

## الفصل الثالث

### المهارات الاجتماعية الرئيسة

أولاً: مهارة التواصل

ثانياً: مهارة التوكيد

ثالثاً: مهارة التعاطف

رابعاً: مهارة حل المشكلات



obeikandi.com

## أولاً: مهارة التواصل

• تعريف التواصل

- أساليب التواصل

- عناصر التواصل

- أنماط التواصل:

. التواصل اللفظي

. التواصل غير اللفظي

- التهييب في التواصل

- التواصل بكفاءة

- التواصل وإفشاء الذات

- التواصل والاستماع

- التحدث والمحادثة

. المحادثات الصعبة

. الابتزاز الانفعالي



obeikandi.com

**تعريف التواصل:** يشير التواصل إلى عملية تبادل المعاني باستخدام الرموز. وتشير الرموز لأي شيء يستخدم بنية الإشارة إلى شيء ما. وكل ما يشير إلى معنى يسمى رمزاً. والرموز الأكثر استخداماً بيننا كأفراد هي الكلمات. فنحن نستخدم الكلمات في إشارة إلى معنى معين. ويشير المعنى إلى كل الأفكار والتصورات والمشاعر والانفعالات ونزعات التصرف التي يثيرها الرمز. وعند جمع الرموز معاً بنية استخدامها لنقل حقيقة معينة يطلق عليها اسم «رسالة»<sup>(٣٣)</sup>. ومعظم أشكال التفاعل الاجتماعي تتوقف على نوع التواصل بين الأشخاص. لذا يُعدُّ التواصل عاملاً مهماً في نمو وتطور العلاقات البينية. ويمثل القاعدة لأي شكل من أشكال تلك العلاقات. وله تأثيره على بناء علاقات مرضية وذات معنى مع الآخرين. يؤكد ذلك ما أسفر عنه البحث في مجال العلاقات البينية من أن سوء التواصل أو الإخفاق في التواصل يولد إحباطاً لدى الأقران ويثير غضبهم. وفي الحياة الزوجية، تنشأ فجوة في التواصل بين الزوجين عند الاختلاف بين النية والأثر الذي تتركه الرسالة على المتلقي لها من الزوجين<sup>(٣٦:١٥٣)</sup>.

#### نافذة رقم (٦) محتوى عملية التواصل

الرمز	كل شيء يستخدم بنية الإشارة إلى شيء ما.
المعنى	كل الأفكار والتصورات والمشاعر والانفعالات ونزعات التصرف التي يثيرها الرمز.
الرسالة	مجموعة من الرموز تستخدم لنقل حقيقة معينة.

**أساليب التواصل:** أساليب التواصل بين البشر متنوعة، منها المقصود ومنها غير المقصود والمباشر وغير المباشر. والتواصل قد يكون لفظياً وقد يكون غير لفظي. فلا يقف التواصل عند استخدام الألفاظ بل يتعداه إلى استخدام

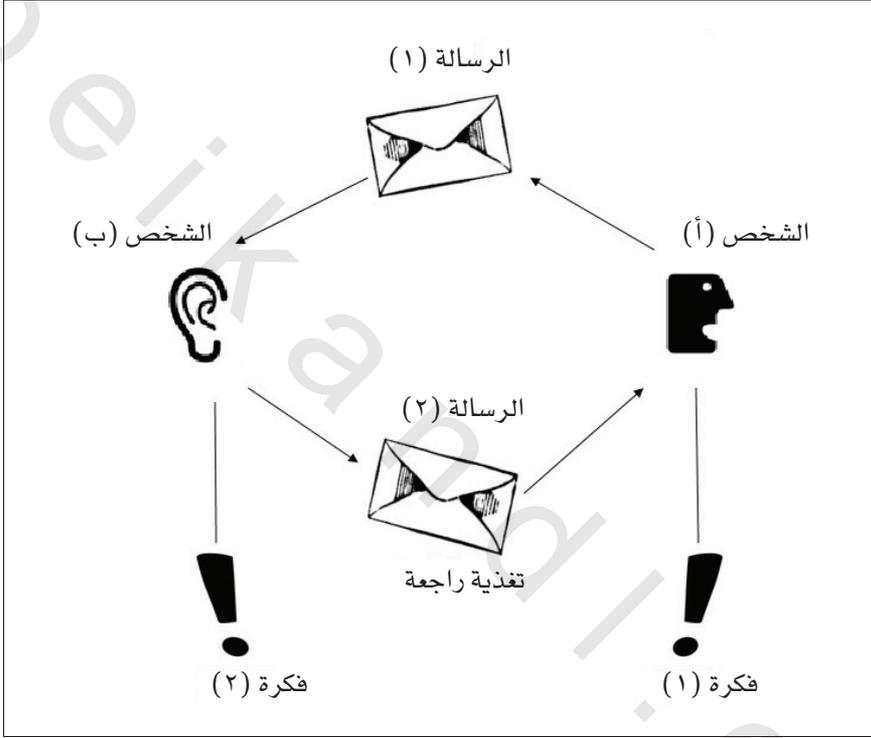
الإشارات والرموز ذات الدلالة والمعنى. وتتجسد مثل هذه الإشارات والرموز في الإيماءات والأوضاع الجسدية والمظاهر والنبرات الصوتية. فالحديث اليومي بين شخصين يتضمن قائمة من الإشارات (نبرة صوت، لحن قول، وضع جسم، حركة أعضاء، تعابير وجه) تنتظم مع بعض لتشكل كلاً متكاملًا من التعابير ذات الدلالة والمعنى عند طريف العلاقة خلال عملية التواصل بينهما. كما يتم التواصل عبر قنوات متعددة ومتنوعة. وتبقى الفاعلية في التواصل مرهونة بمدى الكفاءة في التواصل.

**عناصر التواصل:** يتضمن التواصل المتكامل مرسلًا ورمزًا وإشارة وسياقًا ومتلقيًا. وتبدأ عملية التواصل بنوايا المرسل. وهي الرسائل التي يأمل المرسل إبلاغها. وهذه النيات المرتبطة بالرسائل خاصة ومعروفة له وحده دون غيره. ويرمز لمحتوى الرسالة عادة في صيغة تصرفات لفظية وغير لفظية تبلغ للمستهدف بها، (المتلقي). والرسالة قد تكون مقصودة، ناتجة عن تخطيط مسبق محكم، أو غير مقصودة. ناتجة عن إيماءة عابرة أو حركة جسدية طارئة أو عثرة لسان لم يلق لها صاحبها بالأل. وقد تتضمن الرسائل إشارة إلى الكون أو الناس أو الأحداث أو حتى لرسائل أخرى<sup>(٢٤)</sup>.

وتتأثر عملية التواصل بعوامل متنوعة كالمزاج والمهارة الاجتماعية والمشتتات البيئية المحيطة بعملية التواصل<sup>(٢٦)</sup>. وعلى المتلقي للرسائل الموجهة له من قبل المرسل أن يجتهد في فك رموزها. وقد تتدخل عوامل المزاج والمهارة والبيئة في عملية فك تلك الرموز. وتكون نتيجة عملية فك الرموز تأثيراً للرسائل على المتلقي لها. وهذا التأثير خاص به ومعلوم له دون غيره. وقد يظهر خلالها خطأ أو سوء فهم. والافتراض عادة أن تحقق الرسالة التأثير المقصود منها. والأهم أن التأثير المتحقق غالباً ما يختلف عن التأثير المرغوب.

ويعرف الاختلاف بينهما بالفجوة البينية – Interpersonal Gap<sup>(٣٦)</sup>. وترتبط مثل هذه الفجوة بحاضر ومستقبل الرضا عن العلاقة. الشكل رقم (٥) يمثل نموذجاً مبسطاً لعملية التواصل بين الأشخاص.

الشكل رقم (٥) نموذج مبسط للتواصل البيني



يتضمن النموذج رقم (٥) وصفاً مبسطاً لعملية التواصل. فالنموذج يرى أن التواصل ظاهرة بسيطة ذات اتجاه واحد من شخص بعينه لشخص آخر. وإذا كان تعريف التواصل يتضمن تبادل المعاني، فإن هذا يعني أن التبادل يراوح بين الاتجاهين. في الشكل (٥) الخطوط المنقطة تفيد أن الرسالة ترجع باتجاه معاكس من المستقبل إلى المرسل. وفي أي موقف اتصال، تمثل الرسالة المعادة تغذية راجعة – Feedback لما تم إرساله من قبل المصدر (المرسل).

والتغذية الراجعة مهمة جداً في أي وسط تفاعلي. فإن كانت استجابة زميلك لك عندما سألته أن يناولك الكتاب هي «مناولتك القلم» فإن تصرفه يصبح تغذية راجعة لرسالتك تفيدك بأن هناك إخفاقاً في التواصل بينكما. والعكس صحيح فيما لو بادر بمناولتك الكتاب، فإن ذلك يعني أن رسالتك قد بلغت. ولفهم حقيقة عملية التواصل لا بد من الأخذ في الحسبان أن عملية اتصال زميلك بك جزء من موقف له معطياته. ولا يمكن النظر إليه فقط كفعل منفرد أو وحدة منفردة. فالأفراد يتشاركون في الفهم ليس فقط بمبادلة واحدة بل في سلسلة كاملة من المبادلات. تحدث هذه المبادلات في سياق اجتماعي. هذا السياق يقود بدوره لإجماع. والإجماع مخرج من مخارج التواصل الفعال. لأنه يمثل منظوراً مشتركاً بين أطراف عملية التواصل. والإجماع لا يحدث فجأة، وإنما يُعدّ نتاج عملية جارية تقام وتدار وتعزز من خلال التبادل المتواصل للرموز والإشارات بين المرسل والمستقبل. فالتغذية الراجعة - مثلاً - يجب أن تحظى بتغذية مقابلة والتغذية المقابلة بأخرى. وهكذا قبل أن يتحقق الإجماع على دلالة ومعنى تصرف ما<sup>(٣٣)</sup> وفي المثال السابق، عندما تستجيب لطلب زميلك قد تنظر إليه طالباً للإقرار على ما أقدمت عليه من الاستجابة لطلبه، دون أن تتكلم. وكأنك تقول: أهذا ما تريد؟ وقد يستجيب زميلك بأن يهز رأسه بما يفيدك باستحسانه لفعلك.

**أنماط التواصل:** سبق الإشارة في صفحات سابقة إلى أن من الأنماط الرئيسية للتواصل: التواصل اللفظي والتواصل غير اللفظي، فما هما؟

١) **التواصل اللفظي.** ويشير إلى الكلمات المنطوقة التي يتلفظ بها أطراف عملية التواصل. ويستخدم التواصل اللفظي في شكل اللغة للإبلاغ عن حقائق منطقية أو مجردة<sup>(٣٥)</sup>. ويمثل هذا النوع من التواصل لب المهارة

الاجتماعية، فأغلب التصرفات الماهرة والإشارات في الأساس لفظية. ويجب أن يتناسب نمط التواصل مع سياق أن يكون أي مقطع من مقاطع الكلام مفهوماً للمستقبل. من ذلك: أن يكون للحديث صلة بما سبق، وأن يزود المرسل المستقبل بمعلومات واضحة ووافية، بإيجاز دون إخلال. والأهم من ذلك الإدارة الفاعلة لمسار الحديث. من ذلك مثلاً، تسلسل تدفق الحديث في خطوتين ما بين سؤال وجواب<sup>(١)</sup>.

(٢) التواصل غير اللفظي. ومن تعاريفه التواصل بلا كلمات. وتعدّ الكلمات المكتوبة لفظية على الرغم من أنه لا يصحبها صوت. ولهذا السبب يصفه توبز وموس (٢٠٠٠)<sup>(٣٦:١٠٠)</sup> بالتواصل غير الصوتي تمييزاً له عن التواصل المصحوب بصوت. وقد تستخدم كثيراً من التعبيرات والأوضاع الجسدية لتشكيل انطباعات معينة. ويمكن أن نطلق عليه اسم السلوك غير اللفظي بدلاً من التواصل غير اللفظي. ولكي يكون السلوك غير اللفظي سلوكاً تواصلياً لا بد أن يتوافر فيه شروط ثلاثة، هي:

أ. نية التصرف: توافر درجة ما من النية في التصرف، بمعنى أن يقصد به تبليغ رسالة معينة من قبل المرسل.

ب. الشعور بالتصرف: توافر مستوى من الشعور بالسلوك من قبل المرسل والمتلقي، بمعنى أن يعي طرفا العلاقة معنى ذلك التصرف.

ج. أن يفسر وفقاً لنية المرسل: يضيف ترنهولم (٢٠٠٠) شرطاً ثالثاً يتمثل في أن يفسر من قبل المتلقي وفقاً لما يقصده المرسل<sup>(١٤)</sup>.

على أن لكل نوع من أنواع التواصل الرئيسة أنماطه ذات التأثير على طبيعة العلاقة بين الأشخاص.

أولاً: أنماط التواصل اللفظي، يحدد توبس وموس (٢٠٠٠) نمطين رئيسين للتواصل اللفظي هما: (١) التواصل اللفظي الصوتي، (٢) التواصل اللفظي غير الصوتي<sup>(٣٦)</sup>.

(١) التواصل اللفظي الصوتي: ويشير للتواصل من خلال الكلمة المنطوقة، من ذلك مثلاً: مناقشة الابن لوالده حول مسألة ما تخصه وتخص عائلته كموعد زواجه ومدى مناسبة ذلك التوقيت لجميع أفراد عائلته. ويدخل في التواصل اللفظي الصوتي ما يظهر من تصرفات في سياق الكلام مثل العجلة في الكلام واللحن والترنيم والتأتأة.

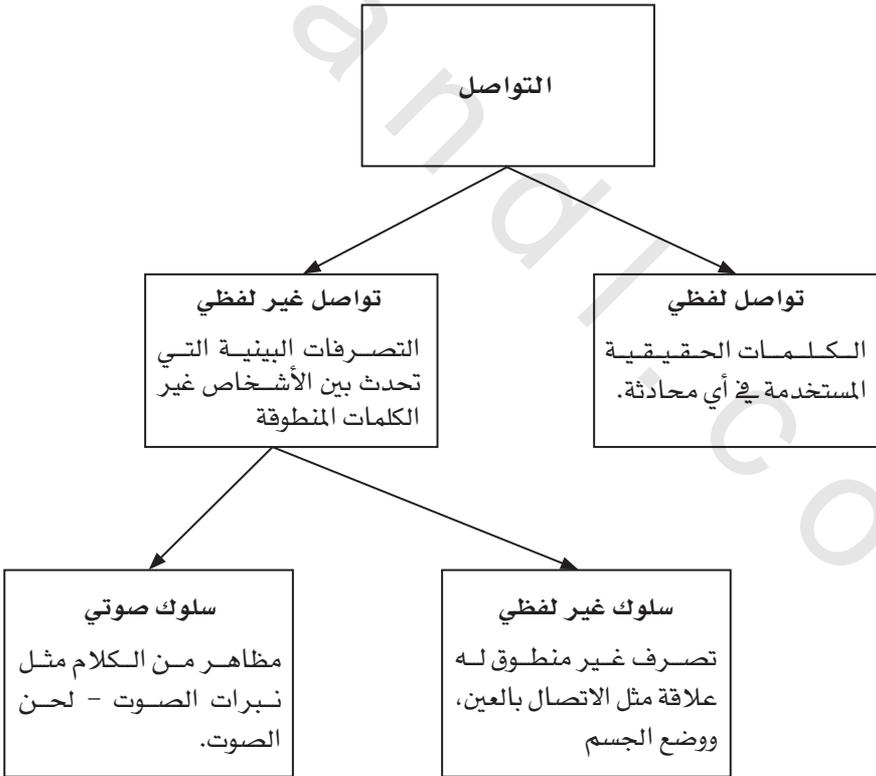
(٢) التواصل اللفظي غير الصوتي: ويتضمن كلمات غير منطوقة، كما هي الحال فيما لو خاطب الابن أباه بشأن موعد زواجه كتابة. وذلك بأن ترك لوالده رسالة خطية ضمنها رغبته في موعد حدده سلفاً راعى فيه ظروف أفراد عائلته. وينتظر رد والده عليه بالمثل كتابة. ويتضمن السلوك غير الصوتي أيضاً التواصل الجسدي كاللمس والتواصل بالعين كالغمز والتحديق وتعابير الوجه<sup>(٣٥)</sup>.

ثانياً: أنماط التواصل غير اللفظي، يذكر توبس وموس (٢٠٠٠) نمطين للتواصل غير اللفظي هما: (١) تواصل غير لفظي صوتي، (٢) تواصل غير لفظي لا صوتي<sup>(٣٦)</sup>.

١. التواصل غير اللفظي الصوتي: ويتضمن أصواتاً دون كلمات. كأن يطلب أحمد من والده أن يبدي رأيه في الموعد المقترح من قبله موعداً لزواجه. فيجيبه أباه متمماً بما يشير إلى موافقته على ما يراه أحمد لكن دون أن ينبس ببنت شفة. ومن أمثلة التواصل غير اللفظي الصوتي نبرات الصوت.

٢. التواصل غير اللفظي غير صوتي: ويقتصر فيه المرسل على المظهر والإيماءات. تخيل أن أبا أحمد بدا مغاضباً أو مسروراً مما اقترحه أحمد بشأن موعد زواجه، أو أظهر ما ينبئ عن حيرة. فالمشهد في مثل هذه الحال يمثل رسالة غير لفظية تبعث برسائل غير صوتية. وتأخذ مثل هذه الرسائل أشكالاً عدة كالتلويح باليد محيياً أو رفع اليد للتصويت في اجتماع عمل أو الشد على يد الصديق بقوة كناية عن عمق الترحيب. والشكل رقم (٦) يوضح عناصر التواصل بشقيه (لفظي وغير لفظي).

الشكل رقم (٦) عناصر التواصل (اللفظي وغير اللفظي)



• وظائف التواصل غير اللفظي: للتواصل غير اللفظي وظائف ظاهرة ومعروفة. إذ تعجّ ثقافات العالم بكثير من الإشارات والإيماءات والتعبيرات المعبرة عن رسائل مقتضبة للترحيب والتوديع والرفض أو التأييد. ومن وظائفه الجوهرية بالتحديد: (١) تنظيم التفاعل، (٢) الإمداد بالمعلومات، (٣) تحديد طبيعة العلاقة المشتركة بين الطرفين<sup>(٣٦)</sup>. والتعبير عن الحميمية في العلاقة والضبط الاجتماعي وإدارة الانطباعات<sup>(٣٥)</sup>.

أولاً: تنظيم التفاعل: يساعد التواصل غير اللفظي على تدفق الحديث في إثراء المحادثة بطريقة مهذبة ومنتظمة. ومن أنماط التواصل التي أسفرت عنها البحوث في مجال الاتصال والمرتبطة بسلوك كل من المتحدث والمستمع: أن الإطالة في الحديث خمس ثوان أو أكثر يجعل المستمع للمتحدث يصرف نظره بعيداً خاصة في حالة عدم تأكده من المحتوى. وفي حالة رغبة المتحدث في إنهاء المحادثة يحدث من المتحدث اتصال بالعين يشير إلى أنه يعطي الدور للمستمع. وهذا يقود إلى أن من يأخذ دوره في الحديث الآن (المتحدث الجديد) سوف يطلق نظره بعيداً في الوقت الذي ينظر إليه من سبقه في الحديث. وهناك قرائن أخرى تشير إلى استعداد المتحدث لإفساح المجال للآخر. تتألف من قرائن لفظية وغير لفظية. وتشتمل على رفع وخفض في مستوى الصوت عند نهاية كل مقطع. وعموماً، تتسم عملية تداول الأدوار في الحديث بين المتحدث والمستمع بزيادة الإيماءات. وتعمل كل هذه القرائن غير اللفظية على تسهيل الانتقال في الحديث بلطف من متحدث لآخر في كل أشكال التفاعل اليومي المعتاد، (للمزيد، انظر ترنهولم<sup>(١٤)</sup>، ٢٠٠٠، بيننغتون<sup>(٣٥)</sup>، ٢٠٠٣). وفي الجزء الخاص بالتحديث والمحادثة سوف تدرك كيف تُستخدم هذه الأنماط من الاتصال في تحديد مسار المحادثة.

ثانياً: الإمداد بالمعلومة ترتبط هذه الوظيفة بعمليتي الترميز وفك الرموز. ترمز تعابير الوجه لتعابير انفعالية متعددة. وتُعدّ قرائن صوتية معينة مثل خفض ورفع الصوت ومعدل تدفق الكلام محددات مهمة لمدى الوضوح في حالات انفعالية معينة، متى ما عملت بوصفها مصدر تعزيز لمستوى الوضوح في المعلومة.

ثالثاً: التعبير عن الحمية: مفهوم الحمية عامل رئيس في تحليل السلوك غير اللفظي في سياق التفاعل الاجتماعي بين الأفراد. وتشير الزيادة في استخدام التصرفات غير اللفظية كالتبادل في الغمز والتحديق والابتسامات واللمس إلى أن العلاقة حميمة.

رابعاً: الضبط الاجتماعي: يتحقق الضبط الاجتماعي للأفراد من خلال عمليات الإقناع القسري والمعتاد. وعلى مستوى السلوك غير اللفظي، يرى أرجايل، (١٩٩٥)<sup>(١)</sup> أن السيطرة والنفوذ كعمليات ضبط اجتماعي يتم تحقيقها عن طريق الكف عن الابتسام وتقطيب الجبين أو التجهم والانتصاب في الوقوف مع تمدد بالصدر ويدين على الفخذين واللمس دون أن يلمس والتحديق المتواصل. وقد أثبتت البحوث والدراسات أن إقناع الآخرين في الاستجابة لطلب تبرع أو المشاركة في التوقيع على عريضة أكثر فاعلية متى ما كان الطلب مصحوباً بتحديق عند النظر إلى المستهدف بالطلب، وقرب فيزيائي منه ينبئ عن حميمية<sup>(٢٧)</sup>.

خامساً: إدارة الانطباع، استخدام السلوك غير اللفظي لتشكيل انطباعات محببة للشخص عند الآخرين أمر شائع. فالتقييم الإيجابي لمن يظهر عند مقابلته تحديقاً متواصلًا وابتساماً وحركة رأس أمر وارد.

والابتسامة مهمة على وجه الخصوص في حال الرغبة في ترك انطباع حسن عن النفس عند الآخرين. فمن يريد أن يترك انطباعاً عنه عند غيره بأنه لطيف نجده يجتهد في إخفاء ما كان سلبياً من تصرفاته. وبالمقابل يجتهد في إظهار ما يشير إلى اهتمامه بالآخرين. وعادة ما يكثر من التلطف والابتسام. وتمثل مهارة استعراض الذات أحد الآليات المستخدمة من قبل الأشخاص للتحكم بانطباعات الناس عنهم.

ويضيف هوج وهوغان (٢٠٠٨)<sup>(٣٨)</sup> أمثلة على الوظائف المتعددة للسلوك غير اللفظي بما يمكن مستخدميها من بلوغ أهداف للتواصل متنوعة، من ذلك:

١. التزويد بمعلومات عن المشاعر والنيات فالقارئ غير اللفظية عادة ما تستخدم كمؤشرات يعتمد عليها للتحقق من محبة الآخرين لك. ويصدق ذلك قول الشاعر:

العَيْنُ تَعْرِفُ مِنْ عَيْنِي مَحْدَثَهَا      إِنَّ كَانَ مِنْ حَزْبِهَا أَوْ أَعَادِيهَا

٢. تنظيم التفاعلات: تفيد في الإشارة إلى أن الطرف الآخر قد تأهب للحديث أو يرغب في الكلام.

٣. التعبير عن الحمية من خلال اللمس والنظرات المتبادلة.

٤. فرض الهيمنة والضبط: كالتهديدات غير اللفظية من إظهار اللكمة بضم الأصابع ورفع اليد.

٥. تسهيل بلوغ الأهداف: كالتأشير بالإصبع لموضع الشيء.

وعموماً، للتواصل بأنماطه المختلفة ووظائف متعددة ومختلفة. ويُعدّ التواصل غير اللفظي بديلاً عن اللغة المنطوقة. وخير مثال على ذلك لغة

الإشارة المستخدمة من قبل الصم. وعلى صعيد وظيفي، يستخدم التواصل اللفظي لإبلاغ حقائق منطقية أو مجردة، بينما يخدم التواصل غير اللفظي قطاعاً عريضاً من الوظائف<sup>(٣٥:١٧٦)</sup>.

وسوف نأتي على تأثير هذه الوظائف بشيء من التفصيل عند مناقشة كل عنصر من عناصر التواصل غير اللفظي (تعبير الوجه، اللمس، الغمز واللمز - الجسد - المسافة الاجتماعية). وما يجدر ذكره أن اكتساب الأفراد للتصرفات غير اللفظية يتم عن غير وعي منهم، ودون تعلم رسمي موجه. وقد تستخدم من قبلهم دون نية سابقة في استخدامها. وقد يكون الفرد عند استخدامه لها متأثراً باستخدام الآخرين لها<sup>(٣٨)</sup>.

#### نافذة رقم (٧) وظائف التواصل غير اللفظي

- ١) تنظيم التفاعل: المساعدة على تدفق المحادثة بطريقة مهذبة ومنظمة.
- ٢) الإمداد بالمعلومات: المساهمة في عمليتي الترميز وفك الرموز لزيادة مستوى الوضوح في المعلومة.
- ٣) التعبير عن الحميمية في العلاقة: الإسهام في تحديد طبيعة العلاقة بين أطراف العلاقة: علاقة شخصية أو رسمية أو حميمية.
- ٤) الضبط الاجتماعي: تحقيق السيطرة وبسط النفوذ.
- ٥) إدارة الانطباعات: المساهمة في تشكيل انطباعات إيجابية عن الشخص المتحدث.

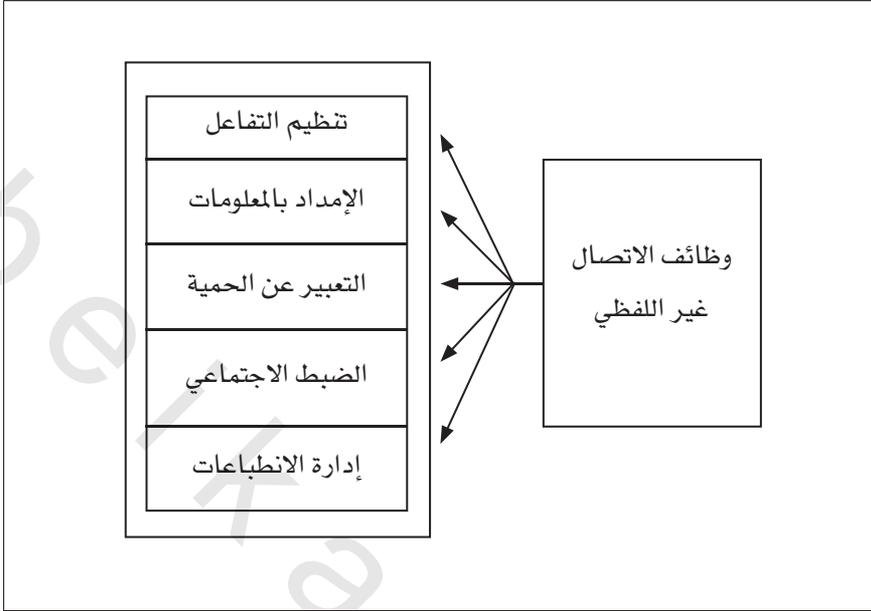
وعلى أي حال يمكن أن يقوم التواصل في غياب تام أو نسبي للسلوك غير اللفظي كما هي الحال في المحادثة عبر التليفون أو الرسائل المكتوبة<sup>(٣٥)</sup>.

ويبقى حقيقة أن للتواصل غير اللفظي أهميته، من ذلك اعتماد الأفراد على القرائن غير اللفظية أكثر من الرسائل اللفظية في التعبير عن الانفعالات.

والرسائل غير اللفظية خاصة تعابير الوجه وقرائن الصوت عادة ما تكون مصدراً أولياً للمعلومة حول طبيعة العلاقة بين الأشخاص<sup>(١٥)</sup>.

**عمل الرسائل غير اللفظية:** كيف تعمل الرسائل غير اللفظية خلال عملية التواصل بين الأفراد؟. تعمل الرسائل غير اللفظية بإحدى الطرق الآتية: (١) أن تحل محل الرسالة اللفظية، فالمحبة والكره يعبر عنهما بالابتسامة، والتكلف في الابتسام والعبوس والتجهم دون حاجة لاستخدام الألفاظ، (٢) أن تدعم الرسالة اللفظية، فالمعنى يدرك بسرعة وسهولة عندما تستخدم قرينة معينة كالضغط بالصوت للتأكيد على أن أمراً ما يبدو مهماً، (٣) أن تتعارض مع الرسالة اللفظية. وفي حالة التعارض يجد الفرد نفسه أكثر ميلاً للأخذ بالرسالة غير اللفظية، لارتباطها أكثر بالنوايا والاستجابات الانفعالية، فالرسائل حول المشاعر والانفعالات تبلغ أكثر من خلال القرائن غير اللفظية، بينما تبلغ الأفكار والآراء عادة من خلال التواصل اللفظي. والحقيقة أن ما نقول يمكن تهذيبه وتنويعه من خلال الطريقة التي نقوله بها من مخارج صوت وتعابير وجه وتواصل بالعين<sup>(٢٦)</sup>. ويذكر أدلر وتاون (١٩٩٩) طرقاً أخرى لكيفية عمل الرسائل غير اللفظية، منها: (١) الإعادة، فقد تعيد وصفك لموقع مكان في المدينة من خلال الإشارة باليد إلى جهة موقع المكان من المدينة، (٢) الاستبدال، فقد تستبدل الإجابة بنعم بهز الرأس والامتناع بهز الأكتاف، (٣) التتمة أو الاستكمال، فاحترام الابن أو طاعته لأبيه يتجلى في كيفية حضوره بين يدي أبيه، ويشير ما يظهر منه من حركات على مدى احترامه وامتثاله له. وقد يجد الفرد في القرائن غير اللفظية وسائط تواصل فاعلة للتعبير عن ذاته واتجاهاته حال أنه يعاني من قصور لفظي في مهارة التعبير عن الذات والتواصل مع الناس<sup>(٣٠، ٣٣٧)</sup>. ويوضح الشكل رقم (٧) وظائف الاتصال غير اللفظي.

الشكل رقم (٧) وظائف التواصل غير اللفظي



### عناصر التواصل غير اللفظي

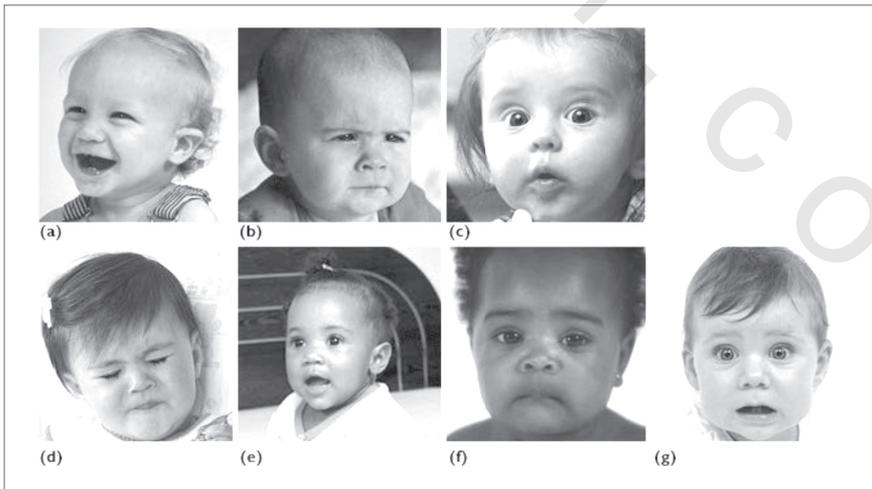
لا يقتصر نظام التواصل البشري على اللغة المنطوقة وحدها. فالتواصل غير اللفظي مركب مهم من مركبات التواصل بين الناس. وتصرفات من مثل تعبيرات الوجه ووضع الجسد والاتصال بالعين ولحن الصوت والمظهر الشخصي عناصر رئيسة للتواصل غير اللفظي. وتمثل إشارات تنطوي على معان ودلالات يرغب كل طرف من أطراف التواصل توصيلها للآخر خلال عملية التفاعل بينهما. وسوف نعرض بشيء من التفصيل لمعاني ودلالات هذه التصرفات.

#### أولاً: تعابير الوجه

يتسم وجه البشر بالحركة لا الجمود لدرجة يمكن معها تسجيل مشاعر الضيق والدهشة والسعادة والحبور والرضا والاستياء والإقرار والإنكار واحدة

بعد الأخرى في ثوانٍ معدودة<sup>(٣٦)</sup>. وينتج الوجه ما يقارب (٢٠٠٠٠) تعبير مختلف ما يجعله الجزء الأكثر تعبيراً عن المشاعر والأحوال والأوضاع من الجسد. ومعظم هذه التعابير خليط من اثنين أو أكثر من التعابير الرئيسية. وعلى أي حال يُعدّ الوجه القناة الوحيدة الأهم في الاتصال غير اللفظي لأنه يسمح بالحصول على صورة متكاملة عن الآخر. فالآخرون يقرؤون الكثير في وجوهنا: هل نحن مع أم ضد، موافقون أم معارضون، راضون أو مستأؤون. ومن خلال الوجه يمكن الاستدلال على بعض السمات والخصائص الشخصية والاتجاهات والحكم على ردود الأفعال لتصرفات الآخرين. فتعابير الوجه كتاب مقروء<sup>(٣٥)</sup>. وقد تستخدم تعابير الوجه كبداًئل لفظية لتحديد حالاتنا الانفعالية<sup>(١٤)</sup>. فقد تتعمد العبوس في وجه صاحبك وإثارة غضبه في موقف معين. ثم تعود إليه وقد علت الابتسامة محياك. وبهذه الطريقة من التعامل معه تبلغه رسالة غير لفظية تقصد بها إدخال السرور عليه بعدما أغضبتة، وأنتك متقبل له بعدما رفضته.

الشكل رقم (٨) تعابير وجهية مختلفة تعكس مشاعر متباينة



\* المصدر: D.Myer (٥٦، ص٤٧٦)

وتعدّ تعابير الوجه مؤشرات للاستدلال على الحالة المزاجية للآخرين. والتعليقات التي تصدر من قبل الأفراد نحو بعض، مثل: شاحب الوجه، وجه عابس ومقطب الحاجبين، محمر الوجنتين، كلها شواهد على أهمية تعابير الوجه كوسائط غير لفظية للتواصل بينهم. والشاعر يقول:

إذا رأيتَ نيوبَ الليثِ بارزةً      فلا تظنَّ أنَ الليثَ يبتسمُ

ويحاول الأفراد التحكم بمشاعرهم. وقد يكون ذلك خارج إرادتهم، فالحركات تقضح الإنسان<sup>(٢٦)</sup>. والوجه أكبر وأهم كاشف للانفعالات. فالوجه عادة أول موضع من الجسد ينظر له لتحديد الحالة الانفعالية للأشخاص. وقد طور أكمان (١٩٨٧) منهجا لتحديد أي المناطق من الوجه تلعب الدور الأكثر أهمية في توصيل الانفعالات. وطبقاً لنتائج أبحاثه، فإن الأفراد يعبرون عن السعادة بالمنطقة حول عيونهم مع ابتسامة ورفع للأوداج. ويكشفون عن امتعاضهم برفع الشفة العليا، وولي الأنف وخفض الجفنين وتقطيب الجبين. ويعبرون عن الخوف بالمنطقة حول العينين، وعادة ما يصحب ذلك فتح لأفواههم. وفي حالة الغضب يخفضون الحواجب ويحدقون بشدة. ويظهرون الدهشة برفع الحواجب واتساع العينين مع فتح للفم. ويرى الحزن لديهم بالمنطقة حول العينين والفم<sup>(١٥، ص١٤٧)</sup>. وما يجب معرفته أن تعابير الوجه عادة ما تكون ذات مدى قصير. إذ لا يمكن البقاء على حالة انبهار أو حزن أو سرور لوقت طويل. إذ يراوح الأفراد بين انفعالاتهم تبعاً لأوضاعهم. وقد اكتشف وجود ستة انفعالات لها طابع عالمي تلك هي: السعادة والخوف والدهشة والحزن والغضب والاشمئزاز<sup>(٢٩)</sup>. والشكل رقم (٩) يتضمن أمثلة لذلك.

## الشكل رقم (٩) الطابع العالمي للانفعالات



\* المصدر: D.Myer (٥٦، ص٤٧٢)

ومع التسليم بأن تعابير الوجه عالمية الطابع إلا أنها قد تكون في الواقع المعيش للناس غير ذلك. فكثير من تعابير الوجه تتأثر بالتعلم وبالمعطيات الثقافية للوسط الاجتماعي الذي ينتمي له الفرد. وكنتيجة لذلك نجد أن ثقافة معينة تنفرد بتعابير انفعالية تختص بها دون غيرها. من ذلك مثلاً أن الصينيين يلجؤون لإخراج اللسان عند التعبير عن الدهشة. وقد تعني مثل هذه الممارسة عدم الاحترام بالنسبة إلى ثقافة أخرى<sup>(١٢)</sup>.

