

## مهارات الاتصال الأسري

### Family Communication Skills

- طبيعة الاتصال الأسري • مهارة التعامل مع الطفل
- اتصالياً • الطفل والإنترنت • مهارة التعامل مع
- الوالدين اتصالياً • بعض حالات الاتصال الرديئة في
- داخل الأسرة • مهارة التعامل مع النشء (المراهقين)
- من الجنسين • مهارة الاتصال الفعال مع الطاعنين
- في السن • مهارات حلول المشكلات الأسرية

#### تمهيد

يعد الاتصال بين أفراد الأسرة الواحدة من أهم أنواع الاتصال اليوم، ذلك أن صحة الأسرة ونضوج أبنائها معرفياً وصحياً ونفسياً وعملياً يعتمد بشكل كبير على طبيعة الاتصال داخل الأسرة. ونقصد بذلك الاتصال بين الآباء والأمهات وأطفالهم من ذكور وإناث وفي مختلف الأعمار، كما نعني بذلك الاتصال بين الأخوة والأخوات، وبين الأب والأم، والعلاقة الاتصالية الصحية تعني علاقة اتصالية صحية بين هذه الأطراف وقد تتجاوز ذلك كما نجد مثلاً في الأسر الممتدة، وتلك الأسر التي تعيش في البيت الواحد أكثر من مجرد الأسرة النوواة كأن يعيش مع الأسرة الأجداد، أو أخوة وأخوات أحد الزوجين حيث أن العلاقة بين هذه الأطراف مهمة جداً.

في هذا الفصل سوف نتناول طبيعة الاتصال وأهميته في الأسرة، ثم نبين أهم الحالات التي تحتاج إلى اتصال داخل الأسرة، كما سنتطرق لأهم المهارات اللازمة للتعامل مع الأبناء والزوجين وكبار السن... إلخ.

### طبيعة الاتصال الأسري

ليس هناك شيء في الوجود مثل العائلة، خاصة أسرتك التي نشأت وترعرعت فيها وبالذات والديك. قال تعالى: ﴿ وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا إِمَّا يَبُلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا نَهْرَهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا ﴾ (الإسراء، ٢٣) إن اتصالك مع الآخرين من الجيران والأصدقاء والزملاء يمكن أن تنهيه إلى الأبد إذا أردت ولن تجد نفسك مرغماً على ذلك التواصل، أما الأسرة فلا فكاك لك عنها وستظل في نهاية اليوم تعود إليها. لذا، لابد من التعايش معها والتواصل بين أفرادها بأفضل طريقة ممكنة (Mckay, Davis, and Fanning, 1995, P.229).

يعاني الاتصال في الأسرة العربية بشكل كبير من الاتجاه الواحد من أعلى إلى أسفل، أي من الأب والأم للولد والبنات، وذلك نتيجة لموروثات توارثها الآباء عن الأجداد، ويقدر ما لبعضها من فوائد كبيرة في احترام الصغير للكبير وعطف الكبير على الصغير ومساعدته، بقدر ما لها من أضرار جسيمة على العملية الاتصالية النشطة والفاعلة. عادة ما يكون الاتصال في الأسرة العربية اتصال هابط ينزل من الأعلى حيث الأب ويهبط على أفراد الأسرة وبخاصة الأطفال والشباب. إنه اتصال لا يأخذ في الحسبان رأي الطرف الآخر وشعوره، رغباته وتوجهاته، أفكاره وآراؤه، كيف يعيش حاضره، وكيف ينظر لمستقبله. هناك أحكام مسبقة على الأبناء من بنين وبنات يجب تنفيذها بالكامل دون اعتراض أو حتى تساؤل؛ على سبيل المثال:

- نفذ ولا تعارض.
- لا تجادل.
- لا تشتكي.
- اعمل كذا هذا هو الصح.
- لا تتفلسف عليّ.
- أكبر منك بيوم أعلم منك بسنة.
- عندما يتحدث الكبار يسكت الصغار.

وهكذا من العبارات والكلمات والجمل الموروثة والتي لاشك، لا تتيح للعملية الاتصالية الفعالة أن تنشأ وتتطور.

وحتى نكون منصفين فإن موروثة الأحكام المسبقة في الأسر موجودة على مستوى ثقافات العالم المختلفة مثل :

- لا تظهر ألمك العاطفي.
- لا تسأل عن دعم عاطفي.
- لا تظهر أنك تأذيت.
- لا تتحدث عن أحلامك وأمنياتك.
- لا تحدث عن الخوف.

وغيرها من الموروثة التي تختلف باختلاف الثقافات. ( Mckay, Davis, and

Fanning,1995,P.229).

الاتصال الأسري حسب طبيعة الأسرة: لم تعد الأسرة في العالم العربي كما كانت منذ ثلاثين سنة سابقة، حيث كانت تميل إلى الأسرة الممتدة، أو العائلة الكبيرة، حيث ثلاثة أجيال يعيشون في البيت الواحد، فإضافة إلى الأب والأم نجد الجد والجدة وربما الأعمام والأخوال. هذا النوع من العائلة؛ يتطلب اتصالاً مختلفاً عن العائلة النوواة،

حيث أصبحت معظم المنازل في المملكة يقتصر المنزل على الأب والأم والأبناء والبنات ، بل نجد أن نسبة الأسر بطرف واحد أب أو أم أضحت في حالة ازدياد واضح نتيجة للطلاق في الغالب ، أو موت أحد الأبوين. وهذا أيضاً يتطلب اتصالاً مختلفاً بين أفراد الأسرة. ذلك أن الاتصال مع الأب يختلف عنه مع الأم سواء أكان ذلك للولد أم البنت ، ووجود شخص واحد منهما لا يُشبع هذه العلاقة الاتصالية بل حتى لو وُجدت في البيت زوجة أب أو زوج أم. ولعل أكثر ما يمكن ملاحظته خلال السنوات العشرين الأخيرة ، ضعف الاتصال العائلي نتيجة لانشغال الطرفين الأب والأم في العمل ، أو نتيجة لانشغال الأب في العمل ومع أصدقائه خارج البيت وانشغال المرأة أيضاً خارج البيت مع زميلاتها وصديقاتها، مما يجعل الاتصال العائلي فقيراً. إننا نجد اليوم الاتصال أصبح بين الطفل الصغير والعاملة المنزلية والتي عادة ما تكون لغتها غير العربية - ناهيك عن أنها في الأصل ليست مربية وإنما مجرد عاملة نظافة - وهذا مما يؤثر على الاتصال وطبيعته ليس فقط في العائلة المعنية ، ولكن على مستوى المجتمع عندما تصبح العملية ظاهرة والأثر لا يقتصر على الفترة الحالية ولكن ستظل آثار ذلك لأجيال قادمة.

**الحاجة للاتصال الأسري :** إن الحاجة للاتصال بين أفراد العائلة لا يتوقف عند حالة دون أخرى ، ولا عند وضع دون الآخر ، فالحاجة للاتصال هي حاجة مستمرة دائمة سواء أكان ذلك في الفرح ، أم الحزن ، وفي الأمل ، أم الألم ، في المناقشات العادية ، أم في حالات الجدال والاختلاف ، بل وحتى في حالات التعامل مع العنف ، وفي حالات وجود الأطفال ، وفي حالات تربيتهم ، وفي حالات تغيير الاتجاهات والسلوكيات كلها أمور تحتاج إلى اتصال فاعل بين أفراد الأسرة سواء أكان ذلك بين الزوج والزوجة ، أم بين أحدهما والطفل في المنزل ، أو بين الأخوة والأخوات ، أم حتى بين هذه الأسرة النوواة ، وأسر أو أفراد آخرين. (Lepoire,2006,PP.16-27)

تظهر الحاجة للاتصال في الأسرة عند محاولات كل طرف من أطرافها تحقيق أهدافه فالابن والابنة يريدان أن يشعرا أنهما أصبحا في عمر يجب أن يُعاملوا فيه بصفتهم راشدين وليس طفلين ، بينما نجد من وجهة نظر الوالدين أنهما مازالا في سن المراهقة مثلاً ، وما زالوا بعيدين عن الرشد وعن معاملتهم معاملة الكبار. وفي الطرف الآخر ، نجد مثلاً الأب يبحث عن أهداف محددة يريد تحقيقها والأم لها أهدافها المختلفة وهذا الاختلاف في الأهداف يحتاج إلى اتصال فعال في كيفية الحوار والنقاش وإلا دخلت الأسرة في معمعة الجدل وربما العنف.

#### مهارة التعامل مع الطفل اتصالياً

تُعد الطفولة من أهم المراحل العمرية للإنسان إن لم تكن أهمها على الإطلاق ، وعلى الوالدين إدراك أن حاجات الطفل تتجاوز الحاجات الجسدية من مأكّل ومشرب وملبس وحماية إلى تغذية عاطفية ونفسية توفر له الاهتمام الإيجابي ، والاحترام والثقة والتفهم. إن إنصاتك إليه وحديثك معه يوصل إليه هذه التغذية. وفي الوقت نفسه عليك تعليم طفلك وتعوّده على كيفية الاتصال بالآخرين بشكل صحي سليم. فغرس ثقافة الاتصال والتواصل مع الآخرين ، تجعل من الطفل شخصاً ناجحاً ومتفوقاً في حياته القادمة بإذن الله ، ذلك أن الاتصال هو الأساس في العلاقة بالآخرين وفي النجاح بشكل عام ، فيقود الطفل إلى تعاون أكبر ، ويقلص اختلافه مع الآخرين ، ويساعده في تكوين حياة سعيدة.

(Schrodt, Ledbetter, and Ohrt, 2007; Koerner, and Fitzpatrick, 2004; Davis, Paleg, and fanning, 2004; Lepoire, 2006).

