

الفصل الخامس

- وظائف الاتصال.
- اتجاهات الاتصال.
- معوقات الاتصال.
- أخطاء الاتصال.
- ثمار التواصل.
- شروط الاتصال.
- أساليب الاتصال الإنساني.
- مستويات عملية الاتصال.
- مبادئ الاتصال الفعال.
- الاتصال في الرسائل السهوية.

obeikandi.com

يطلق على العصر الحالى الكثير من المسميات، منها عصر الاتصال، وأصبح العالم الآن يعيش ثورة حقيقية فى مجال الاتصالات، مهدت لها الثورة التكنولوجية التى تبلورت معالمها واتضحت فى منتصف القرن العشرين.... ويمثل الاتصال لب العلاقات الاجتماعية، وبقدر نجاح الفرد فى الاتصال مع الآخرين بقدر نجاحه فى الحياة، حيث ينعكس ذلك على صحته الجسمية والنفسية بقدر نجاحه فى الحياة، وبقدر نجاح الأمم فى تواصلها مع ماضيها بترائه وثقافته وفى الاتصال مع الأمم الأخرى، بقدر نجاحهما فى البقاء والاستمرارية والتطور.

وللاتصال مراحل مرتبة على بعضها، ونجاح الفرد فى اجتياز مرحلة يؤهله للنهوض بالمرحلة التالية لها، حتى يصل الفرد إلى أعلى مراتب الاتصال وهى الاتصال الجماهيرى، وحتى يكون الفرد قادرًا على الاتصال مع شخص آخر لا بد أن يكون قادرًا أولاً على الاتصال مع ذاته فالاتصال الذاتى أولى مراحل الاتصال، ويرتبط بالبناء المعرفى والإدراك للفرد وخصائصه النفسية الأخرى.

فالالاتصال عملية أساسية لأن المجتمع يقوم على مقدرة الإنسان على نقل نواياه ومشاعره ومعلوماته وخبراته من فرد إلى فرد، وأهمية الاتصال تظهر فى المقدرة على الاتصال مع الآخرين مما يزيد من فرص الفرد فى البقاء، فى حين أن عدم القدرة على الاتصال تعتبر نقصاً خطيراً فى التفكير أو فى المشاعر.

وعن طريق الاتصال يستطيع الإنسان أن يشبع حاجاته المختلفة الجسمية والنفسية والاجتماعية، ولذلك فالالاتصال قديم قدم الإنسان، فمنذ وجود الإنسان على هذه الأرض وهو يستخدم الاتصال بالمفهوم والكيفية التى تتناسب وحضارته واحتياجاته، فكلما تقدمت الحضارة، كلما ازدادت احتياجات الإنسان، وكلما ازداد استخدامه للاتصال.... وتحدد بدرجة كبيرة فرص التقارب فيما بين أفراد المجتمع وفرص اندماجهم فيه، كما تقدر إمكانية الحد من التوتر أو حل النزاعات أينما ظهرت.

وظائف الاتصال . Jobs Communication

يحقق الاتصال أغراض أو وظائف متنوعة وترتبط هذه الوظائف على نحو وثيق بحاجات الإنسان الفسيولوجية والنفسية وتحقيق أهدافه المختلفة فى الحياة لذلك كان الاتصال وسيطاً بين الإنسان من جهة وبين إشباع حاجاته من جهة أخرى، ومهما تنوعت صور الوظائف التى يسعى

الإنسان إلى تحقيقها فإنها تترد إلى الحاجات الفسيولوجية والنفسية ومن أهم الوظائف الرئيسية للتواصل ما يلي:

- ١- التعلم: التواصل يزودنا بفرصة للتعلم عن أنفسنا، ومن خلال هذا التواصل مع أنفسنا ومع الآخرين نتعلم كيف نبدو لهؤلاء الذين يحبوننا أو الذين لا يحبوننا وأسباب ذلك.
 - ٢- إقامة العلاقات: العلاقات تساعد في تخفيف الوحدة والاكئاب كما تمكننا من الاشتراك في المتع وزيادتها، بالإضافة إلى أنها تجعلنا نشعر بأنفسنا على نحو أكثر إيجابية.
 - ٣- التأثير: نحن غالبًا ما نحاول التأثير في اتجاهات الآخرين وسلوكهم من خلال تواصلنا معهم. فقد نرغب منهم أن يصوتوا لصالحنا. ونحن نقضى مقدارًا كبيرًا من وقتنا منخرطين في عمليات إقناع كهذه.
 - ٤- اللعب: هو كل نشاط حر ومنها سرد القصص والنكات وهي فعاليات تدرج ضمن إطار التواصل اللاعب ومثل هذه الفعاليات مهمة لأنها تمنح حياتنا توازنًا ضروريًا نحتاجه حتى نتحقق أحيانًا من ثقل الجدية التي تحيط بنا.
 - ٥- المساعدة: يقوم المعالجون النفسيون بمساعدة عملائهم عن طريق إرشادهم من خلال التواصل. إلا أن هذا الأمر لا يقتصر على المعالجين النفسيين وحسب فنحن نواسي أصدقائنا ونرشدهم ونقدم النصح لهم تمامًا كما يمكن أن يفعلوا هم ذلك ونجاح هذه المهمة سواء أقام بها معالج نفسى أو غيره يعتمد على التدريب على مهارات التواصل.
- ولقد ذكر بعض الباحثين وظائف عملية الاتصال على النحو التالى:

- نقل الرسالة إلى الطرف الآخر أو استقبالها منه.
- استقبال المعلومات والاحتفاظ بها.
- تحليل البيانات والمعلومات المتاحة واشتقاق نتائج يمكن خلالها إعادة بناء الأحداث وزيادة القدرة على التوقع والتنبؤ بالمستقبل.
- التأثير في العمليات الفسيولوجية داخل الجسم وتعديلها.
- التأثير في الأشخاص الآخرين وتوجيههم.
- الاتصال وسيلة للثقافة والتعليم والتعلم.
- وسيلة لنجاح وتطوير الإدارة في الهيئات والمؤسسات والشركات المختلفة.
- وسيلة للعلاقة بين المجتمعات.

ويرى البعض أن للتواصل وظيفتان هما:

أ- وظيفة معرفية: تتمثل في نقل الرموز الذهنية وتبليغها بوسائل لغوية وغير لغوية.

ب - وظيفة تأثرية وجدانية: تقوم على تمثين العلاقات الإنسانية وتفعيلها على المستوى اللفظي وغير اللفظي.

ويؤكد البعض الآخر من العلماء أن للتواصل عدة وظائف بارزة يمكن إجمالها في:

- ١ - التبادل، التبليغ، والتأثير.
- ٢ - الإشباع النفسي والمعنى والاجتماعي: يطرح (كانزوبلومر) رؤية مؤداها أن الناس لا يتعاملون مع وسائل الاتصال بشكل سلبي وإنما يتعاملون معها لإشباع حاجات وتوقعات معينة لديهم.
- ٣ - التعليم والتثقيف: وهي من الوظائف التي يحققها الفرد من العملية الاتصالية وتسهم وسائل الاتصال في العملية التعليمية سواء بطريقة مباشرة عن طريق البرامج التعليمية والدوائر التلفزيونية المغلقة أو بطريقة غير مباشرة عن طريق ما تقدمه من دراما تجذب إليها الجماهير على اختلاف مستوياتهم التعليمية والثقافية.
- ٤ - التسلية والترفيه: جزء كبير من تعرضنا لوسائل الاتصال يكون بهدف الترفيه والتسلية، وهي من الأهداف المشتركة بين المؤسسة الاتصالية والجمهور، والترفيه ليس شيئاً ثانوياً في حياة الأفراد وإنما أصبح ضرورياً، خاصة في العصر الحالى الذى يتسم بالقلق والتوتر.
- ٥ - اكتساب مهارات جديدة: من الوظائف التي تحققها العملية الاتصالية للفرد هي اكتسابه مهارات جيدة تزيد من خبراته في الحياة، أو تنمية المهارات الموجودة لديه بالفعل.
- ٦ - الحصول على معلومات جديدة: تلك المعلومات التي تساعد الفرد على فهم ما يحيط به من ظواهر وإحداث، لكى يستطيع التعامل معها، والتي تتيح له إضافة حقائق جديدة إلى حصيلته المعرفية، وتساعد على اتخاذ القرارات والتصرف بشكل مقبول اجتماعياً.

اتجاهات الاتصال

هناك عنصر هام من عناصر أبعاد عملية الاتصال وهو اتجاه الاتصال أى أن الاتصال إما أن يكون في اتجاه واحد أو في اتجاهين ويؤثر هذا العنصر في عملية الاتصال بصرف النظر عن المضمون.. حيث إن الاتصال في اتجاه واحد قد لا يصبح اتصالاً بالمرة بل حديثاً في الهواء ولا يصبح هذا الحديث اتصالاً إلا إذا فهمه شخص آخر.

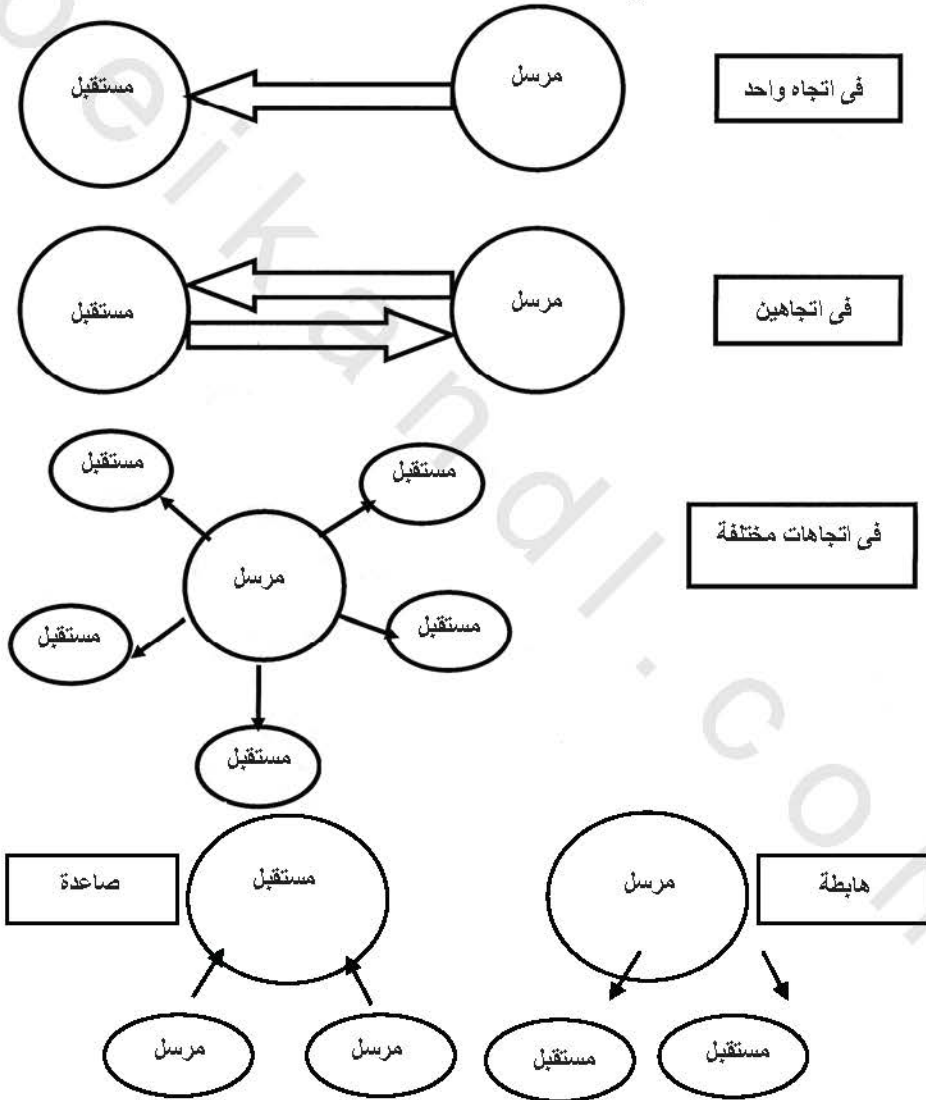
وفيما يلي عرض لاتجاهات الاتصال:

- ١ - الاتصال في اتجاه واحد: كأن يشاهد الأخصائي الاجتماعى وأعضاء الجماعة التي يقوم

بريادتها فيلما سينمائيا دون أن تتاح لهم فرصة المناقشة ويعيب هذا النوع من الاتصالات أنه لا يعطي الفرصة لاكتمال التفاعل بين طرفي التفاعل.

٢- الاتصال في اتجاهين: المناقشات التي تتم حين يبحث الاخصائي حالة فردية من خلال مقابلة تجمعها سويا وتتم من خلالها الحصول على بيانات شخصية ودراسية هامة من خلال المناقشات والأخذ والعطاء.

