراتنا هي مزيج من مواهبنا الطبيعيَّة وحصافتنا في ذلك الوقت والدروس التي تعلمناها. من المحتمل أننا ونحن نتواصل مع الآخرين أن نعوّل علىٰ ما هو أقرب إِلىٰ هويتنا لأنها هي المخطوطة التي نعرفها جيداً. وتظهر عادات عقولنا اللاواعية وقدراتها في معظم أحاديثنا. ويمكننا أن نتناغم مع هذه العادات عندما نعرف كيف نصغي لأنفسنا وكيف نعيد التأطير وكيف نتواصل بصورة عامة. وعند اكتساب مثل هذا الوضوح فإننا سنمتلك ميزةَ تعلّم الاستماع بشكل أكثر دقةً عندما نتحدَّث إِلىٰ الآخرين وإِلىٰ ما لديهم من عروض.

الجدول رقم (16)
نماذج في توضيح التواصل لدى الأَنماط

ISTJ

الاستشعار المنغلق مع التفكير المنفتح

الأسلوب العام:	هادئ ومتحفّظ عادة ويصعب معرفة كيفيّة تأثير المعلومات عليهم شخصياً؛ يساهم في وجهات النظر المنطقية والواقعية بأسلوب غير متعجل وحريص.
التوضيح:	يحاول الفهم والتفاهم بتجميع الحقائق وطرح الأسئلة.
إعادة التأطير:	قد يحتاج إلىٰ أن يتعرّف إلىٰ المواضيع ويسهم في ردود الفعل الشخصية.

ISFJ

الاستشعار المنغلق مع الإحساس المنفتح

الأسلوب العام:	متعاطف مع من حوله، دافئ تجاههم وعميق التفكير بهم. تعليقاته حول الأَشخاص والأحوال حريصة ومدروسة ويعوّل عليها كعبارات تصلح لأي وضع راهن.
التوضيح:	يبدأ بهدوء بعمل ما يظنه مُعيناً، نادراً ما يؤكد علىٰ حاجاته الخاصة به، ويدقّق في الأَفكار علىٰ محك الوقائع.
إعادة التأطير:	قد يحتاج إلىٰ طرح أسئلة حول الأمور الأوسع من تلك الموجودة حالياً، ويسهم في النقد.

obeikandl.com

(تابع) الجدول رقم (16)
نماذج في توضيح التواصل لدى الأَنماط

INTJ

الحدس المنغلق مع التفكير المنفتح

الأسلوب العام:	كثيراً ما يجمع نظريات وأَفكاراً، يمكنه أن يتفاعل مع معظم الأوضاع بكفاءة، منهجي في جمع المعلومات، يبدو كثير السؤال والانتقاد، يتوجه نحو الاستقلال والتوجّه الذاتي، يبدو بارداً ومستقلاً.
التوضيح:	يريد للتعاملات أن يكون لها معنى في الصورة الكبيرة، لذلك فهو يطرح أسئلة أقسى وأشمل.
إعادة التأطير:	قد يحتاج إلىٰ المشاركة في ردود الفعل الشخصية عميقة الفكر في سعيه لأن يكون ودوداً وفي تدقيقه الأَفكار مع الحقائق.

INFJ

الحدس المنغلق مع الإحساس المنفتح

الأسلوب العام:	تعليقاته فيها التقدير، يجد أن التعاملات تكشف عن دوافع وقِيَم المتحدثين، يقدّر المعلومات المتعلّقة بالناس بحد ذاتها ولذلك فإنّه يبدو علمي النزعة ـ متحفّظ ومثالي ورسمي متكلّف.
التوضيح:	يسعى وراء فهم الدوافع والأُطر الشخصية للقرارات.
إعادة التأطير:	قد يحتاج إلىٰ طرح أسئلة حول الحقائق المؤكدة والاختيارات الواقعية.

(تابع) الجدول رقم (16)
نماذج في توضيح التواصل لدى الأَنماط

ISTP

التفكير المنغلق مع الاستشعار المنفتح

الأسلوب العام:	مستقل نوعاً ما عن الآخرين ومستقل لتفكير ولكن أسلوبه ذا طبيعة طيبة، خيالي في استجاباته مع أنه كثير الأسئلة غير التقليدية وهو ما يكشف عن تحليل مُنظّم يُستخدم ليعطي للعالَم معنى ومنطقاً.
التوضيح:	يسعى وراء نقاش واقعي وعملي حول الإجراء الواجب اتخاذه اليوم، يبدو متشككاً وغير مهتم بالنتائج الشخصية.
إعادة التأطير:	قد يحتاج إلىٰ أن يُبدي اهتماماً أكبر بآثار الأوضاع علىٰ الآخرين ويُظهر ويعبر عن ضم الآخرين حين المحادثة.

INTP

التفكير المنغلق والحدس المنفتح

الأسلوب العام:	يمكن أن يكون راضياً تماماً كمتفرج مستقل يكتفي بطرح أسئلة تكفي لمخاطبة الثغرات في منطق من يشتركون في النقاش، يبدو سهل التكيّف لكنه كثير النقد والشكوك.
التوضيح:	يسأل أسئلة أكثر من غيره، يحلّل أوضاعاً أكثر، وينظّم أفكاراً أكثر.
إعادة التأطير:	قد يحتاج إلىٰ إظهار اهتمام أكبر بالآخرين وضمّهم إليه.