طرق تعلم الطفل الاتصال مع الآخرين : هناك طريقتان أساسيتان لتعلم الطفل

مهارات الاتصال وهي :

أولاً: تعلم الطفل كيف يتواصل مع الآخرين عن طريق تقليد الوالدين والأخوة فهي الطريقة الأولى والأساس للتعلم لذا، ينبغي أن نتعامل معه وفق الأسس الصحية للاتصال:

- الاستماع إليه بشكل نشط Active Listening بمعنى أن ننصت له عندما يتحدث، ونوصل إليه عن طريق الاتصال غير اللفظي أننا نستمع إليه ومهتمين بما يقول.
  - التوقف عن عمل أي شيء آخر وهو يتحدث فإذا كنا نشاهد التلفزيون نقفله، وإذا كنا نكتب نتوقف عن الكتابة وهكذا. ولكن علينا إذا كنا مشغولين بشيء مهم ولا نستطيع أن نتركه عندما يتحدث إلينا أن نطلب منه الصبر قليلاً حتى ننهي ما لدينا ثم نستمع له ونتفاهم حول ما يريد قوله.
  - الاستماع ليس فقط للكلام ولكن أيضاً لشعوره وأحاسيسه سواء أكانت سعيدة، أم غاضبة، أم حزينة، وذلك من خلال الانتباه لما وراء الكلمات، وحركاته وإيماءاته الجسدية.
  - وعند انتهاء الطفل من الكلام، علينا أن نُعيد بلغة بسيطة مضمون ما فهمنا من رسالته وذلك لتؤكد من أننا فعلاً فهمنا ما يريد.
- عندما نمارس هذا الإنصات النشط مع الطفل، نقوم في الواقع بتعليمه كيفية الاستماع والإنصات للآخرين وكيفية التعامل معهم والشيء نفسه عند الحديث مع الطفل، فعندما نتحدث معه بلغة هادئة وواضحة ونعبر عنها وفق الأسس التي تمت دراستها عند الحديث، فإننا أيضاً نعلمه كيف يتحدث، وكيف يختار كلماته، وكيف ينظر للمتحدث إليه.

ثانياً: تعليم الطفل عن طريق تعليمنا النشط له في كيفية التحدث والإنصات:

- علم الطفل بشكل مباشر الابتعاد عن المؤثرات السلبية في الاتصال والتركيز على المتحدث فقط ومتابعة كلامه وإيماءاته وحركاته الجسدية وشرحها له.

• علّم الطفل أن يُعيد عليك أهم ما قلته له بلغته لتأكد من تركيزه معك وبالتالي تعلم هذه المهارة وأنها أساس الاستماع للآخرين ، والتأكيد على فهم الحديث.

• اسأل الطفل عن شعوره أثناء حديثك إليه ، هل كنت سعيداً؟ ، أم حزيناً ، أم قلقاً...إلخ ، وذلك حتى يستطيع الطفل أن يربط بين القول والشعور.

• أكد على الطفل عندما يفشل في إعادة ما في رسالتك أو لم يفهم شعورك أن الاتصال يحتاج لتركيز أكثر واهتمام أكبر بالشخص المقابل وإعطائه كل الحواس له أثناء الحديث ، وذلك من خلال النظر إليه والإنصات لما يقول دون التفكير في أشياء أخرى.

• علّم الطفل فنون الحوار: ينبغي تعليم الطفل مهارات الحوار وآدابه كما سبق وأن تم الحديث عنها مثل: عدم المقاطعة أثناء حديث الشخص المقابل ، ليس كل ما يطلبه أو يهدف إليه يتحقق فهناك ما يسمى بالحلول الوسيطة وتدريب الطفل على ذلك ، خاصة في طلباته في الحصول على ألعاب ، أو غير ذلك.

ثالثاً: التعلم من خلال تواصل الآخرين في العائلة: إن معظم ما يتعلمه الطفل ليس من حديثنا المباشر معه ، وليس من تعليمنا له ، ولكن من خلال مشاهدته لحديث أفراد العائلة ، وكيفية تعاملهم مع بعضهم. لهذا ، ينبغي عدم القيام بالمشاجرات أمام الأطفال ، وعدم حل المشكلات العائلية والتحدث فيها أمام الأطفال والبعد عن ذلك لأنها تؤثر عليهم من كل النواحي. ( Davis, Paleg, and Fanning, 2004; Roloff and

(Miller, 2006

التعبير عن النفس مع الطفل: لاشك أن هناك قواعد وأصول وأسس ينبغي مراعاتها عند حديثنا مع الطفل ، خاصة في أمور معوجة نرى أهمية توضيحها للطفل حتى لا يكررها في مرات قادمة. يقدم ديفس وبلينج وفاننج ثلاث خطوات أساسية هي :

١- وصف الموقف **Describe The Situation**: ويقصد بذلك تقديم المعلومات الأساسية التي توضح للطفل السبب في أن ما قام به يُعدّ أمراً غير محمود. فلو تأخر الطفل في الاستعداد للخروج للمدرسة صباحاً يمكن القول: محمد إن الساعة الآن تُشير إلى السادسة والنصف وتحتاج إلى نصف ساعة حتى تصل للمدرسة وهو موعد بدء الحصة الأولى.

في أحيان كثيرة وصف الحالة يُغني عن مواصلة الخطوات التالية لأن الطفل عرف الرسالة بشكل جيد.

٢- استخدام كلمة أنا لوصف شعورك: لو افترضنا أن الطفل أعلاه (محمد) يخرج في كل يوم متأخراً للمدرسة، وتشعر فعلاً أنه غير مبالي وأنه لا توجد أسباب أخرى بسببها يريد التأخر سوى أنه غير مبالي، إذ أنه يأوي لفرشه باكراً وينام، وصحته جيدة، ويحب المدرسة والطابور الصباحي، لكنه متعود على الكسل الصباحي وعدم المبالاة هنا لو قلت للطفل "أنت كسول"، "أنت لا تقدر تعبتي وصحوتي من أجلك باكراً"، "أنت تعذبني"، "شوف ابن جيراننا كيف يصحو مبكراً" لاشك أنها كلها جمل فيها لوم للطفل وتقريع له، بل إن في الجملة الأخيرة إشعار له بأنه أقل مكانة من ابن الجيران. وهذه أشياء تولد العصيان والتمرد لدى الطفل. لذا، الأفضل استخدام كلمة أنا، مثلاً: "أنا أشعر أن جهدي يذهب هباءً"، "وأنا أشعر بالإحباط"، "أنا أشعر أنني متجاهل" لاشك أن هذه الجمل أقل عدوانية وبالتالي فالطفل سيكون أكثر استجابة لها.

٣- وصف ما تريد أو ترغب من الموقف **Describe What you need in the situation**: في بعض الأحيان نجد أن المشكلة لا تُحل حتى تصل لهذه المرحلة وهي مرحلة تعني أن تصف ما تريده وترغبه أنت من تفاعل للطفل مع الموقف، فتقول للطفل الذي ترغب أن يخرج للمدرسة في الحال: "أرغب أن تخرج الآن حتى تلحق طابور المدرسة".

(Davis, Paleg, and Fanning, 2004, PP.172-175).

### الطفل والإنترنت

أصبح الطفل العربي اليوم يستخدم الإنترنت من أماكن عدة؛ من البيت، والمدرسة، وعند الأصدقاء، ومن خلال هاتفه النقال. لذا، يتوجب على أولياء أمورهم تعليمهم أهمية استخدام الإنترنت بما يحقق لهم الفوائد المرجوة ويبعد عنهم سلبياتها الخطيرة.

تؤكد هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات السعودية في أحد كتيباتها التوعوية على أهمية تعليم أولياء الأمور أطفالهم وتحذيرهم من أخطار الإنترنت كما يفعلون مع بقية الأشياء الخطرة الأخرى مثل: النار والمياه، والطرق، والمركبات، وغيرها. وترى أن الاستعداد لذلك يقلل من المخاطر التي تواجه الطفل أثناء استخدامه للإنترنت (المركز الوطني الإرشادي لأمن المعلومات، ص ٣).

- ويمكن أن نضع تصورات ثلاثة لكيفية حماية الطفل من الإنترنت وهي كالتالي:
- أولاً: حماية الطفل قبل البدء في دخول الإنترنت: وأقصد بها هنا حماية الطفل قبل أن يبدأ تعلم مهارة الدخول على الإنترنت وذلك عبر:
- تعليم الطفل أهمية الإنترنت في هذا العصر وما طبيعة فوائدها ومخاطرها، وكيفية استخدامها والإفادة منها بشكل سليم.
- وضع جهاز الحاسب وجميع الأجهزة المستخدمة بما فيها اللوحية في مكان عام، أو مكتبة لجميع أفراد العائلة وليس في غرفهم الخاصة.
- وضع أوقات محددة لاستخدامات الإنترنت، وحاول أن تكون قريباً منهم أثناءها كأن تكون أثناء ساعات إطلاعك أنت على الإنترنت.
- تأكد من وجود برامج حماية على الأجهزة المستخدمة.
- علمهم كيفية اتخاذ القرارات حين مواجهة الخطر، وبين استعدادك للمساعدة.