- ويرى رجال العلوم الاجتماعية أن الاتصال المباشر في اتجاهين والقائم على أساس حسي يعتبر من أهم العوامل لنجاح عملية التوجيه والاتصال.
- ويوضح الشكل التالي اتجاهات عملية الاتصال



وفيما يلي عرض موجز لهذه الاتجاهات:

١- الاتصال الرأسى: يعتبر هذا النوع من الاتصال في المجال الصناعى والتجارى وهو من أهم أنواع الاتصال وأكثرها انتشاراً وتنقل عن طريقة البيانات من الأفراد الذين يشغلون المناصب الإدارية العليا وبدونه لا يمكن إعطاء التعليمات لتنفيذ الخطط الموضوعة لتحقيق هذه المنشأة أو نقل البيانات.

٢- الاتصال الصاعد: لا يقل هذا النوع من الاتصال عن الاتصال الرأسى فى الأهمية وأن كان أقل منه انتشاراً وحدوثاً وخاصة فى المنشأة التى تتبع المركزية فى السلطة لدرجة كبيرة ولقد تبين أهمية هذا النوع من الاتصال بنتيجة الاقتراحات المقيدة التى تصل إلى الإدارة.

٣- الاتصال الأفقى: يعنى بذلك إرسال واستقبال البيانات بين الإدارات والأفراد الذين يشغلون مستويات متساوية فى التنظيم الرسمى للمنشأة ولذلك فإن البيانات تأخذ اتجاهات أفقية أى إلى أعلى وأسفل ويعتبر هذا الاتجاه فى نقل البيانات ضرورياً لنجاح المنشأة إذن وبدونه لا يمكن تنسيق وجوه النشاط المختلفة التى تقوم بها.

- وتبادل الاتصالات الأفقية على نطاق واسع أصبح ضرورة حتمية فى الوقت الحاضر نظراً لاتساع نطاق المنشآت وتزايد تقسيم العمل. أن الاتصال الأفقى ضرورى ومناسب وبصفة خاصة فى حالة الأفراد القريبين من المستويات المنخفضة من الإدارة.
- وقد أجريت تجارب متعددة للمفاضلة بين الاتصال فى اتجاه واحد والاتصال فى اتجاهين وأكدت النتائج ما يلى:

- الاتصال فى اتجاه واحد أسرع من الاتصال فى اتجاهين.
- يتميز الاتصال فى الاتجاهين بالدقة إذا كان أكثر الأفراد يفهمون البيانات التى تنقل إليهم فهما دقيقاً.
- يكون المستقبلون للبيانات فى حالة الاتصال فى الاتجاهين أكثر تأكيداً من فهمهم البيانات كما يستطيعون الوصول إلى الأحكام الصحيحة بخصوص صحة أو خطأ أفعالهم.
- يجعل المرسل بأنه من الناحية الدقيقة مهاجماً من مستقبل البيانات فى حالة الاتصال فى الاتجاهين إذا أن جهوده يلتقط أخطاؤه ويوضحها له كما قد توجه له بعض الملاحظات الجارية الخاصة كانت أو مهارة وإذا زادت مدة المنافسة عند اشتراك الأفراد الآخرين فى المناقشات بطريقة جدية بدون الغضب منه يبعد غضبه عنهم.
- يكون الاتصال فى اتجاهين أكثر وضواءً وأقل نظاماً عن الاتجاه الواحد إذا قاطع المستمعون المرسل.

- وتبدو من هذه النتائج مزايا ومشكلات كل نوع من الأنواع السابقة وأن الظروف هي التي تحدد النوع الذي يفضل استخدامه.

معوقات الاتصال Communication Barriers

ترتبط قدرة الإنسان على الاتصال ارتباطاً مباشراً بحالته المزاجية. وهذه الحالة تتعلق أساساً بدورة بيولوجية معقدة (تنتج عنها حالات اختار دماغى وبالتالى حالات عقلية محددة). كما تتعلق الحالة المزاجية بظروف الشخص الموضوعية وبقدراته الإدراكية بشكل عام. وهكذا فإن الشخص لا يكون دائماً على نفس القدر من الاستعداد للاتصال. ولا في نفس مستوى الكفاءة لتحقيق هذا الاتصال. ويمكننا تقسيم معوقات الاتصال كما يلي:

أ - المعوقات النفسية - الجسدية: وهي من أكثر المعوقات أثراً على الاتصال. ومنها ما هو ثابت ودائم «كمثل معاناة الشخص من اضطراب الحواس أو من الاضطرابات الإدراكية المستقرة» ومنها ما هو متغير. بمعنى مرور الشخص بحالة نفسية عابرة «كمثل الاضطرابات المصاحبة للعادة الشهرية وحالات الانفعال والقلق العابرة... الخ. بحيث تؤثر هذه الحالة على الاتصال بشكل مؤقت.

ب - معوقات الاتصال من قبل المرسل: كثيراً ما تتركز الصعوبات التي يواجهها المرسل، في إيصال رسالته للمستقبل، حول الأسباب التالية:

- ١ - عجز المرسل عن صياغة رسالة واضحة.
 - ٢ - تركيز تفكير المرسل حول ذاته.
 - ٣ - التشويش الذاتي (غير ثابت).
 - ٤ - تكوين المرسل لأفكار وأحكام مسبقة تتعلق بالمستقبل.
 - ٥ - الموقف العدائي من الطرف الآخر.
 - ٦ - تدخل اللاوعي في عملية الاتصال. بمعنى أنه يقوم المرسل بإسقاط دوافعه وحاجاته اللاواعية على المستقبل. أو أن يقوم المرسل بكبت أجزاء من رسالته. أو أن (يتوحد) المرسل بشخصية أخرى... الخ وهذه التدخلات من شأنها أن تشوه الرسالة الأصلية وأن تعيق عملية التفاعل مع المرسل.
 - ٧ - قصور التخطيط لعملية الاتصال.
 - ٨ - خلل في قدرة المرسل على تقييم درجة تفاعل المستقبل مع الاتصال.
- ج - معوقات الاتصال من قبل المستقبل: بعض هذه المعوقات مشترك بين المرسل والمستقبل. ويمكننا تلخيص المعوقات الخاصة بالمستقبل بالنقاط التالية:

- ١ - سوء التقاط الرسالة: الذى قد ينجم عن التسرع فى تفسير الرسالة أو عن قصور حسى أو إدراكى فى التقاطها. كما أن عوامل التشويش الذاتى تؤثر على حسن التقاط الرسالة.
 - ٢ - الإدراك الانتقائى المفرط: بحيث يركز المستقبل على أجزاء الرسالة ويعطيها تفسيراً يتعارض مع تفسيرها الحقيقى.
 - ٣ - سوء إرجاع الأثر: ويتجلى بعدم إعطاء ردود الفعل الدالة على حسن استقباله للرسالة وتفاعله معها مما يؤدى إلى إرباك عملية الاتصال برمتها.
- ومن معوقات الاتصال أيضاً - كما وردت فى أحد المراجع ما يلى:
- ١ - التشويش: يستخدم لوصف أى شىء يتداخل فى أمانة النقل للرسالة ويعنى أيضاً التلوث الذى يطرأ على الرسالة بسبب دخول أشياء إضافية... منها ما يأتى:
 - أ - استعمال مفردات غير مألوفة يصعب على المستقبل فهمها بسهولة مثل تقديم مواضيع لا تتوافق ومستوى الجمهور.
 - ب - عدم وضوح قصد المرسل فى رسالته وضوحاً كافياً.
 - ج - الفهم الخاطئ للمعانى بسبب التفاوت فى الثقافة بين المرسل والمستقبل.
 - ٢ - الشرود الذهنى وعدم الانتباه: ويعنى ذلك عدم الرغبة فى التفاعل مع الرسالة ويحدث لتصارع المنبهات والاهتمامات والضغوط الخارجية.
 - ٣ - التباين فى المستوى والإدراك: ويرجع ذلك إلى تباين مستويات الثقافة والمعرفة والإدراك.
 - ٤ - النزعة الانتقائية: فيختار ما يتفق مع الميول الشخصية والاتجاه الفكرى والعقيدة الدينية.
 - ٥ - إغلاق قنوات الاتصال بين الأطراف المشاركة فى العملية الاتصالية.
 - ٦ - عدم وجود تخطيط كاف لعملية الاتصال من حيث تحديد الغرض منه وتوقيفه.
 - ٧ - وجود آراء وفرضيات غير واضحة.
 - ٨ - الرقابة على الاتصال وحذف بعض أجزاء من الرسالة تؤدى إلى صعوبة فهمهم المقصود أو الغرض من عملية الاتصال.
 - ٩ - عدم القدرة على فهم الطرف الآخر خلال عملية الاتصال.
- ويرى بعض العلماء أنه لا يتم الاتصال فى أية مؤسسة بدون مشاكل أو معوقات. فقد تظهر بعض مصادر الشوشرة أو عدم انتظام تدفق الرسالة بالشكل المطلوب نتيجة لعوامل عديدة ومن أهم هذه العوامل التى تقلل من الولاء والإيمان بالرسالة بين العاملين بالمنشأة ما يلى.
- عدم انتباه مستقبل الرسالة إلى محتوياتها.

- عدم وجود فهم دقيق للمقصود من الرسالة سواء بواسطة المرسل إليه أو المصدر.
- استخدام كلمات في الرسالة لها دلالات ومعان مختلفة لأشخاص مختلفين.
- ضغط الوقت لكل من المرسل أو المرسل إليه.
- تأثير الحكم الشخصي لمستقبل الرسالة على نجاح عملية الاتصال.

وللتغلب على تأثير هذه الصعاب في عملية الاتصال يجب مراعاة الآتي:

- ١- تقديم المعلومات بشكل يتفق ورغبات الشخص، فالشخص يقبل على المعلومات أو يعرض عنها، طبقاً لما إذا كانت تتفق مع احتياجاته أم لا، وهذا يدعو إدارة المؤسسة إلى تفهم تلك الحاجات والرغبات وتصميم وسائل الاتصال تبعاً لها.
- ٢- تقديم المعلومات في وحدات صغيرة.

- ٣- إتاحة الفرصة للشخص المرسل إليه المعلومات لأن يشرح وجهة نظره في المعلومات ورد الفعل نفسه - وذلك يهيئ لمرسل المعلومات الفرصة لكى يتأكد من أن المعنى الذى يقصده هو بذاته المعنى الذى فهمه المرسل إليه.

والهدف كله هو إيصال أكثر وأكبر كمية من المعلومات الدقيقة والصحيحة إلى العاملين دون تأخير أو تشويش تجنباً لانتشار الشائعات وقيام جهاز الاتصالات غير الرسمى بين العاملين بالمنظمة والذى قد يؤثر تأثيراً ضاراً في الروح المعنوية والكفاءة الإنتاجية.

ومن معوقات الاتصال أيضاً ما يلي:

- ١- التعصب للرأى: يعتبر من معوقات الاتصال الفعال فعندما يدخل بعض الأفراد في مناقشة أو حل مشكلة يحاولون الانتصار لآرائهم والتعصب لها.
- ٢- التسرع في الحكم: والتسرع في الحكم على المواقف وعلى الأشخاص كثيراً ما يعطل حدوث الاتصال بين مختلف الأفراد والاتصال من الكلمات القليلة التى يستخدمها كثير من الناس بطرق ذات معان عديدة.

ويؤكد بعض العلماء أنه حينما يبدأ المرسل في إرسال رسالة للمستقبل يتمنى أن تصل الرسالة وتفهم ويستجيب المستقبل لها حتى تتم عملية الاتصال، لكن في بعض الأحيان لا تتم عملية الاتصال بالشكل الذى يحقق الهدف منها، وذلك لأنه قد تصدر منا أقوال أو أفعال تؤدي إلى عزوف الطرف الآخر عن الاتصال أو تردده أو اتخاذ موقف دفاعي في الحديث. أى أننا نواجه بعقبات أو معوقات تحد من فعالية عملية الاتصال.

وبالرغم من صعوبة التخلص نهائياً من معوقات الاتصال هذه، إلا إن التقليل منها أو استبعادها إلى حد ما أمر مرغوب فيه لتيسير عملية الاتصال وزيادة فعاليتها.

* * وتحقيقاً لهذا الهدف فإننا نستعرض فيما يلي أشد هذه المعوقات ضرراً وأكثرها حدوثاً في الحياة العملية:

أولاً من جانب المرسل:

- * التسرع في التقييم أو التعليق. * استخدام العبارات التقريرية والتخصيصية.
- * مقاطعة الآخرين. * الغضب عند المقاطعة أو الاستفهام.
- * الاستئثار بالحديث. * أسئلة الاستدراج.
- * التهكم والسخرية. * التركيز على الأخطاء. * المجادلة.

وفيما يلي شرح موجز لهذه العناصر:

١- التسرع في التقييم أو التعليق: كثيراً ما يكون التسرع في التقييم وإبداء الملاحظات مسار شكوى الكثيرين إذ أن التسرع في الاستنتاج وإصدار الأحكام قبل الإلمام بأكبر قدر من المعلومات يؤديان إلى إصدار التعليمات غير المفيدة، والأحكام غير الناضجة، ولعلنا نحسن صنعاً إذا تجنبنا عدم التسرع في الرد والتقييم.