وتؤدي الثقافة السائدة في وسط ما دوراً رئيساً في تهذيب طرق التعبير عن الانفعالات: متى وأين وكيف يعبر عن الانفعالات. فالسعادة انفعال عالمي الطابع إلا أن توقيت وموقف وكيفية التعبير عنه يختلف من ثقافة لأخرى. وكذا الحال مع انفعالات أخرى رئيسة كالخوف والحزن والغضب<sup>(١٣)</sup>. وقد يعاب على الرجل أن يظهر البكاء في ثقافة ما. وقد يكون البكاء مطلباً رئيساً في ثقافة أخرى أو في موقف معين، كما في وصف الشاعر:

ولقد أرى أن البكاء سفاهةٌ      ولسوف يُوعُ بالبكاء من يُضجُ

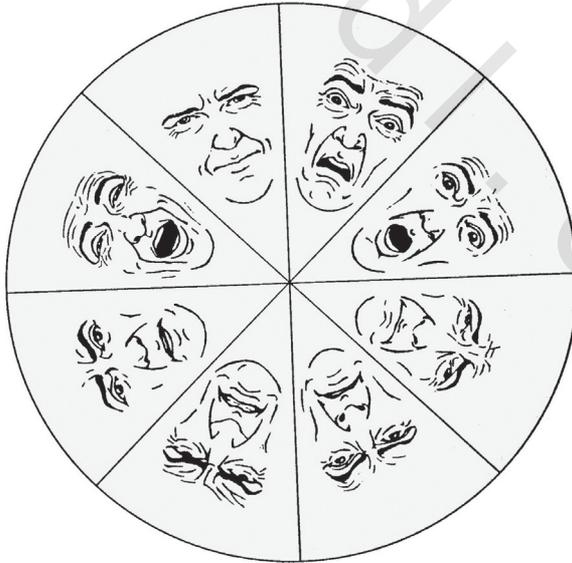
وعلى الرغم من الاختلافات الثقافية بين الشعوب في طرق التعبير عن المشاعر والانفعالات إلا أن انفعالات رئيسة كالخوف والغضب والامتعاض والحزن والسعادة والازدراء أو الاحتقار والدهشة والاهتمام تبقى عالمية الطابع<sup>(١٣)</sup>. ومهما كان من اختلافات ثقافية بين المجتمعات والشعوب، فإن بالإمكان تصنيف تعابير الوجه وفق أبعاد محددة شاملة لكل التعابير الوجهية. فتعابير الوجه مهما تعددت وتنوعت تدخل في إطار واحد من هذه الأبعاد: (١) السرور - الاستياء، (٢) الانتباه - الرفض، (٣) التنشيط - الإثارة. وما نقرؤه دائماً في وجوه الناس من تعابير انفعالية لا يخرج في الغالب عن سياق هذه الأبعاد.

لقد أجمع علماء النفس على وجود ستة انفعالات رئيسة هي: الابتهاج والحزن والخوف والغضب والدهشة والاشمئزاز. وتظهر هذه الانفعالات في تعابير وجهية مختلفة، انظر الشكل رقم (١٠). وفي الوقت نفسه، هناك انفعالات يعبر عنها باستخدام وسائل أخرى غير الوجه. فالغيرة مثلاً، حالة من الانفعال لا يمكن الاستدلال عليها من خلال تعبيرات وجه الشخص. لكن يمكن الاستدلال عليها من تصرفات متنوعة كالهجوم على الخصم أو التحسر والأسى أو عَضُّ الأنامل. ومن ثم، الغيرة عبارة عن تركيبية من ردود فعل جسدية (انفعالات رئيسة كالغضب والحزن والخوف) وتفسيرات أو تقييمات للسياق الشخصي والاجتماعي للموقف.

وقد تمكن روبرت بلوتشك (١٩٨٠)<sup>(٤١)</sup> من تفسير كيف أن الجمع بين الانفعالات الرئيسية يتسبب في توليد انفعالات من نوع آخر. وتم له تمثيل ذلك في شكل عجلة أو دولا، حيث تقبع الانفعالات الرئيسية أو الأولية (داخل الدولا)، وتظهر الانفعالات المختلطة أو الثانوية (خارج الدولا). فالانفعالات

الثانوية مثل الخيبة وليدة خليط من انفعالين أو أكثر كالحزن والدهشة. ولك أن تستخدم الدولاب (الشكل ١٠) لتوليد انفعالات أخرى كالتفاؤل والازدراء أو الاحتقار. ويعتقد بلوتشك وجود أربعة أبعاد للانفعالات، (١) الإيجابية أو السلبية، (٢) الأولية أو المختلطة، (٣) القطبية الندية، (٤) الكثافة أو العمق. فالحماسة والدهشة إيجابية والنحيب والغضب سلبية. وتعزز الانفعالات الإيجابية تقدير الذات لدى الفرد. وتسهم الانفعالات السلبية في خفض تقدير الفرد لذاته. وتحسن الانفعالات الإيجابية من علاقتنا بالآخرين. وعلى النقيض، تسهم الانفعالات السلبية في تدني مستوى الإيجابية في العلاقة مع الآخرين. ويرى بلوتشك (١٩٨٠) أن الانفعالات كالألوان. كل لون من الطيف اللوني يمكن أن ينتج عن طريق مزج الألوان الأولية. وأنه متى ما تم مزج بعض الانفعالات الأولية معاً، أسهم ذلك المزيج في توليد انفعالات أخرى<sup>(٤٠٢:٤٠٤)</sup>.

الشكل رقم (١٠) عجلة تعابير الوجه (دولاب الانفعالات)



• المصدر: روبرت بلوتشك (١٩٨٠)<sup>(٤١)</sup>

## ثانياً: سلوك التحديق بالعين

ليست العيون أدوات إبصار فقط بل رسل اتصال وتواصل بين الناس<sup>(١٤)</sup>. فاتجاه ومقدار نظرات الشخص مهم في تحديد علاقاته وتنظيم تفاعله مع الآخرين. و انصب اهتمام معظم الباحثين المعاصرين في مجال التواصل على دراسة حركات العين ووظائفها الاتصالية. وقد أثبتت إحدى الدراسات أننا نقضي ما بين (٣٠-٦٠) من أوقاتنا في الاتصال مع الآخرين بالعين، وأن ما بين (١٠-٣٠) من النظر بالبصر يمكث نحو ثانية<sup>(٣٦)</sup>. وللتحديق وهو من حركات العينين ثلاث وظائف: (١) تعبيرية، (٢) تنظيمية، (٣) تهذيب وتقليم. فالتحديق له دور بارز في توصيل الانفعالات. إذ وجد الباحثون أن الناس تمعن التحديق بالعين عندما يتلقون إقراراً من أحد، أو يرغبون في الحصول على إقرار من أحد ذي مقام رفيع. وقد يحدث تحديق أحد الأشخاص إثارة لديك في حال مبالغته التحديق في عينيه نحوك. وإن المبادلة في التحديق نحو من كان يحدق في وجهك قد يدفعه إلى صرف بصره عنك. وقد يسهم التحديق في تنظيم ردود فعل الآخر عند الحديث معه. فالتحديق في وجهه قد يشير إلى أنك مستمتع بحديثه وعلى استعداد للتواصل معه. وعلى النقيض، قد يشير صرف عينيك عنه إلى أنك غير مستمتع بحديثه ولست مكترث بقوله. وتحدد حركات العين مسار ومستوى تدفق المعلومات بين المتحدثين. وتشير إلى مدى الانتباه وحسن الاستماع والإنصات لحديث الآخرين. فضلاً عن ما قد تتبى عنه حركات العينين من اهتمام ومشاركة وتعاطف. والمستويات العليا من الاتصال بالعين ترمز للمحبة والحمية<sup>(١٤)</sup>. وقد انتهت بعض البحوث والدراسات إلى أن مستوى الاتصال بالعين يرتبط بمقام الشخص ومكانته. إذ لوحظ أن الناس من ذوي المكانة الاجتماعية العالية يملكون مستوى من

السيطرة البصرية أعلى من ذوي المكانة المتدنية<sup>(٣٦)</sup>. والشخص ذو المقام العالي يمعن التحديق ببصره عندما يتكلم، بينما الأدنى مقاماً يمعن التحديق ببصره عندما يستمع. والتحديق المتواصل والمحافظة عليه ينبئ عن الحاجة للهيمنة والرغبة في السيطرة<sup>(٣٥)</sup>. وعلى الرغم من أن الوجه يُعدّ الواجهة الأولى للتواصل غير اللفظي إلا أن الاتصال من خلال العينين يفشي الكثير من المعلومات عن الشخصيات المشاركة في عملية التواصل<sup>(٣٦)</sup>. وقد جسد الشاعر العربي مثل هذا التأثير بقوله:

العينُ تعرفُ مِنْ عَيْنِي مُحَدِّثَهَا      إِنْ كَانَ مِنْ حَزْبِهَا أَوْ مِنْ أَعَادِيهَا

ويصف الشاعر العربي جرير قوة تأثير صفة العين في قوله:

إِنَّ الْعَيُونَ الَّتِي فِي طَرْفِهَا حَوْرٌ      قَتَلْنَا ثُمَّ لَمْ يُحْيَيْنَا قَتْلَانَا

يَصْرَعْنَ ذَا اللَّبِّ حَتَّى لَا حَرَكَ بِه      وَهُنَّ أضعْفُ خَلْقِ اللَّهِ إِنْسَانَا

ويرتاح الأفراد الغريبون لمن ينظر إليهم في بؤبؤ العين وقد أسهب في الاتساع. وتشير الممارسة بينهم إلى شدة الانتباه ومدى الاهتمام<sup>(٣٩)</sup> التي يظهرها الأطراف خلال عملية التواصل. وينبغي مراعاة مستوى التوازن عند الاتصال بالعين في أي عملية تواصل. فاستخدام العين في التواصل يتوقف على عوامل منها القواعد الاجتماعية والثقافية التي تحكم العلاقة بين أطراف عملية الاتصال، ودرجة القلق لدى كل طرف، وطبيعة ووضع العلاقة بين الأطراف، ودرجة انجذاب الأطراف لبعض (أحبة - غرباء). فالتحديق المفرط فيه تهديد، كما أن صرف النظر عن الطرف الآخر في أثناء الحديث قد يشير إلى توتر أو لامبالاة<sup>(٤٠)</sup>. ولكي يكون الاتصال بالعين فاعلاً، لا بد من توافر مستوى من التوازن مريح بين الاتصال بالعين ومسافة التفاعل بين أطراف عملية

التواصل. فإذا زاد طرف من مقدار اتصاله بالعين، فإن الطرف الآخر قد يزيد من المسافة الفاصلة بينه وبين من يتواصل معه (يتراجع مبتعداً للخلف)<sup>(١١)</sup>.

#### نافذة رقم (٨) وظائف التواصل بالعين

المعرفة	توافر قرائن للتأمل والتفكير.
التهديب	تفيد في البحث عن تغذية راجعة عند الآخرين.
التنظيم	تفيد في التحقق من قنوات الاتصال: مفتوحة أم مغلقة؟.
التعبير	التزويد بمعلومات حول المشاعر والانفعالات والاتجاهات.

#### ثالثاً: لغة الجسد

تتضمن لغة الجسد تصرفات غير لفظية من لمس وتوجه ووضع للجسد وإيماءات يدوية وهز للرأس. ويعد وضع الجسد وكامل حركته مصدراً مهماً لتزويد أطراف عملية الاتصال بمعلومات واضحة عن حال كل طرف منهما. إذ يتم التعبير عن بعض المشاعر عن طريق الجسد. يظهر ذلك عند الاسترخاء والتوتر والحب والكراهة. ويعبر عن الاسترخاء بالكيفية التي تبدو فيها أوضاع اليدين والأرجل. والاستلقاء عند الجلوس ونشر الأذرع والأرجل. ويعبر عن الحب في الأساس بالاستلقاء على المستهدف به. ويمكن أن تفشي أوضاع الجسد مشاعر عادة ما تكون مخفية<sup>(١٢)</sup>. وتمكنك معرفة الشخص عن قرب منه بدنياً من كشف زيفه وكذبه غير أنه ينبغي ألا يعول كثيراً على هذه القدرة. إذ إن بعض الأشخاص قد يملك قدرة على التحكم بتعابير جسده ووجهه. إن لغة الجسد تساعد على التأمل الخاص بأمزجة الناس وانفعالاتهم<sup>(٣٩)</sup>. وتسهم أوضاع وحركات الجسد في تحديد مدى الاختلاف بين الناس في المكانة، والتأكيد على أمر ما أو الحالة المزاجية لهم من حزن

أو توتر أو ارتياح<sup>(١٤)</sup>. ولكي تتعرف على مدى تأثير لغة الجسد حاول أن تطفئ صوت جهاز التلفاز عند مشاهدتك له برهة. ثم واصل مشاهدة من تظهر صورته على الشاشة دون صوت. وأنظر ماذا ترى. وشاهد عملي على أهمية هذا النوع من التواصل ما يلاحظ من استخدام موظفي الجمارك في المطارات للغة الجسد كي يقرروا فيما إذا كانت أمتعة شخص بعينه بحاجة للتفتيش<sup>(٣٦)</sup>. وكذلك الحال مع المحامين والمحققين الجنائيين، انظر، نافذة رقم (١٠).

نافذة رقم (٩) القرائن غير اللفظية في البراءة وتأكيده الاتهام

• يعول كثيراً على الاتصال غير اللفظي في القضاء والمحاكمات الجنائية من قبل رجال العدالة الجنائية كالقضاة والمحامين والمدعين العامين والمحققين. إذ يجب أن يكون المستجوب متنبهاً للحالة الانفعالية للمتهم. ومن المؤشرات التي تدينه كما يرى المشتغلون في تطبيقات علم النفس في مجال القانون والقضاء والمقاضاة:

(١) التعرق، (٢) احمرار الوجه أو تورده، (٣) جفاف الحلق، (٤) ارتعاد الأيدي، (٥) قرب الأكواع من الجسد.

• وقرائن الخداع تساعد في اعتماد توجيه الاتهام أو تقرير البراءة. ومن مؤشرات الخداع:

(١) تجنب الاتصال بالعين. (٢) تكرار لمس العين باليد. (٣) تكرار زيارة الحمام. (٤) الطريقة في الكلام.

وعلى المحقق أن يتنبه لتكرار عبارات مثل: الحلف بالله وبالكتاب بأنه صادق فيما يدلي به. وادعاء أنه لم يرتكب ذنباً قط، كالقول: «عمري ما ارتكبت ذنباً، إني أخاف الله، فأنا محافظ على الصلوات... إلخ». وعليه أن يكون في شك من تعليقات كالقول: «ليس ذلك مما أتذكره». إذ تستخدم مثل هذه العبارة كثيراً من قبل الكاذب من المتهمين.

وعلى أي حال، ينصح بالتروي وعدم التسرع في استخدام مثل هذه المؤشرات قرائن لإثبات الاتهام.

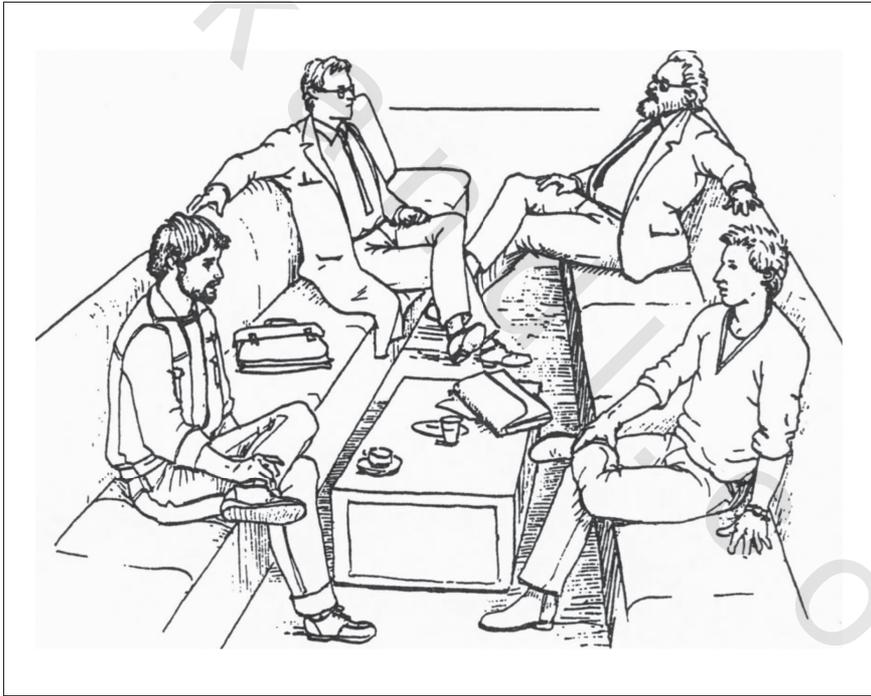
• المصدر: (٤٢، ص ٢٦٩).

ومن أشكال التواصل باستخدام لغة الجسد ما يأتي:

أ) وضع الجسد: وضع الجسد من قيام وانحناء وقعود واسترخاء له وظائفه. وتشتمل تلك الوظائف على ما يشير إلى نمط ومستوى التفاعل، وما يشوبه من انفعالات، ويتخلله من الاتجاهات ومحاولات الإقناع والتباين في المكانة بين أطراف عملية التواصل. فالوضع المسترخي للجسد يشير إلى أن الحالة الانفعالية للشخص تسمح بالوصول إليه. وعلى النقيض الوضع المتوتر والمشدود يشير إلى أن الشخص مشغول جداً. والمبالغة في الانحناء للأمام قد يوحي لطرف بالتعدي على الحيز الشخصي الخاص به، وأن المبالغة في الانحناء للخلف قد ينبئ عن الرغبة في الابتعاد. في حين أن الانحناء الطفيف للأمام يشجع على مواصلة الحديث ولا يوحي بالتعدي على الحيز الشخصي للطرف الآخر<sup>(٦)</sup>. وقد لوحظ أن الشخص عالي المكانة ينهض باسترخاء مع وضع اليدين في الجيب. في حين يحافظ الشخص متدني المكانة على وضع أكثر انصباً<sup>(٤٣)</sup>. وموضوع الحديث والاتجاه الإيجابي نحو الطرف الآخر في عملية التواصل يتم توصيلهما عن طريق الاسترخاء أو الانحناء للأمام بدلاً من الخلف. وإذا كانت تعابير الوجه تعكس انفعالات معينة، فإن وضع الجسد سوف يحدد عمق تلك الانفعالات<sup>(٣٥)</sup>. والانفتاح البدني يتأتى بوضع الوجه والجسد معاً في مواجهة الطرف الآخر، بحيث تتيح المواجهة تلقي جميع الرسائل الصادرة عن الوجه والجسد<sup>(٦)</sup>. والغربيون يفضلون من يتوجه لهم بكامل جسده، مواجهاً لهم مباشرة يتمايل عند الحديث معهم. وهذا يعزز الاعتقاد لديهم بأنهم محل قبول ومحبة لدى الطرف الآخر في عملية التواصل<sup>(٤٣)</sup>. ويرى بعض الباحثين أن التشابه في الأوضاع بين الأطراف أو ما يعرف بالأوضاع المتناظرة يدرك من قبل أطراف عملية التواصل بأنه مؤشر محبة<sup>(٦)</sup>.

(ب) الإيماءات - Gestures: يمكن تمييزها وظيفياً عن الموضحات المرتبطة بتدفق الألفاظ عند الكلام. فالموضحات يقصد منها التبليغ. بينما الإيماءات الموجهة للذات تفسر كإشارة للتوتر أو محاولة التخلص منه. ومن أوضاع الجسد ما يعرف بالأوضاع المتناظرة. ويحدث هذا عندما يظهر أطراف عملية التواصل نفس الوضع كأن يضع كل منهما رجله على فخذه عند الجلوس في موقف مناقشة. انظر الشكل رقم (١١). وتأتي إيماءات اليدين بعد تعبير الوجه في الأهمية كوسيلة اتصال. إذ تحل أحياناً محل الاتصال اللفظي<sup>(١٤)</sup>.

الشكل رقم (١١) الأوضاع المتناظرة عند الجلوس



• المصدر: Pennington. D. (١٨٦ص٣٥).

(ج) هز الرأس: يمثل الإيماءة الأكثر استخداماً عند الاستماع. ويبدو جلياً عند المحادثة بين طرفين. يعمل كمؤشر على تغذية راجعة للمتحدث

بأن صاحبه معه في حديثه، فما يقال مفهوم لديه أو موافق عليه. ومن ثم، يزود المتحدث بما يعزز ويدعم مواصلته للحديث<sup>(٣٥)</sup>. ويمكن أن ينظر لهز الرأس بأنه مكافأة للمتحدث على حديثه. فالهزة الخفيفة تشير إلى الانتباه. والهزات الثقيلة المكررة تشير إلى الموافقة. وفي المقابل، يُعدّ هز الرأس آلية قوية للتحكم في المتحدث. ومن خلال هزة رأس، قد يصبح القبول بالحديث غير المشروط حديثاً مشروطاً<sup>(٣٦)</sup>. يلاحظ ذلك عند استخدام هز الرأس بطريقة متكررة، ليشير أحد أطراف عملية التواصل إلى عدم استعداده في مواصلة الحديث مع الآخر ما لم يكف الطرف الآخر عن ذكر شيء لا يرغبه. كذكر أحد الأشخاص بسوء.

#### رابعاً: اللمس – Touch

يُعدّ اللمس أول شكل للاتصال خبره الإنسان مع بدايات حياته. إذ حدث أن جاء التواصل بين البشر عن طريق اللمس قبل التحدث باللغة. واللمس متعدد الوسائط، حيث يتراوح من اللمس الطفيف لجزء معين من الجسد إلى لمس سائر الجسد. ويختلف اللمس في معناه باختلاف وظيفة نمط اللمس والسياق الذي يظهر فيه اللمس ومن الفاعل له ومن المستهدف به ونوع العلاقة بين الأطراف المتلامسة. وعلى أي حال، قد يكون اللمس أكثر القرائن غير اللفظية غموضاً؛ لأن معناه محكوم بطبيعة العلاقة بين الأطراف المتلامسة والعمر والجنس والموقف وموقع اللمس ومقدار الضغط عند اللمس والنية في اللمس ومدى اللمس. وقد يتم اللمس عن طريق: (١) المسح، (٢) التريبت أو اللمس الخفيف، (٣) العصر أو الضغط، (٤) الضرب أو القرع، (٥) المعانقة والعناق، (٦) الصفقة أو اللفحة، (٧) الرفس، (٨) الدغدغة. واللمس وسيط في تبليغ المعاني وتوصيل الانفعالات. فقد يعني الدفء أو البرودة. وارتباطه

بقرائن أخرى كلحن الصوت قد يضيف معنى آخر له<sup>(١٤)</sup>. ووظائف اللمس متعددة. فقد يستخدم ليشير إلى نية في العدوان أو لتعيين المكانة أو للتعبير عن الصداقة أو للإفصاح عن رغبة في معايشرة جنسية بين زوجين، أو ببساطة لتنظيم التفاعل. وتحديد هذه المعاني محكوم بالسياق الذي يظهر فيه اللمس. ويتوقف تفسير اللمس على السياق وطبيعة العلاقة بين أطراف عملية التواصل. هذا، وقد حلل جونس وياربروغ (١٥٠٠) تواصلًا بدنيًا بين الناس. وتمكن من تحديد خمس فئات لللمس، منها ما يرمز للمداعبة والاستمتاع الجنسي والرغبة في التحكم وطقوس وسلوكيات ذات علاقة بمهام لوظائف معينة. ومنها ما يمثل وظائف حرفية كما هي في معاملة الطبيب للمريض (سحب دم - قياس ضغط). ونورد أدناه معاني ودلالات هذه الفئات:

١. فئة الوجدانات الإيجابية: تستخدم للتعبير عن التقدير والعطف والتعاطف والاسترخاء والتوجه المباشر نحو الطرف الآخر في عملية التواصل أو الاهتمامات الجنسية.
٢. فئة المزاح والهزل: تستخدم لعرض نكتة ومحاولة مداعبة ولممارسة مزاح.
٣. فئة الضبط: تستخدم لإدارة الانتباه أو للدفع للامتثال وللأمر بالانصياع.
٤. فئة الشعائر: تستخدم للوفاء بمطالب الأعراف والتقاليد في الترحيب والاستقبال والتوديع.
٥. فئة المهام: تستخدم لإنجاز مهام وظيفية معينة، كما هي الحال في الإشارة إلى الرغبة في قياس الضغط عند المريض من قبل الممرضة حيث تومئ بإشارة تفيد المريض أن يكشف عن ذراعه لقياس ضغطه. (في ٣٥، ص ١٨٤).
- ويضيف هوج و فوغان<sup>(٣٨)</sup> فئتين أخريين هما:
٦. فئة الوجدانات السلبية: كدفع أو لي الذراع بلطف.
٧. فئة اللمسات العدوانية: كاللطم والصنع والركل والرفس والقبص.

## السياق العلائقي واللمس

وعادة ما يعبر عن الاهتمام عن طريق لمس اليدين والأذرع والأكتاف وأعلى الظهر<sup>(٦)</sup>. وفضلاً عن أن اللمس يستخدم كقرينة لتوصيل مشاعر الرعاية والاهتمام، فإنه يستخدم للإشارة لطبيعة العلاقة بين الناس. كالعلاقة الحرفية، كما هي الحال في لمس الحلاق للزبون وحال العلاقات الاجتماعية، كما في المصافحة عند التحية، ولس الكتف تعبيراً عن عمق الصداقة، والمعانقة للتعبير عن الحميمة، وتقبيل المرأة كتأثير للإثارة الجنسية. ويستخدم اللمس بطريقة أو أخرى محاولة للتأثير في الآخرين<sup>(٧)</sup>. ويصف هسلين (١٩٩٠) معاني اللمس طبقاً لسياق العلائقي الذي يظهر فيه اللمس على النحو الآتي:

١. السياق المهني/ الوظيفي: اللمس فيه مشروع ما دام يقتضيه إنجاز المهام والخدمات غير الشخصية. إذ اللمس هنا ضرورة. فالطبيب والحلاق يباح لهما اللمس بطريقة لا يمكن لغيرهما فعلها.
  ٢. العلاقات الاجتماعية/ الودية: هذا النوع من العلاقات يسمح بممارسة حد أدنى من اللمس خلال التحية والوداع والمحادثات. فالمصافحة والمسح على الذراع لفت الانتباه أمر مقبول في معظم الثقافات.
  ٣. سياق العلاقات المتعاكسة: وتظهر في مواقف بعض أنواع الرياضة كالمصارعة والملاكمة وعراك الإخوة والأخوات المعتاد خلال احتدام الجدل والحوار. وقد تمسك بثوب الشخص في تهديده له أو ترمي به أرضاً<sup>(٨)</sup> (ص٧١).
- وتتوقف الفاعلية في اللمس كوسيط تواصل على مدى كفاية اللمس (عمقاً وأمداً) لإجراء الاتصال. وفي الوقت نفسه تجنب الإزعاج وعدم الاستياء. وجزء من مهارة الاستماع المكافئ قدرة أحد الأطراف على التقاط ما يصدر عن الطرف الآخر من رسائل غير لفظية حول حدود ما ينبغي له لمسه ومدى رغبته في ذلك<sup>(٦)</sup>.

## • فئات سلوك الإشارة غير اللفظية (الحركات الجسدية)

يقترح أكمان وفريزن<sup>(٣٩)</sup> (١٩٨٧) خمس فئات من سلوك الإشارة غير اللفظية، ممثلة بالحركات الجسدية - Kinesics، وهي: (١) الإشارات والشعارات، (٢) الموضحات، (٣) كاشفات الوجدان، (٤) المنظمات، (٥) المكيفات أو المؤقلمات.

### (١) الإشارات والشعارات

قارئ غير لفظية لها ما يقابلها من الألفاظ. تأخذ عادة مكان الكلمات المنطوقة<sup>(١٥)</sup> كما هي الحال عند الضرب على الساعة في قاعة اجتماعات إشارة إلى أن الوقت قد أزف أو أوشك على الانتهاء، أو الشد على الوجنتين كناية عن التحسر والألم، أو ضرب الكفين ببعض تأسفاً على تفریط في أمر ينبغي ألا يفرط فيه، أو ندماً لضياع أمر كان بالإمكان ألا يضيع لو كان المرء حريصاً عليه.

### (٢) الموضحات أو المبيّنات

عبارة عن إيماءات يقصد بها الاتصال بنية التواصل<sup>(٢٥)</sup>. وتستخدم لتوضيح ما قيل. وفي جوهرها، سلوكيات غير لفظية تمنح الرسالة اللفظية المصاحبة لها معنى. وتعمل مكملاً ومسانداً لتلك الرسالة. ومن الموضحات وميض العينين وتكيس الرأس والتغيير في وضع الجسد ونبرات الصوت وقبضة اليد. من ذلك مثلاً، المشارك في اجتماع قد يؤكد على إدانته لما قيل من خلال قبضة يده وهزها في وجه المشارك الآخر. من ناحية أخرى، قد تفشي الموضحات كذباً. والاستخدام لهذه الإيماءات يميل للانخفاض حال الكذب. إذ الملاحظ أن الأشخاص الذين عادة ما يستخدمون أيديهم عند الحديث أقل اعتماداً على استخدام حركات أيديهم حال كذبهم<sup>(١٢)</sup>.

### ٣) كاشفات الوجدان

قرائن غير لفظية لتوصيل الانفعالات. ومثاله، الطفل الذي يركل ويرفس، وقد يضرب برأسه الأرض تعبيراً عن احتجاجه على عدم استجابة والديه لمطالبه. وقد تشير وجوه الأعضاء في اجتماع لجماعة بأنهم متذمرون إذا كانوا ممددين في كراسيهم. وتفيدك حركات المتسابق الذي تراه في التلفاز منتصراً يقفز فوق وينزل أسفل عن مدى سعادته وفرحه.

### ٤) المنظمات

تساعد المنظمات على ضبط مسار التواصل. ويعتمد عليها في معرفة متى يجب الحديث ومتى يجب الاستماع. كما هي الحال عند الرغبة في إنهاء محادثة. إذ قد يظهر طرف أن ما قيل فيه الكفاية ولا وقت لديه أو رغبة لسماع المزيد. وتقدم المنظمات قرائن لتوقيت متى يسهم الفرد في المناقشة. فالتواصل بالعين وتعابير الوجه ووضع الجسم كلها تساعد على تنظيم التواصل بين الأعضاء في جماعة ما. ويلاحظ أن المشاركين في اجتماع لجماعة معينة يرفعون أيديهم حتى يتمكن الرئيس من التعرف إليهم قبل الشروع في الإدلاء بالحديث عن موضوع الاجتماع. ويعتمد الأعضاء في الجماعات الأقل رسمية على التواصل المباشر بالعين ليشار إلى أن قنوات الاتصال مفتوحة. ورفع الحاجب عادة ما يرمز للرغبة في الحديث، ورفع السبابة قرينة لتنظيم مواصلة الاتصال<sup>(١٥)</sup>.

### ٥) المكيفات أو المؤقلمات:

تصرفات غير لفظية تشبع حاجات شخصية. وتساعد الناس على التكيف مع بيئاتهم المباشرة. وتتضمن أي حركة تظهر لإدارة التوتر. والمكيفات

مهمة أيضاً لتعلم الدخول مع الآخرين وللاستجابة بطريقة محددة في مواقف معينة<sup>(١٤)</sup>. وعموماً، ليس الناس بالضرورة على وعي بمعظم تصرفاتهم غير اللفظية والتكيفية. ومن أنماط التصرفات التكيفية ما يعرف بمكيفات الذات. وتتمثل بالحركات التي تحدث من الناس في التعامل مع أجسادهم مثل حك الجلد وعض الأنامل وقضم الأظافر. وقد لاحظ الباحثون في المجال أن الناس تلجأ إلى سلوكيات التكيف أو التأقلم مع الذات حال أنهم قلقون ومتوترون أو غاضبون<sup>١٥</sup>. وتتضمن النافذة رقم (١١) تلخيصاً لأصناف الإشارة الحركات الجسدية.

نافذة رقم (١٠) أصناف الإشارة بالحركات الجسدية

الصنف	الوصف	الأمثلة
(١) الإشارات والشعارات	الحركات والإيحاءات التي تحل محل الألفاظ.	هز الرأس للتعبير عن القبول أو الرفض.
(٢) الموضحات	سلوكيات غير لفظية تضبط معنى الصمت خلال التواصل اللفظي.	«الإمساك بالذراع لمسافة معينة في إشارة لمعنى محدد».
(٣) كاشفات الوجدان	تعبيرات عن المشاعر.	الابتسام، التكلف بالابتسام، العبوس والتجهم، التكشير.
(٤) المنظمات	تصرفات تضبط استمرار التواصل بين الناس.	التواصل بالعين، رفع اليد أو الإصبع إشارة للرغبة في الحديث.
(٥) المكيفات	حركات تشبع حاجات شخصية وتساعد الشخص ليتكيف مع البيئة.	الحك والتثاؤب، تعديل النظارة أو العقال والفترة.

• المصدر<sup>(١٥)</sup>.

## المظهر الشخصي

تشكل معظم الانطباعات الأولية عن الآخرين على أساس المظهر الشخصي لهم كالحجم والطول والوزن والطريقة في اللباس وتسريح الشعر. فالمقاطع العامة للناس وحجم الجسم يؤثر في كيفية نظرة الناس لهم. من ذلك أنه ينظر للرياضيين والنحفاء على أنهم أكثر نضجاً وأحسن منظراً وأطول وأكثر مغامرة ومجازفة. في المقابل، ينظر للطوال على أنهم أكثر طموحاً وأكثر شكاً بالآخرين وأكثر عصبية وتوتراً وأكثر تشاؤماً وأهدأ بالاً. وقد ثبت بالبحث أن الأفراد الأكثر جاذبية في مظاهرهم أكثر مصداقية من الأقل جاذبية. ويرون أنهم أسعد وأكثر شعبية وأكثر اجتماعية وأكثر نجاحاً من الأقل جاذبية. وإذا كان للملابس وظيفة في الحماية من الأدران والوقاية من قسوة البرد، فإن لها وظائف مهمة في التواصل بين الناس. إذ تسهم في توصيل (١٠) أنماط من الرسائل عن الطرف الآخر في العلاقة هي: (١) المستوى الاقتصادي، (٢) المستوى التعليمي، (٣) الأهلية، (٤) المركز الاجتماعي، (٥) مستوى الأناقة، (٦) الخلفية الاقتصادية، (٧) الخلفية الاجتماعية، (٨) الخلفية التعليمية، (٩) مستوى النجاح، (١٠) الأخلاق والخلق<sup>(٢٠)</sup>.

## خامساً: الأصوات - Vocalities

يتم الحديث بالكلمات من خلال وسيط هو الصوت. وللصوت خصائصه بغض النظر عن محتوى ما قيل. وما يقال عادة أقل أهمية من كيفية قوله. فما نبلغه بأصواتنا يمكن أن يصحب بلحن أو أن يتعرض للتحوير أو يبسط أو يتوسع فيه ليتعارض مع ما قيل<sup>(١٤)</sup>. وتتضمن لغة الصوت كل تنوع في صوت الشخص عدا ما يستخدم من كلمات. ومثاله ما يعرف بحديث الطفل - Baby Talk أو اللحن المصغر من الأصوات. ويستخدم عادة للتعبير عن المحبة

عند التعامل مع صغار وكبار السن، وكذا الحيوانات<sup>(٣٦)</sup>. وفي العربية يستخدم التصغير لأغراض منها التحبب أو التلطف أو التدليل أو الإعزاز ومنها التقليل ومنها التحقير. ومن الصوتيات:

١. الأنغام الصوتية، ويدخل في ذلك: المقام والارتفاع والتصريف والطبقة والدرجة والإيقاع والحدة والارتخاء والنبرة. ومعدل وحجم وطبقة الصوت تؤدي دوراً مهماً في تحديد معنى الرسالة الاتصالية.

٢. المزايا الصوتية: تمثل المزايا الصوتية أصواتاً أكثر تحديداً ويمكن التعرف إليها على أنها أفعال كلامية كالضحك والصراخ والعيول والبكاء والنواح والنحيب.

٣- الفواصل الصوتية - Vocal Segregates: تتمثل في الأصوات التي تخرج في سياق تدفق الكلام بما في ذلك «التأوه والتمتمة والفأفة والصمت غير المريح. والدمج بين هذه القرائن يولد أنماطاً للصوت فريدة مميزة لكل شخص<sup>(١٤)</sup>. وهناك من نستطيع تمييز صوته من الناس لأنه مشوب بغنة أو نحول وغلظة وخشونة. ويقرر مهراييان أن ما يقارب (٣٨٪) من المعنى الانفعالي للرسائل يشتق من الفواصل الصوتية. ويمكن الاستدلال على كفاءة وشخصية الفرد من الفواصل الصوتية. إذ ينظر للمتحدث الذي يخطئ في تهجئة الكلمات ونطقها. ويستخدم الآهات والتمتمات على أنه أقل طلاقة وفصاحة. وفي أحيان يمكن اكتشاف الحالة الانفعالية من الفواصل الصوتية<sup>(١٥)</sup>.

**وظائف الأصوات:** يستخدم الصوت عادة للاستدلال على الصفات الشخصية. لاحظ عند حديثك مع غريب في التليفون، أنك تستطيع رسم صورة له من خلال صوته. ويستخدم الصوت أيضاً للاستدلال على الحالات الانفعالية من حب أو كره أو انجذاب ونفور خاصة عندما تتوافر قرائن وجهية تؤكد على معاني ما يظهر من أصوات. وفي أوقات معينة يجعل السياق من الصوت أكثر وضوحاً، كما هي حال لوم الأب ابنه عن إتيان أمر لا يرغبه.

## سادساً: الحيز الشخصي

يشير الحيز الشخصي إلى المسافة المتخيلة والممتدة خارج نطاق الجسم التي تفصل بين جسد الشخص وجسد غيره في أي موقف من مواقف الاتصال والتواصل. وتعدّ هذه المسافة في الغالب خاصة كخصوصية الجسد نفسه. إذ تغطي منطقة غير واضحة المعالم تحيط بجسد الشخص. ولا يمكن لأحد أن ينتهك حماها عنوة<sup>(٣٥)</sup>. وقد أدار الانتباه لها الأنثربولوجي إدوارد هول (١٩٦٩)<sup>(٤٤)</sup>. ففي ملاحظته لأفراد أمريكيين عاديين استطاع أن يميز بين أربعة نطاقات من الحيز الشخصي عند اتصال الأفراد ببعض، هي: (١) المسافة الحميمية، (٢) المسافة الشخصية، (٣) المسافة الاجتماعية، (٤) المسافة الشعبية العامة.

ويستخدم الأفراد هذه المسافات في أثناء تفاعلهم مع بعضهم في حياتهم اليومية. ويبنى التصنيف للمسافات على أساس طبيعة العلاقة والهدف من التفاعل<sup>(٣٥)</sup>. واستخدام أي منها محكوم بما يشعر به كل طرف من أطراف التفاعل نحو الآخر في وقت محدد. وفي سياق حديث معين، وتوافر أهداف بين الأطراف مرغوبة<sup>(٣٥)</sup>.