- تعزيز الوازع الديني لدى الطفل وشعوره الوطني بما يكفل خلق رقابة ذاتية عالية.
- تفعيل دور الطفل القيادي في الأسرة ، وبالذات في مجال التقنية بما يشعره بالمسؤولية خاصة مع تطور مراحل العمرية (المركز الوطني الإرشادي لأمن المعلومات ، ص ٥).
- ثانياً: حماية الطفل أثناء استخدام الإنترنت في المنزل:
  - مراقبة الأطفال والمواقع التي يزورها بشكل غير مباشر خاصة الأطفال الأكبر في السن ، إذ لابد من إشعارهم بالثقة فيهم.
  - إيجاد قائمة لهم بالمواقع التي يمكن أن يستفيدوا منها ، وتلك التي يمكن أن يمارسوا معها شيئاً من التسلية والترفيه.
  - التعرف على أصدقائهم في الإنترنت ، وتنبيههم بخطورة الغرباء والطرق الملتوية التي من الممكن أن يستخدموها.
  - مناقشة الطفل حول المواقع التي يزورها ، والفوائد التي يجنيها (المركز الوطني الإرشادي لأمن المعلومات ، ص ٥).
- ثالثاً: حماية الطفل أثناء استخدامه الإنترنت في خارج المنزل أو عبر الهاتف النقال:
  - التعرف على أصدقاء ابنك.. محاولة الحد من خروجه كثيراً ولا بد من معرفة أماكن تواجده خارج المنزل.
  - التنبيه إلى مخاطر استعمالات الهاتف النقال خصوصاً في مجال الإنترنت.
  - ضبط تقنية البلوتوث على عدم الظهور حتى لا يكون جهاز ابنك أو ابنتك عرضة للدخول عليه من قبل الآخرين ممن يعملون على ذلك.
  - ولعل من الأهمية حماية الطفل من الهاتف النقال والحد من خطورته ليس فقط في مجال الإنترنت ولكن في مجال الاتصال بشكل عام.. وهنا بعض الأمور التي على الوالدين مراعاتها:

- لا توفر الهاتف النقال لطفلك وهو في سن باكرة جداً، أو فقط لتقليد الآخرين، لكن ضع الضرورة والحاجة له هي السبب في الاقتناء.
- ضع نظام عائلي لهواتف أبنائك وبناتك النقالة بما يضمن متابعتها والحد من التكاليف.
- لا تستخدم بطاقات الشحن مسبقة الدفع لصعوبة مراقبتها.
- التأكد من مناسبة الهاتف النقال لعمر طفلك.
- التوعية بكيفية استخدام الهاتف النقال والتحذير من حفظ الصور والمعلومات الخاصة فيه لخطورة الحصول عليها من قبل الآخرين.
- تحذيرهم من قبول رسائل البلوتوث غير معروفة المصدر.
- حفظ الرقم التسلسلي لجهاز الهاتف النقال.
- التأكيد دائماً على أن الهاتف النقال وكذلك الحاسب مع وجود الإنترنت أجهزة غير آمنة ويمكن الدخول عليها من قبل محترفي الاحتيال والنصب (المركز الوطني الإرشادي لأمن المعلومات، ص ٥-٨).

#### • مهارة التعامل مع الوالدين اتصالياً

قال تعالى: ﴿ وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا إِمَّا يَبُلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا نَهْرُهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا ﴾ (الإسراء، ٢٣). إن الله سبحانه وتعالى يأمرنا بكيفية الاتصال مع الوالدين، بل يبدأ أوامره بتحذيرنا من قول كلمة أف لهما أو نهْرهما ويطلب منا أن نتواصل معهما بالقول الكريم اللطيف.

لذلك عليك بإتباع الخطوات التالية عند تعاملك معهما أو مع أحدهما:

- إذا كان الإنصات للمتحدث أمامك ضرورة أساسية للاتصال النشط الفعال ، فإن الإنصات للوالدين قبل ذلك واجب ديني أمرنا به سبحانه وتعالى. لذا عليك بالإنصات جيداً لهما واستخدام الاتصال غير اللفظي لتأكيد إنصاتك لهما من إيماءات وحركات جسدية تدل على ذلك ، إضافة إلى إعادتك لتلخيص ما فهمت من قولهما لتتأكد أنك فهمت ما يقولانه لك ، عليك أن تراعي أن الإنصات لا يعني فقط الإنصات للكلمات ، ولكن لما وراءها وللشعور الذي خلفها.
- عدم مقاطعتهما والاستمرار في الإنصات لهما حتى الانتهاء من حديثهما ، وأن يكون دخولك في الحديث أثناء كلامهما فقط للاستيضاح والتأكيد على فهمك لما يقولانه.
- أهمية الاعتراف بما يشعر به الوالدان وما يفكران فيه *acknowledging the thoughts and feelings*. والاعتراف بشعورهما وتفكيرهما لا يعني بالضرورة الموافقة على ما يقولان أو ما يطالبان به دائماً ولكن إشعارهما بالتضامن معهما في شعورهما حيال الشيء المتحدث عنه. هذا التعاطف الشعوري يساعد في الحد من انفعالهما ، كما يساعد في تهيئة الجو لتقبل رد فعلك حتى وإن كان في الواقع يختلف عن رأيهما. على سبيل المثال : لو طلب منك والدك اختيار تخصص معين ، مثلاً : أن تخصص في طب الجراحة بدلاً من رغبتك في تخصص العيون. لو جاء ردك : لا ، أنا أسف يا أبي هذه حياتي وأنا أعرف قدراتي ، فأنا لا أرغب هذا التخصص ولا أجد نفسي فيه ، وإن تخصص الجراحة تخصص لا أحبه وليس أكثر أهمية من تخصص العيون. تخيل ماذا سيكون رد فعل الأب سيغضب وسيزيد من إصراره مما يولد اختلافاً كبيراً بينكما لكن لو جاء ردك معترفاً ومؤيداً لشعور والدك كالتالي : " صدقت يا أبي فتخصص الجراحة تخصص مهم ومستقبله كبير ، ولكنني سمعت يا أبي أنه يحتاج إلى مهارات كثيرة هي كذا وكذا كما أخبرني بها أستاذي في الجراحة وإنني يا

أبي لا أملك هذه المهارات اللازمة، ولو تخصصت فيه لربما نجحت وحصلت على الشهادة فيه ولكنني لن أكون مميزاً في ممارسته لافتقادي لمهاراته اللازمة والتي في معظمها موهبة فطرية... لكن لو اتجهت لتخصص العيون لاستطعت أن أكون - بإذن الله - مميزاً وربما تفوقت وأكملت دراساتي العليا وأصبحت مشهوراً في هذا المجال". ماذا تتوقع أن تكون ردة فعل الأب في هذه الإجابة مقارنة بالإجابة الأولى لاشك إن الاختلاف لكبير ولربما قال الأب لابنه وفقك الله اعمل ما تراه مناسباً.

• أهمية الحديث بخضوع للوالدين وبصوت منخفض وهادئ، وبنبغي استخدام أرق الكلمات وأعذبها عند حديثك لأحد والديك، وعليك استخدام مهارات الإقناع لإقناعهما بما تريد. قال تعالى: ﴿وَخَفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ أَرْحَمُهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا﴾ (الإسراء ٢٤).

• راقب دائماً الاتصال غير اللفظي الخاص بك والخاص بوالديك، وعندما تشعر بأن أحدكما بدأ يرفع الصوت، أو يقف بدلاً من الجلوس، أو يحرك الأشياء بانفعال فيجب أن تغير الحديث أو تطلب مهلة للتفكير وذلك منعاً لحدوث تأزم شديد في الموقف. (Davis, Paleg, and Fanning, 2004, P.86)

• أهمية شكر الوالدين فمهما عملنا فإننا لن نجزيهما حقهما، وكن شاكراً لهما دائماً قبل الطلب منهما أو الرد عليهما.

• عندما يتحدثان إليك وهما في حالة انفعالية، عليك الإنصات النشط وأعد باختصار ما يطلبانه منك أو يقولانه، وأذكر بعض كلماتهما بالضبط لتدلل لهما أنك منصت لهما وهذا في حد ذاته سيخفض من حدة انفعالهما، اترك طلباتك لوقت آخر يكونان فيه أكثر هدوءاً.

• قد يكون من المناسب في بعض الأحيان لتحقيق رغبة لديك يعارضك عليها أحد والديك أو كلاهما أن تستعين بطرف آخر ولكن بعد أن تكون قد استنفذت كل

الطرق لذلك ويجب أن يكون هذا الشخص ممن يعز عليهما فقد تستعين بوالدتك أو عمك لإقناع والدك مثلاً.

### بعض حالات الاتصال الرديئة في داخل الأسرة

#### Communication Pitfalls

يقدم لنا مجموعة من علماء الاتصال بعض من حالات الاتصال الرديئة التي تتم داخل الأسرة والتي ينبغي علينا الحذر من الوقوع فيها. (القحطاني، ٢٠٠٩؛ Davis, Paleg and Fanning, 2004; Mckay, Davis, and Fanning, 1995; Roloff and Miller, 2006; Condrill and Bough, 2007; Koerner and Fitzpatrick, 2004)

- السكوت الطويل ثم الانفجار: ويُعنى به السكوت عن شيء ما مزعج لك باعتبارك رب أسرة مثلاً سواء أكان يصدر من الزوجة، أو إحدى البنات، أو أحد الأولاد، حتى تصبح في حالة غضب شديد وهيجان فتتحدث فيه مع الشخص المعني وفي وقت يصعب فيه أن تناقش الموضوع بشكل هادئ.
- تسويق العقاب أو العتاب: عندما يقوم الطفل بعمل سلوكي غير جيد، يجب توضيح ذلك له بشكل مباشر وعدم التسويق أو تأخير ذلك لوقت آخر، لأن الطفل لا يتذكر ما قام به بالأمس، ولا يربط بين الأحداث القديمة والأخرى الجديدة، إن للأطفال الصغار ذاكرة قصيرة جداً، وهم يميلون مع اللحظة الراهنة ويتعلمون من خلال ربط الأشياء ببعضها في اللحظة نفسها، فإذا كان الطفل يقوم بعمل ما وتحاول أن تعاتبه على عمل قام به بالأمس فإنه ربما يربط كلامك بالعمل الذي يقوم به في الوقت الحاضر ويعتقد أن شعورك السيء نتج عن العمل الذي يقوم به في اللحظة نفسها.
- الاختلاف ما بين الكلام والفعل: لا تجعل من كلامك مخالفاً لسلوكك لأنه لن يفيد في تحقيق ما تصبو إليه. لا تقل مثلاً: إنك لا تمنع من عمل شيء ما ثم عند التنفيذ يظهر من فعلك خلاف ذلك.