٢- استخدام العبارات التقريرية والتخصيصية: عندما نستخدم العبارات التقريرية أى تلك التي تعيد التقرير والحسم أو العبارات التخصيصية تلك التي تفيد التخصيص فأنت تدفع الآخرين إلى اتخاذ جانب الدفاع والمقاومة، فلو أنك استخدمت إحدى هاتين العبارتين مع أحد المتعاملين معك: «دائماً تأتي متأخراً» أو «لم يحدث أن جئتني بعملية خالية من المشاكل» فأنت تلقى بقفازك في وجهه مما يضطره إلى الدفاع عن نفسه، وبدلاً من أن يبدأ حديثاً عادياً معك فإنه يجتهد في البحث عن أحد المواقف التي تثبت خطأ ما قلت أو عكس ما قلت، وعندما يحدث هذا تضعي الرسالة الأساسية التي تود توصيلها في معركة التفاصيل إذ تبدأ درجة الاستماع في الانخفاض رويداً رويداً حتى تتلاشى وينسى كل منكما المشكلة الحقيقية والحل المطلوب لها.

٣- مقاطعة الآخرين: لا شك أن مقاطعة الآخرين هي أخطر ما يهدد استرسال الآخرين في الحديث والمناقشة المجدية، فمقاطعة الآخرين تشل تفكيرهم وتسبب لهم الارتباك وبالطبع النتيجة الحتمية لذلك قليلاً من المعلومات وكثيراً من الضوضاء.... إن أكثر الأضرار التي تنجم عن المقاطعة ذلك الأثر النفسى الذى ينتاب الآخرين فهى تعنى بالنسبة لهم عدم الاكتراث بهم وعدم الاهتمام بأفكارهم مما قد يدفع بهم إلى الانسحاب والاختصار في الحديث.

٤- الغضب عند المقاطعة والاستفسار: يقصد بالغضب أن يصدر منك أقوال أو أفعال

عند المقاطعة أو الاستفسار تؤدي إلى اتخاذ مواقف دفاعية أو رد فعل سلبي وينجم عنها تقليل فعالية الاتصال.... ولا شك أن المقاطعة أو الاستفسار أثناء الحديث تحتاج منك إلى نوع خاص من المعاملة إذ من الطبيعي أن نغضب إذا ما قوطعنا أو بدا أننا غير مفهومين للآخرين.

٥- الاستئثار بالحديث: من المهم ترك فرصة للمتعامل معك فرصة الحديث، فلو أنك أمطرته بوابل من العبارات المتتالية، فإنك تسلبه حق الكلمة، وتشعره أيضًا بعدم اهتمامك بما سيقول. إن عدم مشاركة الآخرين في الحديث لمدة طويلة يفقدهم الاهتمام، فالمشاركة تثرى المناقشة والحوار، كما يجب عليك ألا تنسى أنك بحاجة إلى أفكار الغير ومعلوماتهم حتى يمكنك اتخاذ القرارات الصائبة.

تخيل أنك جلست مستمعًا لمدة طويلة ثم سئلت عن رأيك، ما الذي يحدث غالبًا؟ في معظم الأحيان تكون الإجابة قصيرة لا تزيد عن «لا أعرف» أو «نعم» «هذا صحيح» لقد أدلى المتحدث بالعديد من النقاط وطرق الكثير من المسائل والموضوعات حتى أنك لم تعد تتذكر شيئًا منها، وفي أحسن الأحوال نقطة أو نقطتين، تذكر هذا الموقف عندما لا تريد الإجابة التي تتلقاها عن «نعم» أو «لا» ثق أنك تحدث كثيرًا إلى الناس وليس معهم.

٦- أسئلة الاستدراج: الأسئلة الاستدرجية هي تلك الأسئلة التي تخلق المواقف الاضطرارية التي تشعر مستقبلها بالتأمر والغضب، فهو يشعر بتأمرك لأن أسألتك لم تترك له فرصة الاختيار في الإجابة، كما أنه سوف ينتبه للمصيدة التي تنصبها له فلا تتوهم أنك أذكى منه.... إن مثل هذه الأسئلة تؤدي بك إلى فقدان ثقة الآخرين وعدم اتفاقهم معك فيما تبديه من آراء وحلول ولو كانت صائبة، ومن أمثلة تلك الأسئلة:

* ألا توافقني أن ضياع هذه الفرصة يرجع إلى الصعوبة التي واجهتكم في تخطيط الوقت.
* أعتقد أنك لا تظن بي ذلك. * لقد كانت غلطتك أليس كذلك.

٧- التهكم والسخرية: يلجأ بعض الناس إلى التهكم والسخرية في اتصالاتهم بالآخرين فيصدرون التعليقات التي تحمل في مضمونها الاستهزاء بأفكار الغير أو ذكائهم ويعتقدون خطأ أنه لا غبار ولا خطأ ينجم عن تعليقاتهم هذا طالما أنها تمر في موجة من موجات الضحك.... ولقد أثبتت بعض البحوث المبدئية أنه كلما زادت درجة الضحك التي يثيرها التعليق الساخر زادت درجة الحنق والغضب لدى الغير حتى إن لم يظهر ذلك علانية ويظل متحفزًا إلى أنه تأتيه الفرصة للرد واسترجاع كرامته ولا يعنى ذلك التزام التزم في الاتصال بالآخرين وارتداء حلة رسمية كاملة، بل من المفضل أحيانًا التبسط في الحديث بما يزيد الفهم المتبادل.

٨- التركيز على الأخطاء: عندما يرتكب الناس خطأ أو يسيئون الحكم في أحد المواقف فإنهم عادة ما يدركون ذلك ويفكرون في طريقة أفضل لمعالجة الأمور في المستقبل، ولذلك فالإطالة في مناقشة أخطائهم والتركيز والإصرار على إظهار حماقتهم يؤدي إلى مضايقتهم، ومن الأفضل أن تجعل تحسين العلاقة في المستقبل هدفاً لك، فلا يفيد التعامل معك في شيء أن يركز على أخطائه بقدر ما يفيد اهتمامك بمعالجة الموقف.

٩- المجادلة: ينذر أن تأتي المجادلة بنتائج بناءة، فالمناقشات التي تنتهي دائماً بـ «أنت على حق وأنت على باطل» تفسد العلاقات الطيبة وتترك انطباعاً بعدم السعادة للالتقاء، كما أنها تقلل من احتمال عقد المقابلات، فمن خصائص المجادلة أنها تقلل درجة التفاهم عند كلا الطرفين وتزيد من تماسك كل منهما: رأيه وتصلبه في موقفه.

ثانياً: من جانب المستقبل:

كثيراً ما يصدر عنا بعض الأفعال أو الحركات أثناء الاستماع دون أن ندري، والواقع أن مثل هذه الحركات تخلق شعوراً من الضيق لدى المتحدث وتجعله يتردد في الاستمرار في الحديث إذا كنا على وعى بهذه الحركات أو غير واعين بها فإننا لا نستطيع أن نقدم مدى تأثيرها على الطرف الآخر وتحديد ما يغضبه وما لا يغضبه منها لاختلاف إدراك كل منا عن الآخر.... ومن أمثلة هذه الأفعال ما يلي:

- الإفراط في طلب المكالمات الهاتفية مما يشعر المتحدث بعدم أهمية حديثه.
- السماح بدخول الآخرين بصورة متكررة يفقد الحديث خصوصيته مما يجعل المتحدث يتردد في الاستمرار.
- محاولة ترتيب الأوراق والملفات التي على المكتب.
- تحويل النظر بعيداً عن المتحدث.
- الانشغال برسم الخطوط والأشكال العشوائية.
- العبث بشيء ما على المكتب (الدبايس / الأقلام / إلخ).
- البلاهة في تعبيرات الوجه (التجهم أو الابتسام طوال فترة الحديث).
- كتابة بعض ما يقوله المتحدث (وخاصة إذا لم تطلعه على سبب ذلك).
- التأرجح بالمقعد (التأرجح بالمقعد من جانب لآخر أو من الأمام إلى الخلف).
- تكرار النظر إلى ساعة اليد أو الحائط.
- تكرار مرات الخروج والاستئذان.

*** * وهناك معوقات أخرى للاتصال تتمثل في:**

١ - عوائق تنظيمية:

- عدم استقرار التنظيم: وما يتبعه من تغيرات وتداخلات في خطوط السلطة، وعدم استقرار قنوات الاتصال.
- اختلاف المستوى التنظيمي: حيث يؤدي إلى اختلاف قنوات الاتصال بين الرؤساء والمرءوسين نتيجة لعوامل الخوف من الرئيس والكرهية... إلخ.

٢ - عوائق نفسية: وهى عوائق تتصل بـ:

- ما فى داخل الفرد من عادات وقيم وتقاليده وما يحيط به من هذه الأمور.
- كذلك الشعور بالعظمة الذى يتتاب البعض الأمر الذى يجعلهم يرفضون تلقي المعلومات وتقبلها وعدم الاعتراف بالآخرين ومعلوماتهم وأفكارهم وأفعالهم وأرائهم.
- التردد فى تقبل المعلومات غير السارة حيث يميل المرءوس إلى حجب المعلومات خشية مضايقة رئيسه أو من معه.

٣ - نقص الخبرة والكفاءة: من معوقات الاتصال داخل المنظمة افتقارها إلى أفراد متخصصين لوضع نظام سليم للاتصال يتناسب مع ظروفها.

٤ - التخصص: قد يستخدم المتخصصون فى مجال معين مصطلحات فنية وعلمية يصعب على المرسل فهمها وهذا يؤدي إلى صراعات بينهم وبين غير المتخصصين.

٥ - عوائق فنية: تنشأ هذه المعوقات نتيجة قصور عنصر أو آخر من عناصر عملية الاتصال ومن أمثلة هذه المعوقات:

- عدم قدرة المرسل على تحديد هدف واضح لعملية الاتصال.
- عدم قدرة المرسل على نقل موضوع الاتصال إلى المرسل إليه.
- عدم قدرة المرسل على اختيار وسيلة الاتصال المناسبة.
- إتمام عملية الاتصال فى وقت غير مناسب.

*** * وتعرض كذلك عملية الاتصال لمعوقات مختلفة تؤدي إلى تشتيت المعلومات أو ضعف القدرة على استيعابها مما يؤثر على كفاءة العملية... وتضمن صعوبات الاتصال كافة الأبعاد الانصالية التالية - كما وردت فى أحد المراجع وهى:**

١ - المشكلات الذاتية للمرسل والمستقبل وهى:

التمركز حول الذات: فالانشغالات الخاصة مؤثرة لأنها تفقد الشخص إحساسه بمصالح الآخرين واتصاله يقوم على علاقات مصطنعة.

المسايرة المبالغ فيها: حيث يسعى الأفراد إلى الحصول على الرضا من الآخرين على حساب الاتجاهات الشخصية وهذا الشخص يكون متسلطاً وعدوانياً مع الأشخاص المرءوسين له.

التعصب: تتم الاستجابة مع الآخرين على علاقات مبنية على معتقدات خاطئة عن المتعصبين ويتصف هؤلاء بالشعور بالنقص والنبذ والعداوة.

التمرد: النزعة إلى التمرد ضد كل أشكال السلطة فيتحول إلى الهجوم ضد كل عمليات الاتصال بالسلطة بهدف إثبات استقلاليتته.

التوكل: حيث يميل إلى الاتكال بشكل متزايد على الآخرين من أجل العون المادى والسند العاطفى.

تباين الإدراك: يرجع إلى الاختلافات الفردية والبيئية ويؤدى ذلك إلى اختلاف المعانى التى يعطونها للأشياء.

الشعور بالمعرفة الكاملة: يؤدى إلى تحدث الفرد فى كل الموضوعات والتركيز على ما يقوله ويهمل الآخرين وتجاهل التغذية العكسية مع الآخرين.

القصور فى مهارات التحدث: يقوم الفرد باستيفاء كل عناصر الموضوع عند الحديث من حيث المحتوى ولكنه يفشل فى استخدام حركاته بصورة تضمن وصول الحديث للمستهدفين وإدراكهم له.

المبالغة فى الحديث: حيث يقوم الفرد بالاتصال بالآخرين فى كل شىء وفى الموضوع الواحد عدة مرات مما يفقد عملية الاتصال وأهميتها وتأثيرها.

فرض قيود كبيرة على الرسالة: حيث يخشى الفرد عند الحديث أن تسبب له أضراراً مما يجعله غير واضح متقطع الأفكار.

٢ - مشكلات معانى اللغة:

يقع الكثير من الأفراد فى خطأ بأن الآخرين يدركون معانى كلماته بالطريقة بنفسها التى يدركها هو وتكون هناك درجات من الاختلاف فى فهم الآخرين والاختلافات فى إدراك معانى الكلمات ولا يأتى الاختلاف فى المستوى العلمى فقط ولكن بالجماعة والبيئة التى ينتمى إليها الفرد ولمعالجة هذا يفضل الاعتماد على الكلمات الواضحة سهلة المعانى وشرح الصعب منها.

٣- المعوقات التنظيمية «بيئة العمل»:

يعتبر الهيكل التنظيمي مجموعة العلاقات بين مكوناته أى جميع أقسامه وإداراته ووحداته، وعدم الأخذ بالمبادئ الصحيحة يؤدي إلى ضعف عملية الاتصال، ومن أهم المبادئ التنظيمية هي:

وحدة الاتصالات : Ynity of Communication وتضمن له تحديد المستويات التي يقوم بإرسال المعلومات واستقبالها حتى لا يحدث تضارب وسوء فهم بين أعضاء المنظمة.