١- المسافة الحميمية: يبدأ النطاق الأول من المسافة باتصال جسدي يتراوح في البعد عن الطرف الآخر نحو (١٨) بوصة. وتستخدم هذه المسافة عادة مع أناس تربطهم بالشخص علاقة حميمية. وفي الغالب ترتبط بمواقف خاصة كعلاقة الحب والعلاقة بين الزوجين وعند المعانقة والملاطفة والارتياح والحماية. والسماح لأي شخص بأن يقترب من الشخص بهذا القدر من المسافة يعني الإذن له بدخول حيزه الخاص بالفرد لا يدخله إلا من كان من

خاصته. والسماح باختراقه طوعاً ومؤشراً ثقة بالمسموح له. ودخول هذا النطاق دون إذن مصدر استياء وتهديد. ويلاحظ مثل هذا الاستياء عند وجود الأفراد في موقف حشد أو زحام. لذا يظهر الناس اعتذار عند انتهاك هذا النطاق لما ينطوي عليه الانتهاك من إيحاءات جنسية أو عدائية. وتأتي القرائن الاتصالية عند هذه المسافة من خلال الإبصار والصوت والرائحة ودرجة حرارة الجسد وعمق التنفس<sup>(٣٨)</sup>.

٢- المسافة الشخصية: يتراوح نطاق هذه المسافة من (١٨) بوصة كحد أقصى إلى (٤) أقدام كحد أبعد من الاقتراب للطرف الآخر. وتمثل منطقة انتقالية بين الاتصال الحميمي والسلوك الرسمي. وهي العرف الحاكم للتفاعل مع الأصدقاء والمعارف. ولا يزال اللمس فيها محتملاً. وعلى الرغم من أن كثيراً من القرائن لا تزال قائمة إلا أن تأثيرات حرارة الجسد والرائحة والنفس بصورة عامة منخفضة<sup>(٣٨)</sup>. وفي تعبير هول (١٩٦٩)<sup>(٤٤)</sup> تتمثل المسافة الشخصية بمقدار مسافة ذراع بين شخصين. وتبقى المسافة أقل شخصية من مسافة قدم أو أقرب. ومثالها أقرب مسافة يقترب فيها زوجان مع بعض في مكان عام.

٣- المسافة الاجتماعية: يتراوح نطاق هذه المسافة بين (٤ - ١٢) قدماً. ومثالها ما يظهر عادة بين رجال الأعمال كأصحاب منافع متبادلة. وأقرب مسافة لها (٤-٧) أقدام وهي المسافة التي تقع بين العاملين في وسط بيع أو عمل. والاقتراب أقرب من هذه المسافة قد يثير استياء من يتعرض لها. فالعلاقة في مثل هذه المواقف رسمية أكثر منها شخصية. والمسافات القصوى من نطاق المسافة الاجتماعية (٧-١٢ قدماً) يشير إلى مستوى من العلاقات الرسمية عالٍ. وعلى أي حال يمثل نطاق المسافة الاجتماعية المسافة المعتادة

للتفاعل مصادفة مع أناس لا نعرفهم عن كثب. وعلى الرغم من فقدان كثير من القرائن فيها إلا أن الاتصال اللفظي لا يزال قائماً. وترتيب الأثاث عادة ما يقع في إطار هذه المسافة كما يلاحظ في أوساط الأعمال<sup>(٣٨)</sup>. حيث توزيع السلطات والمقامات. وعلى أساس منها تكون طبيعة العلاقات المتوقعة بين الأشخاص.

٤- **المسافة العامة:** نطاق بعيد من المسافة بين الأشخاص، يمتد لما بعد (١٢) قدماً. وأقصر مسافة له ما يشاهد من بعد في العلاقة بين المدرس وطلابه. ويبقى من المستحيل أن يقوم اتصال من طرفين على امتداد مسافة عامة تصل إلى (٢٥) قدماً فما فوق. وقد يصبح من الضرورة أن يحتفظ المتحدث بمسافة عامة بسبب حجم الجمهور المتلقي لحديثه. وعند هذا البعد من المسافة تتلاشى قرائن الاتصال. ومثل هذا البعد شائع عادة بين الخطباء والمحاضرين وجمهور المستمعين والقضاة والحضور في المحاكم للحد من استسهال الوصول للقضاة. وفي مثل هذه المواقف عادة لا يكون التفاعل مرغوباً به. والمسافة تنبئ عن هذه الرسالة<sup>(٣٨)</sup>.

نافذة رقم (١١) مسافات الحيز الشخصي

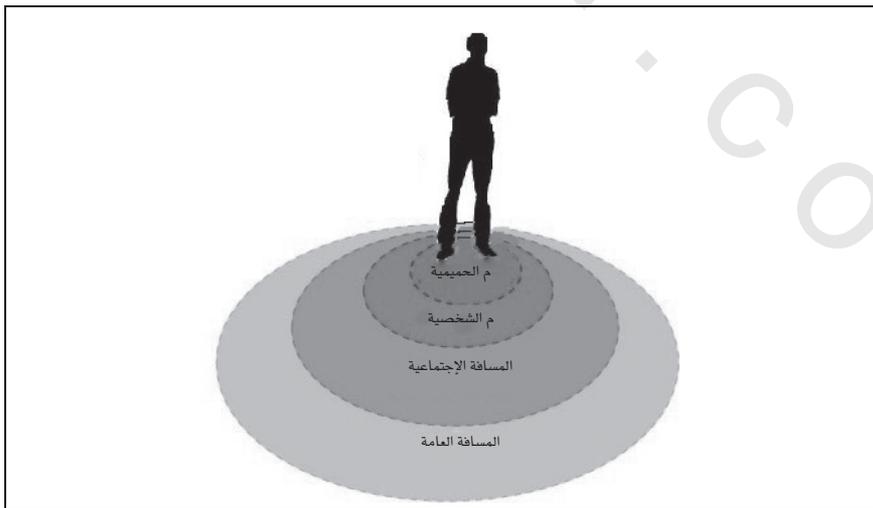
نطاق المسافة	مقدار المسافة بالبوصة	مقدار المسافة بالمتر
١. المسافة الحميمية	١٨ بوصة	٠,٥ متر
٢. المسافة الشخصية	٤-١٨ أقدام	٠,٥ - ١,٢٥ متر
٣. المسافة الاجتماعية	٤-١٢ قدماً	١,٢٥ - ٤ أمتار
٤. المسافة العامة	فوق ١٢ قدماً	٤-٨ أمتار

واختيار نطاق المسافة له تأثير قوي في مدى تقدير الشخص للآخرين والاستجابة لهم. فالطالب أكثر ارتياحاً ورضاً بالمدرس الذي يقرب المسافة

بينه وبين طلابه. وأبعد من ذلك، أن تقرب المسافة يجعل الطالب يرتاح للمقرر ويمثل للتوجيهات. وإيثار الشخص الاحتفاظ بمسافة عامة مع من يخاطب يوحي بأنه قد لا يرغب في المحاوره<sup>(٢٠)</sup>.

ومن العوامل التي تحكم المسافة الواقعية التي يرتاح لها الشخص عند حديثه مع غيره: نمط الشخصية والعمر والجنس والمكانة والفروق الثقافية بينه وبين الآخرين. فالبعض يحتاج إلى حيز أكثر من غيره. وعدم وعيك بذلك سوف يدفعك إلى الاقتراب طلباً لمزيد من الارتياح، بينما يفر الطرف المقابل لك بنفسه عنك. وقد كشف البحث على أن المتقاربين في العمر يقتربون أكثر من بعض، والرجال أكثر تباعداً من النساء. وعلى أي حال، لاستخدام الحيز وظائفه: إذ يعبر عن مشاعر الألفة والقرب أو تحقيق إحساس بالخصوصية أو تهديد وتذكير للآخرين بالمكانة أو التعبير عن الانجذاب لهم جسدياً، كما هي الحال بين المتحابين<sup>(١٤)</sup>. ويوضح الشكل رقم (١٢) المسافات المختلفة للحيز الشخصي.

الشكل رقم (١٢) المسافات المختلفة للحيز الشخصي



- ما بعد اللغة: يشير ما يظهر بعد اللغة من الاتصال إلى ما يتبقى بعد طرح المحتوى اللفظي من الكلام. إنه ليس ما يقال لكن كيف قيل، أو ما الطريقة التي بها قيل؟. ويدخل فيما بعد اللغة مظاهر من الكلام متنوعة منها، التوقيت والحن الانفعالي للصوت واللهجة والسرعة التي يتحدث بها الشخص. إذ تنبئ عن جدّ أو هزل وتوتر أو قلق وخوف أو سعد. وقد يكون لها تأثير بالغ في التفاعل الاجتماعي وتصنيف الآخرين اجتماعياً<sup>(٣٥)</sup>.

#### نافذة رقم (١٢) تأثيرات التواصل اللفظي وغير اللفظي

- من أقوال الجاحظ في وصف مواضع تأثيرات التواصل اللفظي وغير اللفظي:
- يقول: «وأحسن الكلام ما كان قليله يفنيك عن كثيره، ومعناه في ظاهر لفظه. وإذا كان المعنى شريفاً واللفظ بليغاً كان صحيح الطبع بعيداً عن الاستكراه، ومنزهاً عن الاختلال، مصوناً عن التكلف، صُنِعَ في القلب صنع الفيث في التربة الكريمة» (ص ١٠٠).
- ويروي عن أبي الحسن قوله: أول العلم الصمت، والثاني الاستماع، والثالث الحفظ، والرابع العمل به، والخامس نشره، (ص ٢٠٩).
- ويقول «وأنا أزعم أن البكاء صالح للطبائع، ومحمود المغبة، إذا وافق الموضوع، ولم يجاوز المقدار، ولم يعدل عن الجهة، ودليل على الرقة، والبعد من القسوة. وربما عد من الوفاء وشدة الوجد على الأولياء، وهو من أعظم ما تقرب به العابدون، واسترحم به الخائفون» (ص ١٨٨).
- ويروي «وكان أبوشمر إذا نازع لم يحرك يديه ولا منكبيه، ولم يقلب عينيه، ولم يحرك رأسه، حتى كأن كلامه إنما يخرج من صدع صخرة. وكان يقضي على صاحب الإشارة بالافتقار إلى ذلك وبالعجز عن بلوغ إرادته. وكان يقول: ليس من حق المنطق أن تستعين عليه بغيره» (ص ٢٠٥).

• المصدر: غريب<sup>(٤٥)</sup>.

## التهيب في التواصل مع الآخرين

ينتاب بعض الأفراد خوف وقلق عند التواصل مع الآخرين. وتمثل مثل هذه الأعراض ما يعرف عند المتخصصين في مجال الاتصال والتواصل بـ «التهيب في التواصل – Communication Apprehension». ويشير إلى مستوى الخوف والقلق المرتبط بالتواصل الواقعي أو المتوقع مع شخص أو أشخاص آخرين<sup>(٤٤)</sup>. ويتجلى تهيب التواصل في حالة خجل الشخص أو تكتمه أو تحفظه على الكلام أمام الآخرين<sup>(٤٦)</sup>. ودرج العرف على وصف التهيب في التواصل بـ «رهبة المنصة – Stage Fright»، في إشارة إلى أن من يتعرض للخوف بسببه هو من يدفع للحديث أمام الآخرين باعتلاء منصة، يبدو فيها أعلى منهم. وعادة ما ينتاب من يعاني منه مشاعر سلبية. كأن يتنبأ بنتائج وخيمة بمجرد مشاركته في الحديث مع الآخرين، أو يخشى أن يرتكب خطأ، أو يخاف أن يكون عرضة لاستخفاف الآخرين به.

### أ- أنماط التهيب

وعموماً، ينتاب معظم الناس شيء من القلق عند التواصل مع الآخرين في موقف دون آخر، كما هي الحال في إلقاء محاضرة عامة أو عند التهيؤ للدخول في مقابلة شخصية مطلوبة للترشيح لشغل وظيفة أو لحظة مقابلة خطيبة له لأول وهلة. وأمر طبيعي أن يتهيب الشخص التواصل في مثل هذه المواقف غير أن من يعاني تهيباً في التواصل عالياً يميل لأن يكون قلقاً في مواقف تواصل متعددة ومتنوعة بما في ذلك الحديث مع من يعرف ويألف. وبناء على ذلك، يصنف دي فيتو (٢٠٠٧)<sup>(٤٦)</sup> هذا النوع التواصل في نوعين:

- ١) تهيب السمّة: ويتضمن خوفاً من التواصل مع الآخرين عامة، وفي أي موقف. فالقلق عند التواصل صفة كامنة في ذات الفرد لا علاقة لها بموقف التواصل للفرد مع شخص آخر أو جماعة أو جمع من الناس.
- ٢) تهيب الموقف: يرتبط ظهور هذا الصنف من التهيب بمواقف محددة. كالخوف مثلاً من الحديث أمام جمع من الناس لكن لا مانع لدى

الشخص من أن يتحدث مع شخص آخر على انفراد، أو حتى مع أقرانه. وكذلك أن يخشى الشخص من أن يتحدث في مقابلة شخصية رسمية يكون فيها محل فحص واختبار، لكن لا مانع لديه من أن يتحدث أمام جمع من الناس.

### ب- أسباب التهيب

ووفقاً لدي فيتو (٢٠٠٧)<sup>(٤٦)</sup> يمتد تهيب التواصل عبر متواصل. فالناس ليسوا متهيبيين أو غير متهيبيين. إذ الجميع يخبر هذا النوع من التهيب لكن بدرجة معينة. بعض الناس مثلاً يعاني منه معاناة شديدة في مواقف معينة دون أخرى. وبعض الناس لا يأبه أن يتحدث أمام الآخرين، ولا يمثل له الحديث في أي موقف مصدراً لأي تهديد. فتراه حراً طليقاً يدلي بما يرى دون حرج وبأدب. وغالب الناس يقع في وسط هذا المتواصل بين طرفي نقيض. هذا، وقد خلص دي فيتو (٢٠٠٧)<sup>(٤٦)</sup> من مراجعته لأدبيات البحث في الظاهرة بأن التهيب في التواصل يعزى لأسباب عدة، منها:

١. التقويم من قبل الآخرين: في أي موقف يبدو فيه الشخص محل تقويم من قبل الآخرين يزداد القلق في التواصل مع الآخرين لدى ذلك الشخص. كما هي الحال في مواقف المقابلات الشخصية لأغراض القبول والتوظيف.
٢. مكانة الزميل: إحساس الشخص بأن غيره من زملائه يفوقه في التأهيل أو المركز والمكانة يجعله أكثر خوفاً من التورط في حديث أو محادثة أمام الآخرين.
٣. مستوى الظهور والبروز: كلما كان الشخص واضحاً وبارزاً للآخرين مقارنة بغيره، فإن ذلك يثير قلقه بدرجة أكبر عند الحديث، من ذلك أن يكون الشخص هو المتحدث الرئيس ومن يباشر الحديث. والحديث أمام جمع من الناس يثير القلق أكثر من الحديث مع دائرة مغلقة من الأصدقاء المقربين.

٤. تدني مستوى القدرة على التنبؤ بالتبعات: كلما كان التنبؤ بتبعات الحديث أمام الآخرين صعباً، فالاحتمال أكثر أن يزداد المتحدث قلقاً. كما هي الحال عند مقابلة أشخاص غرباء.

٥. التدني في درجة التشابه: كلما ساور المتحدث شعور بأنه أقل شبيهاً بمن يستمع إليه ازداد قلقاً.

٦. النجاح والإخفاق السابق: للخبرة الماضية تأثيرها على السلوك الحاضر للفرد. إذ تؤثر الخبرة الماضية على الطريقة في الاستجابة لأحداث لاحقة. وبصورة عامة، النجاح يولد نجاحاً ويسهم في خفض درجة القلق لاحقاً. وعلى النقيض، يولد الإخفاق إرباكاً وقلقاً. وكذا الحال في مواقف تتطلب الحديث أمام الآخرين، فإن كان ما مضى لك من خبرة في الحديث أمامهم ناجحة، أصبحت أكثر إقداماً وأقل قلقاً في الحديث أمامهم مستقبلاً.

٧. القصور في مهارات التواصل والخبرة: القصور في أي مهارة يتبعه تدني في الأداء المرتبط بتلك المهارة. كما في حال الطباعة أو السباحة أو اتخاذ القرار وحل المشكلات. وكذلك الحال عندما لا يكون الموقف مألوفاً للشخص نجده يقلق ويرتبك، ولا يستطيع الكلام. والتدريب على مواجهة الموقف سوف يسهم في التغلب على هذه المشكلة<sup>(٤٦، ص٧٣-٧٥)</sup>. وهذا يتطلب كفاءة في الاتصال والتواصل مع الآخرين.

ويقدم ترنهولم وجنسن (٢٠٠٠)<sup>(١٤)</sup> تفسيراً للتهيب في التواصل، قوامه الفروق الثقافية التي تحكم التفاعل بين أطراف عملية التواصل. إذ يريان أن حديث الشخص مع أصدقائه وزملائه سهل؛ لأنه يعرفهم. ومن ثم يثق بهم. وعلى إمام بما يحكم الحديث بينه وبينهم من قواعد وأعراف ثقافته. وعلى النقيض، يبدو الحديث مع الغرباء والأجانب أكثر صعوبة؛ لأن الشخص لم يألف قواعد وأعراف الحديث معهم. وكيف يتحكم بحركاته في أثناء التحدث إليهم وفق تلك القواعد والأعراف. وهذا مصدر أساس لما قد ينتاب الشخص من وجل وخوف أو قلق.

## التواصل بكفاءة

يعني التواصل بكفاءة القدرة على الاتصال شخصياً بفاعلية واجتماعياً بطريقة مناسبة. هذا وإن كان العلماء مختلفين في تعريف التواصل الكفاء أو الفعال إلا أنهم متفقون على أن التواصل الكفاء ينطوي على بلوغ الفرد من خلاله أهدافه بطريقة فاعله. يتمكن بواسطتها من الحفاظ على العلاقة التي يظهر فيها التواصل. ويوحى التعريف بخصائص مميزة للتواصل الكفاء، وأنه لا توجد طريقة مثالية للتواصل. فالتواصل بطبيعته موقفي. ودرجة فاعليته محكومة بالموقف العلائقي الذي يحدث فيه<sup>(٣٠)</sup>. ولكي يحسن الفرد أداء سلوك التواصل بكفاءة، لا بد له من أن يتقن الإتيان بنوعين من أنواع التواصل، هما:

(١) إبلاغ رسالته للآخر: أن يكون قادراً على توصيل ما يود إبلاغه للآخرين من رسائل.

(٢) تفسير رسالة الآخر: أن يكون قادراً على تفسير الرسالة الموجهة له من قبل الآخر تفسيراً دقيقاً ما استطاع لذلك سبيلاً. ويتطلب ذلك تنوعاً في التصرفات الاتصالية من لفظية وغير لفظية وقدرة على اختيار الأنسب منها وحسن الأداء له في الموقف الذي يستدعيه ببراعة.

## مستويات التواصل بكفاءة

وللاتصال الكفاء مستويان رئيسان منفصلان، هما كما وردا في ترنهولم (٢٠٠٠)<sup>(١٤)</sup>:

(١) مستوى سطحي: ويتألف من الجزء المرئي للكفاءة أو ما يمثل الأداء الواقعي للسلوك اليومي. لذا يعرف بالكفاءة الأدائية. ويظهر في كل وقت يؤدي فيه الفرد فعلاً تواصلاً فاعلاً ومناسباً.

(٢) مستوى عميق: ويتألف من كل ما يلزم الفرد معرفته في سبيل الأداء. ويمثل المستوى الباطن من التواصل. ويعرف بكفاءة العملية

الاتصالية. ويتألف من النشاط الذهني المعرفي والمعرفة الضرورية المطلوبة لتأدية التواصل بطريقة مناسبة<sup>(١٤ ص ١٠)</sup>.

ولتوضيح ذلك إليك المثال الآتي: عند سماعك لشخص يلقي عليك التحية، فإن مجرد السماع يمثل المستوى السطحي للاتصال. بينما يمثل ما لا تراه النشاط العقلي الذي أفضى إلى المستوى السطحي لما سمعت. إذ يسبق التحية التفكير بالتحية بما في ذلك: معرفة متى تلقى التحية، ومتى لا تلقى، وعلى من تلقى، وبأي طريقة تلقى، ولأي مدى تلقى، وتوقع نوعية الرد عليها وتأثيرها على متلقيها، واختيار محتواها ومداها المعبر عن عمق الإخلاص فيها وأسلوب إلقائها تبعاً للتأثير المرغوب منها. وكل ذلك جزء من عملية الكفاءة.

### مهارات التواصل الكفاء:

مهارات التواصل الكفاء: يحدد شومك وشومك (٢٠٠١)<sup>(٤٧)</sup> ست مهارات أساسية تسهم في جعل التواصل بين الأشخاص أكثر كفاءة. فالتواصل - من وجهة نظرهما - يمثل مهارة في تلقي وإرسال المعلومات حول الأفكار والسلوك والمشاعر. وتمثل المهارات الست أدوات لمواصلة ودعم الحوار والتعاطف بين الناس. وبدلاً من أن تجعل حدةً للتواصل، فإن هذه المهارات تساعد على توسيع نطاقه بما يمكن أطراف التواصل من استيعاب ما ينطوي عليه التواصل من رسائل. والمهارات الست في التواصل الكفاء، كما وردت في شومك، وشومك (٢٠٠١)<sup>(٤٨)</sup> هي: (١) إعادة صياغة ما قيل من أفكار، (٢) وصف سلوك الطرف الآخر، (٣) مراجعة الانطباعات، (٤) التعبير عن الأفكار بوضوح تام، (٥) وصف المرسل لسلوكه، (٦) وصف المشاعر.

١- إعادة صياغة ما قيل من أفكار: تنطوي إعادة على استخدام المتلقي كلماته لصياغة ما قيل من قبل الطرف الآخر. حيث يركز المتلقي للرسالة على تلقي الرسائل المعرفية الصادرة من الآخر. فالإعادة تمثل محاولة جادة من قبل المتلقي لفهم الأفكار التي تم تبليغها له من قبل المرسل لها. والإعادة مهارة تواصل توحى بالاهتمام بأفكار الآخرين. والتعبير عن الرغبة في الاستجابة باستخدام مرآة دقيقة تعكس حقيقة ما بلغه من أفكار الشخص الآخر. ومن أمثلة ذلك، قول المتلقي لمن يتحدث معه: ما فهمته أنك تقول:.....، أنا أفهم أنك تقول:.....، هل سمعتك تقول:..... كيت وكيت.

٢) وصف سلوك الطرف الآخر: مهارة وصف سلوك الآخر تتضمن الملاحظة وتصرفات الشخص الآخر الظاهرة باستخدام ألفاظ الملاحظ لها. وتبدأ الملاحظة بإدارة الشخص الملاحظ الانتباه لتصرفات معينة صادرة عن الآخر. وكما هي الحال في إعادة، يركز الملاحظ على المحتوى المعرفي. ولا يدخل في الوصف محاولة تفسير السلوك أو محاولة الكشف عن النية وراء تصرفات الشخص المستهدف بالملاحظة. والتورط في هذه الممارسة قد يتسبب في الإخفاق في التواصل، ويحدث الفرقة بين أطراف عملية التواصل. فضلاً عن أن الإيحاء بأن تصرفات الشخص الآخر غير قابلة للتغير سوف يسهم في تضيق نطاق الحوار بين الأطراف.

٣) مراجعة الانطباعات: تتمثل في وصف المتلقي بطريقة مبدئية غير نهائية لما أدركه على حال الطرف الآخر ما يعده مؤشراً على الحالة الوجدانية للآخر. وتمائل مهارة مراجعة الانطباعات مهارة إعادة غير أن مراجعة الانطباعات تتطلب التركيز على المشاعر أكثر من التركيز على أفكار الآخر وتصرفاته الظاهرة. ويجب أن تكون المراجعة للانطباعات دائماً أولية لا نهائية؛ لأنها محاولة لفتح قنوات التواصل بين الطرفين حتى يتمكن الآخر من وصف مشاعره بشكل مباشر.

٤) التعبير عن الأفكار بوضوح تام: من أهم مهارات التواصل. وتتضمن تبليغ المرسل الطرف الآخر (المتلقي) بما يريد تبليغه إياه من أفكار بوضوح وإيجاز

دون إخلال. وهذا يعني دائماً أن المبلغ (المرسل) عليه أن يحاول استخدام ثلاث أو أربع جمل في تعبيره عن أفكاره؛ لأن الإسهاب والإطالة في العبارة تجعل من عملية الإعادة لما قيل مسألة صعبة.

٥) وصف سلوك المرسل: تتمثل المهارة في الإبلاغ عن تصرفات الشخص المرسل نفسه. حيث يبادر المرسل بوصف ما يرغب في إبلاغه للمتلقى. وذلك بأن يوضح أو يفسر ما يريده من المتلقى في موقف معين. وتتطوي هذه الممارسة على اهتمام بالطرف الآخر وتعاطف معه.

٦) وصف المشاعر: إبلاغ الشخص مشاعره للآخرين مباشرة. وتعد الأقل استخداماً كمهارة تواصل. والقصور في استخدامها قد يتسبب في الإخفاق في التواصل. وتوضح النافذة رقم (١٣) الفرق بين الوصف المباشر وغير المباشر للمشاعر (شومك وشومك، ص ص ٩٢-٩٥) (٤٧).

نافذة رقم (١٣) الوصف المباشر وغير المباشر للمشاعر

وصف المشاعر	
وصف غير مباشر	وصف مباشر
عدم القول بأي شيء - التردد.	أشعر بالغبطة
عدم القول بأي شيء - الانسحاب	أشعر بأني مسرور
لماذا تفعل هذه الأفعال القبيحة؟	أشعر بالامتعاض
يا لها من امرأة نادرة!	تعجبني خفة دمه
يا له من رجل غريب الأطوار!	تبهرنني قدراته
التزام الصمت كتعبير عن الاحتقار	يا له من إنسان حاذق!

وتتضمن النافذة رقم (١٤) تلخيصاً لمهارات التواصل الست.

نافذة رقم (١٤) مهارات التواصل الست

مهارات التلقي	مهارات الإبلاغ	محتوى الرسالة
إعادة ما قيل من أفكار	التعبير بوضوح	الأفكار
وصف سلوك الآخر	وصف الشخص لسلوكه	السلوك
مراجعة الانطباعات	وصف المشاعر	المشاعر

• معوقات المهارة في التواصل: أورد جوردن (٢٠٠٧) <sup>(٤٨)</sup> قائمة متكاملة من

المعوقات أطلق عليها «طاقم المشينات». تضمنت المعوقات الآتية:

١. الانتقاد.
٢. التنازب بالألقاب.
٣. المشاهدة والشخصنة.
٤. الثناء المقوم (كل ما انطوى على تقويم عند ثنائك على الشخص الآخر).
٥. التأمير، كالتقول: أنت الحاكم والأمر.
٦. التهديد.
٧. المخالفة (إخطار الآخر بما يلزم عمله).
٨. كثرة السؤال.
٩. النصيح والتوجيه (بمنح الآخر حلولاً لمشكلاته).
١٠. الحيدة، بالخروج عن الموضوع.
١١. الجدل المنطقي.
١٢. الطمأننة، محاولة قطع الطريق على الآخر في أن يعبر عما يشعر به من انفعالات سلبية.

هذا، ويمكن ترتيب هذه المواقف في ثلاث فئات من المواقف: (١) مواقف الأحكام أو المحاكمة، (٢) مواقف الإمداد بالحلول، (٣) مواقف تجنب معاناة الآخر<sup>(٤٨:١٧)</sup>. ويُعدّ بولتون (٢٠٠٧) هذه المواقف مصادر هدم لأي علاقات فاعلة. ولا يمكن في الغالب تجنبها. إذ الكل عرضة لأن يكون ضحية لها. ومن التأثيرات السلبية لها أنها: (١) تعيق التدفق في الحديث عند المحادثة، (٢) تشل الفاعلية في حل المشكلات، (٣) تزيد من المسافة الانفعالية بين أطراف العلاقة. وقد لا يترتب عليها أثر واضح إلا أن تجنبها ينبئ عن مهارة في التواصل. لذا ينصح ببذل الجهد لتجنبها خاصة في المواقف الضاغطة.

• **التواصل وإفشاء الذات:** مظهر من مظاهر التواصل بين الأشخاص إفشاء الذات أو الإفصاح عنها والبوح بما يُعدّ خاصاً بها دون غيرها. ويرتبط إفشاء الذات بإعلان الفرد عن معلومات شخصية ماضية أو حاضرة حول ذاته. والقاعدة العامة تنص على أنه «يجب ألا يصار إلى كشف الذات ما لم يكن ذلك في مصلحة الشخص الذي ينشد مساعدة»<sup>١٧:١٧٨</sup>. ويساعد الإفشاء على الشعور بتعاطف أكثر والتصاق وملامسة لما قد قيل.

ويتضمن إفشاء الذات كشف الشخص عن أي معلومة حول ذاته لا يمكن للآخرين أن يحصلوا عليها من مصادر أخرى. وقد تكون المعلومة: (١) معتقدات وقيماً وأمني ورغبات، (٢) سلوكاً وتصرفات، (٣) خصائص وميزات. ويعبر عنها بجمل ظاهرة جلية مقصودة غير خفية أو عثرات لسان. ويمكن أن يتضمن الإفشاء ما كان غير لفظي كلبس خاتم خطوبة أو لبس ملابس مستنكر أو لبس ما يشير إلى ولاء وانتماء. وقد يعكس ردود فعل لمشاعر آخرين كما هي الحال عند إظهارك الأسف لتنجية شخص عن عمله. ويظهر الإفشاء عبر وسائط الاتصال المختلفة: شخصية ورسمية، مباشرة أو من خلال وسيط إعلامي كالتلفاز والإنترنت<sup>(٤٦:٦٥)</sup>.

وللإفشاء أسبابه، من ذلك: (١) الحاجة للتنفيس عن مشاعر عدوان أو تبرم وضيق أو مشاعر ذنب، أو اعتراض ورفض لممارسات خاطئة، (٢) الحاجة لاستحسان الأفعال من شجاعة وإقدام وعزم وجزم، (٣) استعراض الذات كما لو أردت أن تظهر للغير قدرتك في التغلب على مصاعب واجهتك، (٤) مساعدة الآخرين ليسهبوا في تقديم المزيد مما يفشون، فتبدي لهم ما كان سرّاً لديك ليبادلوك السر بالمثل، (٥) دعم علاقة قائمة أو إصلاحها أو حتى إنهاء العلاقة عن طريق إفشاء ما يلحق ضرراً بالعلاقة القائمة.

ويتوقف التأثير في الإفصاح على توقيت وكيفية اختيار الفرد لموضوع الإفصاح. وقد يفضي الإفصاح إلى تعاطف الآخرين أو تجنبهم للفرد. وقد يكون فيه مخاطرة ما يجعل الفرد عرضة للنقد. وقد يمثل طريقة نادرة لكسب ثقة الآخرين. ومن دون الثقة لا يمكن أن تنشأ علاقة كما هي الحال مع الصداقة الحميمة بين شخصين. وعلى أي حال يجب التعامل مع الإفشاء بحذر؛ لأنه ينطوي على الكثير من الأخطار<sup>(١٧٨:١٧٧)</sup>. فالإفراط في الإفصاح محذور. هكذا يؤكد المختصون. ومن المشكلات عند من يعانون عزلة هو الإفراط في الإفصاح عند أول لقاء. والشخص الذي يباشر بالإفصاح بمجرد سؤاله عن من يكون يقع ضحية لما يعرف بالفيضان في الإفصاح - Flooded Disclosures، أو الإفصاح غير الناضج - Premature Disclosure<sup>(١٤)</sup>. وتظهر هذه الأنماط في سياق المقابلات والمواعيد. لأن الشخص لديه رغبة ملحة في ترك انطباع جيد. لذا يعتمد إلى التصريح بتفصيلات جوهرية عن ذاته بسرعة دون تحفظ. وهذه التفصيلات لا تدخل في المسار الطبيعي للحديث وتكون عاقبة ذلك عكسية. إذ قد يخسر العلاقة المرغوبة ولا يحظى بالانطباع المأمول.

وعلى أي حال، إفشاء الذات له كثير من الإيجابيات كما أورد سميث وميكي (٢٠٠٧) من ذلك: (١) أن التنسيق المتبادل للأنشطة لا يتحقق إلا

بمعرفة كل طرف بتفضيلات وقدرات الآخر. ولا يتأتى هذا إلا بإفشاء كل طرف للآخر ما في حوزته من معلومات، (٢) الفهم العميق المتبادل لمطالب كل طرف يمكن كل طرف من تلبية حاجات الآخر بسهولة ويسر، (٣) الإفشاء مؤشراً ثقة لأن بعض أنواع العلاقات يتطلب أن تقشي ما لا يمكن أن تقشيه لسائر الناس. ويحسن أن تعلم أن المرأة أكثر إفشاءً للمشاعر والانفعالات من الرجل<sup>(٣٣:٤٠٤)</sup>. على أن الإغراق في إفشاء ما يجب أن يحتفظ به للذات فيه إثارة لمخاوف وعدم ارتياح عند الآخرين، فقد يثير الشكوك حول الثقة بالمفشي كحافظ ومؤتمن على الأسرار، أو قد يثير الريبة عن أنه يريد شيئاً بمن أفشى له. لذا على الشخص أن يحتاط من الإفراط في الكشف عن ذاته بإذاعة أسرار أو أسرار من أئتمنه على أسرارهم. وعموماً، لإفشاء الذات أخطاره الشخصية والبيئية والمهنية<sup>(٤٦:٦٥)</sup>.

#### - قواعد إفشاء الذات

لإفشاء الذات قواعده. إذ إن تعلم إفشاء الذات يتطلب فهماً لعملية الاتصال وموازنة دقيقة بين الامتثال للقواعد الاجتماعية المرعية والخروج بين الفينة والأخرى على القواعد بطرق مبتكرة. ومن القواعد العامة التي يلزم أن توجه عملية الإفشاء:

- (١) التأكد من أن الإفشاء مناسب للموضوع المتبادل ويتطابق مع سياق الحديث (نوعاً وكمّاً).
- (٢) البدء بالإفشاء عما كان آمناً لا يتطلب مخاطرة، ولا يترتب على إفشائه تساؤل أو مساءلة.
- (٣) الالتزام بالإفشاء عن القليل لا الإسهاب وتناول التفاصيل.
- (٤) الموازنة بين مقدار ما يفشى، ومستوى ومقدار ما يفشى من قبل الطرف الآخر.
- (٥) تذكر أن الطريقة في الإفشاء مهمة كأهمية محتوى الإفشاء.

٦) الاحتفاظ بما كان مهماً، وألا يتم الإفشاء إلا لمن كانت العلاقة به مهمة وما زالت قائمة.

• التواصل والتساؤل: يُعدّ التواصل المتضمن لأسئلة وأجوبة أكثر أشكال التفاعل البشري أهمية. وعلى الرغم من أن السؤال قد يطرح باستخدام قنوات لفظية وغير لفظية، إلا أن معظم الأسئلة المستخدمة في التفاعل الاجتماعي تكون لفظية. وتعمل التصرفات غير اللفظية كمساند لتوضيح وتأكيد ما قيل لفظاً، كما هي الحال في رفع أو خفض الصوت عند نهاية السؤال، وهز الرأس، ورفع الحواجب والاتصال البصري المباشر. وكلها علامات تشير إلى أن ما قيل يتطلب إجابة. ويمكن أن تكون الأسئلة على أنواع، لكل منها وظيفته. وبالمثل، يمكن أن تكون الإجابات على أنواع. ومن أنواع الأسئلة:

١. أسئلة المواصلة «السبر وجس النبض» تستخدم لتشجيع المتحدث ليتوسع في إجابته السابقة في محاولة لسبر أو جس غور ما لديه.

٢. أسئلة المجاز. وتتمثل في الأسئلة التي لا تتطلب إجابة أو أن المتحدث ينوي بسؤاله تقديم الإجابة بنفسه أو أن السؤال يستخدم مرادفاً لإفادة سوف يدلي بها المتحدث. وهذا أسلوب شائع الاستخدام في الخطابة. يبغي به الخطيب إثارة اهتمام الجمهور المتلقي لرسالته. في المقابل، تتعدد أنواع الإجابات من ذلك مثلاً: (١) الصمت، (٢) رفض الإجابة عن السؤال لفظياً، (٣) تغيير الموضوع، (٤) لي السؤال بالدعابة، (٥) الإجابة بإجابة مضللة. ومن التكنيكات المستخدمة لتجنب الإجابة عن الأسئلة: (١) الروغان والتلمص، (٢) الاحتيال في الإجابة، (٣) الغموض المقصود والتشويه والتحريف، الذي يعني أن المتحدث أعطى الإجابة التي يشعر بأن المستمع له يرغب في سماعها. وعلى أي حال، تُعدّ الإجابة الصادقة والمباشرة والصريحة هي الإجابة الأكثر (٣٥:٢٠٢).

وكل ما ذكرناه عن التواصل في أنماطه وشروطه يؤكد أنه يلزم عند التواصل مع الآخرين أن نقيم وزناً لكل لفظ منطوق وغير منطوق. إذ إن ذلك خلال عملية التواصل محسوب. فقد نبسّم وحركاتنا تعطل ابتساماتنا. وقد نصرح وتكشف أعيننا عما ليس بداخلنا. إذن يحسن بنا أن نعطي لكل لفظة وحركة وسكنة قيمة في تأثيرها في أفعالنا وموقف الآخرين منا. أو نكون كصاحب الغنم الذي صاح بأهل قريته طلباً للنجدة من هجوم الذئب وهو مازح. فكان أن فقد ثقة أهل قريته به؛ لأنه قد كذب عليهم. وقد يكون ضحية لكذبه على الذئب، لا كذبه على أهله.

نافذة رقم (١٥) التكامل بين التواصل اللفظي والتواصل غير اللفظي

• مثال: سلوك المحادثة

للمحادثة أوجهها المميزة. مثلاً: الافتتاح والإغلاق. وهناك قائمة من القواعد الثقافية التي تحكم كل أبعاد التفاعل عند المحادثة. من ذلك مثلاً: شعائر الافتتاح كالتحية والسلام (مرحباً) والإغلاق (حسناً: علي أن أغادر). ويمكن استخدام الاتصال غير اللفظي للإشارة إلى نهاية المحادثة عن طريق التبعاد والنظر للساعة. وخلال المحادثة هناك قواعد تحدد من خلالها الأدوار، وإن لم يحدث ذلك فسوف تتعرض المحادثة للإرباك ويصف أرجايل (١٩٧٥)<sup>(١)</sup> عدداً من الإشارات التي يستخدمها الناس للإشارة بأن طرفاً قد أنهى دوره ليعطي الفرصة للمستمع ليأخذ دوره، من ذلك:

١. ما يشير إلى الوصول إلى نهاية العبارة.
٢. خفض أو رفع لحن آخر كلمة.
٣. التأكيد على آخر مقطع.
٤. ترك العبارة غير مكتملة لدعوة الطرف الآخر للمواصلة (كنت قد عزمت الأمر على الذهاب لكن.....).
٥. حركات الجسد كالكف عن استخدام حركات اليدين - فتح العينين بشكل كبير أو إدارة الرأس عند آخر كلمة قيلت - التراجع للخلف أو مباشرة النظر للمستمع (في هوج وهوغان، ٢٠٠٨: ٥٩٤)<sup>(٢٨)</sup>.