- تضخيم الأخطاء وتعميمها: شيء طبيعي أن تصدر بعض الممارسات الخاطئة، سواء أكانت من الزوج أو الزوجة، أم أحد الأبناء والبنات، فعلى الوالدين بشكل خاص عدم تضخيم أخطاء أبنائهما. لا تقل لابنك: أنت عمرك ما أحضرت الصحف من صندوق البريد، ولكن قل له: "أشعر في أحيان كثيرة، علي أنا أن أقوم بإحضار الصحف من صندوق البريد".
- تحطيم الشخص المقابل: إن تحطيم الشخص المقابل يجعله في حالة تمرد وعصيان وإنكار لما تقول لذا لا تقل: "أنت بليد أو أنت كسول"، ولكن قل: "في بعض الأحيان أحس أنك أصبحت لا تهتم بالدراسة مما جعل درجاتك تنخفض كثيراً".
- استخدام أنت وضمير المخاطب في العتاب: إن استخدام ضمائر المخاطب في العتاب بشكل مباشر تجعل الطرف الآخر أكثر حساسية وأقل قابلية للاستجابة، لذلك لا تقل: "أنت لا تسمع الكلام"، ولكن قل: "أحس في أحيان كثيرة إنني أتحدث إلى نفسي".
- عدم الوضوح في الطلب: في بعض الأحيان وخاصة في المجتمعات العربية، نجد أن الفرد لا يقول ما يريد بصراحة ولكنه "يدور حول الحمى" وهذا خطأ كبير، خاصة مع الأطفال قل لهم ما تريد بشكل واضح، فلا تقل: "إنني أشعر بالظماً الشديد" في حالة رغبتك أن يقوم طفلك الصغير بمناولتك كأساً من الماء، واطلب منه الطلب بشكل مباشر.
- التناقض وعدم التناغم: الاتصال ليس فقط بالكلمات ولكنه يتجاوز ذلك إلى الاتصال بالجسد، لذا احذر من أن يتناقض كلامك مع حركاتك وإيماءاتك الجسدية. عندما يرتكب الطفل الصغير مثلاً خطأ سلوكياً فلا تجعله يشعر أن كلامك يعطيه رسالة رافضة للعمل، وحركاتك الجسدية تعطيه انطباعاً بالرضا مما قام به، وهذا نلاحظه كثيراً في تعاملات الآباء مع أبنائهم، خاصة الذكور إذ يعتبر

الأب أن ما قام به الطفل عملاً ذكورياً يثير الإعجاب حتى وإن كان عملاً سيئاً، فيقول الأب للطفل: "إن هذا السلوك سيء ولكن يرى الطفل في حركات والده الجسدية أنه عمل مثير للإعجاب".

• المقارنات السلبية: لا تقارن ابنك أو ابنتك بابن أو ابنة الجيران بشكل سلبي وللأسف نلاحظ ذلك كثيراً في البيئة العربية فيكثر الأهل قول: "انظر كيف هو ابن جيراننا، إنه في كل عام يحصل على المركز الأول في المدرسة، لماذا لا تكون مثله؟! ماذا ينقصك؟! أو القول: "لماذا لا تكوني مثل أختك التي تساعدني في كل كبيرة وصغيرة وأنت فقط جالسة على التلفزيون؟". إن هذه المقارنات السلبية تعطي الطفل أو الولد أو البنت في سن المراهقة رسالة سلبية مزدوجة فليس فقط أنت سيء، ولكنك أيضاً أقل من ابن أو ابنة الجيران أو حتى من أخيك وأختك. إن هذه المقارنات السلبية تجعل الطفل أو الشاب في حالة دفاعية عن نفسه، وتجعله لا يصغي إلى رسالتك أو يحاول تفهم موقفك، إضافة إلى ما تغرسه فيه من آثار نفسية سلبية قد تؤثر حتى على علاقته بالطرف المقارن به.

• إزجاء النعت والألقاب السلبية: يسهل على الأهل في أحيان كثيرة نعت أطفالهم بصفات معينة دلالة على عدم رضاهم عما يقومون به من أفعال، فتقول الأم لابنتها مثلاً: "أنت كسولة"، "أنت أنانية" وربما "أنت غبية" وقس على هذه الأوصاف. إن هذه النعوت تهدم شخصية الطفل ولا تبنيتها، وتعقد المشكلة ولا تحلها. لذا، ينبغي على الوالدين دائماً رفض العمل السيء وإنكاره بشكل مباشر. اجعل الحديث موجهاً للسلوك المرفوض وليس للشخص المخاطب فالسلوك كان سيئاً وليس الطفل نفسه.

• التهديد والوعيد: إن استخدام التهديد والوعيد في العلاقة بين أفراد الأسرة الواحدة يجعل العلاقة قائمة على الخوف وليس الحب والتفاهم والاحترام وهذا مدعاة لأن

يقوم الشخص المهتد بعمل ما هو منهى عنه بشكل سري، إذ إن الامتناع عن الشيء جاء وليد الخوف وليس الإقنتاع.

- إهمال الدعم العاطفي والاجتماعي: إن الدعم العاطفي والاجتماعي ضرورة لأفراد الأسرة فالزوجة تحتاجه وكذلك الزوج والابن والابنة والأب والأم. لذا، على أفراد الأسرة أن يقدموا الدعم لبعضهم خاصة في أوقات أزماتهم سواء أكان مصدرها من داخل الأسرة أم من خارجها. والدعم يأخذ أشكالاً عدة، مثل: التقمص العاطفي، ومحاولة المساندة في حل المعضلة، والإنصات الجيد والتعاطف النفسي مع المكلم ومساعدته في البوح... إلخ. (Koerner,2010; Burleson,2003).
- التركيز على السلبيات عند النقد: يركز بعض أفراد الأسرة على السلبيات ويبدأون بها مما يجعل الطرف المقابل يرفض النصيحة أو حتى يتقبلها. لذا، حاول أن تبدأ نقدك بذكر بعض الإيجابيات، ثم تحدث بعد ذلك عن كيفية تحسين نقاط الضعف الموجودة.
- إحراج وإخجال الطرف الآخر: إن إحراج الطرف الآخر وجعله يشعر بالخجل خاصة أمام الآخرين، يقود إلى نتيجة عكسية. أعط دائماً الطرف الآخر الفرص لإنقاذ ماء وجهه Save face.
- ضعف الحوار: إن ضعف الحوار بين أفراد الأسرة وعدم تعويدهم عليه يجعل الأمور تتفاقم حتى تصل حد الانفجار خاصة بين الزوجين لذا، فإنه من الضرورة بمكان ممارسة الحوار والنقاش حول المخاوف والمشكلات في بداياتها.
- استمرار الحوار في حالات الغضب: عندما يشعر الإنسان بأنه في حالة نفسية سيئة أو في حالة غضب وهيجان فعليه الابتعاد عن الاستمرار في الحوار، لأن المشكلة ستتفاقم وتزيد بدلاً من أن يصل فيها المتحاور إلى حل لذا، على الشخص عند شعوره بمثل هذه الحالة أن يطلب تأجيل الحوار.

### مهارة التعامل مع النشء (المراهقين) من الجنسين

تُعد مرحلة المراهقة من أخطر المراحل العمرية للإنسان ذكراً كان أم أنثى، ويحتاج في هذه المرحلة لعناية خاصة من قبل أفراد عائلته. وتبدأ مراحل المراهقة في سن مُبكرة ما بين ١٢-١٤ سنة، وتستمر حتى التاسعة عشرة وربما تتجاوزها لبدايات العشرين. تظهر على الشاب والفتاة تغيرات فسيولوجية، ونفسية، واجتماعية عديدة، تؤثر على الشخصية تكويناً وبناءً. فيلاحظ الأهل تغيرات جسدية كثيرة على الولد مثل: خشونة الصوت، وحب الشباب، ونمو الجسم بشكل واضح، وبروز الحاسة الجنسية. كما تلاحظ تغيرات على الفتاة مثل الدورة الشهرية، ونمو صدرها، وحب الشباب، ومشاكل الوزن... إلخ.

يرافق هذه التغيرات الجسدية، تغيرات واضحة في التعامل مع الآخرين، وفي التصرفات السلوكية والاجتماعية والنفسية، فيتقلب المزاج، ويميل الفرد لعدم الإنصات للأهل، ويجبذ الاستقلالية، والسيطرة على الأمور لشعور المراهق وكذلك المراهقة أنهما تجاوزا مرحلة الطفولة وإن التعامل معهما يجب أن يقر بذلك فيعاملها معاملة الكبار وأن يحصلوا على الاستقلالية. ويتأثر الفرد هنا بالأصدقاء والصديقات ويسمع لهم أكثر من أفراد العائلة، وهنا تكمن خطورة الانحراف فيما لو وجد مجموعة من الأصدقاء والصديقات المنحرفين.

ولعل بدايات الإدمان على التدخين والمخدرات والهروب من المنزل تبدأ من هذه المرحلة، بل إن معظم الانحرافات تبدأ من هذه المرحلة التي يعاني فيها الإنسان كثيراً من التقلبات، إذا لم يكن يدرك أفراد عائلته كيفية التعامل مع هذه السن (مولوي، ١٤١٥).