معوقات خاصة بنطاق الإشراف: Span of Control يتم تحديد العدد المناسب من العاملين ويتوقف تحديد هذا العدد على توفير إمكانيات الاتصال وعدم الالتزام يؤدي إلى الفشل في ضمان كفاءة الاتصال. وعدم وجود هيكل تنظيمي أو وجود هيكل ضعيف يؤدي إلى عدم وجود الاختصاصات وقصور نظام الاتصال بصفة عامة، كما أنه يمكن أن يكون نتيجة لعدم وجود سياسة واحدة، ويؤدي القصور في المعلومات أو عدم وجود مصدر لها في الأساس إلى عجز القائمين بالعمل على الحصول على البيانات اللازمة لأداء أعمالهم، والقصور في إيجاد قنوات لربط المنطقة بالبيئة الخارجية بصورة سريعة ودائمة.

٤- المعوقات الميكانيكية Mechanical Barriers:

يستخدم الأفراد في الحياة الاجتماعية والإدارية العديد من الآلات والمعدات والأجهزة لزيادة كفاءة عملية الاتصال، واستطاعت أجهزة الاتصال أن تجعل من العالم قرية صغيرة، وكلما ازدادت أجهزة الاتصال تعقيداً كلما ظهرت الحاجة إلى تدريب الأفراد على استخدامها، وتمثل مشكلات تشغيل هذه الأجهزة نتيجة لضعف الخبرة في استخدامها أو صيانتها أو البرامج المستخدمة في تشغيلها) معوقات كبيرة تؤثر في كفاءة عملية الاتصال وتحقيقها لأهدافها نظراً لما تحتاجه من جهد وتكلفة وبالتالي التقليل في عملية الاتصال.

٥- معوقات عند المرسل:

بالرغم من أن الأفراد يسمح لهم في طريقة الاتصال ذو الاتجاهين بتوجيه أسئلة إلى المرسل إلا أنه من الملاحظ أن بعض المرسلون لا يقوموا بالاستفسار وبسؤالهم قد نحصل على الإجابات التالية:

- * يرجع عدم توجيههم أسئلة إلى المرسل إلى الملل .
- * خوفهم من شغل أوقات الجماعة .
- * عدم رضائهم عن الطريقة التي يتبعها المرسل .

٦- المشاكل الحديثة والروتينية في عملية الاتصال:

إذا كان مضمون الاتصال مادة حديثة فإن طريقة الاتصال ذو الاتجاهين تصبح أفضل أما إذا

كان مضمون الاتصال مسائل روتينية فإن طريقة الاتصال في اتجاه واحد تكفى لإعطاء نتائج مرضية.

٧- الإدراك الانتقائي: حيث يتجه الناس إلى سماع جزء من الرسالة وإهمال المعلومات الأخرى لعدة أسباب منها الحاجة إلى تجنب حدة التناقض المعرفي لذلك يتجه الناس إلى غرض النظر عن المعلومات التي تتعارض مع المعتقدات التي رسخت فيهم من قبل، ويحدث الإدراك الانتقائي حينما يقوم المتلقى بتقويم طريقة الاتصال بما في ذلك دور وشخصية وقيم ومزاج ودوافع المرسل.

٨- ضغوط الوقت: دائماً يؤدي ضيق الوقت إلى تحريف المعلومات المتبادلة، ويعزى ضيق الوقت إلى اللجوء إلى تقصير قنوات الاتصال الرسمية كأن يصدر المدير أمراً شفويّاً لأحد الموظفين لإنجاز عمل معين بحجة انتهاء فترة الدوام ومن ثم لا يسجل هذا الأمر في السجلات الرسمية لتحديد من خلاله المسؤوليات، إضافة إلى أن الموظف بسبب ضيق الوقت قد ينفذ هذا الأمر بشكل لم يكن أصلاً في ذهن المدير.

أخطاء الاتصال

يهدف الاتصال إلى أن تصل برسالتك إلى الآخرين بوضوح ودون غموض ولكي يتحقق هذا الهدف لا بد من بذل الجهد من كل من مرسل الرسالة ومستقبلها وهي عملية يمكن أن تتعرض للأخطاء، فكم من الرسائل يُساء فهمها من قبل متلقيها وحينما لا يتم تدارك هذا ورصده فقد يتسبب في ضياع الهدف من الاتصال وإهدار فرص التواصل مع الآخرين.

وهناك خطئان شائعان بين الناس في ميدان التواصل فأكثر الناس يعتقدون بأننا لدينا حرية تشغيل أو إيقاف التواصل ولكن في الحقيقة نحن لدينا حرية، ولكن تكمن حريتنا في أن نختار تواصلاً جيداً أو تواصلاً غير جيد. ولن نستطيع أن نوقف التواصل والقاعدة الذهبية تقول: (لا نستطيع إلا أن نتواصل) فالتواصل أمر كائن دائماً، بمعنى أنك تستطيع أن لا تخرج أحد، ولا أن تقاطع أحد، وأن لا تعمل مع أحد والحقيقة فإنك قد أوصلت رسالة بذلك للآخرين بأنك لا تريد الاحتكاك بأحد.

والخطأ الثاني: هو أننا نبدأ الاتصال مع الناس من خلال صورة مسبقة عنهم وهو ما يشوش على الحوار ويجعله غير مثمر، والصحيح أن نبدأ التواصل في حالة من الحياد، ونجتهد في تفسير ما يرد إلينا من الرسائل على الوجه الصحيح، ثم نرسل رد الفعل تبعاً لذلك.

هذا فيما يخص الوظيفتين الأولى والثانية للتواصل أي التبادل والتبليغ أما بالنسبة للثالثة وهي التأثير في الآخرين فعندما تتحاور مع أي أحد فلا تبدأ أبداً بالأشياء التي تختلف معه عليها،

ولكن ابدأ بالتأكيد بالأشياء التي تتفق معه عليها فإنكما عندئذ تسعيان إلى غرض واحد والفرق بينكما هو الوسيلة لا على الهدف.. إذن حاول بكل طاقتك أن تجعل الآخر يقول نعم في بادئ الأمر وداخل بينه وبين قوله ما تريد.

- يقول أوفر ستريت في كتابه «التأثير في الطبيعة الإنسانية» - إن كلمة «لا» يصعب التغلب عليها فمتى قال أحد «لا» أوجبت عليه كبريائه أن يظل مناصراً لنفسه. وقد يحس فيما بعد أن «لا» لم تكن في موضعها، ولكن كبريائه يكون قد وضع موضع الاعتبار، وعندئذ يتعذر عليه النكوص على عقبيه، ومن ثم كان الأدهى أن يبدأ شخصاً الحديث مولياً اهتمامك للناحية الإيجابية ومتجاهلاً الناحية السلبية.

فالمحاور اللبق، هو الذى يحصل فى البداية على عدد أكبر من الإجابات بنعم، فهو عندئذ قد وجه ذهن الرجل الآخر وجهة إيجابية يصعب عليه التخلي عنها، وقد كانت طريقة الفيلسوف اليونانى سقراط فى الحوار والإقناع تعتمد على طرح أسئلة محددة لا يملك الطرف الآخر إلا أن يجيب عنها بنعم، ويظل سقراط يكسب الجواب تلو الجواب حتى يجد محاوره أنه انتهى إلى مبدأ كان يستنكره منذ دقائق مضت. فعندما تحاور شخصاً آخر وتريد التأثير فيه فلا تقل له أنه مخطئ بل أسأله أسئلة تحصل من ورائها على الإجابة بنعم.

شمار التواصل - Osmaraltoasl

أولاً: تقوية الروابط الاجتماعية: The strengthening of social ties

تتفكك كثير من الروابط الزوجية والأسرية والروابط بين الناس بسبب افتقارهم إلى مهارات التواصل الفعال. إن الاستسلام للغضب وغياب التعاطف مع الآخر وضعف الاستماع والبعد عن التعبير اللفظى الملائم - كل ذلك يمكن أن يضعف العلاقات والروابط الاجتماعية بل ويمزقها، لذلك يساعد التمتع بمهارات تواصلية عالية فرصة واسعة لإقامة العلاقات الاجتماعية والمحافظة عليها ومعالجة آفاتهما.... ننظر على سبيل المثال إلى العلاقات الزوجية: رجل وامرأة لكل منهما تركيبة وراثية مختلفة وتاريخ خاص به وعاشا في بيئة مختلفة يتخذان قراراً بالعيش معاً ويفترض أن هذا القرار أبدى إنيهما سيواجهان الحياة معاً ويربيان أطفالهما معاً. تواجه هذه العلاقة صعوبات شتى وهذا أمر طبعى إلا أن هذه الصعوبات يمكن تجاوزها بتواصل حميم متعاطف.... وهنا يمكن أن نتساءل كم من الأزواج يجلسون عندما تواجه علاقاتهم صعوبات؟ ويتحاورون بهدوء ويحاولون النفاذ إلى عوالمها المتبادلة والتعاطف مع مشاعرهما المختلفة كم من الأزواج يفعلون هذا بدل التورط فى شجار لن يفضى إلا إلى التوتر والمرارة وربما الكراهية فى نهاية الأمر؟ كم من الزوجات سقطت بسبب غياب الذكاء العاطفى والاجتماعى وبسبب ضعف الحساسية للإشارات التى يصدرها الآخر شعورياً أو لا شعورياً؟

- إن علاقات الأبوين مع أطفالهما لا تقل تأثراً بالتواصل عن العلاقة الزوجية. إن التنشئة فعل تواصل إلى حد كبير فقد ينسى الآباء أهمية تواصل مثمر مع الأبناء ليلجأوا بدل ذلك إلى ممارسة تسلط غاشم باسم السلطة الأبوية. كم من الآباء يستبد بهم الغضب فينفجرون على نحو يثير الخوف والإحباط في نفوس أطفالهم، وكم يجلس الآباء مع هؤلاء الأطفال؟ فيستمعون لهم بصبر ومهارة ويتعاطفون معهم ويجاوروهم بعقلانية وبالمقابل عندما يكبر الأبناء وقد فشلوا في تعلم المهارات التواصلية كم سيتأثرون من مرارة لدى الآباء نظراً لهذا العجز التواصلى الذى يبدو وكأنه سداد دين سلبى أو انتقام لا شعورى بين الأجيال.

- ويمتد أثر التواصل إلى العلاقات بين الأصدقاء والمعارف بل إن لحظة تواصلية ناجحة سريعة يمكن أن تترك أثراً طيباً في النفس. إن حواراً سريعاً مع بائع يتسم بالذكاء والفكاهة واللطف يثير السرور في النفس على الرغم من أنه سريع وعابر.

ثانياً: إثراء العلاقات - Cultivate relationships :

يستطيع الشخص الذى يتمتع بذكاء تواصلى مرتفع توسيع نطاق علاقاته نظراً لبرايعته فى نسج العلاقات من خلال تواصل فعال كما تمكنه هذه البراعة أيضاً من تعميق هذه العلاقات مع الآخرين نظراً لأنه يثير في نفوسهم الإعجاب والمصادقية والثقة، وعلى هذا النحو تتوسع شبكة علاقاته وتعمق مع كل النواتج النفسية الإيجابية لمثل هذه العلاقات.

ثالثاً: معرفة الذات وحسن تقديرها: Self-knowledge and discretion

الناس في واحدة من وظائفهم المهمة بالنسبة للذات مرايا، فنحن نتعرف على نفوسنا في كثير من الأحيان من خلال مراقبة استجابات الناس لنا سواء أكانت هذه الاستجابات لفظية أم غير لفظية وامتلاك مهارات تواصلية فعالة يمكننا من التقاط هذه الاستجابات بفضل ذكائنا الاجتماعى (التواصل)، ثم أن كثرة علاقاتنا يتيح لنا مرايا أكثر تجعلنا نتحقق من صدق صورتنا عن ذاتنا من خلال التركيب بين صور متعددة. يضاف إلى ذلك أن ثقة الناس بنا واقتناعهم بمصادقيتنا التى اكتسبناها من خلال مهارتنا التواصلية سوف تجعل الناس أكثر حرية في التعبير عن وجهات نظرهم بنا دون أن يخشوا ردود فعلنا الغاضبة أو العصبية.

رابعاً: تعميق الحس الديمقراطي: Deepening the sense of democratic

تصب كثير من مهارات التواصل في أصول الديمقراطية - إن حسن الاستماع واحترام الرأى الآخر، والقبول بمبدأ الآخر وفتيات توجيه النقد البناء وتلقيه مهارات ديمقراطية - بالإضافة إلى أنها مهارات وقيم تواصلية فإذا انتشرت هذه المهارات وأصبحت جزءاً من العادات العقلية والانفعالية والسلوكية للناس فإن الديمقراطية تتلقى دعماً تواصلياً يسهم في بنائها كما تسهم الدعائم الاقتصادية والسياسية والفلسفية الأخرى.