## التواصل والاستماع

يمثل التواصل كمهارة جماع عدد من المهارات. فالإرسال والاستقبال والسماع والاستماع للمعلومات بين الأشخاص يمثل مهارات اجتماعية فرعية متضمنة في مهارة رئيسة هي التواصل. ويبدأ التواصل الفعال عادة بالاستماع لا التحدث أو الكلام. ويبلغ التواصل فاعليته حال وجود توافق بين تفسيرات المستمع للرسالة مع مقاصد مرسلها<sup>(٤٩)</sup>. وهذا لا يتأتى إلا بحسن الاستماع والإنصات لمحتوى الرسالة.

هذا، وقد انعقد إجماع جماعة من العلماء من منسوبي الرابطة العالمية للاستماع على تعريف واحد للاستماع يتلخص في أنه «عملية تلقي وتشكيل معنى لرسائل منطوقة وغير منطوقة والاستجابة لها»<sup>(٤٩:٥١)</sup>. وتعد مهارة الاستماع مهارة أساسية في المواقف الحياتية المختلفة. يتجلى ذلك في مواقف متعددة كالاستماع لكلام من زميل وعند إفشاء سر لخليل والبوح بخبر سار لصديق حميم. وكذلك في مواقف الاستماع لخطبة أو محاضرة أو المشاركة في اجتماع ومناقشة. وعند محاولة الاجتهاد في حل مشكلة أو فض نزاع، وغيرها من مواقف الحياة. وهناك عدد من الأسباب التي تجعل من الاستماع أمراً جوهرياً في حياة الناس. من ذلك أن الاستماع سبيل للحصول على معلومة وللتعبير عن عطف أو تعاطف، ولتمييز بين ما قد قيل ولتقويم ما قيل ولتقدير وتثمين ما قيل. وإن لم نحسن الاستماع لمن يبادلنا منفعة نخسر بسبب ذلك الكثير<sup>(١٧:١٢٣)</sup>.

والاستماع مهارة رئيسة في سلوك المساعدة، من ذلك أن الاستماع المناسب، (لفظي وغير لفظي) يأتي في المقدمة عند مساعدة الآخرين. إذ يعد الاتصال بالعين وحركات الجسد اليقظة، وما يصاحبها من أنماط التعبير الصوتي واللفظي أدوات استماع مهمة. فاستخدام صوت رخيماً حاناً وملاقة الناس

بوجه طلق، ووضع للجسد مسترخٍ والتوجه بالجسم نحو المستهدف بالمساعدة مع اتصال بالعين ثاقب والاحتفاظ بمسافة بدنية قريبة منه سوف تؤكد للمستهدف بالمساعدة أن من يقدم المساعدة حقاً مستمع له. ومثل هذه الأساليب في التواصل تمكن المستهدف بالمساعدة من الحديث عن حاجته بطلاقة<sup>(٥٠)</sup>.

### السياقات التي يظهر فيها الاستماع

تتعدد السياقات التي يظهر فيها الاستماع كمهارة. ويحصرها برونل (٢٠١٠)<sup>(٤٩)</sup> في خمسة سياقات رئيسة، هي:

(١) سياق داخل الشخص - Intrapersonal : ويظهر في شكل نشاط عقلي باطن، يحدث عندما يتواصل الفرد مع نفسه. وتقف معالجة المعلومات فيه عند مستوى ما يجول بخاطر الشخص ولا تتعداه. ويكون الفرد خلاله واعياً بانعكاس ما يستمع له من ذاته على ذاته مادام يحدث نفسه. ولهذا النوع من الحديث وظائف متعددة.

(٢) سياق ما بين الأشخاص - Interpersonal: يعرف التواصل بين شخصين أو ثلاثة قريبين نسبياً من كل منهما بالتفاعل البيئي، حيث يكون وضع المشاركين فيه في اتجاه كل منهما بدنياً. وتؤدي القرائن غير اللفظية دوراً مهماً في التفسير الدقيق لدلالات ومعاني ما يحدث بينها من تصرفات. ويعرف التفاعل بين شخصين بالوضع الثنائي أو الزوجي «dyad». ويعرف التفاعل بين ثلاثة أشخاص بالوضع الثلاثي أو وضع الثالث «triad». وقد يكون التفاعل البيئي رسمياً، كما في مواقف المقابلات الشخصية عند طلب الالتحاق بوظيفة. وقد يكون التفاعل البيئي غير رسمي، كما هي الحال في الحديث بين شخصين صديقين حميمين.

(٣) سياق الجماعات الصغيرة: من أبرز خصائص الاتصال في الجماعة الصغيرة أن كل عضو فيها يرى العضو الآخر مباشرة وجهاً لوجه. ويعي الأعضاء في الجماعة ما يحدث من سلوك لفظي وغير لفظي بينهم. وفرص التكافؤ في التبادل بينهم متاحة لكل عضو في الجماعة. ونظراً لما تتميز به الجماعات الصغيرة من دينامية في التفاعل بين الأعضاء فيها، فإن الفروق الفردية بين الأعضاء تصبح متغيراً عاماً يحكم طبيعة التواصل بين الأعضاء.

(٤) سياق الجماهير: يختلف الاتصال الجماهيري عن الاتصال البيئي والاتصال في الجماعات الصغيرة بأنه رسمي. يتم الإعداد له مسبقاً من قبل المتحدث. إذ يقوم المتحدث بالتحضير للرسالة قبل المناسبة التي يتم خلالها التواصل بينه وبين الجمهور المستمع له. ويمثل الاتصال الجماهيري اتصالاً من طرف واحد، حيث يكون الشخص المتحدث فيه على مسافة بعيدة عن مستمعيه. ودائماً ما يكون مميزاً عنهم.. وعلى الرغم من أن الحوار نادراً ما يحدث بين المتحدث والجمهور، إلا أن الجمهور يزود المتحدث في شكل مستمر بقرائن غير لفظية بوصفه استجابة لرسائلته. والمتحدث النشط يجتهد في إحداث تعديل في رسالته بوصفه استجابة لهذه التغذية الراجعة من الجمهور. وعادة ما يحدث تبادل في الأسئلة والإجابات بين الجمهور والمتحدث.

(٥) سياق الوسائط: التواصل بين المشاركين في عملية الاتصال من خلال وسيط في الاتصال كما هي الحال في الاتصال بين الناس عبر التليفون والإذاعة والتلفاز والفيديو وشبكة الإنترنت يعرف بالاتصال «الوسيط» أو الاتصال عبر الوسائط. ويلاحظ أن التواصل بين الأطراف المشاركة في مواقف الاتصال الوسيط لا يكون عن قرب بل عن بعد، حيث تفصل بين المشاركين مسافات. قد تصل في كثير من المواقف إلى مئات أو آلاف

الأميال. وتتسبب هذه المسافات في غياب القرائن الكافية لفهم وتفسير الرسائل بدقة ووضوح. وعلى أي حال، يتأثر التواصل بين الأطراف المشاركة في عملية الاتصال بطبيعة الوسيط المستخدم في نقل الرسائل المتبادلة<sup>(٤٩:٥٩)</sup>.

ويبدأ التواصل الفعال بالاستماع لا التحدث؛ لأنه ما لم تستمع في المقام الأول لن تعرف كيف تتكلم. إذ يشغل الاستماع حيزاً يقدر بـ (٨٠٪) من عناصر التواصل الفعال<sup>٤٩:٧</sup>. فالتواصل الفعال يبدأ مع الاستماع الفعال، فإن لم تستمع استماعاً حسناً فلن تتواصل بفاعلية. وللاستماع الفعال منافع عدة. إذ يسهل الاستماع: (١) إتمام الهدف والغاية من أي علاقة، (٢) الإسهام في اتخاذ قرارات حكيمة، (٣) تقدير الأصوات في البيئة والتمتع بها<sup>(٤٩:٢٥)</sup>.

ويختلف الاستماع عن السماع. فالسماع عملية حسية تتضمن نقل الإحساسات الصوتية من الأذن إلى المخ. في حين يتضمن الاستماع فهماً وتفسيراً لما يتم سماعه<sup>(٢٥:٩٦)</sup>. ففي الوقت الذي يتضمن السماع إمكانية الوعي بما يسمع من أصوات وتلقيه، فإن الاستماع لا يقتصر على تلقي الأصوات بل يتعداه إلى فهم معانيها بوضوح ما أمكن. ويمكن أن تستمع بوضوح دون أن تكون مستمعاً كفوئاً. وتكون مستمعاً كفوئاً متى ما كنت قادراً على بيان فهمك لما تسمع وموضحاً له<sup>(٦:٣٧)</sup>. ويحصر نلسون - جونس مهارات الاستماع الكفاء في المهارات العشر الموضحة في النافذة رقم (١٧) أدناه.

نافذة رقم (١٦) مهارات الاستماع الكفاء

المهارة	التسلسل
امتلاك اتجاه إيجابي نحو الآخرين قوامه الاحترام والتقبل	١
فهم وجهة النظر الخاصة بالمتحدث	٢

٣	إرسال رسائل صوتية مناسبة.
٤	إرسال رسائل جسدية مناسبة.
٥	استخدام علامات افتتاح (تحية - سلام) وتعابير لفظية موجزة ومكافئة (أنا معك واصل حديثك) وأسئلة مفتوحة النهايات.
٦	إعادة التعبير عما قيل.
٧	عكس المشاعر.
٨	التوضيح والإيضاح باستخدام الأسئلة.
٩	التوضيح عن طريق التحدي والمواجهة لدفع المتحدث للتوسع في شرح وجهة نظره، (أنا في شك مما تقول، هل بالإمكان أن أحصل على المزيد من الشواهد والبراهين كي أطمئن لما قلت..).
١٠	استخدام المهارات الذهنية (تفسير وتوقعات - وقواعد تحكم الاستماع).

وإبداء الاحترام عند الاستماع يعني القدرة على النظر لنفسك وللآخرين كما هو أنت، أخذاً في الحسبان أنك فريد في ذاتك لا نسخة أصلية عن غيرك. ويعني الاحترام أيضاً أن تسمح لنفسك ولغيرك بأن ينمو ويتطور دون استغلال ومراقبة من قبل الآخر<sup>(٦:٣٩)</sup>. هذا، وسوف يتضمن الفصل الثالث الخاص بالتمارين تدريبات على الرئيس من هذه المهارات.

### - مراحل الاستماع

تمر عملية الاستماع عبر خمس مراحل رئيسة كما حددها دي فيتو (٢٠٠٧)، هي:

- (١) مرحلة التلقي، وتتضمن الانتباه والتركيز أو الإنصات، (٢) مرحلة الفهم، ويتم التركيز فيها على التعلم من موضوع الاستماع، (٣) التذكر، وأداته الفاعلة قدرة المستمع على استدعاء ما قيل، (٤) التقويم، وينطوي

على فحص ونقد لما قد قيل، ٥) التغذية الراجعة، وتشير إلى الكفاءة في الاستجابة وإمداد المتكلم بتغذية راجعة لما قال. والتداخل بين هذه المراحل وارد. إذ يعبر المستمع عند الاستماع كل المراحل معاً. فالمستمع لا يقف نفسه على الانتباه لما يقال فقط، وإنما يقوم بعملية تقويم لما قد قيل. وقد يقدم تغذية راجعة في شكل استحسان أو استياء. وليس الاستماع على الدوام كاملاً بل تتخلله هفوات من سوء فهم لما قيل وقصور في تذكر ما قيل، أو تقويم غير مناسب لما قيل، واستجابة غير مناسبة لما قد قيل. وتكمن الحكمة من الاستماع الفاعل أن تجتهد في التغلب على هذه الهفوات. فالخطأ وراة في الاستماع عند أي مرحلة من هذه المراحل. ويتم تحسين القدرة على الاستماع عن طريق العمل على تطوير المهارات المطلوبة لكل مرحلة من مراحل الاستماع<sup>(٤٦:١٠٨)</sup>.

#### - الاستماع والإنصات

إن الاستماع أكثر من مجرد الحضور الجسدي عند التواصل البشري. فالاستماع يتطلب أن يكون الشخص حاضراً نفسياً واجتماعياً وانفعالياً<sup>(٥١:١١)</sup>. يستمع بعمق لما قيل ويعي ما قيل. وألا يسلم بما قيل تسليمًا ساذجاً. وألا يكون انتقائياً في استماعه لما قيل، بمعنى آخر أن يكون الاستماع لما قيل استماعاً نشطاً.

وما ينبغي التأكيد عليه أن الاستماع النشط لأي رسالة يتطلب الإنصات لها. والإنصات عملية انتقائية تتحكم في الوعي بما يحدث في البيئة عند الاستماع لما يقال وما يحدث عادة أن يعجز مقام الاتصال بمئات الأصوات من حولك، ولكنك لا تنتبه لها. والسبب أنك لم تنصت لها. فالإنصات يحدد أي المشيرات الصوتية والبصرية التي ينبغي لك أن تنتبه لها. وإن لم تكن منصتاً لأي منها فكأنك غير موجود. ويتضمن الإنصات للمثير صوتياً كان أم بصرياً

المتابعة في الوقت نفسه لأنماطه مع وجود مثيرات أخرى. ويتطلب الإنصات تعلم ما الأصوات التي ينبغي لك سماعها، وأن تميز بين الأنماط المختلفة من هذه الأصوات. إن الأساس في تركيز الإنصات على مثير بعينه مدى الاهتمام به. ومن محددات الاهتمام بالمثير خبراتك الماضية ذات العلاقة به، ومستوى الدافعية لديك نحوه. وبمجرد أن تصبح مهتماً بشيء ما، فإن إنصاتك له غالباً ما يكون تلقائياً<sup>(٤٩:٨٠)</sup>.

وهناك ما يعرف بالإنصات المعلق. وفيه يظهر الاستماع على مستويات متعددة. من ذلك الاستماع:

- ١) لما قيل.
- ٢) كيف قيل.
- ٣) عند أي نقطة ذكر أمر بعينه دون غيره.
- ٤) أين ظهرت أفكار معينة.
- ٥) وما الذي لم يذكر وما قيل.

ويوصف هذا النوع من الإنصات بالاستماع بـ «الأذن الثالثة». ويسمح هذا النوع من الإنصات للمستمع بأن يكون حساساً للسياق الاجتماعي والثقافي الواسع الذي يحكم حديث من يستمع له<sup>(١٧:١٢٣)</sup>.

- مستويات الكفاءة في الاستماع: الاستماع كمهارة يتم على مستويات. ويعكس كل مستوى من مستوياته مدى الكفاءة في الاستماع عند من يستمع لغيره من الأشخاص خلال عملية التواصل. ويحصر برونل (٢٠١٠)<sup>(٤٩)</sup> مستوى الكفاءة في الاستماع في أربعة مستويات هي: (١) عدم الوعي بالقصور في كفاءة الاستماع، (٢) الوعي بالقصور في كفاءة الاستماع، (٣) الكفاءة في الاستماع غير الواعية، (٤) الوعي بالكفاءة في الاستماع.

١) عدم الوعي بالقصور في كفاءة الاستماع: عند هذا المستوى من الاستماع يبدو الشخص ضعيفاً في الاستماع غير حساس البتة لما يقال. وقد يكون غير آبه بما يقال.

٢) الوعي بالقصور في كفاءة الاستماع: عند هذا المستوى من الاستماع، الشخص لا يحسن الاستماع، ويعرف أنه لا يحسن الاستماع. لكنه لا يعرف ماذا يعمل، أو كيف يتصرف نحوه. وقد يبذل جهداً للتغلب على القصور في الاستماع غير أن محاولاته تنتهي بالفشل.

٣) الكفاءة في الاستماع غير الواعية: عند هذا المستوى من الاستماع، يثق الشخص باستجاباته التلقائية لما يستمع له. وعادة ما تكون استجاباته لما يستمع له صائبة. ويحسن تطبيق ما يتم له تعلمه من مهارات في الاستماع جديدة.

٤) الوعي بالكفاءة في الاستماع: قد يتعلم أو يملك جميع المهارات المطلوبة للاستماع الفاعل. ويبدو ماهراً في تحليله لما يستمع له (٤٩:٢٢).

وعلى أي حال، إذا لم يكن لديك اهتمام بمثير ما، فإن ذلك يتطلب أن تجتهد لتنصت له. وخير مثال على ذلك ما يحدث عند حضورك لمحاضرة اهتمامك بما يقدم فيها ضئيل. لاشك أنك سوف تجد نفسك مضطراً إلى أن تتأخر وتجتهد في الانتباه والإنصات لما يقوله المحاضر.

### التحدث والمحادثة

التحدث والمحادثة أشكال مختلفة للتواصل مع الآخرين وتتضمن المحادثة تبادلاً بالحديث سماعاً واستماعاً وإنصاتاً ومدولة. عليه كان للتحدث والمحادثة قواعد تحكم مسار تواصل الحديث بين الأشخاص - إنها نوع من الاتصال خاص له قواعده ومطالبه وتأثيراته في استمرارية العلاقة

بين الأشخاص. فليس كل حديث محادثة وليس كل محادثة عملية تواصل فاعلة. والسؤال متى يكون التواصل مع الآخرين من خلال المحادثة فاعلاً؟، كيف تبدأ وكيف تنتهي، ومتى تنتهي؟. من المسلمات التي ينبغي على الشخص أن يكون على وعي بها لكي يتمكن من الدخول مع الآخرين في حديث يفهم فيه ويفهم غيره، أن يفترض أن من يحدثه لا يتحدث دون هدف، بل ينشد إبلاغه رسالة ذات معنى وتنطوي على هدف. وعليه أيضاً أن يكون ملماً بالقواعد المرعية التي تحكم أي محادثة تعقد بين طرفين. ويلتزم بمبدأ التعاون عند الدخول في محادثة مع الآخر، حيث يوافق ضمناً مع الآخر للتعاون معه في فهم كل ما قيل من قبل كل منهما. ومن أوجه التعاون أيضاً الالتزام باستخدام قواعد المحادثة المتعارف عليها من قبل الناس في معظم الثقافات (٤٦:٢٠٢).

**قواعد المحادثة:** تقوم أي محادثة تعقد بين طرفين على افتراض أن كل طرف يحاول أن يسهم بشيء مع غيره خلال المحادثة، وتعرف هذه الممارسة بمبدأ «التعاونية» - The Cooperative Principle. ويبنى المبدأ على افتراض أن الناس يحاولون المساهمة بشيء عند الدخول مع غيرهم في محادثة. ويتضمن هذا المبدأ قائمة من القواعد السلوكية التي تحكم مسار المحادثة عند الحديث مع الآخرين. والقواعد كما وردت في بولتون (٢٠٠٧) (٤٨) هي:

- قاعدة الارتباط: وتنص على ضرورة أن يتأكد المشارك في المحادثة من أن ما يقال له ارتباط بموضوع المحادثة. إذ المفترض أن يقتصر الحديث بين طرفي المحادثة على ما له علاقة بموضوع المحادثة.
- قاعدة النوعية: وتؤكد على أن يلتزم المشارك بقول الحق وتجنب ما كان من الحديث باطلاً. والابتعاد ما أمكن عن المبالغة والتحويل والتضخيم أو التقليل من شأن الأمر إن كان مهماً.

- قاعدة الكمية: وتتضمن ألا يتعدى المشارك حدود دوره كمخبر ما دعت الضرورة لذلك. وأن يكتفي بما يتطلبه موضوع الحديث من مفردات متجنباً الفصل في القول.
- قاعدة الانضباط في التواصل: وتتضمن أن يكون المشارك واضحاً ودقيقاً عارفاً بما يقول ومنضبطاً عند الاستجابة لما قيل.

نافذة رقم (١٧) تلخيص قواعد المحادثة

- قاعدة الارتباط أو العلاقة: التأكيد على أن ما قيل له صلة بمسار الحديث.
- قاعدة النوعية: الالتزام بقول الحق والابتعاد عن المبالغة في الحديث.
- قاعدة الكمية: الاكتفاء بالكلام الذي يتطلبه الحديث عن الموضوع.
- قاعدة الانضباط في التواصل: مراعاة الدقة والوضوح والمعرفة بالموضوع مع الانضباط عند الاستجابة.

ويُعدّ العمل بهذه القواعد من المسلمات لدى كثير من الناس عند التحدث مع الآخرين. ويهدف الناس من الالتزام بها إلى تمكينهم من إبلاغ ما يعبر حقاً عن مقاصدهم عند الحديث. وفي سبيل التعرف إلى المعنى المقصود يلزم المشارك في المحادثة أن يتعرف إلى القاعدة المستخدمة عند الحديث مع الآخر<sup>(٥٢:١٣٥)</sup>. ومثال ذلك: أن يقول أحمد لمحمد: هل تريد الذهاب معي للرياض. فيجيبه محمد: علي أن أجتهد وأعمل. ويلاحظ أن الإجابة لا ترتبط بالسؤال مباشرة؛ لأن محمداً يفترض أن من يتحدث إليه (أحمد) ممتثل لمبدأ التعاون. وإجابة محمد تعكس قاعدة العلاقة. ومن ثم سوف يفسر (أحمد) الإجابة وفقاً لقاعدة العلاقة لتعني أنه لا يستطيع الذهاب للرياض ما دام مشغولاً.

## ١) مهارة التحدث عند المحادثة

القدرة على التحدث ليست محصورة باستخدام البليغ من الألفاظ والتميق اللفظي. إنها ببساطة القدرة على استخدام الألفاظ المعبرة عن المراد من الحقائق والأفكار بإيجاز دون إسهاب أو إطناب. فالمطلوب أن يستخدم الشخص ما في حوزته من مفردات للتعبير عما يحمل من أفكار ومشاعر وانفعالات بطريقة يسهل على الآخرين فهمها بدقة. وبعض الأشخاص يجد صعوبة في بلوغ هذا المستوى من التحدث مع الآخرين. ومثل هؤلاء يصابون بالإحباط عند تحدثهم مع غيرهم. لسبب بسيط هو عدم قدرتهم على التعبير عما يجول في خواطرهم من مشاعر وأفكار بدقة ووضوح. وقد يتعرض بعضهم لفقدان الثقة في ذاته. ومن أهداف التدريب على التحدث مساعدة المتدرب على الحديث بوضوح والانطلاق بالحديث بثقة عالية عند التحدث مع الآخرين.

## ٢) مهارة الاستماع خلال المحادثة

تمثل مهارة الاستماع لحديث الآخر جزءاً رئيساً من عملية تواصل أكثر تعقيداً هي المحادثة. إذ يمنح كل طرف من أطراف المحادثة عادة فرصة للحديث كل مرة خلال مسار المحادثة (تبعاً لنوع الحديث ومكانة كل طرف). ويعبر كل طرف من أطراف المحادثة عن متابعته لمسار الحديث باستخدام تعابير اتصال غير لفظية كتعابير الوجه وحركة العين وهز الرأس. كذا تستخدم رموز لفظية للإشارة إلى المتابعة والاستماع من قبل كل طرف، كالإجابة بلفظ: نعم، والهمهمة. ومن مطالب المهارة في المحادثة أن يعرف كل طرف دوره في الحديث. وأن يؤدي دوره بانتظام وانسجام مع السياق.

وعلى كل طرف من أطراف المحادثة أن يراعي الالتزام بمبادئ تبادل الأدوار عند إتيانه لدوره في المحادثة. وسوف نعرض لها بإيجاز، كما وردت في دي فيتو (٢٠٠٧) <sup>(٤٦)</sup>.

### - مبادئ تبادل الأدوار خلال المحادثة

من المظاهر الرئيسية للمحادثة أن المتحدث والمستمع يتبادلان الأدوار طوال مدة المحادثة. وتتمثل المبادئ التي تحكم مسار المحادثة في القرائن التي يلجأ لاستخدامها كل طرف من الأطراف في تداوله لدوره مع الطرف الآخر، من استبدال لدور المتحدث مقابل استبدال لدور المستمع. ويتم ذلك عبر استخدام كل طرف من أطراف المحادثة لعدد متنوع من القرائن اللفظية وغير اللفظية التي تشير إلى تبادل في الأدوار خلال المحادثة. وذلك لإحداث تغيير على دور كل طرف أو الحفاظ على الدور نفسه طوال مدة المحادثة.

### أولاً: قرائن استبدال دور المتحدث

ينتظم المتحدث في المحادثة باستخدام نمطين من القرائن: أ) استبدال من أجل الحفاظ على دوره كمتحدث، ب) استبدال إتمام الدور كمتحدث.

أ) قرائن استبدال الحفاظ على دور المتحدث: هناك كثير من القرائن التي يستخدمها المتحدث للحفاظ على دوره كمتحدث، من ذلك مثلاً: الإشارة بأنه مازال للحديث بقية، مواصلة الإيماء للإشارة بأنه لم يتم فكرته بعد، تجنب الاتصال بالعين مع المستمع في إشارة إلا أنه لا يوجد ما يشير إلى أنه يحيل الدور له في الحديث، مواصلة نمط اللحن بالقول للإشارة بأن لديه المزيد ليقوله أو التعبير عن التردد، (أم أم / أو) لمنع المستمع من التحدث وللإشارة

بأنه مازال يتحدث. وفي معظم الأحوال، يتوقع من المتحدث أن يحتفظ بدوره في الحديث مختصراً نسبياً وأن يعيد باختياره دور المتحدث للمستمع.

(ب) قرائن استبدال الإتمام: باستخدامها يتحقق للمتحدث إفادة المستمع بأنه قد أتم ما يرغب في قوله، وأن الوقت قد حان ليؤدي كمستمع دور المتحدث. وعندها، يفترض المتحدث أن المستمع جاهز باختياره ليؤدي الدور. وقد يخفق بعض الأطراف في تمثيل هذا الدور فيلزم الصمت. ومن المخالفات المتعلقة بأداء هذا الدور: المقاطعة والتأخر في الاستجابة أو الاكتفاء بتقديم استجابات مختصرة غير مناسبة. والمثال الحي لمثل هذه المخالفات ما يحدث عادة في العلاقة الزوجية من نزعة الزوجة إلى التزام الصمت عند تحدث الزوج.

ثانياً: قرائن استبدال دور المستمع: يمكن للمستمع أن ينتظم في دوره كمستمع خلال المحادثة باستخدام قرائن متنوعة، تتمثل في: (أ) قرائن الطلب، (ب) قرائن الإنكار.

(أ) تداول قرائن الطلب: أن يدع المستمع المتحدث يعرف أنه يرغب في أن يأخذ دور المتحدث. ويمكن له فعل ذلك أحياناً بالقول مثلاً: «أودّ ذكر أمر ما». وعادة ما يفعل ذلك بطريقة تبدو أكثر تهذيباً من خلال استخدامه لأصوات محددة، كقول: «آه، طيب» أو «أهه. أهه» التي تفيد المتحدث العاقل بأن المستمع يريد التحدث. ويمكن التعبير عن هذا الطلب باستخدام تلميحات الوجه أو الفم. من ذلك مثلاً أن يشير إلى الرغبة في التحدث عن طريق فتح عينيه أو فمه بشكل واسع، وأنه يريد الإدلاء بأمر ما، أو من خلال الإشارة بيديه أو بالانحناء إلى الأمام.

(ب) تداول قرائن الإنكار: يمكن أن يشير طرف إلى ترده بأداء دور المتحدث مثلاً بالقول بترنيمه مشبعة: «لا أدري» أو بتحريك أرنبة أنفه في إشارة بأنه لا يجد شيئاً يقوله. ومن طرق رفض تداول دور

المتحدث تجنب الاتصال بالعين مع المتحدث الذي يريد أن يبادله دور المتحدث، أو أن يظهر بعض التصرفات التي لا تتناسب مع الحديث كحك الأنف والتثاؤب. ونجد لذلك مثلاً في سلوك الطالب الذي يتجنب الإجابة عن سؤال المدرس عن طريق التظاهر بالانشغال بأمر ما أو الالتفاف يمناً ويسرة.

**ثالثاً: قرائن الإفادة بالمتابعة:** وتسمى «عملات الاعتراف». تستخدم لتوصيل أنواع مختلفة من المعلومات للمتحدث دون إشارة للرغبة في تداول الدور. وتتمثل بلحن في الصوت موجز مثل: «أه..هه»، «هم م م» و«يه». وهذه العملات هي الأكثر استخداماً لإفادة المتحدث بأن الطرف الآخر يواصل الاستماع له.

وتتمثل بعض قرائن الإفادة في المتابعة في شكل «مقاطعات». وبصورة عامة هذه المقاطعات تؤكد المتابعة. إذ تفيد المتحدث بأن الطرف الآخر يستمع بل منغمس في الاستماع. وقد تستخدم المقاطعات لصرف المتحدث عن حديثه مؤقتاً أو بشكل نهائي. فالطرف المقاطع قد يعتذر أحياناً عن المواصله. وفي أوقات أخرى قد لا يعي بالمقاطعة. وعلى أي حال، للمقاطعات وظائف متنوعة من ذلك أن تستخدم المقاطعة ل: (١) تغيير موضوع المحادثة، (كالقول: دعني أفيدك بقصة قبل أن تنهي، ٢) لتصويب المتحدث، (كالقول: تقصد كذا لا كذا)، (٣) للبحث عن معلومة أو لطرح تساؤل وطلب مزيد من الإيضاح، (مثلاً، هل تقصد فلاناً؟)، (٤) لتقديم معلومات مهمة، (كالقول: احذر، فالأمور ليست على ما يرام)، (٥) أو لإنهاء المحادثة، (كالقول: عذراً، عليّ أن أقاطعك؛ لأنني مضطر للمغادرة).

ويؤكد دي فيتو (٢٠٠٧)<sup>(٤٦)</sup> بوصفه منظرًا وباحثًا في مجال مهارات التواصل على ضرورة أن يجتهد المتحدث والمستمع في جعل المحادثة أكثر

فاعلية ومرضية للأطراف المشاركة في المحادثة. وذلك من خلال الإدارة المناسبة للمحادثة. وتشتمل الإدارة المناسبة للمحادثة على:

١- المبادرة والابتداء في الحديث.

٢- المحافظة على مسار الحديث.

٣- إغلاق المحادثة.

ولضمان زيادة الفاعلية في إدارة المحادثة لا بد للأطراف المشاركة من الالتزام بالقواعد العامة للمحادثة ومراعاة العمل بالمبادئ التي تحكم تداول الأدوار بين المتحدث والمستمع في أثناء المحادثة.

### • المحادثات الصعبة

تزخر الحياة بالمواقف الصعبة. وتزداد المواقف صعوبة عندما يتطلب الموقف الحديث عن أمر الحديث عنه قد يؤدي المتحدث والمستمع له. لذا يجتهد الأفراد في تجنب مثل هذه المواقف التي يجدون صعوبة في التحدث فيها. والسؤال: هل بالإمكان التخفيف من هذه الصعوبات؟ وكيف يمكن مساعدة الأفراد في التغلب على صعوبة التحدث في مثل هذه المواقف. لقد عني دوجلاس ستون وزملاؤه، (٢٠١٠)<sup>(٥٣)</sup> عناية فائقة في التعرف إلى هذه المواقف والبحث في أسباب تجنب الناس لها، والسعي لإيجاد حلول تخفف مما يعتقد الناس بأن الحديث فيه صعب. لقد أمضوا ما يربو على (١٥) عاماً من البحث والتنقيب في أدبيات التواصل من حوار ونقاش وجدل. وانتهوا من تحليل ملايين المقالات في مجال القانون والاجتماع والنفس والاتصال إلى حقائق تتعلق بالتعريف بالمواقف الصعبة، وأسباب تجنب الناس لها. وأطلقوا على الظاهرة اسم «المحادثات الصعبة». فالحديث في موقف معين حول أمر

معين قد يكون عند بعض الناس صعباً. فما هي المحادثات الصعبة؟ وفي أي المواقف ترتبط؟، وما العامل الرئيس الذي يجعل منها صعبة، ومن ثم يتجنبها الناس؟ وكيف يمكن التغلب عليها؟.

يشير مفهوم المحادثة الصعبة عند ستون وزملائه (٢٠١٠) <sup>(٥٣)</sup> إلى أي موضوع يجد الفرد صعوبة في أن يتحدث به أو حرجاً في الحديث عنه. ومن ثم يحاول تجنبه. وقد لاحظ ستون وزملاؤه (٢٠١٠) أن كثيراً من الناس يجد صعوبة في الإتيان بالتصرفات الآتية:

١. أن يقدم بحكم صلاحيته على التفوه بطرد أحد من وظيفته.
٢. أن يباشر في وضع حد لعلاقة له مع شخص آخر.
٣. أن يتصادم مع أم زوجته.
٤. أن يطالب بترقية له في عمله.

ولك أن تتذكر بعض المواقف التي تجد فيها صعوبة بالغة في: (١) أن تقتصر على دعوة أحد دون أحد مناسبة اجتماعية، (٢) أن تناصح أحداً، (٣) أن تعتذر لأحد.

#### • طبيعة المحادثات الصعبة: ثلاث محادثات في محادثة واحدة

يفترض ستون وزملائه (٢٠١٠) أن كل محادثة صعبة في الحقيقة هي عبارة عن ثلاث محادثات: (١) محادثة منطوقة ظاهرة، تتمثل فيما يجري من حديث منطوق ظاهر للعيان بين أطراف المحادثة، (٢) محادثة غير منطوقة باطنة، ما يجري على لسان أطراف المحادثة من الكلمات والعبارات والجمل المنطوقة خلال المحادثة في أي موقف محادثة غالباً ما يكون مصحوباً بمحادثة باطنية لا ترى مباشرة. ويدخل في الباطن غير المنطوق من المحادثة

التصورات ذات العلاقة باللقاء بين الطرفين، وماذا يعني اللقاء بين أطراف المحادثة في موقف المحادثة. وعلى أساس من هذا الافتراض، يمكن وصف الظاهر والباطن من المحادثات في الآتي:

**أولاً: محادثة الوقائع أو الأحداث، «الحديث حول ما يقع من أحداث»:**  
يقف هذا المستوى من الحديث عند التصورات التي يحملها أطراف المحادثة حول مخرجات المحادثة: من يقول بما قيل؟، ومن يقع عليه اللوم فيما قيل؟ ومن المصيب فيما قيل؟. ولا يبدو أن هناك تساؤلاً من قبل أطراف المحادثة حول الصواب والخطأ فيما قيل أو التساؤل عن الصعوبة في الحصول على حقائق أو وقائع ماثلة للعيان. بل على النقيض، ينصب الاهتمام على ماذا يعني ما قيل أو حدث؟! وما يجعل المحادثة صعبة، ما يحدث من تضارب وتعارض بين أطراف المحادثة في التصورات والتفسيرات والقيم. وبانتقال أطراف المحادثة من مجرد إرسال الرسالة إلى البحث عن الاختلاف في نظرة الطرف الآخر لما قيل، فإن المحادثة تصبح أقل ثقلاً وأخف وزناً، لكنها تبقى شائكة انفعالياً. إذ يجب أن يتحدث كل طرف من أطراف المحادثة عن موقفه من المسألة موضوع المحادثة على أنه «تصور وإدراك، لا حقيقة مطلقة غير قابلة للاعتراض». وفي ذلك حل للمسألة والتغلب على الصعوبة في المحادثة.

**ثانياً: محادثة المشاعر:** يقف هذا المستوى من المحادثات عند الكيفية التي يشعر بها كل طرف من أطراف المحادثة حول ما قيل. وهل ما أفضى به أحد أطراف المحادثة من مشاعر تجاه المسألة موضوع المحادثة صادقة؟، وكيف يكون التصرف فيما لو أغضب الحديث الطرف الآخر؟، أو لحق الطرف الآخر بسببه أذى؟. تفيض المحادثات الصعبة بالمشاعر غير أنه لا يعبر عنها عادة بشفافية. ويبطن كل طرف من أطراف المحادثة في ذهنه مشاعر

حول التفاعل بينهما، تجرى بموازاة حديثهما غير أنها تحدث في أذهانهما لا يرقبها الملاحظ لهما. ويؤكد ستون وزملاؤه، (٢٠١٠)<sup>(٥٣)</sup> على أن انتزاع المشاعر من أي محادثة أمر صعب. وتماثل المحادثة حال انتزاع المشاعر منها المسرحية المغناة لكن دون موسيقا. إذ تمثل المشاعر لب المحادثة. والمشاعر تلون الأحكام وقد تجعلها غير مريحة. وعلينا أن نوجهها لتكون شفافة وفي الوقت نفسه ملائمة.

**ثالثاً: محادثة الهوية:** يقف هذا المستوى من المحادثة عند إحساس كل طرف من أطراف المحادثة بمن يكون: هل ما يتحدث به كل طرف يمس إحساس كل منهم بذاته وهويته؟، وهل تجعل المحادثة أحد الأطراف يشعر بأنه أسوأ من يكون أو قاصر وغير كفاء؟.

وفي الحقيقة أن محادثة الهوية هي محادثة عن صورة الذات أو تقدير كل طرف من أطراف المحادثة لنفسه. مثلاً، مطالبة موظف رئيسه بترقية تجعل الموظف صاحب الطلب يرتبك. لسبب بسيط يتمثل في أن المطالبة بالترقية تمس ذاته أو ذات من يطالب، فقد يوحي حديث المطالبة بالترقية بأن الموظف قد بخس في حق مشروع له، والطرف الآخر (رئيسه) غير منصف له. وهكذا، يرتبط هذا النوع من المحادثات بتقدير الفرد لذاته وتقدير غيره له وتقديره لغيره. وبالمثل، لو كنت مديراً، وفكرت في فصل موظف من موظفيك. لديك تحفظ على تصرفاته في الوظيفة تلزمك بأن تتخذ قراراً بفصله. وقد يمثل قرارك بفصلك إياه بأنك لا تقدر ظرفه ولا ترحم. وهذا ما يجعل من مواجهته والتحدث معه مسألة صعبة. ومن وجهة نظر ستون وزملائه، (٢٠١٠)<sup>(٥٣)</sup> أن مجرد الوعي بمحادثة الهوية مع أنفسنا يمكن أن يمارس تأثيراً عظيماً على المحادثات بيننا كمحادثات صعبة. فإذا عرفنا أنها محادثات تدور حول

صورة كل منا عن ذاته، فالأقل احتمالاً أن نفقد فجأة التوازن على المستوى الانفعالي (ص ٢٧٣).