فيما يلي بعض القواعد الأساسية التي على الأهل الاهتمام بها عند التعامل مع النشء من المراهقين والمراهقات:

- **الإنصات الجيد:** إذا كان الإنصات هو السبب الرئيس في نجاح تعامل الشخص مع الآخرين ، فإنه هنا يزداد قيمة ذلك أن الفرد المراهق يبحث عن من يسمع له ، لا من يأمره أو يطلب منه أن يسمع له إنه يريد أن يعبر عن نفسه ، يريد أن يوضح موقفه ، أن يبين قدرته على الفهم والإدراك والسيطرة على الأمور ، وأنه لم يعد ذلك الطفل الصغير الذي عليه أن يسمع وأن ينفذ. لذا ، على الوالدين بالذات ، إعطاء المراهق الوقت اللازم للتحدث ، والإنصات إليه إنصاتاً نشطاً ، بما يساهم في تعزيز ثقة المراهق بنفسه ويبين له بوضوح وجلاء أنه مستمع لما يقول ويفهم ، بل ويعترف به ، أي أن الأب أو الأم تتعاطف مع ما يقال حتى وإن اختلفا معه.
- **طرح بعض الأسئلة:** ينبغي للأب وكذلك الأم متابعة أبنائهما وبناتهما ، خاصة في هذا السن ، ويمكن أن يكون ذلك من خلال طرح أسئلة يستدل منها على وجهته ومن في معيته؟ ، وأين؟ ، ومتى؟ ... إلخ. ولكن طرح الأسئلة أيضاً يحتاج لفن ومهارة فالمراهق في هذه السن لا يحب أحداً يراقبه ، ويعد عليه خطواته ، لذا ، فينبغي عدم طرح الأسئلة بشكل استفزازي ، أو بما يدل على المراقبة والتجسس ، لأن ذلك مدعاة لرفض الرد وظهور مشكلة بين الطرفين. لذا ، لابد للتمهيد لهذه الأسئلة من خلال الحديث عن الأصدقاء ، وكيف يتعاملون معه ، ومن هم؟ ، بحيث يفهم المراهق أو المراهقة أن مرد الأسئلة هو الاهتمام به شخصياً وتشجيعه ، وليس هي أسئلة في محاولة للمراقبة والسيطرة.
- **الاهتمام بالأشياء المهمة:** يُخطئ الوالدان في مجتمعنا في التركيز على الأمور السطحية في حياة المراهق والمراهقة مثل طريقة اللبس ، وتسريحة الشعر ، ولبس بعض الحُلِي. نعم لا تركز عليها كثيراً ، ولا تجعلها سبباً في أن يتعد أبناؤك عنك. وينبغي التركيز على الأمور المهمة مع إعطاء المراهق أو المراهقة الحرية في بعض الأشياء التي ستزول فيما بعد. وإن لزم الأمر في التوجيه لبعض مثل هذه الأشياء

فليكن وفق أسس صحية وبعيداً عن الاستفزاز والتزمت، على سبيل المثال، بدلاً من قول الأم لابنتها: "ما هذا المكياج السيء، مكياج البنات غير المربيات... إلخ"، يمكن القول: "... واو... شكلك مع المكياج حلومرة ومختلف، بس إيش رأيك أجعله لك أكثر جاذبية تعالي جربي"، وينبغي أن ندرك طبيعة الإنسان في هذه السن والتي تتشكل فيها العواطف ويحاول فيها الفرد تحقيق ذاته لذا، فمن الطبيعي أن يهتم الابن أو الابنة بعمليات التجميل في الملابس والشكل حسب ثقافة جيلهم (يوسف، ١٤١١).

ينبغي التركيز أكثر على أمور فيها حياة أو موت، إيمان أو ضياع، مثل أمور الدين الأساسية لتوضيح الحلال من الحرام، وتعليم فن سلوكيات قيادة السيارة، وكيفية تجنب المخدرات، والتطرف... إلخ.

- أهمية الحوار عن التغيرات الجسدية: أوضحت إحدى الدراسات السعودية ضعف الحوار مع الأبناء حول التغيرات الجسدية التي تحدث أثناء سن المراهقة.
- التشجيع: يحتاج المراهق والمراهقة في هذا السن إلى الكثير من التشجيع والمؤازرة من قبل الأهل فإذا كانت هناك موهبة في شيء ما يجب رعايتها والتأكيد على أهميتها وتوفير كل الإمكانيات اللازمة لها. وينبغي هنا ألا نفرض توجهاتنا ورغباتنا على أبنائنا، خاصة إذا لا حظنا أنها لا تتوافق مع تكوينهم الطبيعي (حمزة، ١٤٠٢)..
- وإن عمل سلوكاً جيداً، كوفئ عليه والمكافأة لا تعني المال ولكنها بالدرجة الأولى المكافآت المعنوية التي تعزز الثقة بالنفس، وإن أخطأ ينبغي عدم المبالغة في الرد، بل ينبغي تشجيعه على ألا يعمل ذلك مرة أخرى، ومحاولاً تقبل عذره وتفهمه وتوجيهه برفق.

- الصدق والاحتفاظ بالوعد: إن من أخطر الأشياء التي يرتكبها الوالدان، عدم الصدق مع أبنائهم وبناتهم، وعدم الاحتفاظ بالسر الذي يقطعونه على أنفسهم

تجاههم. مثلاً: يخبر الابن والده بسر معين ويطلب منه عدم البوح به لأحد حتى والدته، ويعدده الأب بذلك لكنه يكتشف بعد فترة أن والده لم يلتزم بالوعد الذي قطعه على نفسه وأخبر والدته. أو أن تقوم الأم بالوعد لابنتها بتحقيق شيء ما لها، ثم بعد فترة تنكث بوعداها دون سبب اقترفته الابنة... وهكذا. إن هذه الأخطاء تخلق إنساناً غير واثق من نفسه لا يتعامل بصدق ولا يحفظ الوعد.

• البعد عن الأوامر والنقد: يكره المراهق والمراهقة أوامر الوالدين، وكذلك عمليات النقد التي تطال أكلهما، وشربهما، ولبسهما، وسلوكياتهما. وهذه الأوامر، وكذلك عمليات النقد المباشر، تجعل منهما عنيدان يرفضان التقبل، ويصران على ارتكاب الشيء نفسه.

• تشجيع الاستقلالية في اتخاذ القرارات: أعط المراهق والمراهقة الفرصة في أن يكونا مستقلين في كثير من الأشياء، وعودهما على الحوار والمناقشة، والإقناع بما يريان. إن التعويد على الحوار وتقبل الأفكار بعد مناقشتها وتمحيصها واتخاذ القرارات، خاصة القرارات العائلية يساعد على أن تكون للمراهق والمراهقة القدرة على الاستقلالية. وهذا أمر مهم، إذ أن الكثير من المراهقين والمراهقات يتورطون في انحرافات كثيرة، نتيجة لتعويدهم من قبل والديهم على سماع وتنفيذ ما يقال لهم، دون تفكير وتمحيص ونقد ومناقشة، وهذا ما يجعل كثيراً من النشء لدينا لا يعرف كيف يفكر ويمحص ليقول بعدها نعم أو لا. لذا، نجدده يصدق كل ما يقال له فيتورط مثلاً في عمليات التطرف، لأن الأسرة للأسف لم تعود على مقارعة الحجة بالحجة، والتأمل فيما يطرح ومناقشته ومن ثم اتخاذ القرار المناسب (منصور، وعبدالسلام، ١٤١٠؛ القحطاني، ٢٠١٠).

• البدء بموضوعات يحبها النشء: ينبغي عند الحديث مع المراهق أو المراهقة، عدم الولوج في الحديث مباشرة عن الموضوع المراد الحديث عنه، خاصة إذا كان

الموضوع حساساً ويتعلق ببعض السلوكيات التي يجد فيها الطرفان صعوبة. لذا، يمكن البدء مثلاً بالحديث عن الكرة أو عن النادي الذي يميل إليه المراهق، أو عن مطربه المفضل... إلخ، ليكون مدعاة للحديث عن الموضوع المراد الحديث عنه، وهذا يعني أن يحاول الأب أن يتحدث عن موضوع أو شخصية يجربها المراهق ولها علاقة بشكل أو آخر بالموضوع المراد الحديث عنه. والشيء نفسه للفتاة أيضاً (العوفي، ١٩٩٤).

• استخدام قنوات الاتصال بصفتها مادة مساعدة للحديث: يفضل في أحيان معينة استخدام فيلم أو مسلسل، أو لقطات يوتيوب للحديث عن موضوع حساس، لا يستطيع الأب أن يبدأ فيه بشكل مباشر، فيجعل لقطات في فيلم عن المخدرات مثلاً مدخلاً للحديث عنها مع ابنه (العوفي، ١٩٩٤).

### مهارة الاتصال الفعال مع الطاعنين في السن

إن الاتصال مع الطاعنين في السن يعد من الأمور المعقدة، خاصة عندما يكونون من المقربين إليك مثل: أحد والديك، أو أجدادك وجداتك، أو أعمامك وعماتك، وأخوالك وخالاتك. يحتاج الاتصال هنا إلى قدرات خاصة لديك، قدرات اتصالية مع من ربما يعانون من مشكلات جسدية وعقلية ونفسية، فعندما يكبر الإنسان يبدأ يفقد بعض حواسه مثل البصر، والسمع، وربما يصاب بأمراض تؤجج عصبية مثل السكر، أو يأخذ علاجات وأدوية تؤثر على تصرفاته وسلوكياته، أو يصاب بمرض من أمراض الشيخوخة مثل: الخرف وغيره.