شروط الاتصال

لكى يتحقق التواصل فإنه يجب توافر عدة شروط تتلخص فيما يلي:

- ١- وجود مهارات اتصالية كالكلام والقراءة والكتابة والإنصات والتفكير فهذه المهارات تؤثر في قدرتنا على التعبير عن مقاصدنا.
 - ٢- وجود اتجاهات مواتية فكلما كانت اتجاهات المرسل أو المستقبل متآلفة أدى ذلك إلى زيادة فعالية الاتصال.
 - ٣- توافر مستويات معرفية مناسبة ونقصد بها أولاً معرفة موضوع الاتصال وهو الأمر المؤثر في نوعية الرسالة الصادرة عن (المصدر) وفي فهم (المستقبل) لها وثانياً معرفة المصدر لعملية التواصل ذاتها أو لحقيقة اتجاهات وخصائص المستقبل والكيفية التى يصدر بها الرسالة وقنوات الاتصال وفعالية كل منها.
 - ٤- توافر وضع اجتماعى لمصدر الاتصال ونعنى به الدور أو الأدوار التى يقوم بها مصدر معين فى المجتمع أو الجماعة التى ينتمى إليها ومجموعة القيم والمعتقدات الثقافية التى تسهم فى تشكيل شخصيته.
- ومن شروط فعالية الاتصال أيضاً ما يلي:

- ١- المعرفة التامة بالمعلومات والبيانات المطلوب إيصالها للغير فالاتصال الفعال يبدأ بالفهم العميق لما هو مطلوب تحقيقه.
- ٢- مدى الثقة فى مصدر الرسالة.
- ٣- أن تكون لغة الرسالة مفهومة بالنسبة للشخص الموجه إليه الرسالة ويجب تجنب استعمال المصطلحات غير المألوفة بالنسبة لمستقبل الرسالة.
- ٤- يجب أن تتضمن الرسالة معلومات محددة.
- ٥- يستحسن أن تعالج الرسالة موضوع محدد حتى يتم فهم الرسالة.
- ٦- اختيار الوقت المناسب لتوصيل الرسالة.
- ٧- الصدق فى محتوى وأسلوب الرسالة مما يجعل المستقبل على استعداد لتلقيها.
- ٨- عند إجراء الاتصال يجب التأكيد على المعنى والمفاهيم الواردة بالرسالة باستخدام المؤثرات الدالة على ذلك إذا كانت شفوية يجب استخدام الإيماءات المصاحبة ولو مكتوبة تقسم لفقرات.
- ٩- يجب التدرج فى توصيل المعلومات مع استخدام أسلوب التشويق.

- ١٠- يمكن زيادة فعالية عملية الاتصال بالرسائل المعاونة سواء بصرية أو سمعية.
- ١١- يجب على المرسل أن يتابع برد الفعل أو الفعل العسكى من المستقبل ليتأكد من وصول الرسالة واستيعابه لما جاء بها.

أساليب الاتصال الإنساني

ليس هناك شخصان يتصرفان بالطريقة نفسها، كما أن الشخص لا يتصرف بالأسلوب نفسه في جميع الأحيان، ومع ذلك فإن هناك ملامح أساسية للاتصال الإنساني تمثل طرقاً مميزة للتعامل في المواقف المتبادلة بين الأفراد، ومع أن كل شخص يعتبر قادراً على التصرف طبقاً لأكثر من أسلوب من الأساليب، إلا أنه يميل دائماً إلى تكرار أسلوب معين وبالذات يكون مفضلاً عنده في كثير من المواقف، وقد حددت (فيرجينا ساتير) خمسة أساليب للاتصال تنطوى ما يلي:

١- أسلوب اللوم والعدوان: يميل الشخص الذى يستخدم هذا الأسلوب إلى أن يتصرف دائماً مع الآخرين مستخدماً لهجة الطلب، وقد يشبه آلة التصوير التى تصور أخطاء الآخرين وتقدمهم باستمرار على نحو يسوده التعالى والغطرسة. كما يتميز هؤلاء الأشخاص بالاستبداد وفرض الآراء على الآخرين وفعل ما يريدون على حساب حقوق الآخرين، والهدف النهائي لهذا الشخص هو أن يحقق اللوم والسيطرة دائماً مع الآخرين، فيدفعهم بالتالى إلى الخسارة والهزيمة. وقد يكون الرئيس اللوام مهايباً وخاصة لو كان يحظى بالقوة على مرءوسية، فيتمكن من دفعهم نحو فعل ما يريد هو، ومع ذلك فإن نتائج هذا الأسلوب تكون سلبية تماماً على المدى البعيد، فضلاً عن أن اللوامين عادة ما يفشلون فى عقد علاقات وثيقة نظراً لأنهم يشعرون دائماً بأنه يتعين عليهم أن يحترسوا من الآخرين ويشعرون باغترابهم عن الناس، بالإضافة إلى إحساسهم بأن الآخرين يسيئون فهمهم، وبأنهم لا يحظون بقبولهم وحبهم، ولذلك عادة ما يشعر اللوامون بالوحدة والعزلة، وليس معنى هذا أن أسلوب اللوم والنقد يعتبر مرفوضاً أو سلبياً، فهناك مواقف معينة وظروف بالذات ينبغى أن يظهر فيها.

٢- أسلوب الاسترضاء وعدم الجزم: يحاول الأشخاص الذين يتخذون هذا الأسلوب استساح الآخرين وإنكار ذاتهم وهم نادراً ما يرفضون أمراً، ويتحدثون كما لو كانوا عاجزين عن أن يفعلوا شيئاً من أجل أنفسهم ولأنفسهم.

٣- الأسلوب العقلى: الأشخاص الذين يستخدمون هذا الأسلوب يعلقون أهمية قصوى على احتساب كل ما يفعلونه مع الآخرين ومعالجة عقلية.

٤ - الأسلوب الملتوى أو الاحتكاري: يقوم هذا الأسلوب على أساس من عدم الاندماج في المواقف المتبادلة مع الأشخاص ويشار إليه بعبارة «ابتعد عن المواقف المهددة» والأشخاص أصحاب هذا الأسلوب يكونون كل أنواع الإستراتيجيات للمحافظة على ذاتهم بعيداً عن أطراف الاتصال غير المريحة.

٥ - الأسلوب الواضح أو المباشر: يتميز أصحاب هذا الأسلوب بقدرتهم على الإفصاح عن حقوقهم والتعبير عن مشاعرهم وحاجاتهم وأفكارهم بطريقة مباشرة وشريفة. ومن هنا نستنتج أن هناك عدة نقاط أساسية تتعلق بأساليب الاتصال وهى:

- أن هناك كثير من أساليب الاتصال المتاحة أمام الأشخاص وهناك سبل مختلفة ومتباينة للاستجابة في المواقف المتبادلة بينهم وأن كل شخص يستخدم هذه الأساليب في موقف أو في آخر.
- أن كل أسلوب منها يعتبر إيجابياً في مواقف معينة.
- أن الاستخدام المعتاد لأسلوب واحد في المواقف كلها دون تمييز، هو الذى يمكن أن يتسبب في المشكلات.

مستويات عملية الاتصال

هناك عدة مستويات لعملية الاتصال هى: عائلى - اجتماعى - عملى ومهنى. ولدى كل مستوى من هذه المستويات متطلبات وغايات وأهداف ومهارات التى تنتج عملية تواصل ناجحة.

- يعتمد التواصل على الصعيد العائلى والاجتماعى على العاطفة.... والتسامح له تأثير عميق على حياة الفرد ويتسم بضغط معين يسيطر على حياة الفرد والمجموعة.. وغالباً ما يتم هذا التواصل بشكل فيزيائى وبطرق شفوية كما يحقق الحياة الهادئة والمستقرة والمنزهة والسعادة والروابط اللغوية.

- يستند التواصل على الصعيد المهنى على الموضوعية والاحترام المتبادل، المرونة، التأقلم مع التغيير والتنوع، ويتطلب مهارات خاصة وخبرة وعملية ويتم هذا التواصل بشكل شفوى وخطى.

- الهدف الرئيس من التواصل فى العمل هو تحقيق النجاح وأهداف المؤسسة أو المنظمة.

ومن أهم مهارات التواصل الفعال فى مجال العمل ما يأتى:

١ - تفهم التوصيف الوظيفى.

- ٢- تفهم رسالة ورؤية وخطة عمل المنظمة أو المؤسسة.
- ٣- التجاوب وليس ردود أفعال.
- ٤- مرونة لتفهم تقدير التنوع واختلاف الثقافات في جو العمل.
- ٥- يفضل استعمال التواصل الكتابي.
- ٦- الدقة والوضوح في نقل الرسالة ليستطيع تفهم السبب والمغزى من الرسالة.
- ٧- الفصل بين العلاقات الشخصية والمهنية.
- ٨- الاحترام المتبادل هو المفتاح الأساسى لإنجاح عملية التواصل.

مبادئ الاتصال الفعال

- تحدد مبادئ الاتصال الفعال في الإجابة على الأسئلة الآتية:
- لماذا؟ وتعنى ضرورة تحديد الهدف من الاتصال.
- ماذا؟ وتعنى ضرورة تحديد مضمون الرسالة أو (ماذا نقول).
- من؟ وتعنى ضرورة تحديد الشخص المستهدف من الاتصال ومعرفة خصائصه.
- كيف؟ وتشير إلى الوسيلة المناسبة التى تستخدم في الاتصال.
- متى؟ وتشير إلى الوقت المناسب للاتصال.
- أين؟ وتشير إلى المكان المناسب الذى سيتم فيه الاتصال بالطرف الآخر.
- وحين نلتزم بالمبادئ الست السابقة فلا بد أن نضع في الاعتبار عدة أمور ضرورية لإتمام عملية الاتصال الفعال منها ما يلي:
- الأمر الأول: أن المرسل موجه بالطرف الآخر (أى المستقبل) من حيث مستوى إدراكه وثقافته وتعليمه وسنه وخبرته ونوعه... إلخ «خاطبوا الناس على قدر عقولهم».
- الأمر الثانى: أن الاتصال الفعال يجب أن يكون ذا اتجاهين حيث يتم تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل بناءً على التغذية المرتدة، إلى جانب أن اتجاهاته قد تكون من أسفل إلى أعلى أو العكس.
- الأمر الثالث: ضرورة الاهتمام بالمعلومات المرتدة وردود الأفعال التى تصدر من الطرف الثانى (المستقبل) للتحقق من فهمه وتفهمه للرسالة، أو لمعرفة مدى استجابته.
- الأمر الرابع: الوعى بعناصر التشويش وأثرها على فعالية الاتصال، وسواء كان هذا التشويش على المرسل أم على المستقبل فهو في النهاية قد يحول دون وصول الرسالة بالشكل الذى يحقق الهدف من الاتصال.

- ولقد أكد بعض الباحثين أن هناك بعض المبادئ الهامة تساعد على الاتصال الجيد.. منها ما يلي:

المبدأ الأول: الاتصال يقوم على فهم الآخرين والتألف معهم: يختلف من جهة استقبالهم للمعلومات والتعبير عن آرائهم، ويقسم الناس إلى ثلاثة أقسام هي:

١- البصرى:

هذا الشخص يرى العالم حوله من خلال الصور والرؤية بالعين حتى أنه عند الحديث عن المعانى المجردة يحولها إلى صور مشاهدة فهو يركز أغلب انتباهه على صور وألوان التجربة، وعندما يصف حادثة معينة يصفها من خلال الصور، وتجد عباراته يكثر فيها: أرى - أنظر - يظهر - مشهد - وضوح - لمعان - ملاحظة - مراقبة - منظر - ألوان - ظلام - ظلال - شروق... هذا الشخص تجده سريعاً في حركته سريعاً في كلامه في أكله، حياته على نمط سريع وذلك بسبب تأثره بالنمط الصورى القائم على الصور المتلاحقة والضوء.

٢- السمعى:

هذا الشخص الحاسة الغالبة عليه في استقبال المعلومات وفي رؤية العالم من حوله هو السمع، هذا الشخص يحب الاستماع كثيراً وله مقدرة فائقة على الاستماع دون مقاطعة ويهتم كثيراً باختيار الألفاظ والعبارات وتجد كلامه بطيئاً، ويركز على نبرات صوته عند الكلام كما أنه يميل للمعاني التجريدية النظرية كثيراً.... وتجد عباراته يكثر فيها: اسمع - انصت - إصغاء - صوت - رنين - لهجة - إزعاج - صياح - همس - ثرثرة - سهيل - زئير - رعد.... الشخص السمعى يتأنى في اتخاذ القرار ويجمع أكبر قدر من المعلومات قبل اتخاذه ويقلل إلى أدنى درجة مستوى المخاطرة، فهو رجل قرار حذر أى يتخذ قراره بحذر مثل: ... قال أحد الحكماء: المستمع الجيد خطيب جيد.

٣- الحسى:

هذا الشخص ينصب اهتمامه الرئيسى على الشعور والأحاسيس، وإذا حكى لك عن تجربة معينة سيحكىها لك من خلال ما شعر به وما أحس به، ولذلك فإن قراراته مبنية على المشاعر والعواطف المستنبطة من التجربة.... هذا الشخص تجد كلامه أكثر بطئاً من سابقه ويستشعر ثقل للمسئولية أكثر من غيره ولذلك يفعل للمبادئ ويندفع للعمل لها.