وهكذا، يتضح مما انتهى إليه ستون وزملاؤه (٢٠١٠)<sup>(٥٣)</sup> أن المحادثة الصعبة وإن كانت محادثة واحدة إلا أنها تحدث على مستويات. لكل مستوى منها خصائصه المميزة له. وهذا ما يجعلها محادثة صعبة.

وللتغلب على الصعوبة في المحادثة، ابتدع ستون وزملاؤه (٢٠١٠)<sup>(٥٣)</sup> طريقة إيجابية تتمثل بالنقلة النوعية في المحادثة، بحيث ينصب الاهتمام على الموضوع الفعلي للمحادثة لا الأطراف المشاركة في المحادثة. وقد أطلقوا عليها اسم «محادثات التعلم – Learning Conversations»، (للمزيد، انظر الكتاب الثاني، تدريبات وتمارين).

### • الابتزاز الانفعالي

عند الحديث معك، قد يبتزك من يحادثك انفعالياً سواء كان زوجاً أو قريباً أو صديقاً حميماً أو زميلاً. ويظهر ما يشير لابتزاز في لحن قوله وطريقة حديثه ونوع مطالبه، فما الابتزاز الانفعالي؟، ومن يكون المبتز؟، وما أنماط الابتزاز؟، وكيف نقاوم ابتزاز الآخرين لنا، حتى إن كانوا من المحبين لنا؟. لقد اهتمت النفسانية سوزان فوروارد (٢٠٠٧)<sup>(٥٤)</sup> بدراسة الابتزاز الانفعالي – Emotional Blackmail. وانتهت إلى حقائق مهمة حول سلوك الابتزاز وخصائص الشخص المبتز، من ذلك ما سوف يرد ذكره أدناه.

وفقاً لفوروارد، (٢٠٠٧)<sup>(٥٤)</sup> يحدث الابتزاز الانفعالي حال استخدام الأشخاص عند تواصلهم مع بعضهم التخويف والامتنان وتحريك مشاعر الذنب لتسخير الآخرين لخدمتهم. ويُعدّ الابتزاز مهدداً لمسار التحدث

والمحادثة بين الأشخاص بغض النظر عن طبيعة العلاقة بينهم. ويمكن تلخيص مفهوم الابتزاز بعبارته التهديد التي عادة ما تستخدم من قبل المبتز ضد المستهدف بالابتزاز، زوج أو زوجته، صديق أو زميل، كالتقول مثلاً: أنت تعرف ماذا سوف يحدث إذا لم تستجب لطلبي، أو قول بعضهم: «إذا لم تفعل ما طلبت منك فأنت الخاسر»، أو القول إذا لم تفعل ما أريد، فسوف أفعل بنفسى... كيت... وكيت».

والمبتز يبتز المستهدف بالطلب؛ لأنه يعرف طبيعة علاقته به. ويستخدم معرفته بنقاط الضعف لديه ليفوز بانصياعه لمطالبه. فالشخص المبتز لا يبدأ أبداً بالحفاظ على التوازن في العلاقة مع الطرف الآخر مادام يعتقد بأنه سوف يحصل على ما يريد. إذ يحاول المبتز أن يثير عتمة من التخويف والمنة والإحساس بالذنب لدى الطرف الآخر خلال عملية التواصل معه، مثلاً، لو قرر زوج القيام برحلة عمل للخارج، فإن زوجته التي تركها خلفه في البيت - إن أرادت ابتزازه - سوف تجعله يشعر بالذنب بفقدانها إياه. إذ قد تظهر له حجم معاناتها عند غيابه: شعور بالملل والوحدة والخوف. وأمر طبيعي أن يتعاطف معها. غير أن ذلك - كما ترى فوروارد - يزيد من تسخيرها له.

وما يحدث عادة أن مشاعر الخوف والذنب تجعل المستهدف بالابتزاز يشعر بأن المشكلة منه، وليست من قبل من يحاول ابتزازه. ومن مظاهر الابتزاز عند حديث المبتز مع الآخرين:

١. التهديد يجعل الأشياء صعبة (تعقيد الأمور) إن لم تتم مسيرته في مطالبه بما في ذلك: إنهاء العلاقة.
٢. الإيحاء بأن مآسيه ناجمة عن عدم مسيرته أو الانصياع لمطالبه.
٣. ضرب الوعود الكبيرة متى ما تمت الاستجابة لمطالبه أو الموافقة على عمل أمر ما، يريد من المستهدف بالابتزاز أن يعمل.

٤. تجاهل أو الانتقاص من أفكار ومشاعر المستهدف بالابتزاز حول أمر ما.

٥. اتهام المستهدف بالابتزاز بالسوء أو التقصير إذا لم يستسلم له.

٦. استخدام المال أو العاطفة والانفعال كمكافأة تمنح للمستهدف

بالابتزاز إن استجاب لمطالبه، أو منعها أو حجبها عنه أو سحبها

منه إن امتنع عن تلبية مطالبه<sup>(٥٤:٩٥)</sup>.

ولاحظ أن المبتز يحاول دائماً أن يبدو بأنه الأسمى في دوافعه ومطالبه،

وأن الخطأ في المستهدف بابتزازه وليس فيه. لذا تجده يصف من لا يستجيب

لمطالبه ومحاولات تسخير له بالأنانية واللامبالاة.

• **خطوات الابتزاز:** تحدد فوروارد (٢٠٠٧) ست خطوات للابتزاز

الانفعالي، هي كالآتي:

(١) عرض الطلب: يبدأ المبتز ابتزازه بتقديم طلب للمستهدف بالابتزاز.

(٢) المقاومة: يقاوم المستهدف بالابتزاز الطلب، مثلاً يظهر تردداً في الاستجابة.

(٣) الضغط: يمارس المبتز الضغط على المستهدف بالابتزاز، باستخدام

عبارات مثل «أريد فقط ما فيه خيرٌ لنا معاً»، «أست تحبني؟»، إن

كنت كذلك «لماذا لا تستجب لطلبي».

(٤) التهديد: يظهر المبتز تهديده للمستهدف بالابتزاز مع مواصلته

المقاومة، مثلاً «إذا لم تلتزم بالاستجابة لهذا الطلب، عليّ أن أبحث

عن آخرين غيرك».

(٥) الانصياع: رغبة من المستهدف بالابتزاز في الحفاظ على العلاقة

بينه وبين المبتز، والخوف من أن تتعرض تلك العلاقة لخطر يوافق

المستهدف بالابتزاز على الطلب.

٦) الإعادة: يعاود المبتز تسخير المستهدف بالابتزاز لتحقيق مطالبه، بعدما يلاحظ أنه قد نجح في تمرير طلبه الأول.

وتُعدّ الخطوة الأخيرة - في نظر فوروارد (٢٠٠٧)<sup>(٥٤)</sup> - أهم الخطوات؛ لأن المبتز تعلم أن طريقته في تسخير المستهدف بالابتزاز ليستجيب لمطالبه قد نجحت.

• أنماط الابتزاز: تتعدد أنماط الابتزاز كما ذكرت فوروارد (٢٠٠٧)<sup>(٥٤)</sup> منها:

١) التهديد: بعض الناس يمارس تهديدات تنطوي على عدوان كالتهديد بالعنف أو الغضب الشديد، ٢) الإخطار المسبق بالطلب: بعض الناس يكتفي بجعلك تعرف ما الذي سوف يحدث إذا لم تجعله يفعل ما يريد، ٣) لزوم الصمت: بعض الناس يعامل الآخرين المستهدفين بابتزازه بالصمت حتى يكتشف المستهدف بابتزازه ما الذي يريده منه بالضبط.

وترى فوروارد (٢٠٠٧)<sup>(٥٤)</sup> أنه كلما كانت العلاقة بين الأشخاص وثيقة، كان الشخص أكثر عرضة للابتزاز، كما هي الحال في العلاقات الزوجية وعلاقات الصداقة الحميمة والعلاقة التي تقوم على تبادل منافع كالعامل والتجارة. ولا شك أن في مقاومة الابتزاز ما يجعل من حديث الشخص مع الآخرين آمناً ومريحاً. لأن المستمع للحديث خلال المحادثة لا يساوره إحساس بأنه مستهدف بالاستخدام والتسخير من قبل الآخرين.

\*\*\*\*\*

## ثانياً: مهارة التوكيد

- تعريف التوكيد
- طبيعة سلوك التوكيد
- التوكيد والعدوان
- أنماط سلوك التوكيد
- خصائص سلوك التوكيد
- الشخص المؤكد والشخص غير المؤكد: مقارنة في الخصال
- التوكيد والتواصل
- أبعاد التواصل المؤكد
- أنماط الرسائل التوكيدية

\*\*\*\*\*

obeikandi.com

## ثانياً: مهارة التوكيد

**تعريف التوكيد:** يعني التوكيد كصفة ثقة الفرد بذاته عند التعامل مع الآخرين. وأن يباشر العمل مع الآخرين دون خوف أو وجل. والمباشرة تعني التورع عن التورط في ممارسة الاحتيايل واللف والدوران في سبيل أن يشبع الفرد حاجاته ويحقق مطالبه. ويشير التوكيد كسلوك إلى مباشرة الشخص التعبير عن مشاعره وإبداء رغبته في إشباع حاجاته باختياره دون إملاء من أحد أو مجاملة له، وبذلك يمكن التوكيد الفرد من التصرف لما فيه مصلحته دون توتر أو قلق. فالفرد باستخدامه يتحقق له التعبير عن مشاعره بارتياح مع احتفاظه بحق الآخرين في التعبير عن مشاعرهم والمطالبة بحقوقهم. ومن خلاله يتحقق للفرد الحصول على ما يريد والتصريح بما يرى بطريقة واضحة ومنهج متكامل، يتسم بالثقة والاعتدال والأمانة واحترام الغير. وهكذا، ينطوي سلوك التوكيد على تقدير الفرد لمشاعر وحقوق الآخرين مع الاحتفاظ بمشاعره وحقوقه. إن التوكيد يعني حق الشخص في الاحتفاظ بحقوقه والحفاظ على كرامته. وفي الوقت نفسه الاعتراف للآخرين بمثل هذا الحق. وفي مثل هذه الممارسة ضمان الاستمرارية في علاقته بهم.

\* **طبيعة سلوك التوكيد:** يرى أرجايل، (١٩٩٥)<sup>(١)</sup> في التوكيد قدرة على التأثير في الآخرين، أو التحكم فيهم بما ينبئ عن كفاءة اجتماعية في التعامل معهم<sup>(ص٨١)</sup>. وما ينبغي معرفته أن التوكيد لا يعني الاعتداء على الآخرين. فالتوكيد نقيض العدوان الذي يتضمن تعبيراً عن الذات يتسم بالتعدي على حقوق الآخرين والحط من قدرهم في سبيل بلوغ الفرد لأهدافه. ولعل مقارنة عابرة بين سلوك البشر وسلوك الحيوان في المواقف

الصعبة ما يسهم في فهم طبيعة سلوك التوكيد. فالملاحظ أن الحيوان عندما يواجه موقفاً صعباً ليس أمامه سوى واحد من خيارين للتصرف: (١) الهرب: سلوك غير توكيدي، أو (٢) المقاتلة: سلوك عدوان. في حين يملك البشر خياراً ثالثاً لا يتوافر للحيوان يتمثل في التوكيد. وهكذا، يتميز البشر عن الحيوانات بأن لديهم ثلاثة أنواع من التصرفات في المواقف المختلفة:

١. استجابة غير توكيدية.

٢. استجابة عدوانية.

٣. استجابة توكيدية.

عليهم أن يختاروا منها. وعندما تنتهك حقوق أي شخص عادة ما يسلك واحداً من ثلاث سبل:

١. أن يكون توكيدياً.

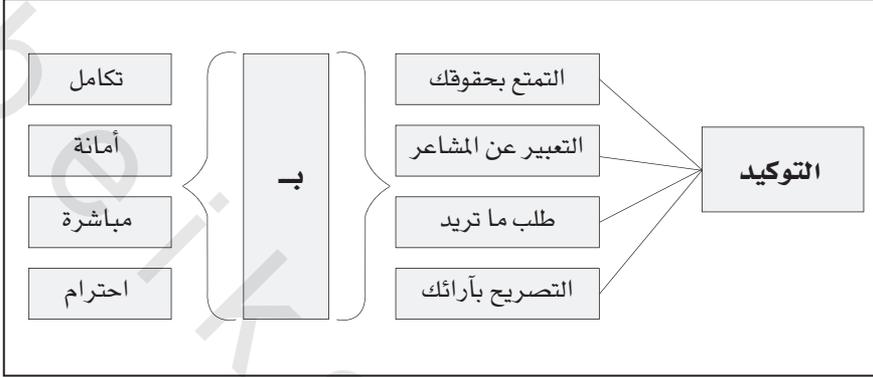
٢. أن يكون غير توكيدي (مسالم).

٣. أن يكون عدوانياً.

فإما أن يطالب بحقوقه مع احترامه لحقوق الآخرين، أو أن يقر بحقوق الآخرين على حساب حقوقه، أو يحتفظ بحقوقه مع إنكاره لحقوق الآخرين. وفي المواقف التي تستدعي التوكيد، يوازن الفرد بين حاجاته وحاجات الآخرين. فيعامل الناس كما يجب أن يعاملوه. وعند الضرورة يمكن لنا الاختيار بين تقديم حاجات الآخرين على حاجاتنا أو تقديم حاجاتنا على حاجات الآخرين. والشكل رقم (١٣) يوضح هذه المعادلة في التعامل مع الذات والآخرين. وهو ما يميز سلوك التوكيد مقارنة بأنماط أخرى من السلوك تفتقر للتوكيد كالمسالمة والعدوان. فالسلوك الذي ينبئ عن مسالمة يتجلى عندما يقدم الفرد حاجات الآخرين على حاجاته، والعدوان يظهر حال تقديمه لحاجاته الشخصية على حاجات الآخرين. في حين يتضمن سلوك

التوكيد موازنة الفرد بين حاجاته وحاجات الآخرين والتصرف وفقاً لأولوية كل منها كما يراها<sup>(٥٥)</sup>.

الشكل رقم (١٣) طبيعة سلوك التوكيد



وباختصار يشير التوكيد كمهارة إلى قدرة الفرد على التعبير عن المشاعر الإيجابية والسلبية دون تخوف من تبعاتها الاجتماعية. فالمهارة في التوكيد تنطوي على التصريح ورد الفعل الصريح في التعبير عن الأفكار والمشاعر والاعتقادات إيجابية كانت أم سلبية بطرق مباشرة وأمنة ومناسبة فيها احترام لحقوق الآخرين.

وتظهر مثل هذه المهارة في سياق ما نلاحظه من أنماط العلاقات البينية. وتتضمن إرسالاً متناسقاً ومتكاملاً لاستجابات لفظية وغير لفظية تتناسب ومعطيات الموقف الاجتماعي الذي يتطلبها. والفرد الماهر اجتماعياً متنبه لحقيقة الموقف وواع لاحتمالية دعم الآخرين لجهد في سبيل بلوغه لغايته. ومن ثم يتجنب التعبير عما يريد بعدوانية متى ما كان مثل هذا التعبير سوف يقود لرفض أو استهجان اجتماعي.

\* **الفرق بين التوكيد والعدوان:** في نظر ماير (١٩٩٩)<sup>(٥٦)</sup> أن السلوك المؤكد ذاتياً والموجه لبلوغ هدف معين توكيد. والسلوك الذي ينشد إلحاق الأذى بالآخرين وإيذاءهم عدوان. ومن مظاهر الاختلاف بين سلوك التوكيد والعدوان أن:

١. التوكيد تعبير مباشر وأمين عن المشاعر والرغبات. إذ ينطوي التوكيد على الجزم والإصرار والثبات لا الهجوم وغمط حقوق الآخرين<sup>(١٢)</sup>.
٢. في المقابل، ينطوي العدوان على إلحاق أذى بالآخرين. وذلك بأن يسعى الفرد لتحقيق أهدافه وبلوغ غاياته على حساب مصالح الآخرين. فالمعتدي يتجاهل مشاعر وحقوق الآخرين. إنه محاولة لبلوغ المراد دون تقدير لتأثير العواقب السلبية لتلك المحاولة في الحقوق الخاصة للطرف الآخر في العلاقة.

وهكذا يمكن فهم الاستجابة التوكيدية بمقابلتها بالاستجابات العدوانية وغير التوكيدية. فالسلوك العدواني والسلوك غير المؤكد يعكسان مشاعر تقدير للذات منخفضة. إذ ينطوي السلوك العدواني على إضعاف لموقف الآخر. وينطوي السلوك غير المؤكد منك على إضعاف لموقفك<sup>(ص١٨٤) (٦)</sup>. في حين تحافظ من خلال سلوك التوكيد على موقفك وموقف غيرك. وفي هذه الممارسة ما يحفظ عليك ذاتك، ويحفظ على الآخرين ذواتهم.

\* **أنماط سلوك التوكيد:** بصورة عامة، هناك أربعة أنماط شائعة من سلوك التوكيد. وكما وردت في سرافينو<sup>(٥٧:٤٣٣)</sup>. هي: (١) رفض الطلبات، (٢) الدفاع عن الحقوق، (٣) الصدع بالحكم والتعبير بشفافية عن الرأي، (٤) التصريح بالرغبة والإفصاح عن الطلب.

(١) **رفض طلبات الآخرين:** ويتمثل في القدرة على قول: «لا» عندما يطلب منك الآخرون خدمة ما. كأن تسدي لهم معروفاً ما خاصة عندما يكون محتوى ذلك الطلب غير ممكن أو غير معقول. من ذلك

مثلاً أن يطلب منك صديق عزيز أن تصحبه إلى حفل ساهر ليلة الامتحان النهائي لك. وقد تجيبه: «أسف، لا أستطيع مصاحبتك؛ لأن ذلك قد يتسبب في تأخري عن حضور الامتحان صباح الغد، لكن لا مانع لدي من صحبتك في مناسبة قادمة إذا كان ذلك يرضيك». وتتطوي هذه الإجابة على توكيد لا عدوان.

(٢) الصمود في الدفاع عن الحقوق: ويتمثل في القدرة على الاعتراض متى ما رأيت أن حرماتك قد انتهكت أو حقوقك قد سلبت أو أن شخصاً يكذب أو يحتال عليك أو يستغفلك، ومثاله: لنفترض أنك انتظمت في طابور انتظار أمام شبك تذاكر. وفجأة قدم شخص وتقدم عليك متجاهلاً إياك، قد تقول له: «بيدو أنك لم تتبه باننا في طابور، فلتعلم أنني الأول، على أي حال». وفي رد فعلك توكيد لحقك.

(٣) الصدع بالأحكام والشفافية في التعبير عن الآراء والمشاعر: ويتمثل في القدرة على إصدار الأحكام إيجابية كانت أم سلبية دون تردد أو خوف ووجل. والشفافية في التعبير عما يعن في ذهن من الآراء والأفكار وإظهار ما يعتمل في الفؤاد من الأحاسيس والمشاعر. من ذلك أن ترى أن من حَقك أن تدلي بوجهة نظرك في موقف تجد فيه غيرك معارضاً لك بقوة، أو أن تبدي إعجابك بإجابة لزميل لك بالقول: «لقد كانت إجابتك في الفصل عن سؤال المدرس رائعة»، أو أن ترى من أحد مهاترة واستغفلاً لبقية الحاضرين عند تناوله عليهم، فتردعه بالقول: «ليس بالضرورة أن كل ما قلته في حق الآخرين كان صحيحاً، وأن ما عرض به من طعن في شخص فلان ليس بالضرورة صائباً».

(٤) التصريح بالرغبات والإفصاح عن الطلبات: ويتمثل في القدرة على إعلان أمانيك وأهدافك والكشف عن حاجاتك ومطالبك للآخرين، من ذلك أن ترى أن من حَقك أن تطالب بتعديل وضعك الوظيفي في المؤسسة التي تعمل لها بما يتناسب ومدة خدمتك، أو طلب زيادة مرتبك بما يتوافق والجهد الذي تبذله، أو ألا تتردد في أن تبادر

بتقديم اقتراح لتطوير أساليب الأداء في المرفق الذي تعمل له بما يساهم في زيادة معدلات إنتاجه، أو ألا ترى حرجاً في أن تطلب من أحد أن يسدي لك خدمة مادام ذلك ممكناً.

ويمكن حصر سلوك التوكيد مع تنوعه في نمطين رئيسيين هما:

(١) التوكيد السلبي: كالرفض للطلب والعتاب عند الرفض والمواجهة والتعبير عن الاختلاف ولو أغضب الطرف الآخر. والاعتراف بالتقصير والإشارة إلى مظاهر العجز وأوجه القصور في أي موضوع. والإقرار بالخطأ وألا يرى الفرد بأساً من طلب التفسير لغير المفهوم من الأقوال والمدرك من الأفعال.

(٢) التوكيد الإيجابي: الإفصاح عن المشاعر بعفوية - كالتعبير عن الشكر والتقدير والامتنان والتهنئة والإقرار بالإعجاب وإبلاغ التحية وإظهار الامتنان. والبدء في المحادثة وأخذ زمام المبادرة والإفادة عن خبرات سابقة وإبداء الرأي دون تردد أو خوف أو خجل ووجل.

- مواقف التوكيد: من المواقف التي يظهر فيها سلوك التوكيد:

١. مواقف الرفض: حيث يتحقق للشخص بكل تأكيد عدم الالتزام بتحقيق أي طلب دون أن يدفعه الرفض للطلب إلى إنكار طلب صاحب الطلب أو تحييده.
٢. مواقف السؤال والطلب: حيث يتمكن الشخص من التأكيد على حقه في المطالبة بما له من حقوق دون إساءة للآخرين. ويتم له في الغالب بلوغ مراده بما يطالب به.
٣. مواقف التحية والوداع والمديح والإطراء للآخرين وما تستدعيه من تعبير صادق ومخلص وصريح عن الأحاسيس والمشاعر. إذ يقف الشخص أمام صاحبه بكل ثقة. ينظر إليه مؤكداً له وبكل أريحية وطلاقة عمق مشاعره الإيجابية نحوه. وإن أهدى له هدية قبلها بصدق مقروناً بعرفان وشكر.

وفي مواقف التوكيد، يتحكم الفرد في الموقف دون أن يتسبب في إلحاق أي ضرر بالعلاقة مع الآخرين. ويحدد برونل (٢٠١٠) <sup>(٤٩)</sup> أنماط الاستجابات التوكيدية التي تظهر في مثل هذه المواقف في الآتي:

- ١) القول: «لا» عندما تريد أن تقول: «لا».
- ٢) تلقي النقد.
- ٣) تقديم النقد.
- ٤) التعبير عن المشاعر.
- ٥) إنهاء المحادثة.
- ٦) عدم السماح للآخرين بإلقاء مشكلاتهم عليك.
- ٧) التعبير عن الأفكار بإيجاز.
- ٨) تقديم الشكر والتحية والإطراء.
- ٩) الصدع بالرأي وإن لم يكن عند الآخر مألوفاً.
- ١٠) الإفصاح عن الحاجات والمطالب الشخصية.
- ١١) البدء بالمحادثة.
- ١٢) عرض أو تقديم سلوكيات غير لفظية مناسبة <sup>(ص٢٦٢) (٤٩)</sup>.

نافذة رقم (١٨): مظاهر عدم القدرة على التوكيد

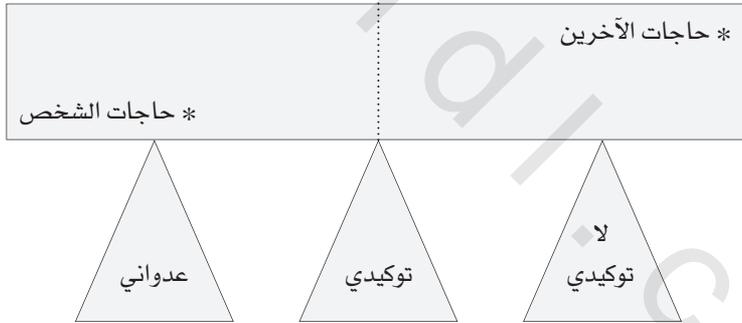
في حال غياب التوكيد لديك كمهارة، تتعدد مظاهر عدم قدرتك على توكيد ذاتك، من ذلك:

١. التردد في السؤال عن خطأ ورد في فاتورة الحساب عند تناولك طعام في مطعم عام خشية ارتكاب ذنب في حق محاسب المطعم.
٢. التراجع عن طلب إصلاح حال أو تحسين وضع من رئيسك في العمل.
٣. الإجابة بـ«نعم» وأنت في قرارة نفسك غير راضٍ عن الإجابة.
٤. التخوف من سؤال مدرسك عن درجتك في المقرر مع أن لك حق السؤال.
٥. التردد في الاعتذار عن مصاحبتك لزميلك على الرغم من انشغالك بما هو أهم كالاستعداد لاختبار.

## - سلوك التوكيد في معادلة

يعكس سلوك التوكيد - في طبيعته - معادلة يوازن فيها الشخص بين أنماط من السلوك يمكن له الإتيان بها في موقف محدد. ويتجلى التوكيد في قدرة الشخص على المفاضلة بينها ليختار منها ما يناسب ذلك الموقف. وغالباً ما يكون سلوك التوكيد هو الأنسب. وعند التوكيد يوازن الشخص بين حاجاته وحاجات الآخرين. وليكون مؤكداً عليه أن يعامل الآخرين بما يجب أن يعاملوه به. وفي بعض المواقف قد يجد نفسه مضطراً بأن يقدم حاجات الآخرين على حاجاته. وفي مواقف أخرى قد يجد نفسه مضطراً إلى أن يقدم حاجاته على حاجات الآخرين. والشكل رقم (١٤) يوضح موقع سلوك التوكيد من الأنماط المختلفة للسلوك التي يمكن أن يأتي بها الشخص في موقف معين.

الشكل رقم (١٤) سلوك التوكيد في معادلة التوكيد



ويجب ملاحظة ما يأتي:

- (١) أن تقديمك حاجات الآخرين على حاجاتك يشير إلى ضعف،
- (٢) أن تقديم حاجاتك على حاجات الآخرين يشير إلى عدوان،
- (٣) أن توازن بين حاجاتك وحاجات الآخرين، وأن تتصرف وفقاً لأولوية كل منها كما تراها يشير إلى توكيد<sup>(٥٥:٨١)</sup>.

## خصائص سلوك التوكيد

يتميز السلوك المؤكد عن السلوك غير المؤكد بخصائص تجعل من السهولة التمييز بين الشخص المؤكد من الشخص غير المؤكد. هذا، وقد أسفر البحث في سلوك التوكيد عن خصائص له تميزه عن السلوك غير المؤكد<sup>(٥٨)</sup>، ومن تلك الخصائص:

### ١. المبادرة والأمانة

سلوك التوكيد الحقيقي يكون صريحاً ومباشراً وأميناً. فالرسالة التوكيدية تكون على نحو مباشر: هذا ما أبغي، هذا ما أريده، هذا ما أرمي إليه. هذا ما أعتقده أو أراه. هكذا أشعر، ولهذا انفعلت، وهكذا أرى الموقف. وبصورة عامة، يعبر سلوك التوكيد للآخرين عن حقيقة الشخص بصدق دون تصنع، وبأمانة دون زيف ولا خداع أو كذب.

### ٢. الاحترام

يعني الاحترام القدرة على النظر لنفسك وللآخرين كما تنظر لنفسك، مع الاحتفاظ بحقك كشخص فريد. كذلك يعني السماح لنفسك بأن تنمو وتتقدم دون مراقبة أو استغلال، مع الاعتراف للآخرين بالحق نفسه<sup>(٦:٣٩)</sup>. وسلوك التوكيد ينطوي على احترام الفرد لذاته واحترامه في الوقت نفسه للآخرين. فبدلاً من التصرف تصرفاً ينبئ عن خضوع وتذلل للآخر، أو أن يسلك سلوك التابع على افتراض أن غيره أعلى منه وأحق. يحتفظ الشخص المؤكد بحقوقه واعتباره لذاته دون غمط لحقوق الآخرين في التعبير عن مشاعرهم والمطالبة بحقوقهم. ويظهر هذا الاحترام المتبادل من خلال فهمه بأن للآخرين حقاً - كما أن له حقاً - في رفض ما يرى أو يطالب به.

### ٣. الوضوح والدقة

من خصائص اللغة المستخدمة في سلوك التوكيد أنها واضحة متماسكة غير مبهمة ومعبرة بدقة عن المراد<sup>(٥٨)</sup>. لا يشوبها تردد، ولا تدور حول الموضوع دون أن تعنيه؛ لأنها لغة غير مبهمة. والشخص المؤكد يقول ما يريد قوله أو التعبير عنه ببساطة وبلغة واضحة، من ذلك مثلاً، القول:

- أحبك كما أنت.

- آسف ألا أجد وقتاً كافياً للحديث معك الآن، فهل لنا أن نلتقي الليلة لمواصلة الحديث.

- تعليقك على تصرفاتي يزعجني كثيراً، أودّ أن تعرف أنني أفخر بهذه الطريقة في التصرف.

### ٤. استخدام الضمير (أنا)

استخدام لغة الخطاب المتضمنة للضمير «أنا» تعكس استعداد الشخص لتحمل مسؤولية تبعات ما يصدر عنه من قول أو فعل. فالضمير «أنا» يحدد بدقة ووضوح أن المتكلم هو المصدر الأساس لما تضمنه الخطاب. بدلاً من أن ينسب بشكل خاطئ لمصدر آخر. كما هي الحال عند الاستثناء باستخدام لفظ «لكن» الذي يعطل تأثير ما قد قيل قبله. ويوفر الضمير «أنا» طريقة أكثر دقة وأقل استفزازاً للتعبير عن الشكوى<sup>(٢٠٧:٢٠٣)</sup>. وعادة ما يلتزم الشخص المؤكد في التعبير بضمير (أنا) عند السؤال أو الطلب أو حتى الرفض أو التعبير عن المشاعر والانفعالات. وهذا الأسلوب في التعبير يجعل الأمر واضحاً عند المتلقي بأن الجمل والكلمات صادرة من قبل من يتحدث بها حقاً. فما ورد على لسانه من مشاعر أو مطالب هي منه وله. وفي استخدام الضمير (أنا) تأكيد على هوية صاحب السؤال أو الطلب ونفي لخلجه أو ترده في التعبير

عن نفسه. وبذلك يستيقن المخاطب بأن المتكلم جازم ومصرّ على ما يطالب به. وفي هذا زيادة تقدير واحترام لما يبوح به من مشاعر أو يطالب به من مطالب أو يصدر من أحكام. وفي المقابل، تجنب استخدام ضمير (أنا) ينقل تركيز انتباه المخاطب إلى التفكير بأن صاحب الطلب طرف خارج العلاقة بين الطرفين. وفي هذا إضعاف لتأثير المتكلم على المخاطب. عدا أن الكلام باستخدام ضمير مفاير ينطوي على تدليس وتلبيس يقلل من الثقة بالمتكلم ويضعف مصداقيته. إن استخدام ضمير المتكلم «أنا» له منافع شتى. ويورد أدلر وتاون (١٩٩٩) <sup>(٣٠)</sup> أمثلة لذلك، منها:

أ) خفض ما يوحى بالدفاع. فالآخر أكثر تقبلاً لجملتك المقدمة بالضمير (أنا) من تلك المقدمة بالضمير (أنت) حيث الحكم والالتهام. لأنها لا تنطوي على هجوم ضد الآخر بالحكم أو الاتهام.

ب) الأمانة: ينطوي الضمير «أنا» على ما يشير إلى لطف مصحوب بأمانة. إذ يكشف استخدامك للضمير «أنا» بوضوح عما في بالك ورغبتك في مشاركة الآخر لك بما يضايقك.

ج) التمام والكمال: التعابير المستخدمة للضمير «أنا» تقدم معلومات أكثر من استخدام الضمير «أنت أو هو». إذ بدلاً من أن تجعل الشخص الآخر يخمن ما الذي يضايقك تباشر في وصف سلوك الشخص الآخر. وتصف كيفية تأثير تصرفات الآخر عليك وما شعورك نحوها. وما ينبغي ملاحظته أن الإفراط في استخدام الضمير «أنا» وإن كان دقيقاً، ليس بالضرورة مناسباً في كل حين. إذ قد يوحى الإفراط في استخدامه بتمركز حول الذات وأنانية. ولتجنب مثل هذه التأثيرات السلبية يحسن استخدام الضمير «أنا» في صيغة الجمع أو «نحن». إذ إن استخدام صيغة الجمع توحى بأن الموضوع محل اهتمام ومسؤولية الطرفين المتكلم والمتلقي على حد سواء <sup>(٣٠:٢٠٩)</sup>.

## ٥. المخاطرة في تقبل عدم الإقرار

من خصائص سلوك التوكيد قبول الشخص المؤكد أن يخاطر في عدم قبول أو إقرار أقواله أو أفعاله من قبل الآخرين<sup>(٥٨)</sup>. ويخطئ من يرى في المخاطرة فقداناً للآخرين؛ لأن مثل هذا الاعتقاد معوق رئيس من معوقات سلوك التوكيد. وعلى النقيض، يحظى المؤكد - في الواقع - باحترام الآخرين وتعاطفهم معه، متى ما رأوا أنه محق فيما يقول أو يطلب. والمؤكد يرى أن لغيره ما له وعليه ما عليه.

## ٦. التعبير المتعاطف

ينطوي سلوك التوكيد الفاعل على تعاطف مع الآخرين في التعبير. وكل ما يشير إلى فهم لحال الآخر<sup>(٥٨)</sup>. وتقدير لحاجاته ومشاعره. يظهر ذلك في منح الفرصة للآخرين للتبصر في دوافع الفرد وحاجاته. ومن أمثلة التعاطف مع حال الآخر ما يظهر من المؤكد في تقديره لمشاعر الآخرين، كالقول مثلاً: «أستطيع أن أرى مدى ودك لي دون أن تبوح بذلك، وأعرف أنك تودني، وأنا كذلك أكن لك المودة». ويظهر تقدير الفرد لحاجات الآخرين في القول مثلاً «أقدر لك اجتهادك في نصحي. وأعرف أنك تفعل ذلك حرصاً منك بأن أتجنب مشكلات قد وقعت فيها من قبلي، غير أنني أريد قوة تتأتى لي من تغلبي بنفسى على ما أواجه من معوقات».

## ٧. التوقيت والمناسبة: (لكل مقام مقال)

الماهر في سلوكه من يثمن معطيات الموقف، ويحسن استثمار الفرص واستغلال المناسبات: متى يكون مناسباً أن يكشف عما يريده من إشباع حاجات ومقابلة رغبات أو تحقيق مطالب، ومتى يؤجل ذلك، مراعيًا مشاعر

الأخرين ومدى مناسبة توقيت الطلب<sup>(٥٨)</sup>. إن توكيد الذات مسألة توقيت. فمثلاً، لو طلب من زملائك تقديم مقترحات حول تحسين أسلوب العمل في المؤسسة التي تعمل لها، وعلمت كموظف أن بعض الموظفين سوف يقدم اقتراحات غير وجيهة، فإن الحكمة تقتضي أن تنتظر حتى يتقدم صاحب هذه الاقتراحات بما لديه. ثم تقدم اقتراحك بعده. فإن فعلت فسوف يبدو اقتراحك أفضل منها. وفي المقابل، تأجيل اقتراحك إلى أن ينقضي الأمر قد يفقده قيمته ويفوت الفرصة عليك.

#### • الشخص المؤكد والشخص غير المؤكد: مقارنة في الخصال

يختلف الشخص المؤكد عن الشخص غير المؤكد، ويختلف الشخص المؤكد عن الشخص العدواني في كثير من الخصال. ومعرفة خصال الشخص المؤكد من غير المؤكد مفيدة في فهم سلوك التوكيد واستيعابه. ويقارن أيقرت (٢٠٠٥)<sup>(٥٥)</sup> كمدرب وخبير بين خصال الشخص غير المؤكد والمؤكد والعدواني على النحو الآتي:

- أولاً: خصال الشخص غير المؤكد: مما يميز الشخص غير المؤكد لذاته أنه:
١. يتردد في التعبير عن آرائه وبالذات مشاعره.
  ٢. عادة ما يساوره إحساس باستخدام أو استغلال أو تسخير الآخرين له.
  ٣. يؤثر الهدوء والمهادنة بينما غيره يحاول أن يستفيد.
  ٤. يتحاشى التشكي في حالة القصور فيما يقدم له من منتجات أو خدمات له عليها ملاحظات.
  ٥. يجد صعوبة في رفض مطالب الآخرين، (معنوية ومادية).

٦. يأخذ بوجهات نظر ورغبات الأغلبية، وإن كانت تتعارض مع تطلعاته الشخصية.
٧. دائماً ما يأخذ بالتسوية لمصلحة تحقيق التوافق والانسجام.
٨. لا يستطيع إقناع الناس بالأشياء التي يرغبها.
٩. مطيع في مواقف سلوك العدوان (جبان).
١٠. يفضل الإبقاء على وجهة نظره في أي مسألة مخفية.

وطبقاً لكون (٢٠٠٠)<sup>(١٢)</sup>، فإن الغالب من الأشخاص قد كوفئ في طفولته على الامتثال لمطالب الآخرين عند إتيانه بسلوك محبب أو مرغوب. وقد يكون الامتثال بهذه الطريقة سبباً في صعوبة توكيده لذاته. وقد يرتبط عدم القدرة على التوكيد بالقلق مخافة أن يرتكب الشخص ذنباً بحق الآخرين أو أن يكرهه الآخرون. وبغض النظر عن الأسباب، يعاني بعض الأشخاص الكرب في أي موقف يتطلب رباطة جأش وثقة بالذات أو توكيد للذات.

### • أسباب عدم التوكيد

وعلى صعيد عملي إجرائي يرى المدرب في مجال التوكيد الخبير إيجرت (٢٠٠٥)<sup>(٥٥)</sup> أن من أسباب عدم التوكيد الأسباب الآتية:

١. الخوف من إغضاب الآخرين بدعوى أن إرضاء الآخرين فيه ضمان الإقرار والاعتراف والقبول.
٢. الخوف من الرفض. وهو صورة متطرفة من الرغبة في الفوز بإقرار الآخرين للشخص. فإصرارك على الطلب فيه غضب للآخرين الذي قد ينتهي بسحب اعتبارهم لك أو رفضهم لك بالجملة.
٣. الشعور بالمسؤولية تجاه الآخرين: يساور بعض الناس إحساس متواتر بأنه المسؤول عن استياء الآخرين وأذاهم. ويجب أن تتذكر أن ما قد يظهر من مشاعر استياء بينهم ليس شأنك وإنما شأنهم.