يعاني هؤلاء الطاعنون في السن من أمور اجتماعية، مثل فقدانهم لكثير من أصدقائهم، وزملائهم، وأقاربهم، ممن عاشوا معهم طويلاً نتيجة للموت أو العجز أو الابتعاد لظروف الحياة.. إنهم يشعرون أن جيلهم قد ولى والآن أحداً يفهمهم أو يستطيع

أن يتعامل معهم بالشكل الذي يودونه، ولعل هذه المشكلات وغيرها من المشكلات الاجتماعية والنفسية والمرضية، إضافة إلى ضعف القدرات الاتصالية الفعالة لديهم منذ الصغر تجعل الاتصال بهم بشكل سلس ومريح من الأمور المستحيلة.. والسؤال لماذا أنا بصفتي شاباً في مقتبل العمر ينبغي عليّ التواصل معهم وبذل الجهد في سبيل إنشاء علاقة اتصال؟، هناك عدة أسباب جوهرية منها:

أ) الأجر والثواب من الله سبحانه وتعالى، خاصة عندما يكون هذا الطاعن في السن ومن بلغ الشيخوخة أحد الوالدين. ونهانا عز وجل في كتابه الكريم حتى عن قول أفٍ لهما قال تعالى: ﴿ وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا إِمَّا يَبُلُغَنَّ عِندَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا ﴾ (الإسراء، ٢٣).

ب) الاتصال مع الكبار في السن من عائلتك يساعد على تحسين الظروف المعيشية والصحية في الأسرة، خاصة بين هؤلاء الكبار في السن والذين سيتقبلون العلاج وستتحسن نفسياتهم وبالتالي صحتهم عندما يجدون من يوليهم الرعاية التي يحتاجونها والتي عادة ما تكون اتصالية من أقرباء لهم.

ج) إن الاتصال مع هؤلاء، يتيح لك الفرصة في أن تعبر عن حبك وعرفانك وشكرك لهم، خاصة من لهم دور في حياتك وذلك قبل أن يتوفاهم الله عز وجل.

د) تساعد من هم في الشيخوخة بعدم الشعور بالعزلة وأنهم في حياة لا تهتم بهم.

هـ) يمكن لك أن تتعلم من هؤلاء الطاعنين في السن الكثير من أسرار الحياة ومن

حكمهم وتجاربهم العديدة (Davis, Paleg, and fanning, 2004, P.200).

كيف تتحدث مع الطاعنين في السن

قد تجد نفسك في موقف صعب؛ ماذا تقول لشخص كبير في السن؟، وكيف تبدأ

معه الحديث؟، وكيف تجد بيئة مناسبة للحديث معه؟، وكيف تفيد وتستفيد من

المحادثة؟، وكيف تجعل في الحديث معه متعة له؟، وهل سيتقبلك وأنت شاب صغير؟، وكيف تتجاوز لغة السلام والسؤال عن الصحة؟.

في الواقع هناك بعض المؤثرات التي تساعد الكبير في السن في أن يتحدث إليك، وأن تتمتع مع بعضكما بحديث ذي فائدة وتسلية منها:

- يجب أن تعرف أن لهذا الكبير الطاعن في السن تاريخ حياة كبيرة ممتدة، عاش فيها حياة بتجاربيها المفرحة والسعيدة، وكذلك المحزنة.. عاش تاريخاً وأحداثاً ولديه الكثير مما لا تعرف عنه شيئاً.. أشياء حدثت ربما قبل مولدك.
- ينبغي أن تعرف - أيضاً- أن الكبار- عادة- يجدون متعة في الحديث عن الماضي البعيد، وهم يتذكرون أيامهم الماضية بتفاصيلها، ربما لا يدركون الأحداث الحالية التي تمر عليهم.
- يهتم كبار السن بأمور العائلة، ويجدون متعة في الحديث عنها في ماضيها، ويرحبون بحديثك عن مشاكل، وآمال، وأحلام العائلة حالياً.
- يتمتع كبار السن بالحكمة في الغالب، فالسنين والتجارب الطوال علمتهم كثيراً من دروسها، ويمكنهم مساعدتك في حل مشكلاتك.
- من أجل استمرار المحادثة بينك وبين كبار السن يمكن لك أن تطرح بعضاً من الأسئلة التالية:

- حدثني جدي عن أيامكم الماضية؟، كيف كنتم تعملون؟.
- كيف كانت الحياة في الماضي؟، كيف كان الناس يعيشون؟.
- ما الوظائف التي عملت بها؟، وأيها كانت أفضل؟.
- كيف كان الإخلاص في العمل في جيلكم؟.
- ما الأشياء التي عملتها وتفتخر بها؟.
- ما الأشياء التي تتمنى الآن أنك لم تعملها؟.

- لو عدت شاباً ماذا تتمنى أن تعمل الآن؟.
- كيف كانت أسرتنا؟، ما أهم مشكلاتها؟، وكيف كنتم تعالجونها؟.
- من أحببت أكثر من أفراد عائلتك في ذلك الوقت؟.
- ما نصائحك لهذا الجيل؟.
- عندي مشكلة تتمحور في كذا وكذا وأريد نصحك لي، ماذا أفعل فأنت خير من يرشدني؟.

وفي الواقع أن هناك الكثير من الأسئلة والموضوعات التي يمكن طرحها والنقاش حولها، ويجب عدم التردد في سماع النصيحة حتى وإن كنت تراها مبنية على أسس ومبادئ قديمة لم تعد موجودة. في أحيان كثيرة يردد كبار السن قصصاً يحبونها، وربما تسمعها أكثر من مرة، فإن حدث ذلك فيمكنك الاستماع لها أو حاول أن تقطع الطريق على تكرارها بشكل مؤدب كالقول: "نعم يا لها من قصة، لقد رويت لي هذه القصة يا جدي.. لكن حدثني عن... إلخ" (Davis, Paleg, and fanning, 2004, PP.200-202).

التواصل مع كبار السن ممن تتدهور صحتهم كثيراً

قد تجد نفسك مع شخص طاعن في السن بدأت تتدهور حياته، لم يعد يرى، أو أنه يسمع بصعوبة، وبدأت أموره تتدهور شيئاً فشيئاً خاصة أولئك الذين يصعب عليهم الجلوس والتحدث مع الآخرين، هنا ينبغي عليك عمل الآتي:

- دائماً اجلس أمام هذا الشخص واجعل نظراته تقع عليك.
- ابتسم له دائماً.
- حاول أن تربت على كتفه وتقبل رأسه.
- تحدث أمامه بشكل بطيء.
- استخدم العبارات البسيطة والجمل القصيرة.
- اسأل أسئلة ذات الإجابات القصيرة: نعم، لا.

أولئك الذين لا يتحركون ولكنهم يدركون الأشياء من حولهم ، يمكن الجلوس معهم والحديث إليهم عن الأشياء التي يحبونها ذكرهم بالأيام الخوالي الجميلة التي عاشوها. حدثهم عن أهلهم وذويهم وأنجالهم. (Davis, Paley, and Fanning, 2004, PP.199-208).

### مهارات حلول المشكلات الأسرية

ينبغي لرب الأسرة وللأم أيضاً الاهتمام بأحوال الأبناء والبنات والتعرف على أي مشكلة قد تطرأ عليهم ، لأن عدم الانتباه لها قد يجعلها تتفاقم وتكبر حتى ربما نجد الطفل وقد تعقد نفسياً وأصبح في موقف حرج ، أو أن الشاب أو الفتاة انحرف ودخل طريق إدمان أو ارتكاب جريمة يضيع معها العمر كله.

إدراك المشكلة للطفل الصغير أو للابن أو الابنة في سن المراهقة ، يتطلب بعد ذلك اتخاذ الخطوات اللازمة لحل مثل هذه المشكلة والقضاء عليها في مهدها.

ومشكلات الأسرة في أحيان كثيرة تكون بين أفراد أعضائها سواء أكان ذلك بين الأم والأب ، أو بين الأب وابنه ، أو بين الأم وأحد بناتها أو أبنائها ، أو بين الأخوة والأخوات ، وقد تكون المشكلة معقدة التركيب نتيجة لارتباطها بعوامل بيئية واجتماعية وأسرية ، بل وقدرات شخصية نفسية ، وقد تكون مجرد مشكلة اجتماعية عادية نتيجة لسوء فهم أو عدم وضوح.

فيما يلي سنقدم بعض الطرق التي من خلالها يمكن لنا مساعدة أفراد الأسرة في حل مشكلاتهم ، والوقوف مع بعضهم في محنتهم حتى الخروج منها بإذن الله. ويعتمد استخدام طريقة دون أخرى على طبيعة الموضوع ومدى تعقده.

أولاً: مهارة العصف الذهني، أو ما تسمى باستمطار الأفكار **Brainstorming**

وتعد هذه المهارة من المهارات الضروري تعلمها لأفراد الأسرة لأنها ليس فقط تساعد في حل مشكلاتهم وقضاياهم داخل الأسرة ، ولكنها مفيدة لهم في حياتهم العملية أيضاً ، فكثيراً ما تتولد الأفكار الإبداعية عن طريقها.

ويقصد بهذه المهارة عصف الذهن من أجل توليد أفكار إبداعية من المشاركين في جلسة العصف لمعالجة موضوع معين وذلك في وقت محدد.. وهي كما تستخدم في حل المشكلات ، تستخدم أيضاً في عالم المال والأعمال.. بل نجد أن كثيراً من الأفكار الإبداعية تكون قد تولدت بهذه الطريقة. على سبيل المثال: نجد أن شركات الإعلان وقبل تصميم أي فكرة إعلانية، وقبل تحديد أي شعار أو هتاف Slogan يستخدمون هذه الطريقة، والتي تتيح لمجموعة من العقول أن تفكر بطريقة إبداعية في الموضوع المطروح.