وهكذا إذا فهمت شخصية الآخر، وحددت نمط إدراكه، فإن هذا سيساعدك كثيراً في تحقيق التألف معه.

ويمكن تلخيص المبدأ الأول في الخطوات التالية:

١ - فهم شخصية الشخص الآخر هل هو بصرى أم سمعى أم حسى؟

٢- حقق التألف والتأزر من خلال مجازاة سلوك الشخص الآخر.

٣- بعد الاطمئنان على تحقيق التألف قم بقيادة الشخص الآخر نحو ما تريد وتأكد من ذلك من خلال تغيير سلوكك وملاحظة رد فعل الشخص الآخر.

المبدأ الثاني: ثلاثية الاتصال: يعتقد بعض الناس أنه حتى يؤثر على الآخرين ويتصل بهم اتصالاً جيداً فسيركز على الكلمات المؤثرة ويرتبها بنظام معين على حسب شخصية الآخر، وبذلك قد أتم عملية الاتصال، والواقع أنه بذلك قد حصل ٧٪ فقط من عملية الاتصال.

فقد أجريت دراسات في بريطانيا في عام ١٩٧٠م حول تأثير الكلام على الآخرين فوجدوا نسبة التأثير في الآخرين أتت على الوجه التالي:

- الكلمات والعبارات ٧٪ من التأثير.

- نبرات الصوت ٣٨٪ من التأثير.

- تعبيرات الجسم الأخرى من عيون ووجه وأيدي وجسم ٥٥٪ من التأثير وعلى الرغم من هذه النسبة الضئيلة للكلمات والعبارات إلا أنها قد تبلغ ١٠٠٪ عند الشخص الآخر لذلك اختر كلماتك بعناية.

المبدأ الثالث: أهمية الدقة اللغوية في الاتصال: في عملية الاتصال نحتاج إلى أن تكون دقيقاً جداً في اللغة التي تستعملها، وعليك أن تتركب الجمل بصورة صحيحة محتوية على المعلومات المطلوبة من أجل الحصول على الإجابة المتوقعة. ومن ناحية أخرى فإن الآخرين أثناء حديثهم وبدون أن يشعروا كثيراً ما يتركبون أخطاء في التعبير عما بداخلهم، أكثر الأخطاء التي تحدث هي: الحذف والتشويه والإلغاء، لكنك تحتاج أثناء اتصالك بالناس إلى اتسدادك هذه الأخطاء من خلال السؤال والاستفسار والتأكد حتى تفهم الآخرين بصورة صحيحة وتصل إليك المعلومات المقصودة.

وفيما يلي شرح موجز للأخطاء الثلاثة الشائعة في استعمال اللغة:

١- الحذف:

قد يخاطب شخص ويحذف وسط الكلام معلومات أنت تحتاجها مثال:

[١] قُتِلَ الرجل! نقول له: من القاتل؟

[٢] قتله الأسد. نقول له: من المقتول؟

[٣] أنا أكثر حكمة! نقول له: مقارنة بمن؟

٢- التشويه:

[١] مثل أن يقول لك: إنه يؤذيني. نقول له: ما هو نوع الأذى؟

[٢] أو يصدر حكماً معيناً فيقول مثلاً: من المؤكد أنك تفهم ما أقول.

فنقول: من المؤكد بالنسبة لمن؟ أو ما الذى جعله مؤكدًا؟
[٣] أو يربط سببًا بنتيجة: كأن يقول: أنت لا تتصل بى أنت لا تحبنى.
فنقول: كيف أن مجرد عدم الاتصال يعنى عدم المحبة؟
٣- التعميم:

[١] مثل أن يقول: لم أنجح فى أى شىء فى حياتى.
فنقول له: فى كل حياتك! هل نجحت فى أى شىء فى حياتك ولو مرة واحدة؟
[٢] أو نقول: كل الرجال صنف خائن لم أقابل رجلًا أمينًا.
فنقول لها: لا أحد على الإطلاق؟ ماذا عن والدك؟
كل هذه الأخطاء تقتضى منك أن تكون فى تركيز شديد أثناء اتصالك مع الآخرين جاعلاً
حواسك متنبهة لما يحدث.
- وقد لا يترتب على هذه الأخطاء ضرر يذكر فى غالب الأحيان، ولكن هناك أحيان أخرى
يكلف الخطأ فيها حياة الإنسان بل حياة أمة بأكملها.

**** وقد أكد البعض أن أهم مبادئ الاتصال الجيد ما يلى:**

- ١- تحدث بلغة الآخرين: وهذا يعنى أنه يجب عليك أن تكون حريصًا على قدرات من هم أمامك ولا تتحدث إلا بما يفهمون، لذا فإن كنت تتحدث مع طالب علم فتحدث بلغته وإن كنت تتحدث مع رجل من العامة أو الأमीين فتحدث معهم بما يفهمون.
- ٢- استخدام الألفاظ السهلة: يتطلب من المتصل الجيد أن لا يستخدم الألفاظ الصعبة عند التحدث مع الآخرين، فهناك من لا يفهمها؛ لذا فإن خير الكلام السهل اللين. المقبول والمفهوم من الجميع.
- ٣- المقابلة قبل الحديث: حتى تستطيع أن تكمل عملية الاتصال مع الآخرين بطريقة ناجحة وموفقة فيجب عليك أن تتحلى بالبشاشة وسعة الصدر والوجه المبتسم.
- ٤- ابتسم دائمًا: كما هو معروف فإن الوجه المبتسم دائمًا يعطى الشخص الآخر الارتياح للمقابلة وبالتالي يُسهل عليه الاتصال بالآخرين.
- ٥- اشعر من أمامك بأهميته: قم بإعطاء من أمامك الأهمية حتى تشعره بمكانته عندك وبالتالي سيتمكن من توصيل رسالته إليك بشكل واضح ومفهوم.
- ٦- كن واضحًا: الوضوح فى الحديث وصراحته له أكبر الأثر فى الاتصال الجيد وفعالته وله أكبر الأثر فى ارتياح المتحدث إليه وبالتالي وصول الرسالة بشكل جيد ومفهوم.

٧- ركز على الأفكار الأساسية: يجب على المتحدث أن يركز على أهم النقاط التي تتخللها رسالتها، حيث أن الانتقال من موضوع لآخر يتشتت ذهن المستمع وياعد بين الأفكار وبالتالي تصعب عملية الفهم الصحيحة للموضوع.

٨- اعط من أمامك الفرصة للتعبير عما يدور في خاطرة: كما أن للمتحدث الحق في الانتهاء من الموضوع الذي يتحدث عنه فإن للمستمع أيضًا الحق في التعبير عن أفكاره وما يدور في خاطره لذا فيجب على المتحدث الجيد أن يترك الفرصة لمن هو أمامه لأن يعبر عن رأيه.

٩- تنبه للغة الجسد: كثير من الناس يستخدم لغة الجسد في الاتصال والتي لها كثير من المعاني التي يجب على المتحدث التنبه لها وفهم مقصد المستمع، والجدير بالذكر فإن للغة الجسم والتي (تحدث أعلى من لغة الجسد أحيانًا) لها عدة أشكال، فقد تكون باستخدام العين أو الوجه أو الإلياءات الرأسية أو حركات اليدين أو الجسد.

الاتصال في الرسائل السماوية

كما ذكرنا - سلفًا - إن الاتصال هو «عملية المشاركة في المعلومات تلك الرسالة والأخرى المستقبلية».... بمعنى أن الخبرة أو الفكرة أو القاعدة الدينية أو المعلومات أو المهارات أو الاتجاهات.... ينبغي أن تتحقق من خلال عملية المشاركة واقتسام - Shareness - بين المرسل والمستقبل، في ضوء عملية التغذية العكسية أو الأصداء الراجعة.

والنبوة - كما قيل - سفارة بين الله عز وجل وبين ذوى العقول من خلقه لهدايتهم وتقويم سلوكهم، وتوجيههم إلى ما فيه الخير والمصلحة لهم في الوقت نفسه - كما نقول - هو عمل تواصل بالدرجة الأولى.

والنبي منبىء من الله - هو كما قيل إنسان أوحى إليه بشرع ليعمل به وإن لم يؤمر بتبليغه، فإن أمر بتبليغه كان رسولاً. وكأن المعنى من النبوة جزءاً من الرسالة، إذ لا يتصور معناها دون الأنباء والأحكام التي يتنزل بها الوحي من السماء.

كما يفهم من قوله تعالى: ﴿مَا كَانَ مُحَمَّدٌ أَبَا أَحَدٍ مِّن رِّجَالِكُمْ وَلَكِن رَّسُولَ اللَّهِ وَخَاتَمَ النَّبِيِّينَ﴾ [سورة الأحزاب: ٤٠].

ولا شك أن النبوة هبة إلهية لا تنال بالكسب والمجاهدة وإعداد النفس، وقد زودهم الله بما يدل على أنهم مبلغون عنه، إذ أيدهم بمعجزات لا تصدر إلا منه، ولا طاقة لهم - أو لغيرهم بها مما يقطع بصدق دعواهم ولا يدع مجال للشك في نبوتهم ورسالتهم، فتكون طاعتهم.. كما يقول سبحانه وتعالى: ﴿مَنْ يُطِيعِ الرَّسُولَ فَقَدْ أَطَاعَ اللَّهَ﴾ [سورة النساء: ٨٠].

وتكون منزلتهم بهذه المثابة الرفيعة التي لا يدركها اجتهاد أو إعداد، وإن لم يخرجوا على كونهم بشرًا، كما يحكى الله كلامهم لا قوامهم بقوله تعالى: ﴿قَالَتْ لَهُمْ رُسُلُهُمْ إِنْ نَحْنُ إِلَّا بَشَرٌ مِّثْلُكُمْ وَلَكِنَّ اللَّهَ يَمُنُّ عَلَىٰ مَن يَشَاءُ مِنْ عِبَادِهِ وَمَا كَانَ لَنَا أَنْ نَأْتِيَكُم بِسُلْطَانٍ إِلَّا بِإِذْنِ اللَّهِ﴾ [سورة إبراهيم: ١١].

ومن هنا فإن الاتصال لا يمكن أن يتحقق أو يحدث ذاتيًا، ولكنه يمكن أن يحدث كافتراض أساس للعملية الاجتماعية وفي الوقت نفسه تعد العملية الاجتماعية افتراضًا أساسيًا للاتصال، فكذاك يصبح الاتصال من العمليات الاجتماعية المستمرة.

- كيف وصلت إلينا الرسائل الساوية والإلهية؟
- هل كان الهدف من هذه الرسالة أن تصل إلى الأنبياء فحسب؟
- أم أن المرسل إليه في الرسالة الإلهية - عندما يصدر إليه الأمر الإلهي - يتحول إلى مرسل منه - أى الرسول - والناس من حوله يتحولون إلى مرسل إليهم؟
- إن الإجابة عن هذه الاستفسارات نعرضها كالآتي:

يمكن لنا أن نعرض أهم العلاقات الرئيسية على مسار الاتصال الإسلامى، وعلى ذلك فإذا كانت عملية تنطوى على مرسل ومرسل إليه وأدوات ووسائل اتصال بينها.

- يتضح أن المرسل - Information source - في الرسائل الساوية هو الله سبحانه وتعالى وكالعادة فإن المرسل في عملية الاتصال يمكن أن يرى شخصًا أو نرى صورته، ولكن المرسل في الرسائل الساوية تستحيل رؤيته.

ومن قوله: ﴿قُلْ هُوَ اللَّهُ أَحَدٌ ۝ (١) اللَّهُ الصَّمَدُ ۝ (٢) لَمْ يَلِدْ وَلَمْ يُولَدْ ۝ (٣) وَلَمْ يَكُنْ لَهُ كُفُوًا أَحَدٌ ۝ (٤)﴾ [سورة الإخلاص].

أداة الاتصال - Devise: المرسل في عملية الاتصال يستخدم بعض الأدوات لتوصيل رسالته مثل: اللغة - الإذاعة - التلفزيون - الرسول الشخص فإن الله سبحانه وتعالى: كانت أدواته في توصيل رسالته ملك من ملائكته وهو (جبريل) عليه السلام.

هذه الأداة مثل المرسل منه لم تكن ترى أو تعرف إلا بواسطة النبى عليه الصلاة والسلام وحدة، بواسطة هذه الأداة نقلت (الرسالة Distination).

الرسالة - Message: الرسالة هي الدين الإسلامى إلى النبى أو الوسيلة - Transmitter ثم كلف النبى عليه الصلاة والسلام بأن يبلغ الرسالة.

الوسيلة - Transmitter: هو النبي عليه الصلاة والسلام كلفه الله عز وجل بأن يبلغ الرسالة أو الدين الإسلامي، كما في قوله تعالى: ﴿هُوَ الَّذِي بَعَثَ فِي الْأُمِّيَّةِ رُسُلًا مِنْهُمْ يَتْلُوا عَلَيْهِمْ ءَايَاتِهِ وَيُزَكِّيهِمْ وَيُعَلِّمُهُمُ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَإِنْ كَانُوا مِنْ قَبْلِ لَفِي ضَلَالٍ مُبِينٍ﴾ [سورة الجمعة: ٢].