٤. الأصوات الباطنة غير المناسبة: من تأثيرات التنشئة في الطفولة أن بعض ما نتعلمه من قواعد سلوكية تعمل عملها لتعيق تصرفاتنا في الكبر، فتظهر كأصوات تنادى بأن القول غير مناسب والتعبير بصراحة عن المواقف يشير إلى وقاحة.

### • أسباب أخرى

في حين يضيف أُلن (١٩٩٠)<sup>(٥٨)</sup> أسباباً أخرى لعدم التوكيد منها:

١. القلق: يبدو غير المؤكد قلقاً بمجرد تعرضه لموقف يتطلب توكيداً. وأحد أسباب ذلك أنه قد تعلم أن من الخطأ أن يقدم حقوقه على حقوق الآخرين. وتعلم كطفل أن عليه كي يحظى بعطف الآخرين، أن يقيم وزناً لحقوق الآخرين. ونظراً لأن حقوق الآخرين تتصادم مع حقوقه الشخصية، لذا جعل من حقوقه تابعة لحقوق غيره. وكأثر لذلك، ينحى منحى مسالماً passive لحماية حقوقه الشخصية، يظهر ذلك في:

أ) تنفادي اتهام الآخرين: من يضع حقوق الآخرين فوق حقوقه يميل لأن يتفادى اتهام الآخرين له. اعتقاداً منه بأن أي إلحاح في توكيده لحقوقه فيه مجازفة. وتنطوي المجازفة على عدوان في حق الآخرين. وقد يخسر بإصراره على المطالبة بما يبغى أو يريد الآخرون.

ب) القبول بمعادلة التوكيد مقابل الوقاحة: فالمطالبة بالحقوق والتعبير عن المشاعر ينظر له من قبل غير المؤكد بأنه وقاحة وعدم لطف. فالاعتذار وعدم الموافقة ورفض الدعوة والتأخر عن تقديم الخدمة والصدع بالقول ممارسات تنطوي على وقاحة؛ لأن فيها جرحاً لمشاعر الآخرين.

٢. الشعور بالمدونية للآخرين: فالافتراض أن الارتباط بعلاقة مع الآخرين تقضي بأن تكون مديناً لهم. والإخفاق بالوفاء بالدين مهدد لاستمرارية العلاقة بالآخرين. لذا يبقى الاعتذار والرفض أمراً صعباً.

٣. التورط في فخ الشفقة والشعور بالذنب: كالاتقاد أن عدم الرأفة ذنب والتأخر في تلبية المطالب أنانية. ومن ثم، يصعب عند غير المؤكد أن يرفض طلباً أو يتأخر عن تقديم المساعدة لأي أحد وإن كان لا يستحق.

٤. القصور في الاعتقاد بالحقوق الشخصية. غير المؤكد لم يتعلم أن له حقوقاً شخصية خاصة به. وقد يكون مصدر مثل هذا القصور الاعتقاد أن الناس أنماط. إذ منهم من يعطي وآخرون يأخذون أي خدم ومخدومين.

٥. غياب مهارات التوكيد. فالبعض تعوزه مهارة التوكيد. وسوف يتمكن غير المؤكد من الدفاع عن حقوقه متى ما عرف الطريق إليها. ويتطلب التوكيد التوقف والتفكير حول التعدي على الحقوق.

ومهما يكن، قد يفشل الشخص في توكيده لذاته لأسباب، منها: (١) أنه لا يعرف ماذا يقول، (٢) الخوف مما سوف يقول، (٣) ألا يرى التوكيد مناسباً في موقف دون آخر. وعلى أي حال، بعض الناس سهل عليه أن يؤكد أمراً ما، لكنه يجد صعوبة في القول: «لا» وبعض آخر لا يمكن له أن يؤكد على ما يريد ولا ما لا يريد أبداً وفي بعض الأحوال قد يكون التوكيد صعباً مع بعض الناس أو في بعض المواقف. وليس من كان مؤكداً لذاته قادراً على التوكيد في كل الأحوال، إذ إن نمط التوكيد الذي يستدعيه الموقف هو العامل الحاسم في تحديد مدى الحاجة للتوكيد<sup>(٥٧)</sup>.

ثانياً: خصال الشخص العدوانية: العدوانية في الأصل أناني يعرف ما يريد وما يحب. ويتجاهل حاجات الآخرين ليشبع حاجاته. ويرى في نفسه ما يميزه عن غيره. ومن أبرز خصاله:

١. يجادل الآخرين باستمرار.

٢. يغضب كثيراً، ويرى أن الآخرين في حاجة إلى أن يضعوا أنفسهم في مواضعها.

٣. لا يجد صعوبة في الشكوى بمجرد أن يحصل على عائد سلبي أو خدمة سيئة.
٤. عادة ما يجد طريقه في المواقف، (يعرف كيف يحصل على ما يريد).
٥. يتوقع من الآخرين أن يكيفوا تصرفاتهم بما فيه خدمة له.
٦. له وجهات نظر قوية حول موضوعات متعددة ولا يجد صعوبة في التعبير عنها.
٧. لا يغفل عن أخطاء الآخرين ويتتبع عثراتهم.
٨. يعمل لمصالحه الشخصية على حساب مصالح الآخرين.
٩. نادراً ما يكون واعياً بحاجات الآخرين ومشاعرهم.
١٠. ينافس الآخرين ويفضّب إذا أخفق.

وتكمن المشكلة مع الشخص العدواني أنه يقدم العدوان بوصفه حلاً مباشراً، لكنه بذلك يدمر العلاقة على المدى الطويل. ويقع الأفراد عادة في حبالل العدوان حال ظهور أحداث محبطة ومثيرة للأعصاب. تجذب انتباه المعتدي، وتجعل المعتدي يشعر بالارتياح كأثر لاستعادته لحقوقه الشخصية من خلال العدوان. والشعور بالعجز عند المعتدي على الحقوق مدعاة لاستنفار العدوان. إذ يبدو أن العدوان هو الأسلوب الممكن والأقوى وللخبرات السابقة من عدم التوكيد تأثيرها السلبي في التزام عدم التوكيد. فقد يرى البعض في عدم التوكيد ما يماثل اللطف. وقد يلجأ الشخص للعدوان كطرح لجروح قديمة وليدة خبرات مؤلمة. تنفجر عند لمسها أو التحرش بها كما هي الحال في مواقف الصراع بين الأزواج. ويلجأ البعض إلى العدوان بناء على اعتقاد مضلل فحواه أن العدوان هو الطريقة الوحيدة لإحقاق الحق. وقد يلجأ بعض الأفراد للعدوان لأنهم نشؤوا في بيئة مضطهدة تولد عنها اضطهاد حقيقي للآخرين. وهؤلاء عادة أقليات مستضعفة مسلوبو القوة لم تسمح لهم البيئة بديل عن العدوان كطريقة لاسترداد الحقوق.

ثالثاً: خصال الشخص (المؤكد): من أبرز ما يميز الشخص المؤكد لذاته أنه:

١. قادر على التعبير عن رغباته ومشاعره للآخرين.
  ٢. قادر على التعامل والعمل المتقن مع الناس عند كل المستويات.
  ٣. قادر على تقدير وجهات نظر الآخرين وقبول ما ظهر منها له بأنها أكثر تعقلاً من وجهات نظره.
  ٤. قادر على الاختلاف مع الآخر مع الاحتفاظ بالصدقة له والاحترام.
  ٥. على وعي بحاجات الآخرين ورغباتهم.
  ٦. قابل على تقديم التنازل للآخرين دون أن يشعر بعدم ملاءمة ذلك.
  ٧. قادر على التعبير عن اهتماماته أو حاجاته.
  ٨. قادر على ضبط المشاعر والانفعالات حتى في المواقف الصعبة والانفعالية.
  ٩. قادر على رفض الطلب دون الشعور بالذنب أو المنة أو الملامة.
  ١٠. قادر على طلب ما يريد، ويمكن له الإصرار على المطالبة القانونية دون حاجة للانفعال<sup>(٥٥)</sup>.
- إن في معرفة هذه الخصال ما يساعد الفرد على أن يعزز من قدرته على التوكيد. وتجنب السلبية أو العدوان في السلوك التي قد تتسبب في خسرانه لعلاقة له مع الآخرين ذات قيمة.

### التوكيد والتواصل: التواصل المؤكد

تتوقف الفاعلية في التواصل مع الآخرين على مدى قدرة الفرد في توكيد ما يرغب في إبلاغه للآخرين خلال عملية التواصل معهم. ويرى بولتون (٢٠١٠)<sup>(٥٨)</sup> في الاستماع مظهر التلقي في عملية التواصل - The Yin، بينما يرى في التوكيد المظهر الفعلي للتواصل - The Yang.

## - أبعاد التواصل المؤكد

يحدث التواصل بطريقة توكيدية من خلال التعبير عن المشاعر بطريقة واضحة والتفكير بطريقة تنبئ عن جزم وعزم وإصرار. ويتضمن الشكل رقم (١٥) شبكة من القضبان المتعامدة تصف البدائل المتاحة للتواصل بطريقة غير توكيدية أو عدوانية أو توكيدية. في حالة السلوك التوكيدي، يلاحظ أن تفكير الفرد منظم وواقعي وموجه لهدف. ويتميز شعوره بالاتساق، حيث يحافظ فيه على مراجعة أي مشاعر تنطوي على هزيمة للذات. ويلاحظ أيضاً أن رسائله اللفظية واضحة. وتساند رسائله الصوتية والجسدية رسائله اللفظية وبدرجة متناسبة من القوة. وعلى النقيض، يبدو أن الخصائص المميزة لسلوك التوكيد لا تتوافر في السلوك العدواني والسلوك غير المؤكد<sup>(٦:١٨٧)</sup>.

الشكل رقم (١٥) شبكة الخيارات بين السلوك غير التوكيدي والعدواني والتوكيد

أنماط السلوك	الأفكار	المشاعر	الرسائل اللفظية	الرسائل الصوتية	الرسائل الجسدية	التصرفات
سلوك غير مؤكد	قاصرة	قاصرة	قاصرة	قاصرة	قاصرة	قاصرة
سلوك عدواني	قاصر	قاصر	قاصرة	قاصرة	قاصرة	قاصرة
سلوك مؤكد	منتظم واقعي موجه لهدف	تناسب مراجعة للمشاعر الهزيمة للذات	واضحة	مساندة ومناسبة	مساندة ومناسبة	متسقة

• المصدر: نلسون - جونس<sup>(٦:١٨٧)</sup>.

## - أنماط الرسائل التوكيدية

تتعدد وتنوع الرسائل اللفظية والصوتية والجسدية ذات العلاقة بمواقف التوكيد، ويذكر نلسون - جونس، (٢٠٠٦)<sup>(٦:١٨٨)</sup> منها ما يأتي:

## ١) الرسائل اللفظية

أ) إرسال رسائل بصيغة ضمير «أنا»: حيث تشير إلى قبول مسؤولية التصرف والتفكير والمشاعر لا رسائل «أنت»، التي تستبعد تقبل الشخص المسؤولية عن أي فكرة أو شعور أو تصرف يصدر عنه.

ب) التواصل بوضوح: يبادر الشخص المؤكد بقول ما يقصد وينشد بدقة ووضوح. ويعطي تغذية راجعة محددة. لا يلجأ إلى الغموض واللف والدوران للتعبير عن المشاعر والأفكار أو أن يلجأ لاستبدال موضوع بآخر ليصل إلى ما يريد.

٢) الرسائل الصوتية: من وظائف الرسائل الصوتية أنها تساند الرسائل اللفظية. ومن أمثلة ذلك:

- الجهر بالصوت: يتحدث الشخص المؤكد بصوت معقول ومسموع. لا يلجأ إلى استخدام صوت مصغر غير مسموع؛ لأن الصوت المصغر وغير المسموع ينبئ عن عدم جزم وعدم إصرار.

- الإفصاح: الشخص المؤكد فصيح في نطقه. يتلفظ بوضوح حتى لو أوحى له ذلك بأنه يتكلم ببطء. يتجنب أن يكون صوته حاداً في نغمته، أو أن يكون نزقاً في لحنه.

- التشديد: يشدد الشخص المؤكد على الكلمات التي تساعد في مواصلة توكيده على موقفه، من ذلك مثلاً، عند رفضه الاستجابة لطلب في وقت لا يرغبه:

«أرجوك، لا تكلمني مرة ثانية في هذا الوقت»، مع التشديد على كلمة:

«لا تكلمني».

- العجلة: يرشد الشخص المؤكد التدفق في كلماته، يتكلم عند مستوى محدد. لا يسرع في الكلام، ولا يقذف بالكلمات جزافاً. ويتجنب الانسحاب ولزوم الصمت.
- (٣) الرسائل الجسدية: وبالمثل، تساند الرسائل الجسدية الرسائل التوكيدية اللفظية، ومن أمثلة ذلك:
  - التحديق والاتصال بالعين: ينظر الشخص المؤكد في الطرف الآخر بالعين مباشرة عند إبلاغه لرسالة توكيد. وفي الوقت نفسه، يحافظ على تحديق مناسب عند تلقيه لاستجابة الطرف الآخر.
  - التعابير الوجهية: يكون الشخص المؤكد متوازناً، لا يضحك في موقف يستدعي الجدية. ولا يتجهم في موقف يتطلب أريحية.
  - انتصاب الجسد: يقف الشخص المؤكد منتصباً أو يجلس مرتكزاً، صدره بارز وكتفه ملقى للخلف قليلاً. يتجنب الانحناء والترهل.
  - الإيماءات: يستخدم الشخص المؤكد يديه وحركات أذرعته بترؤ وتأن. لا توحى حركات جسده بأي تهديد للطرف الآخر بما يساعده على التعبير عن ذاته بطريقة بناءة. مثلاً، عندما يريد النهي عن ممارسة يريد من صاحبه أن يقلع عنها، تجده يشير بيده إلى تأكيده على ضرورة أن يقلع صاحبه عنها دون أن تتعدى الإشارة نطاق المسافة الاجتماعية بينه وبين صاحبه.
  - القرب: يقترب الشخص المؤكد جسدياً من الطرف الآخر. ويتجنب أن يصطدم به جسدياً. ولا يتعجل في مغادرته قبل أن يجد وقتاً للرد عليه.
  - تجنب الرسائل المهذبة: يحاذر الشخص المؤكد من استخدام هز الرأس وإغلاق الباب ولي الذراع وهز قبضة اليد والإشارة بالإصبع؛ لأن إساءة استخدامها يشي بشيء من التهديد.

- تجنب الرسائل المشتتة للانتباه: يحاول الشخص المؤكد التقليل من الرسائل التي تشير إلى قلق كالشد على الشعر وتحريك أو فرك الأصابع وجر القدمين.

نافذة رقم (١٩): ماهية التوكيد

- التوكيد: يعني القدرة على الصمود في المطالبة بالحقوق والتعبير عن الآراء والأفكار والمعتقدات والرغبات وفي الوقت نفسه احترام ما للآخرين منها.
- يختلف عن العدوانية التي تتجاهل حاجات الشخص الآخر، ويختلف عن السلبية التي تعني تجاهلك لحقوقك.
- التوكيد: طريقة في الذكاء الانفعالي تحصل من خلالها على حقوقك.
- التوكيد: يأخذ في الحسبان كل ما يخصك من أفكار وحقائق ومشاعر. وكذلك ما يخص الآخرين منها بطريقة تعمل لما فيه نفع لكل منكما بشكل متبادل (ص١٢٢)(٥٩).

\*\*\*\*\*

## ثالثاً: مهارة التعاطف

- . تعريف التعاطف
- . مكونات التعاطف
- . العطف والتعاطف
- . مهارات التعاطف
- . طرق إثارة التعاطف
- . التعاطف والمهارات الاجتماعية

\*\*\*\*\*

obeikandi.com

## ثالثاً) مهارة التعاطف

تعريف التعاطف: يعرف بار- أون (٢٠٠٠)<sup>(٦٠)</sup> التعاطف بأنه قدرة على وعي الفرد وفهمه لمشاعر وحاجات الآخرين (ص ٣٧٦). ويحدد بيننجتون وكيت وهل (١٩٩٩)<sup>(٦٥)</sup> محتواه بفهم المتعاطف لشعور المستهدف بالتعاطف وأن يستجيب له بطريقة مناسبة، (ص ٢٤٢) ويرى آرون وآخرون (٢٠٠١)<sup>(٦١)</sup> أن التعاطف في حقيقته يعني الشعور التلقائي بما يشعر به الآخر، أي أن يشعر الشخص بأن مشاعر الآخر هي مشاعره وحاجاته الآخر هي حاجاته<sup>(ص ٤٩١)</sup>. فإذا أصبح الوعي بالشخص المحتاج يولد تعاطفاً، فإن الوعي بالشخص المحتاج يولد تضميناً للآخر في الذات. ونخلص من ذلك بأن التعاطف ليس مقصوداً على مجرد المعرفة بمعاناة الآخر بل يتعداها إلى مشاركة الآخر معاناته، وأن تسهم مثل هذه المشاركة في التخفيف من تلك المعاناة.

ومن ناحية عملية، يتضمن تعريف التعاطف التأكيد على قدرة الفرد لتحسس المعلومات الانفعالية المتلقاة بدقة من الشخص الآخر. ولهذا التعريف مظهران:

- ١) مظهر يجعل التعاطف دليلاً على زيادة الحساسية لانفعالات الآخر، فالتعاطف يعمق كلاً من التمثل لمعاناة الآخر ورد الفعل نحوها.
- ٢) مظهر يرتبط بالإلحاح لاتخاذ أي تصرف يخفف من هذه المعاناة. ومن ثم تصبح الدقة في التعاطف Empathic Accuracy أبرز مظاهر عملية التعاطف<sup>(٦٢)</sup>.

مكونات التعاطف: انعقد الإجماع بين المهتمين بدراسة التعاطف بأن التعاطف يتألف من مكونين رئيسيين، معرفي وانفعالي:

- ١) المكون المعرفي: يتضمن القدرة على تبني المنظور. ويشير ذلك إلى محاولة الشخص وضع نفسه محل الآخر أملاً في أن يفهم انفعالات

وأفكار وتصرفات الآخر ودوافعه، ويشعر بها<sup>(١٧:١٥٣)</sup>. فأحدى طرق التعاطف أن يضع الشخص نفسه مكان الآخر، ويتخيل كيف يشعر فيما لو كان هو ذلك الآخر. وبهذه الطريقة يصبح وعي الفرد بانفعالاته نتيجة تبنيه لانفعالات الآخر شرطاً للتعاطف معه. ويؤكد ديفس وكونكلين وسميث ولوس (١٩٩٦)<sup>(٦٣)</sup> على أهمية تبني منظور الآخر. والسبب في ذلك أن العمليات العقلية بارتباطها بتبني المنظور تجعل من أفكار ومشاعر المتعاطف حول المستهدف بالتعاطف أكثر شبهاً بذات المتعاطف.

٢) المكون الانفعالي: ويتمثل في عنصرين هما: أ) الامتعاض الشخصي (الخوف والحزن أو الأسى)، ب) الاهتمام التعاطفي (العطف والشفقة بالشخص المستهدف بالتعاطف). ويضرب المثل لمكونات التعاطف عادة بسلوك الإيثار، إذ يتوقف هذا النمط من السلوك على تبني المنظور؛ لأن في تبني المنظور ما يقود إلى اهتمام تعاطفي بالشخص المحتاج. وينتج عن عدم تبني منظور الشخص المستهدف بالتعاطف من قبل المتعاطف امتعاض شخصي فقط<sup>(٣٥)</sup>.

وفي المقابل، يرى لفنسون ورويف (١٩٩٢)<sup>(٦٢)</sup> أن مصطلح التعاطف يستخدم ليشير - على الأقل - إلى ثلاثة عناصر يتألف منها التعاطف هي:

١) معرفة ما الذي يشعر به الشخص الآخر.

٢) الشعور بما يشعر به الآخر.

٣) الشفقة المصحوبة بالرحمة لتأزم الشخص الآخر (ص، ٢٣٤).

في حين يرى آيكس (١٩٩٣)<sup>(٦٤)</sup> ضرورة التمييز بين عناصر ثلاثة تمثل مركبات رئيسة لعملية التعاطف. هذه العناصر هي:

١) الفهم التعاطفي - Empathic Understanding، ويتضمن قدرة المتعاطف على الاستدلال على مشاعر وأفكار الشخص المستهدف بالتعاطف بدقة.

(٢) التعبير التعاطفي - Expression Empathic، ويتضمن القدرة على التعبير عن الأفكار والمشاعر المستدل عليها عند الشخص المستهدف بالتعاطف من قبل الشخص المتعاطف بشكل يتطابق مع الخبرة الواقعية لها من قبل الشخص المستهدف بالتعاطف.

(٣) التواصل التعاطفي - Empathic Communication، ويتضمن مظاهر الحوار أو الجدل بين المتعاطف والشخص المستهدف بالتعاطف التي تتضمنها عملية التعاطف، من ذلك مثلاً، علاقات الاتصال التي تعبر عن التعاطف، وينمو من خلالها الفهم التعاطفي (ص ٥٨٧) (٦٤).

### • العطف والتعاطف

يخلط كثيرون بين مفهومي العطف والتعاطف مع اختلافهما كعمليتين نفسييتين على صعيد النظرية والممارسة؛ فلكل منهما مضامينه وتبعاته. ويميز وسب (١٩٨٦) (٦٥) بين المفهومين على النحو الآتي:

(١) أن العطف يشير إلى الوعي التام بمعاناة شخص آخر كأمر يلزم لتلطيفه أو تخفيفه. ويمكن أن يظهر الشعور بالشفقة والإلحاح في المساعدة حتى لو أن الشخص غير قادر على مساعدة الآخر.

(٢) تكون الذات في حالة التعاطف أداة لفهم الآخر ولا تفقد هويتها البتة.

(٣) ينصب العطف على الاتصال أكثر من الدقة في الاستدلال على أفكار ومشاعر الآخر، ويسهم في مستوى الوعي بالذات أكثر من أن يزيده.

(٤) ينشد المتعاطف - في حالة التعاطف - الوصول إلى الشخص الآخر، ليحرك من قبل الشخص الآخر، وليستبدل المتعاطف نفسه بالآخر. فالمتعاطف يعرف كيف لو كان هو الآخر، ويتصرف كما لو كان هو المستهدف بالتعاطف. وينشد من تعاطفه أن يفهم الشخص الآخر.

٥) يستبدل العاطف - في حالة العطف - الآخر بنفسه، فالعاطف يعرف كيف لو كان الآخر هو، ويتصرف كما أنه الشخص نفسه، وينشد من عطفه على الآخر إسعاد الآخر.

٦) أن المحدد الرئيس لحال المتعاطف مدى الدقة في التعاطف، فترى المتعاطف يراجع الآخر مراراً للتحقق من دقة إحساسه بمعاناة الآخر، وأن مشاركته له موجهة بما يتلقاه عن الآخر. في حين يكمن العطف في كونه مجرد مفهوم يدور حول « كيف تم للعاطف الاطلاع على واقع الخبرة الذاتية المباشرة للمستهدف بالعطف. وباختصار، التعاطف سبيل للمعرفة بحال المستهدف بالتعاطف، بينما يُعدّ العطف سبيلاً للارتباط بالمستهدف بالعطف (ص ٣١٨) <sup>(٦٥)</sup>.

هذا، وإن كان العطف يوصف أحياناً بأنه شعور بالآخر محايد، فإن التعاطف يوصف بأنه شعور بالآخر فاعل نشط (في شولمان، <sup>(١٧:١٥٣)</sup>).

وعلى صعيد نظري يرتبط التعاطف وتبني الدور أو المنظور ببعضهما ارتباطاً وثيقاً، لكنهما ليسا متطابقين <sup>(١٤)</sup>. وعلى أي حال، تشير نتائج العلاقة بين التعاطف وتبني منظور الآخر أن تبني منظور الآخر إحدى الطرق الموجهة لتعزيز التعاطف. وقد خلص الدخيل الله (٢٠٠١) <sup>(٦٦)</sup> من مراجعته لأعمال المشتغلين بدراسة التعاطف حول أوجه الاختلاف بين المفهومين إلى ما يأتي:

١) أن التعاطف بطبيعته تلقائي. إذ يتسم بال عفوية ليحدث من قبل المتعاطف بشكل تلقائي. بينما يتسم تبني الدور أو المنظور بأنه أكثر رمزية. وإذا كان التعاطف يمكن من فهم مشاعر الآخر، فإن تبني المنظور يمثل محاولة للنظر للموقف من وجهة نظر الآخر. وهذا يتطلب من المتعاطف أن يرى الموقف كما يحدث بالتمام، ويستجيب له بطريقة مناسبة. ومن ثم يتسنى له إدراك دلالته وفهم معناه. وباختصار، إن المتعاطف لا يكتفي بمجرد الشعور بما يشعر به الآخر، لكنه يحاول أن يفهم معرفياً كيف يبدو له الموقف بأكمله، وكيف يشعر

نحوه. وبهذه الطريقة، يأخذ المتعاطف في الحسبان أشياء، مثل كيف يرى العلاقة بينه وبين المستهدف بالتعاطف، وما الذي يتوقعه منه في مثل هذا الموقف كشخص متعاطف معه. وكنتيجة لذلك قد يدرك أن ما يحتاج إليه منه فهم المتعاطف لحاله وطمأنته له بلطف بأن الأمور سوف تكون على ما يرام.

(٢) تبني الدور يؤصل للعادات العقلية المرتبطة بالتفكير الثاقب. إذ يتضمن تبني الدور أو المنظور الاستيعاب المعرفي للعمليات النفسية الداخلية للآخر مثل الأفكار والمشاعر. وقد ينتهي بالتعاطف أو باستجابات انفعالية ذات علاقة.

(٣) ينطوي التعاطف على تحسس الحالة الوجدانية للآخر. وينجم ذلك عن الوعي للمؤشرات غير اللفظية لانفعالاته. واختبارات القدرة على التقاط التعابير غير اللفظية تشير إلى أن الناس يتفاوتون بشكل كبير في مقدار الحساسية للقرائن غير اللفظية كما أسفرت عن ذلك نتائج اختبارات الدقة في التعاطف<sup>(٦٤،٦٢)</sup> واختبارات الذكاء الانفعالي<sup>(١٩)</sup>.

(٤) ينطوي التعاطف على نمط من الاتصال التعبيري. فالتعاطف يتأثر بالخصائص التعبيرية لكل من المرسل والمستقبل. وتتضمن التعبيرية تشجيع الطرف الآخر على المبادلة ليصبح أكثر تعبيراً عن نفسه مع إغارة انتباهه لكل القرائن غير اللفظية التي تظهر منهما خلال عملية الاتصال أو التواصل<sup>(١٤)</sup>.

(٥) يتطلب التعاطف أن نستدل على الاختلاف في التحديد المعرفي الاجتماعي للموقف عند الشخص المستهدف بالتعاطف والمتعاطف. في حين تتطلب القدرة على تبني الدور أو المنظور رفض النزعة للتمركز حول الذات لتحديد موقف الآخر باستخدام مصطلحات المتعاطف نفسها. وهذا يعني أن يرجئ المتعاطف نظرته للموقف حتى يرى موقف الآخر منه. والتفاعل مع آخر يختلف عنك في الخلفية المعرفية - الاجتماعية طريقة تمكنك من اكتساب نظرة مغايرة

لنظرة له. وتزداد القدرة على تبني منظور الآخر بسؤال الآخر أن يتحدث من وجهة نظره. ومن ثم يطلب منه تفاصيل عن الموضوع. وذلك بتحفيظه على الإدلاء بالمزيد. وللتحقق من مدى فهمه للآخر، يلجأ الفرد أحياناً إلى مراجعة ما أدرك من الموضوع محل الإدراك. لذا، كان التعاطف أحد أنماط الإنصات بل أصعبها وأكثرها تعقيداً؛ لأنه يتطلب تركيزاً وحساسية لمحتوى الرسالة الانفعالي. ويتطلب قدرة على النظر للعالم من منظور أو وجهة نظر الآخر، والقدرة على التروي في إصدار الأحكام إلى أن يتم التحقق من فهم الآخر<sup>(١٥:١١٤)</sup>.

وعلى صعيد إجرائي تُعدّ القدرة على تبني الدور أو المنظور مؤشراً على دقة التعاطف عند الفرد. إذ إن من يحسن تبني أدوار الآخرين أقدر على تفهم أحوالهم وأوضاعهم. لذا كان تبني الأدوار أو تبني المنظور بعداً من أبعاد قياس التعاطف ومفتاحاً رئيساً للتدريب على التعاطف (انظر أمثلة لذلك في المراجع رقم ١، ٢٦، ٣٠).

## مهارات التعاطف

يرى بروئل، (٢٠١٠)<sup>(٤٩)</sup> أن التعاطف يستخدم عامة للإشارة إلى ثلاث فئات من المهارات المستقلة، وإن كانت ذات علاقة ببعضها. وتتضمن هذه الفئات من المهارات: (١) المهارات المعرفية، (٢) المهارات الإدراكية، (٣) المهارات السلوكية. - المهارات المعرفية: وتشير إلى القدرة على تبني دور الشخص الآخر المستهدف بالتعاطف والنظر للعالم كما يراه. - المهارات الإدراكية: وتشير إلى مدى حساسية التعاطف للاتصال غير اللفظي وقدرته على تفسير المشاعر الكامنة في ذاته المستهدف بالتعاطف من خلال الأخذ في الحسبان القرائن غير اللفظية غير المباشرة الصادرة منه والعوامل الموقفية التي تحكم سياق التفاعل معه.

- المهارات السلوكية: وتشير إلى قدرة المتعاطف على تقديم القرائن اللفظية وغير اللفظية التي تشير إلى أنه يستمع للشخص المستهدف بالتعاطف ويهتم به. ومثل هذه القرائن أو التغذية الراجعة تشير إلى أن المتعاطف يريد فهم كل من أفكار الشخص المستهدف بالتعاطف ومشاعره؛ لمساعدته دون التورط بإصدار أي حكم سابق على وضعه. وتشتمل مهارة التعاطف السلوكي على عناصر منها: (أ) توجه بدني منبسط ينطوي على استرخاء في وضع الجسد دون توتر وانفعال، (ب) اتصال بالعين يمكن من التواصل في المشاعر والأفكار بشكل متبادل دون تحديق، (ج) حركة وتوتر جسدي ينبئ عن تهيؤ للاستماع واستعداد للمساعدة، (د) حد أدنى من التعزيز. فالاتصال غير اللفظي ينظم التفاعل مبدئياً للتشجيع ومقدمات التغذية الراجعة طوال مدة اللقاء مع المستهدف بالتعاطف. وكذلك يشير إلى الفهم من خلال تعابير الوجه والإيماء بالأنف وهز الرأس (٤٩:١٧٤).

### مهارات التعاطف الفرعية

- ويقسم شولمان (١٩٩٩) المهارات المتفرعة عن التعاطف إلى ثلاث مهارات رئيسة، هي:

١. البحث عن المشاعر: وتتضمن تبني المتعاطف لموقف الآخر (المستهدف بالتعاطف) إلى درجة أن يشعر بما يشعر به الآخر. وتمثل محاولة فهم أفكار ومشاعر وخبرات الآخر من وجهة نظره في سبيل فهم واستيعاب كيف يشعر، أي تبني دوره أو منظوره.
٢. عرض لفهم مشاعر الآخر: ويشير إلى فهم الوجدانات المعبر عنها كما تظهر على المستهدف بالتعاطف من خلال الكلمات والإيماءات والتعابير والوضع الجسدي دون تعرض لها من قبل المتعاطف بتأويل أو ظن أو اعتقاد.

٣. صياغة مشاعر المستهدف في ألفاظ من قبل المتعاطف. وهذا مطلب مهم خاصة عندما يجد المستهدف بالتعاطف صعوبة في تحديد مشاعر معينة والتعبير عنها. بسبب أنه لم يفهم ما يخالجه من انفعال، أو لأنه غير متأكد من سلامة وجود مثل هذه المشاعر لديه، أو أنه متردد في أن يسمح للآخرين بمشاركته إياها (في<sup>١٥٥</sup>).

ويبدو أن مهارات التعاطف وإن تعددت وتنوعت، فإن التداخل بينها وارد والتكامل مطلب. وفي مجموعها تمثل جماعاً لمهارة التعاطف بوصفها مهارة عامة. والخلاصة أن التعاطف يختلف عن العطف. فالتعاطف مع طرف ما لا يعني بالضرورة العطف عليه أكثر من أنه طريقة خاصة لفهم تفكيره ومشاعره ومطالبه بدقة، بما يمكن من حسن التعامل معه. وفي حالة غياب القدرة على الإدراك الدقيق لمشاعر الآخر يصبح من الصعوبة بمكان أن تشعر بما يشعر به الآخر، أو أن تستجيب بشفقة لمعاناته. ولكي يتسنى لك فهم وجهة نظر الآخر يلزمك أن تتبنى دوره أو منظوره، لترى الأشياء كما يراها. فالتعاطف جزء رئيس من النسيج الاجتماعي للانفعالات الذي يربط بين مشاعر الشخص ومشاعر شخص آخر<sup>(٦٢)</sup> والتعاطف خاصية مركزية لسلوك الذكاء الانفعالي. فالذين يتصرفون انفعالياً بذكاء يتصرفون بكفاءة اجتماعية تمكنهم من أن يقيموا علاقات مع الآخرين تكون لهم مصدر مساندة اجتماعية، وكلما زاد عدد الأذكاء انفعالياً من الأقران والأقارب والزملاء، كانت البنية الاجتماعية أكثر تعاطفاً ومساندة<sup>(١٩)</sup>.

### طرق إثارة التعاطف

تتنوع الخبرات الانفعالية، وتتعدد طرق خبرات الفرد معها. وقد تعمل هذه الطرق منفردة أو مجتمعة لإثارة التعاطف. ويلخص هانس (٢٠٠٢)<sup>(٦٧)</sup> عمل

هذه الطرق في أربع عمليات هي: (١) المحاكاة الآلية، (٢) الارتباط المباشر، (٣) الاشتراط الكلاسيكي، (٤) ارتباط الوسيط اللغوي، (٥) تبني الأدوار. وما يأتي شرح لكيفية عمل كل طريقة في إثارة التعاطف:

#### أولاً: المحاكاة الآلية والتغذية الراجعة

##### Afferent Feedback Plus Automatic Immitation

تُبنى أولى الإثارات التعاطفية على الاستجابة البكائية في الصغر لتعبير الآخر عن حزنه. إذ المفترض أن يخبر المتعاطف تلقائياً الانفعال نفسه الذي يظهر عند الآخر. ومن عناصر هذه الإثارة تعابير الوجه وأوضاع وحركة الجسد الملاحظة عند المستهدف بالتعاطف، حيث تحدث التغذية المبلغة عن هذه الاستجابات الانفعال نفسه عند الملاحظ لها<sup>(٦٧:١١٣)</sup>.

#### ثانياً: الارتباط المباشر – Direct Association

يقارن الأفراد عادة خبراتهم بخبرات غيرهم. وعند مقارنة الفرد نفسه بالآخرين، يقوم بتسجيل القرائن الموقفية التي ترتبط بالحزن أو الفرح عند الآخرين. وتميل هذه القرائن لأن تكون القرائن نفسها التي ظهرت عنده حين خبر بذاته فرحاً أو حزناً. وبناء على افتراض التعلم من خلال الاشتراط، فالمفترض أن تولد هذه القرائن لدى الآخر مشاعر حزن عند المتعاطف عن طريق التعلم بالاشتراط. وطريقة أخرى في التعبير عن هذا الافتراض تتمثل في أن القرائن الموقفية تذكر الملاحظ (المتعاطف) بأن مواقف معينة تولد الفرح أو الحزن. ونتيجة لذلك يثار الشعور بالفرح أو الحزن. فالموقف المثير للألم عند الشخص الآخر يعمل كقرينة مشابهة لمواقف مؤلمة خبرها الملاحظ في ماضيه تقود إلى مشاعر تعاطفية. ومثال ذلك الطفل الذي قطع يده،

وخبر أماً تمثل في نزيه إصبغه، عندما يلاحظ طفلاً آخر قطع يده، فإن هذه الملاحظة منه سوف ترتبط بخبرة له مع الألم ماضية. وهكذا يؤدي الارتباط المباشر دوراً رئيساً في إثارة التعاطف.

### ثالثاً: الاشتراط الكلاسيكي - Classical Conditioning

يُعدّ الاشتراط الكلاسيكي حالة خاصة من الارتباط المباشر تظهر حال أن المستهدف بالتعاطف والمتعاطف يخبران تلقائياً الوجدان نفسه. وفي مثل هذه الحالة، القرائن التي تظهر على المستهدف بالتعاطف تولد في الوقت نفسه مشاعر متنوعة عند المتعاطف. من ذلك مثلاً ما يحدث للأم عندما تصاب بالإرباك عند سماعها ضوضاء عالية، فتستجيب بهلع وهي تتناول طفلها. وتنتقل استجابة ارتباك الأم للوليد عن طريق اتصالها البدني به، لتشير للطفل بأن أمر سوء قد يحدث.

### رابعاً: ارتباط الوسيط اللغوي - Language mediated Association

يتسع مفهوم الارتباط المباشر عند استخدام الألفاظ لوصف حال من يعاني من الآخرين، كقول المستهدف بالتعاطف مثلاً: لقد أحبطت كثيراً، وأشعر بحزن عميق. فالاستدلال الرمزي قد يحدث ارتباطاً مباشراً عند الملاحظ له؛ لأن الملاحظ نفسه يستخدم مثل هذه الألفاظ في وصف معاناته. وإذا كان الاشتراط الكلاسيكي مقصوراً على الملاحظة الواقعية لمن يعاني التي تسمح بتسجيل القرائن الموقفية، فإن هذا النوع من الارتباط أكثر مرونة في استثارة التعاطف مع الآخرين؛ لأنه لا يتطلب وجود الآخرين في المكان نفسه. يلحظ ذلك في وصف وسائل الإعلام للكوارث التي تصيب الناس في مختلف أنحاء المعمورة. إن مثل هذا الوصف قد يولد تعاطفاً عن طريق

الارتباط الرمزي. وبهذه الطريقة يصبح من الممكن أن يخبر الفرد تعاطفاً مع أناس في بلدان أخرى دون أن يكون حاضراً معهم.