#### أهدافها لأفراد الأسرة

- مساعدة أفراد الأسرة على حل مشكلاتهم، وربما تحديد بدائل مميزة لمستقبلهم سواء أكان ذلك في المسكن، أم العمل... إلخ.
- تعويد أفراد الأسرة وخاصة الأطفال منهم على التفكير الإبداعي وتوليد الأفكار.
- التعود على احترام الآراء الأخرى والتمعن والتبصر فيها، والإفادة منها بعد ذلك.
- تعويد أفراد الأسرة وخاصة الأطفال على أهمية أعمال الذهن، وعدم تقبل أي شيء دون التفكير فيه ملياً.

وتفيد الكثير من الدراسات أن أحد أسباب العنف بين أفراد الأسرة يعود لعدم وجود مهارات اتصال فاعلة بين الأطراف وبالذات عدم تعلم مهارات حل المشكلات وإجراء المناقشات (Bird, Stith, and Schladahr, 1991).

أخلاقيات وضوابط العصف الذهني: هناك ضوابط وأخلاقيات تحدد مسار ومنهج العصف الذهني لا بد من أن يتعلمها أفراد الأسرة، وعلى رب الأسرة أن يقوم بالتأكيد عليها في كل مرة يتم فيها جلسة للعصف الذهني. من أهم هذه الأخلاقيات والضوابط:

- حرية التفكير والقول: يجب حث أفراد الأسرة على قول ما لديهم من أفكار تخطر على البال ونثرها أمام الجميع دون خوف أو خجل أو تردد.
- إرجاء التقويم: من أحد أسباب فشل الإبداع في جلسات العصف الذهني تقييم الفكرة من قبل الشخص نفسه قبل قولها، ومن نقدها من أعضاء الجلسة حين قولها بل يحدث أحياناً شيء من السخرية والتهكم عليها، مما يجعل أعضاء الجلسة يجمون عن قول ما لديهم بشكل عفوي. وينبغي التذكير دائماً على أن أفضل الأفكار تولد غريبة وربما مجنونة وصادمة للواقع عند أول وهلة، ولكن بعد التريث وتقويم الأفكار المنشورة فيما بعد يتضح أنها فكرة عبقرية.
- الإنصات الجيد لأفكار الآخرين: لا بد من الإنصات لما يقول الآخرون إنصاتاً جيداً دون نقد، أو تهكم، أو امتعاض، لأن أفكار الآخرين قد تولد لك فكرة عبقرية ما كانت لتخطر على بالك لولا قول قاله أحد المشاركين.
- الاختصار في القول والتركيز: ليس المطلوب حُطْباً ومقدمات ولكن أفكاراً وكلمات قصيرة. (How to do Traditional Brainstorming well,1997)

خطوات العصف الذهني: هناك من الباحثين والمهتمين بهذا الشأن ممن يحدد خطوات دقيقة للعصف الذهني تبدأ من التعريف بالمشكلة وتوضيح أبعاد الموضوع، إلى تحديد المشكلة وبلورتها على شكل تساؤلات، ثم بدء العصف الذهني، ثم تحليله، وأخيراً تنفيذ الفكرة أو الأفكار المنبثقة من الجلسة.

في تصوري الشخصي أن هذا التحديد الدقيق لهذه الخطوات قد يحد كثيراً من العمليات الإبداعية، فطرح الأسئلة لتحديد الموضوع مثلاً قد يقود أفراد جلسة العصف الذهني لأشياء محددة تعوق من عملية الإبداع المنتظرة. لذا، أرى أن تحدد الخطوات بشكل عام بحيث لا تحد من الحرية الإبداعية وذلك وفقاً لما يلي:

• التعريف بالمشكلة أو بموضوع الجلسة: يقوم رئيس الجلسة بالتعريف بالمشكلة أو بموضوع الحالة المراد عصف الذهن حولها، وتقديمها لأعضاء الجلسة وتحديد ما هو المطلوب، دون التطرق للحلول، أو رؤيته الشخصية في كيفية حلها، وذلك لإتاحة الحرية للمشاركين في استيعاب الموضوع ومن ثم تقديم الأفكار الإبداعية حوله.

كما يقع على عاتق رئيس الجلسة (عادة في المشكلات والموضوعات الأسرية يكون الأب أو الأم) التأكيد على الأطر الخاصة بالجلسة من حيث الوقت، ومن حيث حرية التفكير والقول، وعدم تقويم الأفكار قبل قولها أو بعده مباشرة، والإنصات الجيد لأفكار الآخرين للإفادة منها، والاختصار في القول وعدم الشرح أو التعليل لأن هذا يترك في مرحلة أخرى، والاهتمام بالكم وليس الكيف.

- بدء جلسة العصف الذهني: وينبغي كتابة كل الأفكار على ورق كبير مقوى، أو سبورة، أو جهاز الحاسب عن طريق أحد أفراد الأسرة. وعلى رئيس الجلسة تطبيق القواعد والأطر التي تحدث عنها في بداية الجلسة لضمان انسيابية نثر الأفكار.
- إنهاء الجلسة: يشكر المشتركين في الجلسة والتأكيد على أن الأفكار الواردة فيها مميزة وأنه سوف يتم تحليلها بعد رصدها جميعها وحذف الأفكار المكررة.
- تحليل الأفكار: تعد هذه الخطوة من أهم خطوات جلسة العصف الذهني، فبناءً عليها يتم اختيار الفكرة أو الأفكار الإبداعية المناسبة، وإذا لم تتم بطريقة صحيحة فإن بعض الأفكار المميزة الواردة فيها قد يتم وأدها، خاصة في مجال الأعمال.

يتم التحليل وفقاً لما يلي:

- إدخال جميع الأفكار في الحاسب.
- إلغاء التكرارات.
- وضعها في قائمة.

إذا كانت جلسة العصف الذهني حول مشكلة عائلية فيمكن تحليلها عن طريق الأب والأم، أو عن طريق عرضها مرة أخرى على أفراد الأسرة لاختيار الحل أو الحلول المناسبة والتي يمكن تقسيم الأفكار الواردة في الجلسة على النحو التالي:

- أفكار مميزة: وهي أفكار يمكن تطبيقها دون مشكلات في الوقت، أو الإمكانيات، أو العادات والتقاليد المجتمعية.
- أفكار مثيرة للإعجاب: يمكن تطبيقها، أو أنه يمكن أن تحتاج لتحليل أكثر لمعرفة مدى إمكانية تطبيقها.
- أفكار عديمة الجدوى: وتكون أفكاراً شاطحة جداً وفقاً للوقت، أو التكاليف المادية، أو مخالفة للعادات والتقاليد مما تكون معه مستحيلة التنفيذ.
- في جانب الشركات، يفضل أن يقوم بتحليل الأفكار مجموعة أخرى ممن تكون معنية بالتطبيق، وسبب تفضيل ذلك يعود لوجود أفراد دون مواقف مسبقة، ودون تعصب لفكرة دون أخرى.
- التنفيذ: بعد اختيار الفكرة أو الأفكار اللازمة يتم التنفيذ الفعلي لها.

#### ثانياً: مهارة لعب الأدوار Role play

يستخدم مفهوم لعب الأدوار في التعليم وحل المشكلات خاصة للأطفال والمراهقين. وبالرغم من أن مفهوم لعب الأدوار لا يعد أمراً جديداً، إلا أن تعريفه مازال غير متفق عليه بين الباحثين، إذ يرى بعض العلماء أن لعب الأدوار، والمحاكاة، واللعب Games، واستخدام الدراما تعني الشيء نفسه، والبعض الآخر يرى فروقاً بينها. (Kodotchigova,2002,P.1).

ما يهمنا هنا العلاقة بين لعب الأدوار والمحاكاة Simulations. يرى بعض العلماء أن المحاكاة تُعنى بأدوار طبيعية يمكن أن تواجه المتعلم أو أدوار يمكن أن تواجهه في الحياة اليومية مثل: (التخاطب مع مدير المدرسة، مقابلة الطبيب... إلخ)، بينما مفهوم لعب

الأدوار Role play فيُعنى بأدوار لا يمكن له أن يلعبها في الحياة العادية مثل: (قيامه بتمثيل شخصية تاريخية أو كرتونية... إلخ). ويرى البعض الآخر أن لعب الأدوار ما هو إلا مجرد عنصر من المحاكاة. لذا، فإن دور الشخص في لعب الأدوار يتركز على تمثيل دور مكتوب له، بينما يركز مفهوم المحاكاة على التفاعل ما بين دور وآخر. (Greenblat,1988; Kodotchigova,2002).

يتكون لعب الأدوار من عدة خطوات، لعلنا نختصرها في التالي:

- **الخطوة الأولى:** تحديد المشكلة: في هذه الخطوة يقوم الأب في المنزل (أو المعلم في المدرسة مثلاً) بتحديد ماهية المشكلة وتوضيحها، وخلق بيئة واضحة المعالم لها. مثلاً: تلاحظ ضعف ابنك في اللغة الإنجليزية خاصة في الحديث وهو مازال في المرحلة المتوسطة هنا تبين للطفل المشكلة وأهمية تعلم اللغة بشكل صحيح.
- **الخطوة الثانية:** تصميم لعبة الأدوار: في هذه الخطوة تحدد دور الابن والابن الآخر أو دورك أنت ويفضل أن تخلق سيناريو تحدث فيه الأشياء بشكل خاطئ. مثلاً: تقوم أنت بدور سائق تاكسي أمريكي، وابنك بدور مبعث لدراسة اللغة الإنجليزية في الولايات المتحدة الأمريكية، وأخته المرأة العجوز التي سوف تستضيفه في بيتها حتى يتعلم اللغة. فمن المواقف التي تجعل السيناريو يكون في حالات خاطئة عندما يطلب الابن أكلاً معيناً تعود عليه في بيئته ولا يجده.
- **الخطوة الثالثة:** إعداد المسرح: ويقصد به تهيئة المشاركين للعب الأدوار المناطة بهم، وتحديد الأدوار بشكل واضح، وتطوير السيناريو عن طريق المشاركين أنفسهم وذلك بطرح مجموعة من الأسئلة تخص كل مشهد، مثلاً: الوصول للمطار والبحث عن التاكسي.. التحدث مع سائق التاكسي.. الوصول إلى المنزل المقصود، مخاطبة صاحبة المنزل وعلى الأب أو المعلم كتابة الحوار ومن ثم تطويره

عن طريق إضافة بعض التعديلات والقول: ألا يمكن أن نقول هنا كذا مثلاً بدلاً من كذا الخ.