(تابع) الجدول رقم (16)
نماذج في توضيح التواصل لدى الأنماط

ISFP

الإحساس المنغلق مع الاستشعار المنفتح

الأسلوب العام:	هو في الغالب استبطاني كبير بحيث إن أعمال الاهتمام والعناية تتكلّم بصوت أعلىٰ من الكلمات، يساهم في المعلومات العملية والموثوقة.
التوضيح:	يُظهر العناية والاهتمام بإظهار أنه مراعٍ أكبر للآخرين، يعرف أن يفهم عن طريق معرفة التفاصيل الدقيقة.
إعادة التأطير:	قد يحتاج إلىٰ النظر في الإطار الكلي وأن يكون متسائلاً انتقادياً عن الأوضاع.

INFP

الإحساس المنغلق مع الحدس المنفتح

الأسلوب العام:	استبطاني ومهذب، يقول في الغالب ما يجعل الحديث أو الوضع منسجماً، يبدو أنه متكيّف.
التوضيح:	يلاحق أُطُراً أوسع في المعنى ويربط المحادثة بقرائن ودلائل كبيرة.
إعادة التأطير:	قد يحتاج إلىٰ النظر إلىٰ الحقائق والاهتمام بالأوضاع الراهنة بغضّ النظر عن معناها الشخصي.

ESTP

الاستشعار المنفتح مع التفكير المنغلق

الأسلوب العام:	التزام بالعمل يمكن ملاحظته في الاهتمام القوي بمن وماذا وأين ومتى للحالة، ذو طبيعة انتقادية يغطي عليها قدرتُه علىٰ تخفيف التوترات في الحاضر.
التوضيح:	تركيز علىٰ الحقائق الآنية وهو يصل إلىٰ الحقائق بنشاط وقوة.
إعادة التأطير:	قد يحتاج إلىٰ أن يُظهر التعاطف، وأن يسأل عن القِيَم الشخصية.

(تابع) الجدول رقم (16)
نماذج في توضيح التواصل لدى الأَنماط

ESFP

الاستشعار المنفتح مع الإحساس المنغلق

الأسلوب العام:	تجاوب واقعي وعملي نشيط تجاه الأوضاع التي يُحتمل أن تعكس متعةً للآخرين، مبدع في إيجاد حلول ملزمة، يثير المحبة والقبول.
التوضيح:	تركيز على المكان والزمان الحاليين للأوضاع، يُبدي ويُظهر اهتماماً بالآخرين.
إعادة التأطير:	قد يحتاج لأن يكون أكثر تساؤلاً حول دوافع ودلالات التعاملات.

ENTP

الحدس المنفتح مع التفكير المنغلق

الأسلوب العام:	ينشغل انشغالاً نشطاً في الحديث، ويسأل أسئلة خيالية، وهو بصورة عامة يقاوِم التصرّفات التقليديّة، ويفضّل الاستجابة الأصيلة وغير المحترمة تقريباً، يبدو سهل التكيّف، ولكنه يمضي بعيداً من أجل معلومات للتحليل.
التوضيح:	يطرح أسئلة أكثر تشكّكاً، ويقدّم عبارات أكثر حول الخيارات المنطقية والمعقولة.
إعادة التأطير:	قد يحتاج إلى أن يرجع الخطى ويراقب الآخرين، وأن يقيم علاقات شخصية قبل وضع النظريات.

obeikandl.com

(تابع) الجدول رقم (16)
نماذج في توضيح التواصل لدى الأَنماط

ENFP

الحدس المنفتح مع الإحساس المنغلق

الأسلوب العام:	يتواصل بحماس ونشاط، يبدو متكيّفاً ومنفتحاً أمام الاحتمالات، يبدو أنه يعمل على طفرات، ولكنه في الواقع يستبطن علاقة الوضع الراهن بظروف سابقة مشابهة، ودود وطلق الكلام حول القِيَم.
التوضيح:	يبحث عن المزيد من الاحتمالات والأَفكار ليتوجّه بها نحو الوضع.
إعادة التأطير:	قد يحتاج إلى التركيز على خيار واحد وجمع حقائق كافية لاختبار قوة الفكرة.