#### خامساً: تبني الدور – Role Taking

تتجلى الطريقة الفاعلة لاستثارة التعاطف في التوجيه المباشر. ويتمثل في سؤال الملاحظ لمعاناة الآخر أن يتخيل كيف يشعر فيما لو تعرض لنفس الحدث الضاغط الذي خبره الشخص الآخر، كالتعرض مثلاً لإيذاء بدني أو ظلم وحرمان. وتعرف هذه الطريقة بتبني دور الآخر أو تبني منظوره. ولك أن تتذكر المواقف التي تصور معاناة من يعاني والشعور بما يشعر. ويظهر التعاطف حال وضع الملاحظ نفسه محل من يعاني.

ونخلص من كل ما سبق إلى أن طرق إثارة التعاطف متعددة بتعدد المواقف التي تظهر فيها، وقد تنفرد هذه الطرق أو تشترك في استثارة التعاطف، وأن القرائن التعبيرية أساس المحاكاة الأوتوماتيكية، وأن دور القرائن الموقفية أكثر وضوحاً في حالة استثارة التعاطف من خلال الارتباط المباشر والاشتراط الكلاسيكي، بينما تُعدّ الرموز وسائط حاسمة لظهور ارتباط الوسيط اللغوي. وهذا يشير إلى أنه بالإمكان إثارة التعاطف بطرق مختلفة وتحت ظروف متنوعة. وبذلك يصبح اكتساب ممارسة التعاطف كمهارة حاجة ومطلباً.

#### • التعاطف والمهارات الاجتماعية

يُعدّ التعاطف عملية من العمليات النفسية الأساسية التي تجعل من السلوك سلوكاً ماهراً. ويتضح دور التعاطف بوصفه مكوناً رئيساً من مكونات المهارة الاجتماعية في علاقته بالتواصل بوصفها كفاءة كمهارة اجتماعية.

ويعني التواصل بكفاءة «الاتصال شخصياً بفاعلية واجتماعياً بطريقة مناسبة»<sup>(١٤:١٠)</sup>. وقوام الفاعلية توفر عنصر الفهم للآخر في عملية الاتصال. وكما أسلفنا ينطوي التعاطف وينبئ عن مدى الفهم للآخر. والفهم كعنصر اتصالي هو الوحدة الثالثة من وحدات التواصل الفعال. ويشير الفهم إلى العملية التي يتم بواسطتها تعيين معنى للكلمات التي نسمعها لتقترب من المقصود بها من قبل قائلها. ونظراً لارتباط عملية الفهم بالخبرات الماضية للمستمع، فإنه قد يرفض أو يقبل الرسالة عند محاولة فهمها. وتفسير الرسالة يعني محاولة إكسابها معنى. هذا المعنى تحكمه قواعد اللغة وإدراك وفهم نية المرسل لها (مازح أم جاد) وفهم مضامين الموقف (البيئة المادية - العلاقة مع الغير) والاشتراك مع الغير في الرؤية والنظرة للعالم وللكون. وهذا لا يتأتى إلا بتوافر قدر مناسب من التعاطف مع مرسل الرسالة. عليه كان ما يعرف بالإنصات التعاطفي وهو إنصات لمساعدة الآخر كالإنصات للصغير عند بكائه رغبة في التعرف إلى ما به. والإنصات التعاطفي أهم أنواع الإنصات بين الأشخاص. وتتجلى أهميته حال الانفعالات. وفضلاً عما يتطلبه هذا النوع من الإنصات كعنصر من عناصر التواصل بين الأشخاص من مهارات الاستيعاب للرسالة، إلا أن هناك من القواعد والمطالب لهذا النوع من الإنصات ما يؤكد على أهمية التعاطف كعنصر أساس في هذا النوع من التواصل، من ذلك مثلاً: أ) احترام وجهة نظر الطرف الآخر، ب) التأكد من فهم ما قاله الطرف الآخر بالتمام قبل الإجابة عن الرسالة، ج) مراجعة الفهم للطرف الآخر عن طريق إعادة ما قال بتعبير يشير إلى فهم ما قد قال، د) عند تنفيذ موقف الآخر، يلزم التأكد من أن التعبيرات المستخدمة تعبر حقاً عن محتوى له علاقة بما قد قيل. وهذا لن يتأتى لأي شخص ما لم يكن متعاطفاً مع الآخر<sup>(١٤:١٧٠)</sup>. والقصور في مهارة التعاطف يفضي إلى

تواصل قاصر، ويتمثل على أحسن حال فيما يعرف بالإنصات الفاتر أو المنغلق أو على أسوأ تقدير الإنصات العرضي. ولما كان الإنصات على أنماط كان التعاطف أحدها. وكان هذا النمط أصعبها وأكثرها تعقيداً. لأنه يتطلب تركيزاً وحساسية لمحتوى الرسالة الانفعالي. ويتطلب قدرة على النظر للعالم من منظور أو وجهة نظر الآخر، وعلى إرجاء الأحكام، أي التروي في إصدار الحكم حتى يتم التحقق من فهم الآخر<sup>(١٥:١١٤)</sup>. وينطوي التعاطف على الأنماط الأخرى من أنماط الإنصات كمجرد الإنصات والتحليل. إذ يتطلب التعاطف:

- (١) السماع بوضوح ودقة، (٢) الإنصات للأهداف غير المرئية أو المستترة،
- (٣) عدم التسرع في إصدار الأحكام أو إرجائها، (٤) النظر للعالم من منظور المتكلم، (٥) التحسس للمفردات غير المنطوقة، (٦) الاستجابة مع القبول أو الإيجاب والقبول<sup>(١٥:١١٧)</sup>. هذا من ناحية ومن ناحية أخرى، يمثل التعاطف عند البعض مركباً من مركبات المهارات الاجتماعية أو مهارات التفاعل والاتصال بالآخرين، فلا إتقان للمهارة دون تعاطف<sup>(١)</sup>. ويرى البعض في التعاطف بذاته مهارة لها مطالبها وبرامج التدريب عليها وتقييمها<sup>(٦٠:٣٠)</sup>.

هذا، وإن كانت معظم الدراسات تعزو الفروق بين الأفراد في التعاطف إلى عوامل بيولوجية تسهم البيئة في تعزيزها<sup>(٦٨:٣٠)</sup> فإن الخبرات البيئية تبقى مفتاحاً لتنمية وتطوير القدرة على فهم الآخرين. فالوالدان لهما تأثيرهما في اكتساب القدرة على فهم الطفل لمشاعر وأحاسيس وانفعالات الآخرين. ومن ثم كان التدريب على المهارات الاجتماعية والذكاء الاجتماعي قوامه التدريب على التعاطف مع الذات ومع الآخر.

\*\*\*\*\*

obeikandi.com

## رابعاً: مهارة حل المشكلات

. تعريف المشكلة

. إستراتيجيات في حل المشكلات

. المنطق في حل المشكلات

. معوقات حل المشكلات

. أنماط التفكير وحل المشكلات

. إستراتيجيات التفكير الناقد

. مهارة حل المشكلات البيئية

. حل المشكلات وإدارة الصراع

. نموذج إدارة الصراع.

\*\*\*\*\*

obeikandi.com

## رابعاً) مهارة حل المشكلات

تعريف المشكلة: المشكلات جمع مشكلة. والمشكلة بوجه عام: سؤال مطروح يطلب حلاً. وبوجه خاص: مسألة عملية أو نظرية لا يوجد لها مباشرة حل مطابق، يقول الجرجاني: «المشكل ما لا ينال المراد منه إلا بتأمل بعد الطلب»<sup>(٦٩، ص١٨٤)</sup>. وقد تكون المشكلة ظروفًا حياتية تتطلب إجابة تكيفية فاعلة الشخص غير قادر على الإتيان بها. مثلاً، كلفت بأداء مهمة معينة في وقت يتعارض مع أداء مهمة أخرى في نفس الوقت. فلا تعرف كيف توفق بين أداء المهمتين في نفس الوقت. ومن المشكلات البينية ما يواجه الفرد من صعوبة في فض اشتباك وقع بين زميلين - في أثناء اجتماع بينهم لتدارس موضوع ما - اختلفا في الرأي حول الموضوع. وقد حال الاختلاف في الرأي حوله دون بلوغ الهدف من اجتماعهم. وكقاعدة من يواجه مشكلة يصبح متوتراً ومحبطاً ومكتئباً. ولبّ حل المشكلة يكمن في التخلص من التوتر والإحباط والاكئاب. وبلوغ المراد في التخلص من هذه الأعراض يتطلب مهارة في حل المشكلات.

ومهارة حل المشكلات تمثل محاولة لإيجاد طريقة مناسبة لبلوغ هدف في حالة أن الهدف لا يمكن بلوغه مباشرة. وبمعنى آخر هي «محاولة للتغلب على العوائق في سبيل إنجاز هدف». وتختلف عن عملية صناعة القرار التي تتضمن الاختيار من بين خيارات عدة. وحل المشكلة يمثل جهد الفرد أو الجماعة لتقليص أو إزالة العوائق التي تحول دون بلوغ الأهداف. على أن عملية حل المشكلات تتطلب اتخاذ عدد من القرارات أو المفاضلة بين خيارات عدة متى ما تم لمن يواجه مشكلة تحديد المشكلة وكيف يمكن حلها<sup>(١٨٦:١٥)</sup>. ويمكن تحديد أي مشكلة من خلال الإمام بأبعاد لها ثلاث، هي: «حاضر غير مرغوب، وهدف مطلوب تحقيقه، ومعوقات تحول دون تحقيقه». ومن ثم يمكن القول: إن أي مشكلة تتألف من ثلاثة عناصر:

## - عناصر المشكلة

١. موقف قائم غير مرغوب.
٢. هدف مطلوب تحقيقه.
٣. عائق يحول دون بلوغ ذلك الهدف.

وعادة ما تتمثل المشكلات في قضايا مثل ضيق الوقت وضيق ذات اليد والشح في المصادر والنظر والتحقيق في المسائل. كذا الاختلاف والشقاق والصراع والاقتتال وفض الخصومات. وعلى الرغم من أن مهارة فض ما يقع بين الأشخاص من مشكلات كالشجار والنزاع والصراع تختلف عن المشكلات الشخصية، إلا أنها تشترك معها في كثير من الخطوات المكونة لها.

## - خطوات حل المشكلة

١. إدراك الموقف المشكل كالاعتقاد بوجود اختلاف في الموقف من موضوع المسألة بين الأطراف المتنازعة.
٢. اقتراح بدائل من خيارات متنوعة تسهم في حل المشكلة.
٣. اختيار الحل الأمثل من بين البدائل المتاحة لحل المشكلة.

وفي أي موقف نزاع بين شخصين أو أكثر، هناك ثلاث عمليات معرفية لفض مثل هذا النزاع: (١) الحوار، (٢) الوساطة، (٣) اتخاذ قرار بالإجماع.

هذا، وتعد المعرفة الاجتماعية عاملاً وثيق الصلة بالقدرة على حل أي مشكلة بغض النظر عن موضوع المشكلة. فالمعرفة الاجتماعية مطلب أساس للكفاءة في الأداء في كثير من المواقف<sup>(٨)</sup>. وفي سياق حل المشكلات، تتضمن المعرفة القدرة على تعريف المشكلة في ألفاظ محددة وجمع المعلومات وتوليد الأفكار التي قد تسهم في حل المشكلة. عدا الربط بين الوسائل والغايات وتوقع العواقب وتبني المنظور واتخاذ القرارات. وعموماً، حل مشكلات الحياة يتطلب قائمة معينة من مهارات أو عادات التفكير عند مواجهة أي صعوبة.

## - مهارات التفكير عند مواجهة أي صعوبة

١. تحديد ماهية المشكلة بالضبط.
٢. ضبط الاندفاع للتصرف بناء على أول فكرة تطرأ على البال.
٣. ابتكار خيارات (بدائل) للحل.
٤. التفكير بمرونة بدلاً من الثبات على طريقة معينة في حل المشكلة.
٥. التطلع للأمام وتوقع العواقب المحتملة للتصرفات.
٦. فهم وتقدير وجهة نظر الآخرين من المتأثرين بالمشكلة.

واكتساب مهارات من هذا النوع عادة ما تحدث بشكل طبيعي عبر مراحل حياة الفرد. ولا يحدث الاكتساب لها من خلال التوجيهات المباشرة (كما هي الحال في تعلم مهارات السباحة أو قيادة الدراجة والسيارة) وإنما من خلال توفير الفرص المناسبة لتعلم مثل هذه المهارات.

وتبدأ عملية حل المشكلة عادة بتقييم الموقف الحالي: ما الخطأ فيما يحدث الآن؟ ومن مطالب حل المشكلات الاعتقاد أو التسليم بوجود مشكلة والتوجه لحلها. وفي حالة الاعتقاد بوجود مشكلة، فإن المطلوب تحديد تلك المشكلة. وتحديد المشكلة قد يكون لبعض الناس سهلاً، ولبعضهم الآخر قد يستغرق جهداً ووقتاً وجدلاً. وبمجرد تحديد المشكلة يواصل الأفراد جمع البيانات وتحليل المشكلة وحصر الخيارات المتاحة لحل المشكلة.

ويمكن التعرف إلى مراحل الحل لأي مشكلة بطريقة عملية عن طريق طرح عدد من الأسئلة للتعبير عن الخطوات التي يلزم اتباعها في سبيل حل المشكلة، ومن أمثلة الأسئلة: (١) ما الذي يجري؟ (٢) وما الذي ممكن أن يكون؟ (٣) وما يجب أن يكون؟ (٤) وما يمكن أن يكون؟ (٥) وما الذي سوف يكون؟

• أولاً: ما الذي يجري؟، خطوة تشير إلى الوعي بالوقائع ذات العلاقة بالمشكلة.

• ثانياً: ما الذي ممكن أن يكون؟، خطوة توحى بضرورة توليد تعريفات وأفكار وابتكار طرق أو مناهج للتحقق من الأهداف في سبيل الوصول إلى حل للمشكلة.

• ثالثاً: ما يجب أن يكون؟، خطوة تتضمن اتخاذ قرارات وأحكام تتعلق بالأفكار والطرق أو المناهج الخاصة ببلوغ الأهداف.

• رابعاً: ما يمكن أن يكون؟، خطوة تشير إلى الخيارات وتبني الأفكار والطرق أو المناهج ذات العلاقة بالحل العملي.

• خامساً: ما الذي سوف يكون؟، خطوة تشير إلى الخطة الأفضل للحل.

وتتوقف مهارة حل المشكلات على المراوحة بين التباعد والتقارب في التفكير وبين البدائل المتاحة والبدائل التي وقع عليها الاختيار<sup>(٧٠:٧٨)</sup>.

ويجب ملاحظة أنه مع تعدد الأفراد المساهمين في حل المشكلة تتعدد الإستراتيجيات المستخدمة في الحل، إذ إن كل شخص سوف يسهم في الحل استناداً إلى منظوره في الحل المبني على معتقداته واتجاهاته. وليس متوقفاً أن يتناول كل شخص المشكلة بنفس المنظور. وبعد تحديد المشكلة تظل الحاجة قائمة لتطوير إستراتيجيات لحلها.

إستراتيجيات في حل المشكلات: من آليات فض المشكلات ما يتضمن الأخذ بمبدأ الاندفاع في حل المشكلة، أي مباشرة حل المشكلة بسرعة ودون تفكير. ومن ذلك أيضاً ما يتضمن التدرج في التعامل معها وفقاً لطبيعتها. وعلى أي حال درج الناس على التعامل مع المشكلات باستخدام إستراتيجيات

متنوعة تعكس مستوى الكفاءة في أساليب حل المشكلات عند الناس. ومن تلك الإستراتيجيات ما يستخدم في الوصول إلى حل لأي مشكلة قد تعترض الفرد في حياته بغض النظر عن نوعها. ومن أمثلة هذه الإستراتيجيات المستخدمة:

(١) إستراتيجية المحاولة والخطأ: منذ أن كان طفلاً، والفرد كبشر يحاول التعامل مع أي موقف مشكل من خلال المحاولة. وقد يصيب ويخطئ. وقد تعلم بهذه الطريقة الكثير، وإن كان في ذلك استنفادا للجهد والوقت. عدا احتمالية الخطأ في الوصول للحل المناسب وإن أسهم في حل المشكلة. والألغاز مثال على المسائل التي يمكن حلها من خلال المحاولة والخطأ. فالأطفال يلجؤون إلى حل الألغاز بالمحاولة والخطأ.

(٢) إستراتيجية الخطوة - خطوة: تقوم على فكرة تجزئة المشكلة إلى خطوات يلزم اتباعها للوصول إلى حل للمشكلة. الخطوة الأولى أن تحدد المشكلة. وذلك بأن تتحقق من وجود مشكلة قبل أن تتصدى لحلها. والخطوة الثانية أن تضع تمثيلاً لها محدداً إياها كما قدمتها في البدء. والخطوة الثالثة أن تبتكر قائمة من الحلول للمشكلة وتقيم كل حل منها. والخطوة الرابعة أن تختار أفضل حل منها، وتعمل على تنفيذه. والخطوة الأخيرة أن تتحقق من فاعلية ذلك الحل<sup>(٤٨:٤٨)</sup>.

(٣) تكتيك العصف الذهني: إستراتيجية لحل المشكلات مبنية على فكرة توفير أكبر عدد من الحلول في وقت محدد. يتم اختيار الأصلاح منها لحل المشكلة. وبتضييق نطاق الحلول المقدمة إلى أقل عدد ممكن قد تصل بفعل ذلك إلى حل أمثل. وما يحدث خلال جلسات العصف تقادح للأفكار، إذ تثير الأفكار الصادرة من المشارك في جلسة العصف أفكاراً مبتكرة عند الطرف الآخر في الجلسة. ويتضمن العصف الذهني كإستراتيجية لحل المشكلات الفصل بين توليد الأفكار وتقييمها<sup>(١٢)</sup>. إذ يشجع الأفراد على توليد أكبر عدد ممكن من الأفكار التي تسهم في حل المسألة دون خوف

أو وجل أو مبالاة بنقد الآخرين لها. وهذه الممارسة تشجع على التفكير التباعدي المنتج للإبداع في توليد الأفكار. وبعد نهاية جلسات العصف تؤخذ الأفكار المتولدة من العصف في الحسبان. ويتم تقويمها. والنقطة الجوهرية في عملية العصف التي يلزم تذكرها أن يؤجل إصدار أي حكم على ما يتولد من أفكار في أثناء عملية العصف الذهني. فالأولى أن يجتهد من يدير عملية العصف في حث المشاركين في جلسة العصف على توليد ما شاؤوا من أفكار دون اعتبار لمنطق أو تنظيم أو دقة أو وضوح تلك الأفكار. وقد يكون العصف تفاعلاً بين أعضاء جماعة حيث يشارك الأعضاء معاً في توليد الأفكار، ويعرف بالعصف «التفاعلي الجماعي». وقد يستقل كل عضو من أعضاء جلسة العصف في التفكير بالمسألة «عصف ذهني فردي». والعصف الذهني التفاعلي الجماعي ليس بالضرورة أكثر فاعلية في توليد أفكار إبداعية من العصف الذهني الفردي. ويعزى القصور في العصف الذهني الجماعي مقارنة بالعصف الفردي إلى عوامل أربعة هي: (١) مراقبة الذات، على الرغم من التوجيه بضرورة توليد أفكار جديدة ما أمكن دون تحفظ، إلا أن اهتمام العضو في جماعة العصف قد ينصب على ترك انطباعات إيجابية عنه. فينصرف كل عضو منهم إلى مراقبة ذاته. وتكون الحصيلة خفض في معدل الإنتاجية، (٢) التقاعس الاجتماعي: فقدان للدافعية والتواني في الأداء والانتظار بأن يقوم بالدور آخرون، (٣) المطابقة في الإنتاج. لأن العصف غير مألوف ولم يسبق إليه، فإن الأعضاء قد يستخدمون معدل إنتاجية الجماعة كميّار للأداء وموجه لتوليدهم الجديد من الأفكار. وينتج عن هذه الممارسة انحدار نحو المتوسط في معدلات الإنتاج، (٤) إغلاق الإنتاج أو حجه: قد يسهم العصف الجماعي في خفض مستوى الإبداع والإنتاجية الفردية بسبب التنافس والتأثير السلبي المتبادل مع الآخرين الذين يسعون معاً لتوليد أفكار، في الوقت الذي يحاول فيه الفرد منفرداً توليد أفكار خاصة به<sup>(٣٨)</sup>.

٤) صياغة الأهداف الفرعية: قد لا يصل الفرد إلى حل لمشكلته بفاعلية بسبب أنه لا يجتهد في توليد مشكلات أو أهداف فرعية. ويتضمن العمل بهذه الإستراتيجية بلورة أهداف معتدلة. تجعلك في موقف مناسب لبلوغ الهدف النهائي أو الحل. ففي موقف خصومة مع صاحب لك تود أن تضع نهاية لما حدث بينك وبينه من شقاق وترغب في عودة المياه إلى مجاريها، قد يكون الهدف الفرعي لبلوغ الهدف النهائي في حسم الخصومة أن يسلم عليك وتسلم عليه، وأن يستجيب لدعوة منك له على العشاء لعل ذلك يخفف من وطأة التأثير السلبي للخصومة. وتعتقد أن بلوغ هذين الهدفين القريبين سوف يبلغك الهدف النهائي لحسم ما حدث بسلام وعودة العلاقة بينكما إلى سابق عهدها. ولاحظ أن إستراتيجية الأهداف الفرعية تعمل في اتجاه الخلف. وهي إستراتيجية فاعلة، حيث تخترع - في البدء - هدفاً فرعياً أقرب إلى الهدف النهائي. ومن ثم تعود للخلف إلى أهداف قريبة من بداية الجهد في حل المشكلة<sup>(٤٠)</sup>.

#### • إستراتيجيات رئيسة في حل المشكلات

وبالمثل، يعرض برنشتاين (١٩٩٧)<sup>(٧١)</sup> ثلاث إستراتيجيات رئيسة عادة ما تستخدم من قبل الأفراد والجماعات لحل ما يواجهون من مشكلات، وهي: أولاً: إستراتيجية تفنيد المشكلة: ويصار فيها إلى تجزئة المشكلة إلى أجزاء في شكل مشكلات فرعية صغيرة. وذلك للتعامل مع كل منها منفردة. من ذلك مثلاً إعدادك لتقرير عن مهمة أسند إليك أداؤها، فإن ذلك يتطلب تحديد عناصر ذلك التقرير مما يجب عليك وصفه. وجمع بيانات عما يلزمك ذكره في متنه. ثم تشرع في كتابة خلاصة لجميع ما ترى أنه ينبغي لك تضمينه في التقرير. بعدها تشرع في كتابة نسخة من التقرير غير منقحة كنسخة أولية. ثم تعمد إلى تنقيحه حتى يبلغ ما ترمي إليه من إعداده. ولو واجهت صعوبة في دفع أحد مرؤوسيك لأداء مهمة محددة أسندت إليه في

وقت معين، فإن ذلك يتطلب منك أن تبدأ في تحديد المهام الأساسية المتفرعة عن تلك المهمة. ثم تشرع في عمل كل مهمة فرعية حتى تنجزها.

**ثانياً: إستراتيجية التراجع للخلف أو العودة للوراء:** المشكلة في الغالب أشبه ما تكون بالشجرة. يمثل الجذع منها مستودعاً للمعلومات، والأغصان فروع لها. فإذا نظرت للمشكلة من الأمام بأن اقتصرت في محاولتك لحلها على ما توافر لديك من معلومات أولية عنها. فإنك تسلك مسلكاً غير صائب في حلها. إذ اقتصرت على النظر إلى الفروع بدلاً من التنقيب عما تحتويه الجذوع. والإستراتيجية الفاعلة في حل المشكلة أن تبحث في جذور المشكلة. وذلك بأن تتراجع للخلف أو تعود للوراء بحثاً عن أسباب المشكلة. ويمثل البحث عن الجذور محاولة منك للتعرف إلى الأسباب الحقيقية للمشكلة لا أعراضها. ومثال الرجوع للوراء، أنه لو واجهت مشكلة في الصعود لجبل تريد صعوده، فالحكمة تقتضي أن تفكر في الصعود قبل النزول.

**ثالثاً: إستراتيجية البحث عن المماثل:** تتماثل المشكلات وإن اختلفت في موضوعاتها. فقد ترى في فض نزاع طراً بين عاملين مماثلاً لخلاف نشأ بين زوجين. ولبلوغ الفائدة من استخدام التماثل كإستراتيجية لحل المشكلات، يجب التعرف إلى أوجه الشبه بين المستهدف بالتمثيل والممثل به. عندها يمكن استدعاء الحل الفاعل الذي سبق استخدامه في حل المشكلة المماثلة في السابق. وتكمن الصعوبة في استخدام هذه الإستراتيجية في أن كثيراً من الناس ليسوا ماهرين في عقد تماثل بين مشكلة سابقة ومشكلة لاحقة.

**رابعاً: الحضانة والاختمار:** يضيف برنشتاين (١٩٩٧) إستراتيجية رابعة تستخدم في حالة أن المشكلة صعبة أو معقدة. وتكمن في أن تسمح للمشكلة أن تختمر في ذهنك، وذلك بأن تتوقف عن التفكير فيها مدة. وتسمح مثل

هذه الإستراتيجية بظهور مفاجئ للحل الصائب بعد أن تعسر بلوغه. والسبب أن طرح المشكلة جانباً يسمح للأفكار ذات العلاقة في حلها بأن تختمر بعد الانغماس بنشاط غير عقلي مدة من الزمن. وخلال مدة الحضانة، يتمكن من ينشغل في حل المشكلة من نسيان الأفكار الخاطئة. وتفسح مدة الانقطاع المجال له للتفكير في أفكار صائبة تطفو على السطح لتسهم في حل المشكلة،  
(ص ٢٧٧) (٧١)

### - المنطق في حل المشكلات

ما يميز البشر عن غيرهم من الكائنات القدرة على التبرير المنطقي للتصرفات. فالمنطق عملية استخدام للمعلومات (حقائق - افتراضات - ملاحظات) رغبة في الوصول إلى استنتاجات تقيد في حل المشكلات. وهناك نوعان من المنطق: منطق رسمي ومنطق غير رسمي. ولكل مسألة منطقية عنصرا: (١) مقدمات. (٢) استنتاجات.

وتمثل المقدمات تلك المعلومات والملاحظات التي تبنى عليها الاستنتاجات. والاستنتاجات في الأساس إجابة يتم الوصول إليها من المقدمات. وفي مسائل المنطق الرسمي تكون المقدمات محددة وعادة ما تنتهي باستنتاج واحد لا غير. وتتوقف مصداقية الاستنتاج على مدى صواب المقدمات التي بني عليها. وللمنطق الرسمي نمطان رئيسان: منطق استقرائي ومنطق استدلال.

### ١. المنطق الاستقرائي. Inductive Reasoning

شكل من أشكال المنطق يركز على تتبع الجزئيات للتوصل إلى حكم كلي. ويشير اصطلاحاً إلى محاولة بناء النظرية من حصيلة الملاحظات الجزئية.

وكإستراتيجية في التفكير يتضمن المنطق المبني على الاستقراء الانتقال من المحدد إلى العام، إذ المفترض أن يفسر العام الخاص. ويستخدم فيه مقدمات للتنبؤ بمخرجات أو استنتاجات قد تكون صائبة مع احتمالية أن تكون خاطئة. مثلاً: قد تبدأ بمقدمة مفادها أن معظم السعوديين ليسوا أشراراً، وأن علياً سعودي. وتنتهي إلي استنتاج بأن علياً ليس شريراً. ويبقى احتمال بأن علياً قد تعلم الشر من قرينه في الغربية أمراً وارداً.

## ٢. المنطق الاستدلالي. Deductive Reasoning

شكل آخر من أشكال المنطق. يتضمن الانتقال من العام إلى الخاص. يستخدم مقدمات تقود إلى استنتاج صائب. فالمقدمات مبنية على حقائق. ومن ثم فالاستنتاج الصائب محتمل. ويتطلب ذلك أن تكون المقدمات مرتبة ترتيباً مناسباً حتى تقود لاستنتاجات صائبة<sup>(٥٢:١٤٤)</sup>. وعادة ما يستخدم الناس هذا النوع من المنطق في معترك حياتهم اليومية، مثلاً: على أن أكون في قاعة الاجتماع مساء كل ثلاثاء. واليوم يوم الثلاثاء؛ لذا علي أن أكون هناك هذا المساء.

## ٣. المنطق غير الرسمي:

مقارنة بالمنطق الرسمي يُعدّ المنطق غير الرسمي أكثر إرباكاً. ومصدر الإرباك فيه أن المقدمات وما تنتهي إليه من استنتاجات تظل محل شك، وقابلة للنقض. فقد تجادل في مصلحة تبني مشروع ما مبرراً ذلك بمقدمات ترى فيها صواباً في المقابل، تجد من يجادل في مصلحة عدم الأخذ بذلك المشروع لاعتبارات تمثل مقدمات مناقضة في الاتجاه لمقدماتك، يرى المجادل فيها صواباً. وفي مثل هذه الحالة تتعدد الإجابات المحتملة للمسألة موضوع المنطق أو الجدل. ومن الحلول المنطقية المستخدمة في مثل هذه المواقف

ما يعرف بالمنطق الجدلي، إذ قد يستدعي الحل جدلاً منطقيّاً عن طريق التقييم والمقارنة بين وجهات النظر المتعارضة في محاولة لحل المسألة. وعادة ما تكون المسائل القابلة للجدل مشحونة بالمشاعر والتجارب الشخصية؛ لذا يصبح استخدام المنطق الجدلي معها صعباً، كما هي الحال مع ما يحدث من مشكلات بين الأزواج. إذ لا مكان للمنطق والموضوعية في حل الإشكالية. على أن هناك حالات تتطلب منطقاً جدلياً لحلها. يظهر ذلك جلياً في مواقف الاتهام والادعاء العام. فإذا لم تكن كل المقدمات متوافرة ولا ضمان لحل صحيح للقضية، فإن المدعي العام قد يلجأ لاستخدام منطق جدلي يقارن فيه بين الدعاوى والأدلة والشواهد والقرائن؛ ليصل بذلك لاستنتاج ينتهي فيه إلى صدق الادعاء بالاتهام من عدمه<sup>(٤٠)</sup>.

نافذة رقم (٢٠): خطوات مقترحة للتعامل مع أي مشكلة

١. ضع المشكلة بوصفها افتراضاً أو في شكل تصور بصري.
٢. حدد هدفاً يتعلق بكيفية التعامل مع المشكلة.
٣. جزئ الهدف إلى أهداف فرعية.
٤. اختر إستراتيجية لحل المشكلة، وطبقها لإنجاز كل هدف.

• (هلجارد، ٢٠٠٠: ٣٣٨) (١٦).

#### - معوقات حل المشكلات

أبرز معيق في بلوغ حل فاعل لأي مشكلة تنشدها شخصياً كانت أم بينية أن يتسم جهدك في حلها بالثبوت لا التحفيز. وذلك أن تلزم نفسك بطريقة ألفتها في الحل لا ترى غيرها. فيقف ذلك حائلاً دون الوصول إلى حل فاعل إن كان من الميسور الوصول إليه؛ لذا ينبغي عليك تجريب جميع الحلول. وقد قيل: التجربة خير برهان، والتجربة خير من ألف طبيب.

**التثبيت الوظيفي:** من السهولة أن يقع المرء ضحية لإستراتيجية اعتاد على استخدامها في مواجهة ما يعترضه من عقبات أو مشكلات. والتثبيت يتضمن استخدام إستراتيجية في الحل سابقة والإخفاق في النظر للمشكلة من منظور جديد. وباستخدام طرق مستجدة في الحل. ومن أشكال التثبيت ما يسمى بالتثبيت الوظيفي. وفيه يخفق الفرد في حل المشكلة بسبب أنه ثبت على أشياء اعتاد على أنها تخدمه في حل مشكلته. ومثاله حال من لم يسبق له استخدام الكمبيوتر في إنهاء أعماله. ولا يرى ميزة في استخدامه. وحاله حال من لا يرى ضرورة مصارحة الآخرين عما يجول في خاطره. فكان ذلك سبباً في تعكر علاقاته بهم. إن الإستراتيجية الفاعلة لحل المشكلات أن تفتح ذهنك لجميع الاحتمالات وما يستجد من أساليب ومناهج وطرق. وأن تأخذ في الحسبان ما يطرأ على البيئة والمجتمع من تحولات وتغيرات حتى ما يتعلق منها بالتعامل مع الناس<sup>(٤٠:٢٦١)</sup>. وعلى أي حال تعكس الإستراتيجيات في حل المشكلات أنماطاً متنوعة من التفكير عند البشر.

### - أنماط التفكير وحل المشكلات

• **التنوع في أنماط التفكير:** من التصنيفات الشائعة لنمط تفكير الأفراد أن التفكير على نمطين رئيسيين: تقاربي وتباعدي. وهناك أيضاً ما يعرف بالتفكير الناقد.

**أولاً: التفكير التقاربي المعياري:** وينطوي على مباشرة التفكير في المسألة بحثاً عن حل متوافر وصائب. ويمثل تفكيراً معيارياً شائعاً أو عرفياً، ويستخدم عند مواجهة مشكلات روتينية معتادة سبق إلى حلها<sup>(١٢)</sup>. ولا يتوافر لها إلا حل واحد. وفي الوقت نفسه صائب. عندئذ، تصبح المشكلة في كيفية

الوصول إلى ذلك الحل. لذا يجتهد الفرد في الوصول إليه. والحل في حقيقته إعادة لحلول سبق للفرد أن تعلمها.

**ثانياً: التفكير التباعدي - المتنوع -** : نمط من التفكير يسفر عن توليد أفكار وحقائق تمثل خيارات متنوعة لحل المشكلة. ونتاج هذا النمط من التفكير أصالة في توليد أفكار تسهم في حل المسألة حلاً فاعلاً. ويُعدّ هذا النمط من التفكير الأكثر استخداماً كمقياس لحل المشكلات بطرق تقوم على الابتكار والإبداع. وينطوي على تطوير لحلول قائمة عن طريق توليد أفكار مضافة واستخدام معطيات مستجدة<sup>(١٢:٣٦٤)</sup>.

وعلى أي حال، عند مواجهة الفرد لأي مشكلة قد يستخدم واحداً من هذين النمطين.

**ثالثاً: التفكير الناقد:** يعرف التفكير الناقد بأنه التفكير العاكس والمنتج والمقوم للشواهد<sup>(٤٠:٢٢)</sup>. فالذي يفكر تفكيراً ناقداً يمسك بالمعاني العميقة للحقائق والأفكار، منفتح الذهن على كل المذاهب ووجهات النظر. يظهر الفهم العميق لأي مسألة عندما يحفز ليعيد التفكير فيما لديه من سابق أفكار. فالمدرس الذي يحصر جهده في دفع الطلاب ليتلوا ويعرفوا ويصفوا ويلقوا ويسردوا أكثر من أن يحلوا ويربطوا ويكاملوا وينتقدوا ويبتكروا ويقوموا ويفكروا ويعيدوا التفكير، يقف نفسه على تدريب الطلاب على مجرد التعرف إلى أعراض المشكلات دون الغوص بعمق للوصول إلى حقيقة أسباب المشكلات. وهذا النوع من المدرسين أبعد ما يكون عن تنمية التفكير الناقد بين الطلاب<sup>(٤٠:٢٦٣)</sup>. وطبقاً للانجر، (١٩٩٧) يتصف الشخص الناقد بالصفات الآتية:

(١) يواصل ابتكار أفكار جديدة، (٢) منفتح على المعلومات الجديدة، (٣) واع بأكثر من مذهب أو منظور. وعلى النقيض منه الشخص الغافل، إذ يتصف بصفات منها:

(١) أسير أفكاره القديمة، (٢) يتورط بسلوكيات تلقائية، (٣) يعمل من خلال منظور أحادي لا بديل لديه عنه. ويرى لانجر (١٩٩٧) أن طرح الأسئلة الجيدة مركب مهم من مركبات التفكير<sup>(٤٠:٢٦٣)</sup>.

• إستراتيجيات التفكير الناقد: تتعدد إستراتيجيات الأفراد في التفكير تفكيراً ناقداً ومن تلك الإستراتيجيات ما ذكره سانتروك (٢٠٠٠)<sup>(٤١)</sup>:

(١) الانفتاح الذهني: يتضمن تجنب الضيق في التفكير ومحاولة التوسع في التفكير عن طريق محاولة اكتشاف المتاح من الخيارات.

(٢) التفكير الفضولي: ويتضمن التعجب وسبر لبّ المسألة من خلال التساؤل والمساءلة والتحقق. ولا يقف من يفكر تفكيراً فضولياً عند ذلك، بل يحاول اكتشاف التناقضات بين المعطيات.

(٣) التفكير الحذر: ويتضمن مراجعة الغموض والأخطاء ومراعاة الدقة عند فحص القرائن. ويكون من يفكر بحذر منظماً في تفكيره.

(٤) النظر للمسألة من وجهات نظر متعددة: المعتاد أن ينزع الأفراد إلى تفسير الأشياء من زاوية واحدة. وحصر أسباب الشيء في سبب واحد لا أكثر. وعلى الرغم من أن هذه الطريقة في التفكير تبدو أسهل من التورط في البحث عن أسباب متعددة، إلا أن الحقيقة النفسية تؤكد أن التفكير المنطقي متعدد الأبعاد. وأحد أبعاده التفكير بذهن منفتح. ومن مظاهر التفكير المنفتح أن تنظر للمسألة من وجهات نظر متعددة.

(٥) التفكير العلمي: الخبرات والتأملات الشخصية والتأويلات عرضة للأخطاء ومشوبة بالتحيزات. وعلى النقيض يقضي التفكير بطريقة علمية بأن تجمع

الشواهد والأدلة والقرائن حول المسألة. ثم يتم فحصها بموضوعية ودقة باستخدام أساليب مقننة للخروج باستنتاجات واقعية تسهم في حل المشكلة. وعلى أي حال، التفكير قدرة تتم بالتدرج. وتتألف في تدرجها من ثلاث قدرات، كما في وصف ستنبرج وقرينكو (٢٠٠٠)<sup>(٧٣)</sup>، هي: (١) القدرة على التحليل، وتتضمن القدرة على التقويم والمقارنة والمقابلة أو المماثلة، (٢) القدرة على الإبداع، وتتضمن القدرة على الاكتشاف والابتكار والإبداع، (٣) القدرة على التطبيق، وتتضمن القدرة على الممارسة والاستخدام والتوظيف لما تم تعلمه. والشخص الناجح يجمع بين هذه القدرات بشكل متوازن.