﴿وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا كَافَّةً لِّلنَّاسِ بَيِّنَاتٍ وَنُذِيرًا وَلٰكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ﴾

- وهو ﷺ كما وصف نفسه طبقاً لرواية البخارى: «إن الله اصطفى من ولد إبراهيم إسماعيل، واصطفى من إسماعيل كنانة، وأصطفى من كنانة قريشاً، واصطفى من قريش بنى هاشم، واصطفاني من بنى هاشم، فأنا خيار من خيار».

المرسل إليهم - Receiner: ذوى العقول من خلق الله وهم عباد الله من البشر.

- وكان الاتصال الشخصي هو الأسلوب الذى سار عليه ﷺ وكان الهدف من هذا الاتصال هو: قلب وعقل الشخص (المرسل إليه) فإذا كسبه تمت مهمته، ثم يبدأ عمله بعد ذلك كمرسئ، لا كملقن. والتربية الدينية تشمل مختلف جوانب الفرد.

ففى الناحية الفكرية تعطيه عقيدة راسخة من الله والرسول والبعث والجزاء وما يتصل بذلك، وتعطيه من هذا عقيدة، لا مجرد فكرة، تعطيه إيماناً راسخاً... إلخ.

ولا يمكن أن يتحقق ذلك الإيـان إلا عن طريق القرآن الكريم والسنة المطهرة، ولا سيما الآيات التى تدور حول الإلهيات.

الاتصال الروحانى:

هو جزء من الاتصال فى الرسائل السماوية... فبعد أن وصل سيدنا محمد ﷺ الرسالة إلى عباد الله وأيقنوا بحقيقة وجود الله وبما بلغهم رسوله بالعقل والقلب، وبدأ يشعر الإنسان المسلم بضرورة الاتصال بصاحب هذا الدين وهو الله عز وجل.

إذن فالاتصال الروحانى ظهر من خلال الإحساس الغامر العميق بالحاجة إلى الاتصال بهذه القوة الخفية المسيطرة التى أبدعت العالم الذى يعيش فيه لرغبته فى الاتصال بها والتعبير عن شعوره تجاهها.... ومنها فكر الإنسان فى كيفية التواصل مع الله، ومهد الله له الطريق إلى ذلك عبر الإيحاء له ببناء المساجد التى يذكر فيها اسمه ومنها يستطيع التواصل معه، وبالتالى عبر الإنسان عن هذا من خلال: بناء للمساجد وهو مكان العبادة الذى بناه وهو مكان يذهب إليه ويحاول التواصل مع الله عز وجل.

ويؤكد ذلك فى القرآن الكريم، إذ يقول سبحانه وتعالى عن البيت العتيق أنه أول بيت وضع للناس فى قوله تعالى: ﴿إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِى بِبَكَّةَ مُبَارَكًا وَهُدًى لِّلْعَالَمِينَ ﴿١٦﴾ فِيهِ ءَايَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا بَرَزَ بِهِمْ وَمِنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا﴾ [سورة آل عمران: ٩٦، ٩٧].

﴿وَلَوْلَا دَفْعُ اللَّهِ النَّاسَ بَعْضَهُم بِبَعْضٍ لَفُتَّتْ صُلُوبُهُمْ وَأَسْفَلَ سَاقَاتُهُمْ وَخَسَفَتِ الْمَسَاجِدُ وَالْمَسَاجِدُ يَذْكُرُونَ فِيهَا اسْمَ اللَّهِ﴾ [سورة الحج: ٤٠].

- وقد أبدع الله وسيلة أخرى لاتصال عباده به غير المساجد هي الدعوات، والدعاء هو من العبادات، ويؤكد القرآن الكريم.... إذا يقول سبحانه وتعالى: ﴿وَإِذَا سَأَلَكَ عِبَادِي عَنِّي فَإِنِّي قَرِيبٌ أُجِيبُ دَعْوَةَ الدَّاعِ إِذَا دَعَانِ﴾ [سورة البقرة: ١٨٦].

﴿أَمَّنْ يُجِيبُ الْمُضْطَرَّ إِذَا دَعَاهُ وَيَكْشِفُ السُّوءَ﴾ [سورة النمل: ٦٢].

﴿وَقَالَ رَبُّكُمْ ادْعُونِي أَسْتَجِبْ لَكُمْ﴾ [سورة غافر: ٦٠].

﴿ادْعُوا رَبَّكُمْ تَضَرُّعًا وَخُفْيَةً إِنَّهُ لَا يَحِبُّ الْمُعْتَدِينَ﴾ [سورة الأعراف: ٥٥].

وعن النعمان بن بشير رضي الله عنه، عن النبي ﷺ قال: «الدعاء هو العبادة».

- إذن الدعاء هو أقرب وسيلة للاتصال بالله سبحانه وتعالى وهو تواصل روحاني ونحن نتصل بالله في أرواحنا ونتأكد من تواصله معنا.

تواصل الأرواح:

نقصد بالأرواح: النفوس البشرية والتواصل بينهما هو ارتياح هذه الأنفس لبعضها أو عدم الارتياح بينهم ويمكن اختصار تواصل الأرواح في حديث رسولنا الكريم ﷺ عن أبي هريرة رضي الله عنه أن سيدنا محمد ﷺ قال: «الناس معادن كمعادن الفضة والذهب، خيارهم من الجاهلية خيارهم في الإسلام إذا فقهوا، والأرواح جنود مجندة، فما تعارف منها ائتلف، وما تنافرت منها اختلف».

وهكذا يتبين لنا من كلام الرسول ﷺ أن هناك تواصل قائم بين الأرواح ولكنه خفي، نشعر به فقط عندما نشعر بالارتياح لشخص ما نقابله لأول مرة. أو عندما نشعر بعدم ارتياح من شخص ما حتى لو قابلناه مائة مرة.

تواصل الأديان:

ويقصد بتواصل الأديان العلاقة القائمة بين الأديان السماوية التي جاءت لتكمل بعضها وانتهت بالدين الإسلامي الذي وضع آخر حجر في بناء التواصل مع الله سبحانه وتعالى كما قال رسول الله ﷺ في أحاديثه.

فعن أبي هريرة رضي الله عنه عن الرسول ﷺ قال: «مثل ومثل الأنبياء من قبلي، كمثل رجل بنى بنياناً فأحسنه وأجمله، إلا موضع لبنة من زاوية من زواياه، فجعل الناس يطفون به، ويعجبون له ويقولون: هلا وضعت هذه اللبنة؟ قال: فأنا اللبنة وأنا خاتم النبيين» فكل رسول من الرسل جاء ليكمل رسالة الآخر وانتهت بسيد الخلق (محمد بن عبد الله ﷺ).

الصفات التى يجب أن تتوافر فى الشخص حتى يكون الاتصال ناجح من الناحية الدينية:

قبل الالتحاق بأى شركة أو مؤسسة لا بد أن يكون لديك صفات تؤهلك للالتحاق بها. ونذكر لك مجموعة من الصفات تؤهلك لتكون ممتازاً فى عملية الاتصال مع الآخرين، وكلما تحققت هذه الصفات فى نفسك بصورة أكبر كلما كنت أنجح فى الاتصال مع الآخرين.

الصفة الأولى: الصدق والأمانة:

كان رسول الله ﷺ مبلغاً فى قومه بالصادق الأمين والصفة الأساسية التى تصف بها أى نبي ورسول هى الصدق والأمانة.... بل روى الإمام أحمد أن رسول الله ﷺ قال: «يطيع المؤمن على الخلال كلها إلا على الخيانة والكذب».

وسئل رسول الله ﷺ: أيكون المؤمن جبناً؟ قال: نعم، قيل له: أيكون المؤمن بخيلاً؟ قال: نعم. قيل له: أيكون المؤمن كذاباً؟ قال: لا.

- لماذا بدأنا أول الصفات المؤهلة بالصدق والأمانة؟

إن الصدق والأمانة بمثابة الأساس الذى تؤسس عليه عملية الاتصال مع الآخرين بأكملها، وأن أى شئ ستفعله فى اتصالك مع الناس عليك بداية أن تكون صادقاً معهم أميناً لهم.... فحينما نتكلم عن التقدير مثلاً تقديرك للشخص الآخر عليك أن تكون صادقاً فى تقديرك له وفى الصفات الحميدة فيه، لا كما يظن البعض أن التقدير يعنى عبارات مدح جوفاء وتملق ليس له علاقة بالحقيقة. وكذلك كن أميناً فى تقديرك تقدر الشخص وتثنى عليه بما ينفعه ويعطيه الثقة فى نفسه، فلا تسرف مثلاً فى الشئ والمدح حتى يصاب الشخص بالعجب والغرور.

يقول «دليل كارينجى» فما الفرق إذن بين التقدير والتملق؟

الأمر بسيط الأول نقى خالص والآخر يصدر عن اللسان، الأول مجرد من الأنانية، والثانى قطعة من الأنانية، الأول مرغوب فيه من الجميع، والآخر مغضوب عليه من الجميع.

الصفة الثانية: العدل:

العدل مأخوذ من العدالة وهى إحدى شقى حمل البعير، فالعدالة هى تعادل شقى حمل البعير وتوازنها؛ لذا فالعادل هو الذى عدل فى حكمه وسوى بين طرفى القضية.

وقد جاء الأمر بالعدل فى آيات كثيرة فى كتاب الله وفى أحاديث رسول الله ﷺ قال تعالى: ﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ﴾ [سورة النحل: ٩٠] وقال تعالى: ﴿يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا قَوْمِينَ بِأَلْقُسُطِ شَهَادَةٍ لِلَّهِ عَلَىٰ أَنفُسِهِمْ أَوِ الظَّالِمِينَ وَالْأَقْرَبِينَ إِنْ يَكُنْ غَنِيًّا أَوْ فَقِيرًا فَاللَّهُ أَوْلَىٰ بِهِمَا فَلَا تَتَّبِعُوا الْهَوَىٰ أَنْ تَعْدِلُوا وَإِنْ تَلَوْا أَوْ نَسُوا فَإِنَّ اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا﴾ [سورة النساء: ١٣٥].

وقال رسول الله ﷺ: «إن المقسطين عند الله على منابر من نور عن يمين الرحمن عز وجل وكلتا يديه يمين الذين يعدلون في حكمهم وأهليهم وما ولوا». فحتى تنفذ أمر الله وتفوز بمنابر من نور؛ عليك أن تحقق العدل في اتصالك مع الناس.

- وكما ذكرنا فإن العدل موازنة بين طرفين وهكذا فإن اتصالك مع الناس يجب أن يكون متوازنًا بين طرفين وهما: طرف السلبية × طرف العدوانية

فالشخص السلبي هو: الذي يقسم نفسه على أنها أقل أهمية من الآخرين ويتنازلوا عن حقوقهم وآرائهم ومشاعرهم دائمًا أمام حقوق الآخرين.

أما الشخص العدواني: فهو على العكس تمامًا فهو يقيم نفسه على أنها أكثر أهمية من الآخرين ودائمًا ما يستبد برأيه وحقوقه ومشاعره على حساب حقوق الآخرين.

أما الشخص العادل فهو: أن تدرك أن احتياجاتك وحقوقك وآرائك ومشاعرك ليست أقل أو أكثر أهمية من تلك التي تخص الآخرين، وأنها تتساوى معها في الأهمية، ولذا ففى ظلال العدل فأنت تطالب بحقوقك واحتياجاتك وتعبر عن آرائك ومشاعرك فى قوة ووضوح وفى الوقت ذاته تحترم وجهة نظر الآخرين وتستمع إليها وتتقبلها.

وهذا يضمن لك أنك لن تخرج من المواقف وأنت تشعر بعدم الارتياح من نفسك أو تترك الآخرين يشعرون بعدم الارتياح.. وحتى تحقق العدل فى تعاملك مع الناس اتبع الخطوات الآتية:

١- قرر ما تريد. ٢- وضح هذا بصورة واضحة.

٣- فكر فى أكبر عدد ممكن من طرق التعبير عن قرارك على قدر استطاعتك.

٤- انصت إلى الآخرين واحترم آرائهم.

٥- تقبل النقد من الآخرين وناقشه، وعند انتقادهم انتقد أعمالهم لا شخصيتهم.

٦- لا تتردد فى قول «لا» إذا ما احتجت إليها.

- والإمام على عليه السلام يضرب لنا مثالاً للعدل: فقد سقط منه درعه فى معركة صفين فبينما يمشى فى سوق الكوفة يمر أمام يهودى يعرض درعه للبيع فقال لليهودى هذا درعى [يعبر عن حقوقه فى قوة ووضوح] فقال لليهودى بل هو درعى وأمامك القضاء [يعبر عن حقه أيضًا] فيذهب الإمام على للقاضى شريح ويقف هو واليهودى أمام شريح القاضى.