- الخطوة الرابعة: الاستعداد الفعلي: وهنا يحدد المعلم أو الأب الأدوار والحوار بشكل دقيق وذلك بوصف كل دور بشكل دقيق حتى يستطيع كل شخص أو يتوحد ويتفاعل مع دوره.. ويمكن أن يستخدم كل شخص كروت فيها تعاليم مفصلة تشمل حوارات وكلمات أساسية على كل شخص قولها.
- الخطوة الخامسة: التنفيذ: حاول أن تبعد عن التدخل في الأدوار الأخرى التي لا تخصك أو تصحيح الأخطاء، لكن عليك متابعة التنفيذ وأخذ ملحوظات للأخطاء التي تقع للحديث عنها فيما بعد.
- الخطوة السادسة: المتابعة والتقييم: وهنا لا يقصد التحدث بشكل مباشر عن الأخطاء وتصحيحها لأن ذلك ربما يعطي نتائج عكسية، ولكن ينبغي الإشادة بالدور الذي لعبه الابن في المشهد.. ومن ثم سؤاله عن رأيه وتعليقاته وما الأشياء التي استفادها من القيام بهذا الدور؟، وكيف يمكن تطوير ذلك مستقبلاً؟، ولا بأس من الإشارة هنا وهناك لبعض الكلمات أو كيفية نطقها وذلك لمزيد من التعلم.

#### ثالثاً: مهارة حل المشكلات واتخاذ القرارات **Problems Solving**

تعد هذه المهارة من أهم المهارات التي ينبغي لرب الأسرة تعويد أبنائه وبناته عليها وهي كما يعرفها زياد (www.dramosad.com, P.4): "مجموعة العمليات التي يقوم بها الفرد مستخدماً المعلومات والمعارف التي سبق له تعلمها، والمهارات التي اكتسبها في التغلب على موقف بشكل جديد، وغير مألوف له في السيطرة عليه، والوصول إلى حل له" وهي جهود ذهنية يهدف منها الوصول لحالة اتزان في المعرفة. هناك عدة خطوات تستخدم في هذه المهارة نجلها في التالي:

١- إدراك المشكلة والشعور بها: كما يشعر الوالدان بأعراض مرض ما قد أصاب طفلهما، مثل ارتفاع درجة الحرارة، والشعور بألم، أو صداع، فإن على الوالدين الشعور بالمشكلات الأخرى التي تصيب الأطفال والأبناء وهي في كثير من الأحيان أخطر من أمراض الصحة كالمشكلات الاجتماعية، والنفسية، والمدرسية... إلخ. ودون معرفة هذه المشكلات وإدراكها ومحاولة التعرف على أسبابها، قد تؤدي إلى نتائج وخيمة وانحرافات خطيرة قد تؤدي بحياة الأبناء.

ولعل أول خطوة على الوالدين عملها هو التعرف على المشكلة وأسبابها من خلال أعراضها المختلفة ثم الجلوس مع الطفل والاستماع بإنصات ونشاط له، والتعرف على شعوره وعواطفه ورغباته التي يريد التحدث عنها، وإتاحة الفرصة له بالحديث بكل أريحية.

٢- تحدث عن رؤيتك للمشكلة: وضح للطفل أنه كما أن له شعوراً ورغبة، أيضاً لك شعورك ورغبتك. لكن تأكد أن طفلك من جيل آخر ولا يمكن أن يكون مثلك، فلا تحاول أن تجعله يفكر أو يشعر كما كنت تفكر أو تشعر عندما كنت صغيراً، فالزمن والبيئة والحياة بأكملها قد تغيرت. ولا تشعر طفلك أن شعورك ورغبتك أهم من شعوره ورغبته ولكن أشعره أن لكليهما الرغبة والشعور الصحيح في حد ذاته. على سبيل المثال: لو لاحظ الوالدان أن طفلهما قد أصابه شيء من الإدمان على الإنترنت وإن إفراطه في قضاء الوقت الكبير في استخدام الإنترنت قد ساهم مساهمة كبيرة في انخفاض تحصيله الدراسي.. وتأكد لهما ذلك من خلال الخطوة الأولى ومن خلال متابعة ابنهما وكيفية قضاءه للوقت، وكيفية تحصيله، ودرسا أسباب انخفاض التحصيل.. ووجدا ذلك مرده بشكل أساسي للإنترنت.. وبين الطفل أنه بحاجة لقضاء وقت في الإنترنت لمتابعة الأحداث والتحدث مع زملائه وأصدقائه عبر الماسنجر، ومتابعة بعض البرامج المحببة إليه.

يمكن للوالدين قول التالي :

لاشك أن الإنترنت مهمة ولها فوائد جمّة ، وأيضاً لاشك أنك تحتاج وقتاً للترفيه والتحدث مع زملائك وأصدقائك ، وهذا حق لك ، لكن أيضاً لاحظنا أنك تصرف وقتاً طويلاً في استخدام الإنترنت ، مما جعلها تؤثر على تحصيلك الدراسي .. وهذا ما يجعلنا نقلق على مستقبلك ، فلكل شيء حقه الذي ينبغي أن يخصص له .

٣- حل المشكلة: وبعد التعرف على أبعاد المشكلة وطبيعتها وحجمها ، يمكن أن نحاول حلها ويمكن إيجاد الحل عن طريق عصف الأفكار واستمطارها بمشاركة الأبناء والوالدين للوصول لقائمة من الأفكار الإبداعية في علاج المشكلة تحتوي على مجموعة كبيرة من الحلول والبدائل.

٤- حذف الحلول غير المتفق عليها: ينبغي هنا القيام بدراسة كل الحلول المطروحة وحذف الحلول غير المتفق عليها من الطرفين ، أو التي يصعب تحقيقها. وهنا ينبغي أن يقوم الشخص الذي يتولى الجلسة بقراءة القائمة حتى يتسنى حذف كل ما لا يتفق عليه. إذا لم يتم الاتفاق على أي بديل فينبغي اتخاذ أحد العملين التاليين :

• إعادة العصف الفكري للبحث عن أفكار جديدة.

• الرجوع للقائمة مرة أخرى ومناقشة بعض الأفكار التي تم حذفها.

٥- اختيار أفضل الحلول: بعد الانتهاء من المرحلة السابقة يتم مناقشة ما تبقى من أفكار متفق عليها ، وعادة ما تكون حلول قليلة ويمكن مزجها مع بعضها أو اختيار واحد منها فقط.

٦- تطبيق الفكرة أو الحل: ينبغي وضع خطة لتنفيذ الحل المقترح والمتفق عليه بين الطرفين ومتابعة تنفيذه ، وإعطاء وقت كافٍ قبل القيام بتقييم الموقف.

(Davis, Paleg, and Fanning, 2004, PP.180-183).

## تمارين وتدريبات

أولاً: التمارين الاستيعابية

السؤال الأول: كيف يمكن لك الاستفادة من مهارة لعب الأدوار؟

الإجابة

السؤال الثاني: كيف تستطيع الاستفادة من هذه المهارات في حل مشكلاتك الأسرية؟

الإجابة

السؤال الثالث: هل تذكر كيف كان يتعامل معك والدك أو والدتك عندما كنت صغيراً؟

الإجابة

السؤال الرابع: كيف تعلمت الاتصال مع الآخرين؟، هل ترى أن لديك مشكلة اتصالية اليوم؟

الإجابة

السؤال الخامس: هل تذكر أهم من أثر في قدراتك الاتصالية التي تملكها اليوم؟

الإجابة

ثانياً: التدريبات

تدريب (١)

هل يمكن أن تقص لزميلك قصة مشكلة نشأة بينك وبين أحد أفراد أسرتك؟، وكيف تم حلها؟، وما آثارها عليك؟.

تدريب (٢)

هل تعتقد أنه يوجد فروق في كيفية الاتصال الأسري مع الأطفال والمراهقين عندما كنت طفلاً ومراهقاً وما تراه اليوم من معاملة للأطفال والمراهقين؟، كيف؟، وضح وبين الاختلافات والفروق ولأي منهما تميل؟.

تدريب (٣)

هل تذكر لنا تجربة تواصل استفدت منها في تواصلك مع طاعن في السن؟.

تدريب (٤)

جرب مع زميل لك استخدام مهارة العصف الذهني حول مشكلة اجتماعية أو دراسية؟.

تدريب (٥)

هل يوجد في أسرتكم طاعنين في السن؟، هل تتعامل معهم؟، كيف تتواصل معهم؟، وما الفائدة التي جنيتها من هذا الفصل في هذا المجال؟.

## تدريب (٦)

ماذا كان يقلقك في اتصالك مع أسرتك عندما كنت مراهقاً؟

## تدريب (٧)

هل يمكن أن تتذكر بعضاً من حالات الاتصال الرديئة في مجتمعتك وأسرتك عندما

كنت صغيراً؟

obeikandi.com