نافذة رقم (٢١) مهارات ونزعات التفكير الناقد

#### أولاً: مهارات التفكير

مهارات المنطق، وتشتمل على: (١) المنطق الاستدلالي، (ب) المنطق الاستقرائي،

(ج) منطق التحليل، (المماثلة والقياس).

(١) مهارات الاستعلام، وتشتمل على: (أ) الملاحظة، (ب) الوصف، (ج) رواية القصص.

(٢) مهارات تشكيل المفاهيم، وتشتمل على: (أ) صياغة التعريفات، (ب) التفيئة والتبويب.

(٣) مهارات الترجمة، وتتضمن: (أ) الاستيعاب، (ب) الاستماع، (ج) الكتابة والتدوين.

#### ثانياً: نزعات التفكير الناقد

(أ) التعجب.

(ب) طلب التبريرات.

(ج) الحكم باستخدام محكات ومعايير.

(د) الاستفسار والاستجواب، (عن ليمان، ٢٠٠٧: ١٨٧)<sup>(٧٣)</sup>.

## • مهارة حل المشكلات البيئية

تمثل عملية حل المشكلات محاولة لتحديد التعارض بين كيف هي الأمور، وكيف ينبغي أن تكون. ثم الأخذ بتصريف لفض التعارض بين ما هو قائم، وما ينبغي أن يكون. وهناك عدد من النماذج لتحديد خطوات حل المشكلات توفر إطار عمل لاتخاذ قرار ما لبلوغ هدف ما. هذا وإن كانت هذه النماذج متقاربة في خطواتها إلا أنها قد تتباين في الخطوات مع اختلاف مستويات المشاركين في التدريب عليها وموضوع المشكلة المراد حلها (مشكلات شخصية أم مشكلات بيئية). ومن الخطوات الشائعة الاستخدام لفض المشكلات التي تقع بين الأشخاص أو المشكلات البيئية ما يأتي:

١. تحديد المشكلة: وتتضمن التفكير في الموقف المشكل ومشاعر المشاركين فيه.
٢. تقديم خيارات أو بدائل للتصرف تجاه الموقف، بناء على ما توافر للمشاركين في الحل من معلومات حول الموقف المشكل.
٣. التفكير في العواقب المترتبة على الأخذ بأي من هذه الخيارات لحل الموقف المشكل (قصيرة وطويلة المدى)، يدخل في ذلك تقدير المسؤولية المترتبة على الأخذ بأي منها والمشاعر والمخاوف المصاحبة للأخذ به.
٤. وضع قائمة بمن قد يتأثر بالأخذ بأي من هذه الخيارات واصفاً مشاعرهم وانفعالاتهم وقيمهم التي قد تتعارض مع ما تم تبنيه من حل. وهذه الخطوة تمنح المشاركين فرصة للتبصر بردود فعل من له علاقة فيما اتخذ من قرار. ومدى تأثير ذلك على سلامة القرار.
٥. اختيار الحل الأفضل: بعد الموازنة بين الخيارات المتاحة، يقرر المشاركون في الحل اختيار الأفضل منها.

٦. تصميم خطة لتنفيذ الخيار الأفضل. مثلاً لو دفع شخص من قبل بعض أقرانه للتورط في سلوك غير محمود، وهو يرغب في الاحتفاظ بعلاقته معهم. لكنه

لا يسمح لنفسه بممارسة مثل هذا السلوك. وقد قرر إفادتهم برفضه الإتيان بمثل هذه التصرفات، عليه أن يدرب نفسه على مهارة توكيد الذات في التعبير عن رفضه لمثل هذه التصرفات دون تردد أو وجل، وله أن يخطط لمصاحبة بعض الزملاء الذين يرى في تصرفاتهم رفضاً لمثل هذه التصرفات.

### • حل المشكلات وإدارة الصراع

تمكن مهارات إدارة الصراع من التعامل مع التوترات الانفعالية المصاحبة عادة لأي اختلاف أو شقاق أو نزاع بين أطراف العلاقة البينية لتسهم في التآصيل لعلاقة إيجابية بعد خفض مستوى الصراع<sup>(٤٨)</sup>. وهذا النوع من المهارات في حقيقته عبارة عن مهارة في حل المشكلات، حيث تظهر فيها جهود أطراف النزاع لحل ما حدث من إشكال في أي موقف صراع بين شخصين أو أكثر. فالصراع قد يظهر حال اختلاف شخصين على أكثر من خيار تتطلب الحال الاختيار من بينها، كما هي الحال عند محاولة اتخاذ قرار حاسم أو حل مشكلة قائمة أو إنجاز هدف منشود. إذ تتعدد خيارات القرار أو الحلول المقترحة لحل المشكلة أو تتنوع السبل في بلوغ الهدف. ويتطلب الصراع في مثل هذه الأحوال مهارة في إدارته.

**مهارات إدارة الصراع:** تتضمن مهارة إدارة الصراع ثلاث مهارات فرعية يحسن بمن يتصدى لإدارة الصراع أن يتقنها، تلك هي مهارات: (١) الحوار، (٢) الوساطة، (٣) اتخاذ قرار بالإجماع.

**أولاً) الحوار:** تتطلب المهارة في إدارة الصراع أن تقيم حواراً بين الأطراف المتصارعة بما يساعد على التعرف إلى الاهتمامات المشتركة بين هذه الأطراف. وذلك للوصول إلى موقف وسط يمثل أرضية مشتركة تسهل عملية فض الاشتباك بين الأطراف المتصارعة. وليس الهدف من الحوار

إحراز كسب أو تجنب خسارة، وإنما رغبة كل طرف في توصيل ما لديه من أفكار حول موضوع الصراع، والاستماع لما سوف تكون عليه الاستجابة من قبل الطرف الآخر. وعلى كل طرف أن يجتهد في الوصول إلى طريقة بناء للتعامل مع موضوع الصراع أكثر من الانشغال بإثبات أن الآخر مخطئ. وكأثر لهذه الطريقة في التواصل، يمكن الوصول إلى تسوية تساعد على حل المشكلة، أسهمت الأطراف المتصارعة معاً في الوصول إليه<sup>(٧٤)</sup>. ويجري الحوار عادة وجهاً لوجه بين المتصارعين أنفسهم. ويمكن أن يتم الحوار بين أطراف ممثلة لكل منهم. ويبنى الحوار الفاعل على الثقة بين الأطراف المتحاورين ومراعاة المصالح المتبادلة، والمساومة التوزيعية في أثناء التفاوض. ويسلك فيه المتحاورون مساراً من خطوات عدة.

- **خطوات الحوار:** يسير الحوار بين المتحاورين عبر مسار من الخطوات، هي:
  ١. **الموافقة والاستعداد للحوار:** أن يقر كل طرف بأنه مختلف مع الطرف الآخر، وأنه سوف يسعى للحوار معه.
  ٢. **تبادل الأدوار:** أن يأخذ كل طرف دوره في الحوار، وأن ينظر إلى الأمور من وجهة نظر الطرف الآخر.
  ٣. **الإفصاح عن المشاعر والمطالب:** أن يصف كل طرف من أطراف الحوار ما يريده، وما يشعر به وأسباب هذه المطالب والمشاعر.
  ٤. **تبني منظور الآخر:** أن يتبنى كل طرف وجهة نظر الآخر، ويلخص فهمه لما يريده، وما الذي يشعر به، وأسباب هذه المطالب والمشاعر.
  ٥. **التفكير في الطرق المتنوعة لحل الصراع:** أن يفكر كل طرف في الطرق المختلفة لفض ما بينهم من صراع يرضى عنه أطراف الصراع.
  ٦. **اختيار الطريقة المناسبة:** أن يتم اختيار طريقة مثلى لفض الصراع، وتدوين اتفاق بين الأطراف المتحاورين للعمل بها. ويقترح توماس (١٩٧٠)<sup>(٧٥)</sup>.

خمس طرق للتعامل مع الصراع:

- أ. التآقلم: السماح للآخرين بالحصول على ما يريدون.
- ب. التعاون: البحث عن أفضل المخرجات لكل المتنازعين.
- ج. التسوية: البحث عن مخرجات يرضى عنها جميع الأطراف.
- د. التنافس: محاولة الحصول على مخرجات لمصلحة طرف دون آخر.
- هـ. التجنب: إنكار الصراع أو تفادي الاعتقاد بوجود صراع فيه أذى للأطراف المتنازعة<sup>(٧٥)</sup>.

و. التدخل من قبل طرف ثالث: الاستعداد للبحث عن مساعدة من الخارج في حالة تعذر فض النزاع من خلال جهود الأطراف المتنازعة<sup>(٤٦)</sup>.

نافذة رقم (٢٢) مبادئ الحوار

- مبادئ الحوار: يقترح دي فيتو، (٢٠٠٧) ضرورة الالتزام بالمبادئ أدناه عند المشاركة في أي عملية حوار خلال التواصل مع الآخرين:
- ١- أن تتجنب النقد السلبي: حاول ألا تتوجه للطرف الآخر بنقد لاذع.
  - ٢- أن تتجنب الأحكام الشخصية السلبية: لا تحكم حكماً قاطعاً في مسألة لم تتبين منها. تمرن على استخدام نقد إيجابي، وتخلص من إصدار رأي أو حكم شخصي، كالقول: «لقد كان موقفك طيباً... وتصرفك إيجابياً». حافظ على قنوات الاتصال بينكم مفتوحة.
  - ٣- أن تحتفظ بقنوات الاتصال مفتوحة: لا تغلق أي قناة وإن كان قد سدت، كالقول: «في الحقيقة لا أعرف ما الذي عملته في حقك ما جعلك تقف موقفاً دفاعياً. من فضلك أخبرني فأنا لا أرغب في إيذائك ثانية».
  - ٤- أن تكرر إعادة ما قيل أو أن تعمل على تلخيصه: للتأكد من وضوح فهمك له.
  - ٥- أن تطلب من الآخر وتساءله عن وجهة نظره لتوليد اهتمام مشترك معه في وجهة نظره.
  - ٦- أن تتجنب طلب عبارات تنطوي على تزكية لذاتك، كالقول: «أنا مصيب!»، «كم أنا محق وصادق فيما قلت!»، (ص٢٠٣) (٤٦).

## ثانياً: الوساطة

تمثل عملية التوسط عملية حل للمشكلة، حيث يتم فيها مساعدة الأطراف المتنازعة من قبل طرف ثالث يتدخل لفض الصراع يعرف بالوسيط. خلال عملية التوسط، يتقابل أطراف النزاع أو من يمثلهما وجهاً لوجه. ويؤدي الوسيط دور الملقط والمرشد الذي يساعد أطراف النزاع على الوصول إلى حل مرضٍ للجميع ينهي به الصراع.

## ثالثاً: اتخاذ قرار بالإجماع

ويتمثل في عملية الإجماع على قرار لحل المشكلة. يعمل فيها كل الأطراف أو من يمثلهم على حل الصراع. ويتضمن رسم خطة عمل تحظى بالدعم من كل الأطراف، وقد يسهل الطرف الثالث أو لا يسهل عملية اتخاذ قرار بالإجماع.

### • نموذج إدارة الصراع

يشبه نموذج إدارة الصراع نموذج حل المشكلات. فالافتراض أن الصراع المطلوب فضّه في الحقيقة عبارة عن مشكلة في حاجة إلى حل. والحل ينتظم في سلسلة من الخطوات شبيهة بخطوات حل المشكلات. والخطوات كما وردت في دي فيتو، (٢٠٠٧)<sup>(٤٦)</sup> هي: (١) تحديد الصراع، (٢) اختيار الحلول الممكنة، (٣) فحص الحلول، (٤) تقويم الحل الذي تم اختياره، (٥) قبول أو رفض الحل. أولاً: تحديد الصراع. الخطوة الأهم أن تحدد ماهية ما حدث من صراع. ومن التكنيكات المستخدمة في تحديد الصراع: (أ) تحديد موضوع المحتوى ونوع العلاقة. حدد بالضبط موضوعات الصراع، (في حالة خلاف بين زوجين: من الذي عليه أن يعمل ما اختلف عليه الزوجان من عمل، نفقة،

ومن عليه توصيل الأولاد للمدرسة مثلاً). وبالمثل، حدد العلاقة بين أطراف الصراع، (من الذي يحاول تجنب مسؤوليته في أداء الواجب من وقته أكبر من غيره؟ علماً أن لديه متسعاً لأداء المهمة دون غيره)، (ب) حدد المشكلة باستخدام مصطلحات عملية محددة. فالإقتصار على ما كان مجرداً من المفاهيم والمصطلحات لا يمكن التعامل معه ولا حله، (ج) ركز على الحاضر: تجنب دسّ مشاعرك في كيس خيش، بحيث لا تسمح لها بالانطلاق إلا بعد حين، كما هي الحال عند كتم مشاعر الضيم والغيظ، ثم محاولة التنفيس عنها عند الاختلاف مع الطرف الآخر. فالتنفيس بعد حين سوف يولد تنفيساً مماثلاً ليعزز ذلك من تصعيد الصراع. ويتم التركيز على تبادل الاتهامات، والتغافل عن أصل المشكلة والسعي في سبيل إيجاد حل لها، (د) التعاطف: حاول أن تفهم طبيعة الصراع من وجهة نظر الطرف الآخر المشارك فيه، لاحظ أنه بمجرد محاولة فهمك للآخر، فإنك سوف تتعاطف معه وتقدر موقفه متى ما أدركت أنه كان محقاً. وقد تبرر لتصرفاته بعد فهم مشاعره، (هـ) تجنب التورط في قراءة الأفكار. لا تحاول قراءة أفكار الآخر. وبدلاً من ذلك حاول أن تسأل أسئلة للتأكد من أنك فهمت المشكلة كما يراها الطرف الآخر. اسأل مباشرة وببساطة، مثلاً في موقف اختلاف حول من يقوم بأداء مهمة مشتركة بينكما يمكن أن تطرح سؤالاً، مثل: لماذا أنت مصرّ على أن أعمل كذا، وأنت تراني مشغولاً في أداء كذا وكذا؟!

ثانياً: اختيار الحلول المحتملة. قد تتعدد الحلول وقد تعتمد إلى أن تعقد عصفاً ذهنياً مع نفسك أو مع من اختلفت معه. لا تعيق أو تحول دون تدفق أفكار صادرة منك أو من قبل من اختلفت معه تتعلق بحل المشكلة. وعند اقتراحك لحلول معينة، انظر في تلك الحلول التي تمكن كل طرف من أن يحصل على ما يريد. تجنب الحلول التي تتصف بمخرجاتها بإحراز كسب

لطرف وإحاق خسارة بطرف آخر. إذ إن مثل هذه الحلول تشكل صعوبة للعلاقة عن طريق التأصيل لمشاعر الإحباط والامتعاض والغيظ. وبدلاً من التوجه لحل الصراع عادة ما تؤدي مثل هذه الحلول إلى الدخول في صراع حول ما انتهى إليه حل الصراع من مخرجات أو ما يعرف بـ «اللوبيية في الصراع». وعلى أي حال، عليك أن توازن بحذر ورفق بين المكاسب والعوائد التي تترتب على أي حل. ابحث عن الحلول التي تكون فيها المكاسب والعوائد لمصلحة جميع الأطراف المتصارعة.

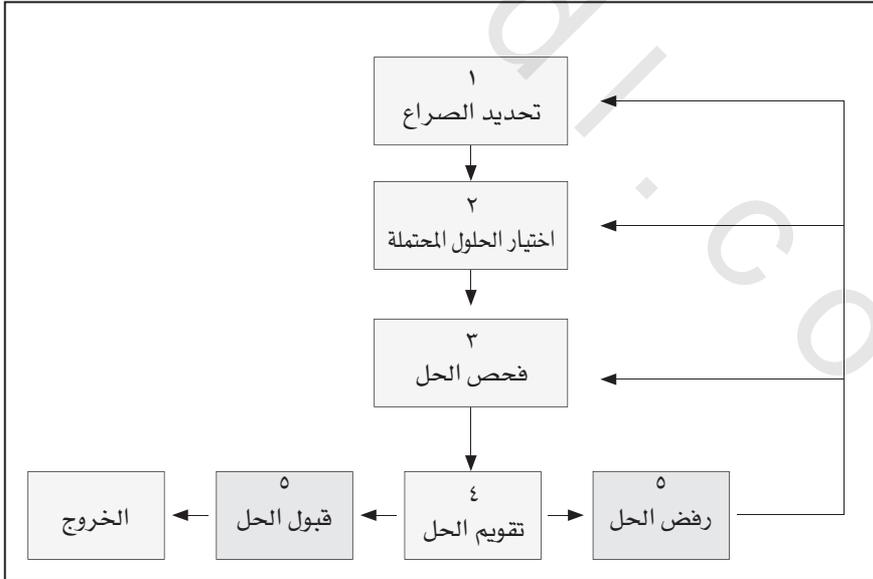
**ثالثاً: فحص الحلول.** حاول أن تقيم موقفك من الحل الذي وقع اختيارك عليه على مستوى التفكير فيه والعمل به: (١) افحص الحل قبل تطبيقه والسعي لتنفيذه: كيف يبدو لك الآن؟ وماذا عن غدٍ؟ هل تبدو مرتاحاً له؟ (٢) افحص الحل عند التطبيق: اعمد إلى تفعيل الحل، ضعه موضع التطبيق بعد ارتياحك للأخذ به واعمل به؟ وانظر كيف يعمل؟ وإن لم يعمل فتجنبه واختر حلاً آخر بديلاً له. أعط لكل حل ممكن فرصة. وحاذر أن تتعلق بحل لا يساهم في حل الصراع. إذ إن ذلك قد يعلق الصراع إلى الدرجة التي تجعله لا ينتهي إلى حل.

**رابعاً: تقويم الحل.** لا تترك الحل الذي وقع عليه الاختيار دون تقويم. حاول تقويمه: هل أسهم الحل في فض الصراع، وإلى أي مدى؟ هل الحال الآن أفضل مما سبق؟ شارك بمشاعرك في تقويمك للحل: هل المكاسب والعوائد لكل الأطراف مجزية أم أن هناك حلاً أفضل؟

**خامساً: قبول الحل أو رفضه.** أن تقبل الحل يعني أنك أشرفت على إنهاء المشكلة. ويصبح من الأهمية بمكان أن يحل الصراع إلى الدرجة التي لا يسمح معها بتوليد صراع آخر. فقد يرى أحد الأطراف أذى أو يرغب في الانتقام محاولة منه لرد الاعتبار لذاته؛ لذا عليك أن تتجنب أنصاف الحلول

أو ما قد يكون سبباً في إثارة الصراع مرة أخرى. كن مراقباً لأمثال هذه الهفوات في فض الصراع. لا تقلل من قيمة اعتبار الذات عند الطرف الآخر في الصراع، أو ما يشير إلى ما يوحي بذلك من مشاعر غلبة ونشوة انتصار. قاوم المشاعر السلبية التي عادة ما تأتي بعد فض الصراع كالحسرة والندم والناجمة عن الإستراتيجيات المستخدمة في تصعيد الصراع لتقلل من شأنها لدى الطرف الآخر. لا تتردد في أن تعتذر عن أي خطأ حصل منك في حق الطرف الآخر. وعلى الطرف الآخر أن يبادر إلى ذلك. فكل طرف من أطراف الصراع مسؤول عن حل الصراع. حاول أن تزيد من المبادلة في العوائد والإحسان لتكشف عن مشاعرك الإيجابية. ولتؤكد أنك فوق مستوى الصراع وترغب في استمرار وإحياء العلاقة<sup>(٤٦:٢٩٦)</sup>. ويلخص الشكل رقم (١٦) مراحل إدارة الصراع.

الشكل رقم (١٦) نموذج مراحل الصراع



• المصدر: دي فيتو، (٢٠٠٧) (٤٦).

obeikandi.com

## قائمة المراجع ( ٢-١ )

- 1- Argyle,M.,Social Skills,In Mackintosh, N.J. & Colman ,eds.),Learning and Skills,London and New York: Longman,1995,Pp. 76 - 103.
- 2- Giles, B.,Social Psychology. London: The Brown Refrence Group Plc. 2005.
- ٣- الفيومي، أحمد بن محمد بن علي المقري، المصباح المنير في غريب الشرح الكبير للرافعي، تحقيق الدكتور/ عبد العظيم الشناوي، القاهرة: دار المعارف، ١٩٧٧.
- 4- Weis,R.L.,Operant Conditioning Techniques In Psychological Assessment,In P. McReynolds,(ed) Advances In Psychological Assessment,Palo Ato,Cal.: Science and Behavior.1968 .
- 5- McGuire, G. & Priestly, Ph., Life After School: A Social Skills Curriculum (1st.ed.) Oxford, UK.: Pergamon Press 1981.
- 6- Nelson-Jones, R.,Human Relationship Skills: Coaching and Self Coaching4,th. Edition, London: Routledge 2006.
- 7- Gresham, F.M.,Assessment of Childrens Social Skills,Journal of Social Psychology,1990, Vol.19,No.2, Pp.120-133.
- 8- Foster, Sharon, Critical Elements In the development of Childrens Social Skills,In Ellis, R.& Whittington, D.,(edrs), New Direction In Social Skills Training,London & Canberra, UK: Croom Helm,1983, Pp.229 - 265.
- 9- Holdstock, Len,Sill Acquisition,Part II,In Radford, J. & Gover, E.A. A Textbook of Psychology2<sup>nd</sup>.ed, London: Routledge1992,. Pp.764- 784.
- 10- Gillessen, A.H.N. & Bellmore, A.D., Social Skills and Interpersonal Perception in Early and Middle Childhood, In Smith,P.K. & Hart, G.H,Blackwell Handbook of Childhood Social Development,Malden, MA, USA: Blackwell Publishing Ltd.,2004, Pp.355 - 374.
- 11- McFall, R.M., A Review and Reformation of the Concept of Social Skills, Behavioral Assessment,Vol.4,Pp.1 - 33.
- 12- Coon, Dennis,Essentials of Psychology8 ,th. 8<sup>th</sup>.Edition, Belmont,CA: Wadsworth/ Thomson Learning 2000.

- 13- Powless,D.L.. & S.Elliott,1993, Assessment of Social Skills of Native American Preschoolers: Teachers and Parents Ratings,Journal of School Psychology,Vol. 31, No.2,1993.
- 14- Trenholm, S. & Jensen,A.,Interpersonal Communication,Wadsworth Publishing Company, Belmont,CA.: 2000.
- 15- Beebe,S.A. & Masterson, J.T., Communicating In Small Groups: Principles & Practices,(5th.ed.),New York: Longman Adison Wesley Longman,Inc 1997.
- 16- Atkinson,R.L., & Others,Hilgard's Introduction to Psychology13 ),th.ed.),Fort Worth, Philadelphia: Harcourt College Publishers2000..
- 17-Trevithick, P.,Social Work Skills: A practice handbook 2nd.Edition., Berkshire, England: Open University Press,McGraw-Hill Education.2005.
- 18- Hall, E.T., Beyond Culture,Gaden City, New York: Anchor Books / Doubleday, 1977.
- 19- Salvoy, P., Woorly, A., & Mayer, J.,Emotional Intelligence: Conceptualization and Measurement.In Garth, J., Fletcher, O. & Clark, M.S.,Blackwell handbook of Social Psychology: Interpersonal Processes, Malden, Massachusetts: Blackwell Publishers Ltd.,2001, Pp. 279 – 307.
- 20 -Dowd & Tiemey,Teaching Social Skills to Youth 2nd Revised Edition, Boys Town, Nebraska: The Boys Town Press.2005 .
- 21- Bull, P. & Frederikson, L.,Non – Verbal Communication, In Argyle, M. & Colman, A.M. (edrs),Social Psychology2nd. London,UK: Addison Wesley Longman Limited,1998.
- 22- Reardon, R.C., Hersen, M., Bellack, A.S. and Foley,J.M., Measuring Social Skills.In Grade School Boy, Journal of Behavioral Assessment,1979. Vol. 1,Pp. 87 - 105.
- 23- Shaffer, D. R.,, Social and Personality Development Wadsworth A division of Thomson Learning, Belmont,CA.2000.
- 24- Vangelisti,A.L., Knape, M.L. & Daly, J.A., Conversational Narcissism, Cmmunication Monographs, Vol.57, Pp. 251 - 274.
- 25 - Wolski, Bobette ,Field,D. and Baharij, J., Legal Skills: A Practical Guide for Students,Sydney, Australia: Lawbook Co.2006.
- 26- Brehm,S.,Miller, R.,Perlman, D.& Campbell,S., Intimate Relationships, Boston: McGraw Hill.2002.
- 27- Elias,M. & Others,Promoting Social and Emotional Learning: Guidelines for Educators,Alexandria, Virginia: Association for Supervision and Curriculum Development,USA1997.
- 28- Tindale,R.S.,Meisenhelder, H.M.,Dykema-Engblade, A.A. and Hogg,M.A., Shared Cognition In Small Group, In Hogg, M.A. & Tindale, R. S.,Blackwell Handbook In Social Psychology: Group Processes,Oxford, UK: Blackwell Publishers, Limited.,2001 , Pp. 1- 30.

- ٢٩- نيسبت، ريتشارد إي، جغرافية الفكر: كيف يفكر الغربيون والآسيويون على نحو مختلف، ولماذا؟، ترجمة شوقي جلال، سلسلة عالم المعرفة (٢١٢)، الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، فبراير، ٢٠٠٥م.
- 30- Adler, R.B. & Towne, N., Looking Out / Looing In 7th.Edition, Fort Worth, Philadelphhia: Harcourt Brace College Publishers 1999.
- 31- Petty, R.E. & Cacioppo, J.T., Attitudes and Persuasion: Classic and Contemporary Approaches, Dubuque, Iowa: Wm.C.Brown Company Publishers 1981.
- 32- Smith, E.R. & Mackie, D.M., Social Psychology 3rd.ed. New York: Psychology Press 2007.
- 33- Kinch, J.W., Social Psychology, New York: McGraw-Hill Book Company 1973.
- 34- DeVito, J.A., MEDUSA messages, Etc: A Review of General Semantics, Vol.60, (Fall), 2003, Pp. 241-245.
- 35- Pennington, D. Gillen, K. Hill, P. Social Psychology, London, UK. Oxford University Press 1999.
- 36- Tubbs, S. & Moss, S., Human Communication 8th.Ed. Boston, USA: McGraw-Hill 2000.
- 37- Patterson, M.I., Presentational and Effect management Functions of Non-verbal Involvement, Journal of Non-verbal behavior, Vol.11, 1986, Pp.110-122.
- 38- Vaughan, G.M. & Hogg, M.A., Introduction to Social Psychology 5th.ed., Frenchs Forest, NSW, Australia: Pearson Education, Australia 2008.
- 39- Ekman, P., Friesen, W., et. al., Universal and Cultural differences in the judgments of facial expressions of Emotions, Journal of Personality and Social Psychology, Vol.53, 1987, Pp.712-717
- 40- Santrock, J.W., Adolescence 9th.ed., Boston: McGraw-Hill Companies. 2003.
- 41- Plutchik, R., Emotions: A pschoevolutionary Synthesis, New York: Harper & Row 1980.
- 42- Barton, C.R. & Barton, A.M., Psychology and Law: theory, research and Applications 3rd ed. Belmont, CA, USA: Wadsworth / Thomson Learning 2004.
- 43- Mahrbabian, A. & Epstein, N., A Measure of emotional Empathy, Journal of Personality, Vol. 40, 1972, Pp. 525-543.
- 44- Hall, E.T., The Hidden Dimension, Garden City, New York: Anchor Books/ Doubleday 1966.
- ٤٥- غريب، جورج، الجاحظ، دراسة عامة، سلسلة الموسوعة في الأدب العربي، بيروت، لبنان: دار الثقافة، ١٩٧٥.
- 46- DeVito, Joseph, A., The Interpersonal Communication Book, Boston, Texas: Pearson (International Edition) 2007.
- 47- Schmuck, R.A. & Schmuck, P.A., Group Processes In the Classroom, Boston, Burr Ridge, ILL.: MacGraw-Hill. 92-100 :2001.

- 48- Bolton, Robert, *People Skills*, Sydney, Australia: Simon & Schuster 2007.
- 49- Brownell, Judi, *Listening: Attitudes, Principles, and Skills*, 4th Edition, Boston, USA: Allyn & Bacon 2010.
- 50- Kanel, K., *A Guide to Crisis Intervention*, 3rd Ed Belmont, CA.: Thomson Brooks/Cole 2007.
- 51- Egan, G., *The Skilled Helper: A Systematic Approach to Effective Helping*, Pacific Grove, CA: Brooks/Cole 1990.
- 52- Warwick, L.L. & Lesley, Bolton, *The everything psychology book*, Avon, Massachusetts: Adams Media 2007.
- 53- Stone, D., Bruce, P. & Heen, Sh., *Difficult Conversations*, In Tom Butler-Bowdon, *Psychology Classics*, London, Boston: Nicholas Brealey Publishing, 2008, Pp. 272-277.
- 54- Forward, Susan, *Emotional Blackmail*, In Tom Butler-Bowdon, *Psychology Classics*, London, Boston: Nicholas Brealey Publishing, 2008, Pp. 94-99.
- 55- Eggart, M.A., *the Assertiveness*, Hampshire, UK: Management Pocket Books Ltd, 2000.
- 56- Myer, D.G., *Social Psychology* (9th ed.), Boston, USA: McGraw-Hill 2008.
- 57- Sarafino, E.P., *Principles of Behavior Change Understanding Behavior Modification Techniques*, New York: John Wiley & Sons, Inc 1996.
- 58- Allen, B. P., *Personality, Social and Biological Perspectives on Personal Adjustment*, Belmont, California: Brooks/Cole Publishing Company A division of Worldsworth, Inc. 1990.
- 59- Weisinger, Hendrie, *Emotional Intelligence at Work*, San Francisco, Ca: Jossey-Bass, A Wiley Company, 1998, pp. 213-218.
- 60- Bar-On, R., *Emotional and Social Intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory*, In Bar-on, R. & Parker, D.A., *Handbook of Emotional Intelligence*, San Francisco: Jossey, 2000, Pp. 363-388.
- 61- Aron, A., Aron, E.N. & Norman, C., *Self Expansion Model of Motivation and Cognition In Close Relationships*, In Fletcher, G.O. & Clark, M.S., *Blackwell Handbook of Social Psychology: Interpersonal Processes*, Oxford, UK: Blackwell Publishers, 2001, Pp. 478-501.
- 62- Levenson, R.W., & Ruef, A.M., *Empathy: A Physiological Substance*, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 63, No. 2, 1992, Pp. 234-246.
- 63- Davis, M.H., Conklin, L. & Luce, C., *Effects of Perspective taking on the cognitive representation of persons: A merging of Self and other*, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 70, 1996, Pp. 713-726.
- 64- Ickes, W. and Simpson, J.A., *Motivational Aspects of Empathic Accuracy*, In Garth, J., Fletcher, O. and M. S. Clark, *Blackwell Handbook of Social Psychology: Interpersonal Processes*, Malden, Massachusetts: Blackwell Publishers Ltd, 2001 Pp. 229 – 249.

- 65- Wispe, L., The Distinction between Sympathy and Empathy: To Call Forth A Concept, A word I needed. Journal of Personality and Social Psychology, Vol.50, No.2,1986 . Pp.314-321.
- ٦٦- الدخيل الله، دخيل عبدالله، التعاطف: المفهوم والقياس، علم النفس، مجلة فصلية تصدر عن الهيئة المصرية العامة للكتاب، العددان (٧٣، ٧٤)، السنة (٢٠)، ٢٠٠٧، ص ص (٢١٠-٢٣٨).
- 67- Bierchoff, Hanz-Werner, Prosocial Behaviour, Hove, East Sussex, UK: Psychology Press 2002.
- 68- Franzoi, S.L., Social Psychology 6 th.Ed., Boston: McGraw-Hill Higher Education 2012.
- ٦٩- مجمع اللغة العربية، المعجم الفلسفي، القاهرة: الهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية، ١٩٨٣م.
- 70- Parens, S.J., Learning Creative Behavior: Making the Future Happen, Annual Eddition, ( Social Psychology Section ), Article.No.14,1986 . Pp.78-80.
- 71- Berstein, et.al., Psychology 4, th.ed., Boston: Houghton Mifflin Company, 1997, P,p 417-419.
- 72- Sternberge, R. & Grigorenko, E. Teaching for Successful intelligence to Increase Student Learning and Achievement, Arlington Heights, Illinois: SkyLight Professionals Development 2000.
- 73- Lipman, M., Thinking In Education 2, nd. Edition, New York: Cambridge University Press, 2007.
- 74- Groshgarian, G. & Kathleen Krueger, Dialogues: An Argument Rhetoric and Reader 6, th. Ed. New York: Pearson Longman 2009.
- 75- Thomas, K.W., Toward Multidimensional Values In Teaching: The Example Of Conflict Behavior, Academy of Management Review, 1977 . Vol.2, Pp.487.
- 76- Hensley, M. Dillon, J.C., Pratt, D. & Ford, J. Burke, R., Tools for Teaching Social Skills In Schools, Grades K-12: Boys Town, Nebraska, USA: Boys Town Press, (Father Flanagan s Boys Home) 2005.
- 77- MacGuire, J., Understanding Psychology and Crime Perspectives on Theory and Action, Berkshire, England: Open University Press, McGraw-Hill Education, 2008.
- 78- Furnham, A. & Heaven, P., Personality, and Social Behaviour, London, UK: Arnold Press 1999.
- 79- Christie, D.J., Wagner, R.V., & Winter, D.D., Peace, Conflict, and Violence: Peace Psychology for the 21st. Century, Upper Saddle River, New Jersey, USA: Prentice Hall Inc. 2001.
- 80- Sargent, Laurence, R., Social Skills for School and Community: Systematic Instruction for Children and Youth with Cognitive Delays, Colorado Springs, Colorado: Division on Mental Retardation- The Council For Exceptional Children 1998.
- 81- Fitts, P.M. & Posner, M.I., Human Performance, Belmont, CA: Books / Cole 1967.

- 82- Bandura, A., Social Foundation of Thought and Action: A Social Cognitive Theory, Englewood Cliffs, NJ.: Prentice Hall 1986.
- 83- Lovaglia, M.J., Knowing People: the Personal use of Social Psychology, Boston, Texas: McGraw-Hill Higher Education 2000.
- 84- McInerney, D.M. & McInerney, V., Educational Psychology: Constructing Learning 3rd Edition, Frenchs Forest, NSW: Pearson Education Australia 2002.
- 85- Berns, R.M., Child, Family, School, Community: Socialization and Support, Fort Worth, Philadelphia, USA: Harcourt Brace College Publishers 1997 .
- 86- Selman, R.A. L., The Growth of Interpersonal Understanding, Orlando, FL.: Academic Press 1980.
- 87- Mercer, C. D. & Mercer, A.R., Teaching Students with Learning Problems 4th ed, New Jersey: Merrill Prentice Hall 1998.
- 88- Johnson, D.W. & Johnson, R.T., Cooperative Learning and Social Interdependence Theory, Social Psychological Applications to Social Issues 1998.
- 89- Rathus, S.A. & Nevid, J.S., Adjustment and Growth: The Challenges of Life, New York: Holt, Rinehart and Winston 1980.
- 90- Carnevale, P.J. & Leung, K., Cultural Dimension of Negotiation, In Hogg, M. & Tindale, S., Handbook of Social Psychology: Group Processes, Malden, Massachusetts, USA: Blackwell Publishers, Inc. 2001, Pp.484.
- 91- Hendrick, Susan, S. Understanding Close Relationships, Boston: Pearson Education, Inc. 2004.
- 92 - Oskamp, S. & Schultz, P.W., Applied Social Psychology 2nd Ed., Sydney: Pearson Australia 1998.
- 93- Ascher, S., The development of Children Friendships, Cambridge University Press: New York, USA. 1981.
- ٩٤- الدخيل الله، دخيل عبد الله، الهوية الشخصية والهوية الاجتماعية في الذات السعودية: دراسة لمنط الهوية بين طلاب المستويات النهائية من المرحلة الثانوية بمدينة الرياض، دراسات عربية في علم النفس، المجلد الرابع، العدد الثالث، ٢٠٠٥، ص ص ١١-٥٨.
- 95- Parkhurst, J.T. & Asher, S.R., Peer Rejection in Middle School: Subgroup differences in behavior, loneliness, and interpersonal concerns, Developmental Psychology, Vol.28, 1992, Pp.231-241.
- 96- Birch, C., Asserting Your Self: How to feel Confident about getting more from Life, Trowbridge, UK: Cromwell Press. 2000 .
- 97- Gragan, J., F. Kasch & Wright D.W., Communication In Small Groups: Theory, Process, & Skills, Boston, MA., Wadsworth Cengage Learning 2009.
- ٩٨- دي بونو، إدوارد، قبعات التفكير الست، الطبعة السابعة، تعريب د. شريف محسن، القاهرة، مصر، دار نهضة مصر، ٢٠٠٥.
- 99- Braithwaite, V.A. & Scott, W.A., Values, In Robinson, J.P., Shaver, P.R. and Wrightsman, L.S., Measures of Personality and Social Psychological Attitudes, San Diego, Cal.: Academic Press, INC., 1991, Pp.661-662.

- 100- Cook, J.S., Batson, C.D., & McDavise, K., Empathic Mediation of Helping: A Two-Stage Model, *Journal of Personality & Social Psychology*, Vol.36, 1978 Pp.752-766.
- 101- Boyatzis, R.E., Golman, D. & Rhee, R.S., Clustering Competence In Emotional Intelligence, In Bar-On R. & Barker, J.D.A., *Handbook of Emotional Intelligence*, San Francisco: Jessey, 2000, Pp. 343-362.
- ١٠٢- جولمان، دانييل، الذكاء العاطفي، ترجمة ليلى الجبالي، سلسلة عالم المعرفة (٢٦٢)، الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، ٢٠٠٠.
- ١٠٣- أبوناشي، منى سعيد، الذكاء الوجداني وعلاقته بالذكاء العام والمهارات الاجتماعية وسمات الشخصية: دراسة عملية، *المجلة المصرية للدراسات النفسية*، العدد (٢٥)، المجلد (١٢)، إبريل، ٢٠٠٢م.
- 104-. Riggio, R.E., Assessment of Social Skills, *Journal of Personality and Social Psychology*, 1986, Vol.51, No.3, Pp.649-660.

\*\*\*\*\*