فقال شريح: البينة على من ادعى. فقال على: إن الدرع درعى وعلامته كيت وكيت. وهذا الحسن بن على شاهدى على ذلك [يستخدم أكبر قدر من طرق التعبير عن رأيه] فيقول شريح يا

أمير المؤمنين إني أعلم أنك صادق ولكن ليس عندك بينه، وشهادة الحسن لا تنفعك لأنه ابنك وقد حكمنا بالدرع لليهودى [يحترم الإمام على النقد ويقدر وجهة نظر الآخرين]. ومن خلال هذا الموقف الرائع في العدل وفي الاتصال الصحيح يدرك اليهودى أن هذا هو دين الحق فيقول: والله إن هذا الدين الذى تحتكمون إليه هو الحق الناموس الذى أنزل على موسى وأنه لدين حق إلا أن الدرع درع أمير المؤمنين، وأنى أشهد أن لا إله إلا الله وأن محمداً رسول الله.

الصفة الثالثة: الرحمة:

يقول تعالى في كتابه لنبيه ﷺ: ﴿وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِّلْعَالَمِينَ﴾ [سورة الأنبياء: ١٠٧].... ويقول النبى ﷺ: «الراحمون يرحمهم الرحمن، ارحموا من فى الأرض يرحمكم من فى السماء» ويقول أيضاً عليه الصلاة والسلام: «إنما يرحم الله من عبادة الرحماء».

الرحمة هى بلسم العلاقات مع الآخرين، وروح الاتصال الصحيح وبدونها تصبح الحياة جافة جداً وتفقد قيمتها ولا يصبح للاتصال معنى ولا روح أساس مهم جداً فى اتصالاتك وعلاقاتك الرحمة، أن تشعر بالآخرين وتحب الخير لهم وتقدر مشاعرهم وترى أحوالهم وظروفهم وبالرحمة يلتف الناس حولك ويحبونك ولا يملون من الجلوس معك والحديث إليك. قال تعالى فى كتابه الكريم: ﴿فِيمَا رَحِمَهُم مِّنَ اللَّهِ إِنَّتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوْهُمْ فِي أَلَمِهِ﴾ [سورة آل عمران: ١٥٩].

- لقد وصلت هذه الصفة إلى ذروتها فى شخص رسول الله ﷺ فكان أرحم نبي بأمته وأرحم أب بأبنائه، وأرحم زوج بأزواجه، وأرحم قائد بجنوده.

ها هى زينب بنت محمد ﷺ ترسل إلى رسول الله ﷺ أن ابنها يحتضر وتطلب منه أن يأتى إليها، فيقول رسول الله ﷺ أرسل إليها إن الله ما أعطى ولله ما أخذ وكل شىء عنده بمقدار.... فقالت أقسمت عليك أن تأتى فأتى النبى ﷺ وأخذ الصبى بين يديه ولنفسه صوت قعقة فبكى النبى ﷺ ومعه سعد بن معاذ فقال أتبكى يا رسول الله؟ قال: «نعم يا سعد هذه رحمة يجعلها الله فى قلوب عباده».

حتى الجنة يا أخى الجنة رحمة، جاء فى الحديث أن الله يقول للجنة: «أنت رحمتى أرحم بك من أشاء من عبادى» ولا دخول الجنة ولا تنعم إلا برحمة الله تعالى.

إن البشرية اليوم تعيش فى مأساة عظيمة حروب وكوارث ومؤامرات وخيانات ويعانى ملايين النساء والأطفال والشيوخ والرجال من الظلم والقهر وقلة الأمان والخيانة والمكر

والخداع، ولذا فاتصافك بالرحمة ليس مفيداً لك ولا للمحيط الضيق الذى تعيش فيه فحسب بل هو مفيد للبشرية المنهكة المتعبة.

الصفة الرابعة: التواضع:

قال تعالى فى كتابة الكريم: ﴿تِلْكَ الدَّارُ الْآخِرَةُ نَجْعَلُهَا لِلَّذِينَ لَا يُرِيدُونَ عُلُوًّا فِي الْأَرْضِ وَلَا فَسَادًا وَالْعَاقِبَةُ لِلْمُتَّقِينَ﴾ [سورة القصص: ٨٣].... وقال ﷺ: «وما تواضع أحد لله إلا رفعه الله».

التواضع أساس هام جداً فى اتصالك مع الآخرين فالشخص المتكبر مهما تعلم من فنون الاتصال والتعامل مع الآخرين لن يصل إلى اتصال ناجح حقيقى، وذلك لأن تكبره سيظل حاجزاً منيعاً بينه وبين الناس.

إن الكبر بمثابة الجدار العازل يعزل صاحبه عن الاتصال بالعالم الخارجى فهو يمنعك من الاتصال بالله قال تعالى فى الحديث القدسى: «الكبرياء ردائى والعظمة إزارى فمن نازعنى واحداً منهما ألقىته فى النار ولا أبالى».... ويمنعك من الاتصال بالجنة ودخولها: «لا يدخل الجنة من كان فى قلبه مثقال ذرة من كبر».... ويمكن لنا أن نتأمل رجل فقد الاتصال بالله وبالجنة وبالناس ماذا ستكون قيمته ووزنه فى هذه الحياة الدنيا؟ لا شىء.

ومرة أخرى نجد الرسول ﷺ يضرب لنا المثل فى التواضع فقد روى الإمام البخارى عن أنس رضي الله عنه قال: «إن كانت الأمة من إماء المدينة لتأخذ بيد رسول الله ﷺ فتنطلق به حيث شاءت» فكان متواضعاً محبباً سهلاً مع الناس.

الصفة الخامسة: الحلم والأناة والرفق:

تحتاج إلى هذه الصفات كثيراً فى اتصالك مع الناس فإنه من المعلوم بالضرورة أن الكمال لله وحده عز وجل وأن النقص من طبيعة البشر لذا وينبغى أن نتوقع الخطأ والزلل من الآخرين، فعليك أن تكون حكيمًا مع الناس كاطماً لغيظك رقيقاً بهم مقدراً طبيعة النقص فى تكوينهم، وإن لم تفعل ذلك وسرت وراء غضبك فقد تنصرم أو اصر الأخوة والمحبة ويدب الشقاق والنزاع والخلاف، قال تعالى: ﴿وَاطِيعُوا اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَلَا تَتَزَوَّجُوا أَنْفُسَكُمْ أَوْتَدَّهَبَ رَبُّكُمْ﴾ [سورة الأنفال: ٤٦].

وقال رسول الله ﷺ مخاطباً أشج عبد القيس: «إن فىك خصلتين يحبها الله الحلم والأناة».... ولم لا تتصف بالرفق وقد قال ﷺ: «إن الله رفيق يحب الرفق ويعطى على الرفق ما لا يعطى على العنف وما يعطى على ما سواه» وقال أيضاً ﷺ: «إن الرفق لا يكون فى شىء إلا زانه ولا ينزع من شىء إلا شانه».

الصفة السادسة: قبول الآخرين على ما هم عليه الآن:

تقبل الآخرين بكل ما هم فيه الآن بسلوكهم وصفاتهم وأخلاقهم وأفكارهم ومشاعرهم، تقبل ذلك لأن هذا هو الواقع ونحن لا نعنى بالتقبل إنك توافق على كل أفكارهم أو اعتقاداتهم أو مشاعرهم، فإنك ستجد في العالم حولك أصناف شتى من الناس ستجد المسلم والكافر والمؤمن والفاسق، والأمين والخائن، والصديق والعدو، والعصامي والعظامي، والصادق والكاذب، والمتواضع والمتكبر إلى غير ذلك من المتناقضات، وإنما أقصد تقبل كل هؤلاء لتقييم علاقات معهم وتتصل بهم، وتعامل معهم بأسلوب صحيح فهذا تستفيد منه، وهذا تصلحه وهذا تحجم عن شره وهذا تغيره.

مثال: حديث الرسول ﷺ مع الأعراب كان يتكلم مع كل أعرابي على لهجته والمتبع للسنة يجد رسول الله ﷺ يقيم علاقات واتصالات مع كل الناس بجميع أصنافهم، فتجده في موقف جالس مع كفار قريش يناقشهم ويدعوهم إلى الإسلام، وفي موقف آخر مع أصحابه يعلمهم دينهم، وفي موقف ثالث يزور جاره اليهودي المريض، وفي موقف رابع مدعو إلى طعام من رجل يهودي، وفي موقف خامس مع أزواجه يداعبهم، وفي موقف سادس مع الجارية منطلقة معه حيث شاءت.

بعض الناس وبكل أسف لا يتصل إلا مع من يوافقونه ويعزل نفسه عن مجتمعه وعن العالم الذي يعيش فيه، وبعضهم يردد كثيرًا أن أغلب الناس لا يعجبونه، وأنهم بحاجة على التغير حتى يتصل بهم.. وهذا فهم خطأ، لا تنتظر التغير من أحد بل غير أنت من نفسك، أنت لديك القدرة على التعامل والاتصال مع جميع البشر ومع كل البشر ولكن إذا غيرت من نفسك وصلت لهذا المستوى العالی من الاتصال وتذكر دائمًا أن التغير يأتي من الداخل لا من الخارج وأن الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم.

التواصل وعلاقته بالحب والانتماء

التواصل وعلاقته بالحب

الحب هو أهم عنصر ومكون من مكونات الاتصال بل هو ركن أساسي فمن دون الحب لا يوجد تواصل، لأن الإنسان لو لم يحب الآخر فما الذي يجعله يتواصل معهم، إن الإنسان في البداية يكون علاقة حب بينه وبين المولى عز وجل ثم ينميه فيما بعد في الحياة ويتواصل معه من خلال اتباع ما أنزل في القرآن والسنة.

عن أبي هريرة ؓ قال: قال رسول الله ﷺ: «أن الله عز وجل إذا أحب عبدًا دعا

جبريل عليه السلام فقال: أنى أحب فلاناً فأحبه، قال: نعم فيحبه جبريل، ثم ينادى فى السماء فيقول: إن الله عز وجل يحب فلاناً فأحبه، فيحبه أهل السماء، قال: ثم يوضع له القبول فى الأرض، وإذا أبغض الله عبداً، دعا جبريل عليه السلام فيقول: أنى أبغض فلاناً، فأبغضه، قال: فيبغضه جبريل، ثم ينادى فى أهل السماء: إن الله يبغض فلاناً فأبغضوه، فيبغضونه، ثم توضع له البغضاء فى الأرض».

عن أبى هريرة رضي الله عنه قال: قال رسول الله ﷺ: «إن الله عز وجل يقول يوم القيامة: أين المتحابون بجلالي؟ اليوم أظلمهم فى ظلى فى يوم لا ظل إلا ظله».

ثم يحب رسول الله ﷺ ويتواصل معه من خلال اتباع سنة الرسول والنهج على هديه.
عن أبى هريرة رضي الله عنه عن النبى ﷺ: «إن رجلاً زار أخاه فى قرية أخرى فأرصد الله له على مدرجته ملكاً، فلما أتى عليه قال: ماذا تريد؟ قال: أريد أخاً لى من هذه القرية، قال: هل لك عليه من نعمة تريدها؟ قال: لا، غير أنى أحبته فى الله عز وجل، قال: فإنى رسول الله إليك، أبلغك بأن الله قد أحبك كما أحببتنى فيه».

ومن أحب الله ورسوله فيحب أمتهم ويتواصل معهم من خلال تعليمات الله ورسوله.
عن أبى موسى رضي الله عنه قال: قال رسول الله ﷺ قال: «المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضاً».

عن أبى هريرة رضي الله عنه قال: قال رسول الله ﷺ: «لا تحاسدوا، ولا تناجشوا، ولا تباغضوا، ولا تدبروا، ولا يبيع بعضكم على بيع بعض، وكونوا عباد الله إخواناً، المسلم أخو المسلم لا يظلمه، ولا يخذله، ولا يحقره، التقوى ههنا» ويشير إلى صدره ثلاث مرات، «بحسب امرئ من البشر أن يحقره أخاه المسلم، كل المسلم على المسلم حرام، دمه وماله وعرضه».

﴿وَأَعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا وَاذْكُرُوا نِعْمَتَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ كُنْتُمْ أَعْدَاءً فَأَلَّفَ بَيْنَ قُلُوبِكُمْ فَأَصْبَحْتُمْ بِنِعْمَتِهِ إِخْوَانًا وَكُنْتُمْ عَلَى شَفَا حُفْرَةٍ مِنَ النَّارِ فَأَنْقَذَكُمْ مِنْهَا كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ آيَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تَهْتَدُونَ﴾ [سورة آل عمران: ١٠٣].

التواصل وعلاقته بالانتماء:

الانتماء هو شرط أساسى للتواصل الفعال المثمر مع الآخرين فإن الفرد لو لم يشعر بالانتماء لمجموعة من الناس أو حتى بالانتماء لذاته لم يستطيع القيام بعملية التواصل، وبالتالي هناك علاقة حميمة بين التواصل والانتماء.

فإذا كان دافعنا الأساسي هنا هو معرفة العلاقة بين التواصل والانتباء، فإننا نجد إن الشخص المنتمى شديد التأثير بالناس ويقدر الآخرين بشكل هائل، ويجعل البشر في بؤرة عالمه.... إذن فالذين لديهم درجة عالية من الانتباء يحبون مشاهدة الناس والالتقاء بهم، حيث أنهم لا يكتفون فقط بمجرد الجلوس على المقهى ومراقبة العالم من حولهم، بل يجذبون الناس ويبادلونهم الحديث.