ESTJ

التفكير المنفتح مع الاستشعار المنغلق

الأسلوب العام:	طاقة عالية وتعاملات في الصميم حيث يصادق على العمل الواقعي والعملي، طليق الكلام حول الولاءات، قد يبدو مقتنعاً بصيغةٍ ما ليضفي معنى على الأمور بحيث يفقد صبره مع موجات النظر الأُخرى.
التوضيح:	المزيد من الوقائع والمزيد من التحليل المنطقي.
إعادة التأطير:	قد يحتاج إلى أن يسأل المزيد حول القِيَم والمواضيع وأن يسعى بأن يكون أكثر تعاطفاً.

obeikandl.com

(تابع) الجدول رقم (16)
نماذج في توضيح التواصل لدى الأنماط

ENTJ

التفكير المنفتح مع الحدس المنغلق

الأسلوب العام:	معبّر وطلق اللسان حول التحليل، يسعى بأن يُظهر سعة الحيلة للمساعدة في التخاطب مع وضعٍ ما، يميل إلىٰ تعاملٍ سريع الخطى يزوّده بالنظرية والتحليل والفعل.
التوضيح:	يسعى وراء الفهم والتفاهم وذلك بأن يكون أكثر انتقاداً وتحليلاً ومنهجية.
إعادة التأطير:	قد يحتاج إلىٰ إظهار التقدير والتعبير عن الاهتمام بالأشخاص المرتبطين بتعامل معين.

ESFJ

الإحساس المنفتح مع الاستشعار المنغلق

الأسلوب العام:	دافئ ومنفتح؛ محادث مخلص وغير مدّعٍ، مُشرِكٌ للآخرين في الغالب، يختبر الأفكار علىٰ محك الحقائق، حريص فيما يتعلّق بالتصرّفات حتى لا يترك أحداً خارج الحديث، وهو في الغالب دقيق حول الحقائق وكثير الانتقاد للتصرفات.
التوضيح:	يُظهر الكثير من التعاطف ويُشرك الآخرين وذلك للفوز بتعاونهم.
إعادة التأطير:	قد يحتاج إلىٰ أن يُظهر المزيد من الأفكار وأن يكون أكثر نقداً لمنطق التحليل لدى الآخرين.

obeikandl.com

(تابع) الجدول رقم (16)
نماذج في توضيح التواصل لدى الأَنماط

ENFJ

الإحساس المنفتح مع الحدس المنغلق

الأسلوب العام:	منشغل اجتماعياً، منفتح ومحب للناس، ويُظهر في الغالب التقدير والتفاهم التعاطفي، يحب الأفكار ويستمتع بالتعاملات التي تزيد من المعرفة المضافة إلىٰ المكتبات الشخصية حول الاحتمالات المستقصاة.
التوضيح:	يعبر عن المزيد من المعنى الشخصي ويلهث وراء المعلومات الشخصية أثناء التعامل.
إعادة التأطير:	قد يحتاج إلىٰ أن يوثق الحقائق ويختبر الأفكار.

استخدام التعبيرات والمظاهر

كي نفهم الآخرين لا بد أولاً من أن نفهم أنفسنا. أن نكون واعين لنفسيتنا الفردية ومعترفين بها ـ وهي عادات الإدراك والحكم بما فيها النمط والتاريخ الشخصي والدروس المستفادة والاستجابات ـ يأتي في رأس قائمة الطرق المؤدية إلىٰ التواصل تواصلاً جيداً. وعندما نكون واضحين بالنسبة للاستجابات النموذجية التي نبديها فإنّه يمكننا عندئذ أن نركّز وبوضوح أكبر علىٰ ما تزوّدنا به تعابير ومظاهر الآخرين. قد نصبح أفضل في الإنصات إلىٰ الآخرين إذا عرفنا أكبر قدر ممكن عن نماذجنا في التواصل، وإن بدا ذلك أمراً متناقضاً.

والسبب هو أننا إذا توقعنا نماذج معينة فلا داعي عندها

لأن نُسقط معنى غير ضروري أَو غير صحيح علىٰ تعليقات الآخرين. إن معرفة أن المفكّر المنفتح مثلاً يقدّم النقد كأسلوب أساسي في التواصل يعني أننا لا يجب أن نفترض أن نقده لنا دليل علىٰ انعدام الهيبة والاحترام. إن فهم النمط يعني القدرة علىٰ سماع تعبيرات الناس دون لومٍ أَو إصدارٍ للأحكام غير مسوَّغ ولا مبرَّر.

وعندما نتوقف عن الإدعاء أن ما نسمعه أَو نراه أمر نعرفه حتماً؛ عندها يكون لدينا سجل نظيف يسمح لنا بسؤال الآخرين ماذا يقصدون حقاً إذا كان لدينا شك في أننا لم نفهم المعنى الصحيح من المرة الأولى. هل تتذكر القصة الموجودة في بداية هذا الفصل؟ كان علىٰ (روجر) أن يسأل (أوليڤيا) مرتين قبل أن يتبين حاجاتها. وكذلك الأمر بالنسبة للجميع. فالسؤال والإصغاء يولّدان تواصلاً أكثر فعالية.

وطبيعي أن المعرفة الجديدة لا تجعل حياتنا أكثر بساطة أحياناً بالمعنى الكبير. وينبئنا النمط النفسي أن التعاملات مع الآخرين لا تكاد تكون بسيطة، لذلك فمن المحتمل أن مساعينا لتحسين التواصل ستفشل إذا نظرنا إِلىٰ التكيّف الاجتماعي الذكري ـ الأنثوي، أَو إِلىٰ الفوارق الثقافية أَو التطوّرات التاريخية، وكي نخطو للأمام علينا أن نعترف ونعرف تعقيد الفرد معرفة تامّة.