

الفصل الثاني

تدريبات وتمارين

- التدريب واكتساب المهارة .
- مطالب التدريب على المهارات.
- التدريب على المكونات الرئيسية للمهارات الاجتماعية.

١- الاتصال والتواصل:

- (أ) لفظي. (ب) غير لفظي. (ج) عرض الذات.
- ٢- التوكيد.
- ٣- التعاطف.
- ٤- حل المشكلات.



obeikandi.com

الفصل الثاني

تدريبات وتمارين

تكنيكات وتوجيهات

- ملاحظة: ما سوف نعرض له من تمارين للتدريب على المهارات الاجتماعية يمتد من التمرن على كيفية رؤية الفرد منا نفسه وللآخرين إلى تطوير قدراته في اكتساب مهارات اجتماعية معقدة التركيب كسلوك التوكيد والتواصل والتعاطف وحل المشكلات. ويمكن استخدام مثل هذه التمارين والتدريبات مع الصغار والمراهقين والكبار من المتدربين على أن تقدم لكل فئة منهم بما يتناسب وخصائص عمره.
- وجدير بالذكر أنه قد تم الاستئناس بأعمال كثير من الرواد والمتخصصين في المجال في تصميم التمارين والتدريبات والتوجيهات، أمثال ماجوير وبرستلي، (١٩٨٤)^(٥)، وسرافينو، (١٩٩٠)^(٥٧)، وأرجايل، (١٩٩٥)^(١)، ويب وماسترسون، (١٩٩٧)^(١٥)، وأدلو وتاون، (١٩٩٩)^(٣٠)، وترنهولم، (٢٠٠٠)^(١٤)، ونلسون - جونسن، (٢٠٠٦)^(٦)، ودي فيدو، (٢٠٠٧)^(٤٦)، وبراونل، (٢٠١٠)^(٤٩). وغيرهم مما سوف يرد ذكره في المتن.

التمرين واكتساب المهارة

يظهر الفرد مهارة في تصرفاته متى ما كان فاعلاً في بلوغ أهدافه عند التفاعل مع الآخرين، والإتيان بما يتطلبه التفاعل الماهر من مراعاة للأعراف والقواعد العامة التي يتطلبها التصرف في أي موقف. ووفقاً لآنت (١٩٩٥) يُعدّ السلوك ماهراً متى ما كان: (١) موجهاً لبلوغ هدف محدد، مثلاً: التقاط الكرة عند اللعب، (٢) منظماً بحيث يمكن من بلوغ الهدف بثبات مع توفير للوقت

والجهد، (إحراز أكبر عدد من الإصابات عند اللعب بتأن وثبات)، ٣) مكتسباً عن طريق التدريب والممارسة، فالممارسة تحقق المعجزات (١٧:٥٦).

• مؤشرات اكتساب المهارة: يرى كثير من المتخصصين في التدريب على المهارات أن من مؤشرات التقدم في اكتساب المهارة بوصفها تأثيراً للتدريب عليها ما يأتي:

١- السرعة: تُعد السرعة في أداء أي مهمة خاصة مركزية في تحديد مفهوم المهارة. ومن أبرز التغيرات الظاهرة التي تطرأ على سلوك الفرد في أدائه لمهمة معينة السرعة في تنفيذها. وتبقى السرعة مؤشراً على اكتسابه للسلوك المرتبط بتلك المهمة بمهارة.

٢- الدقة: الماهر في أدائه لأي مهمة تسند إليه يتسم بالدقة في الإتيان بمطالب تلك المهمة. واضح في إتيانه لها، لا يخالفه شك ولا ينتابه غموض، ولا يساوره تردد. ويلاحظ أن الصواب غالباً حليفه، وأن معدل الخطأ فيما يأتي من تصرفات متدنٍ.

٣- المرونة: التكيف مع المواقف دليل مرونة. والقدرة على الاستجابة دون ارتباك مؤشر كفاءة. والماهر من الأشخاص قادر على التكيف مع المواقف بشكل مرن، والاستجابة بطريقة سلسلة طبقاً لما يطرأ على الموقف من تغير. يدرك أن لكل مقام مقالاً. ولكل حادثة حديث. ولكل فعل رد فعل يناسبه.

٤- الأداء المتعدد المهام: ينخفض مستوى الإسراع في تنفيذ المهام بتعددتها وتتدنى مستويات الدقة في الأداء لها بتنوعها. على أن هذه التأثيرات السلبية للتداخل بين المهام وتنوعها تتدنى، وقد تتلاشى مع التمرين.

ويتجلى تأثير التمارين في اكتساب المهارة في أن التمرين يسهم في تقوية بنية الذاكرة نتيجة للاستخدام المتكرر للمهارة إلى درجة يصبح فيها الأداء للمهارة أكثر دقة وأسرع عند الممارسة.

وعلى أي حال، يحسن بك أن تدرك أن تقديرك لمدى حاجتك لتحسين مهاراتك الاجتماعية يتوقف على مدى معرفتك بواقع علاقتك مع الغير من حولك. ولتعرف ذلك حاول الإجابة عن بنود الأداة أدناه، نافذة رقم (٧).

نافذة رقم: (٧) قياس علاقة الشخص مع الآخرين

الرقم	العبارات
١	هل تشعر بالإحساس بالانتماء والتبعية للآخرين من حولك بالذات عائلتك؟، صف كيف يبدو لك ذلك الإحساس؟.
٢	هل عمرك شعرت بمسافة تفصلك عن والديك أو أبنائك أو أقربائك؟.
٣	كيف تبدو لك تلك المسافة؟، حاول أن تصفها بإيجاز.
٤	ما الذكريات الباقية لك مع الجماعات التي ارتبطت بها في صغرك؟.
٥	كيف تشعر تجاه تلك الجماعات؟.
٦	من كان صديقك الأفضل من بين أفراد تلك الجماعات؟ صفه خلقاً وسلوكاً.
٧	كيف تشعر تجاه ذلك الشخص؟.
٨	هل سبق أن رفضت من قبل صديق أو صاحب لك سابق؟.
٩	كيف كان شعورك نحو رفض صديقك أو صاحبك لك؟.
١٠	هل سبق أن رفضت من جماعة كنت تتمنى الانضمام لها؟.
١١	كيف كان شعورك عندما تم رفضك؟
١٢	هل سبق أن رفض شخص غيرك من قبلها؟.
١٣	كيف كان شعورك نحو رفضه؟.

كيف بدا لك شعوره في الموقف من رفضها له؟	١٤
من الشخص الأقرب لك في حياتك إلى الآن؟	١٥
صف علاقتك به في ثلاث كلمات؟	١٦
(١)..... (٢)..... (٣).....	
كيف تصف شعورك بالارتباط بمن لك بهم علاقة في محيطك الاجتماعي؟ حاول أن تضع دائرة على الإجابة التي تمثل مدى قربك منهم حالياً:	١٧
(أ) ليس لي بهم ارتباط أبداً، (ب) ليس لي بهم ارتباط،	
(ج) إلى حد ما لا ارتباط لي بهم، (د) لي بهم ارتباط وليس لي بهم ارتباط،	
(هـ) ارتباطي بهم ضعيف، (و) ارتباطي بهم معقول،	
(ز) ارتباطي بهم قوي.	

* المصدر: (هندريك ٢٠٠٤، ص ٨) (٩١)

مطالب التدريب على المهارات الاجتماعية

فكرة الفرد عن نفسه محدد رئيس من محددات سلوكه. لذا كانت العناية بتطوير الذات مطلباً رئيساً لإتقان أي مهارة اجتماعية. ومن أبعاد الذات الأكثر أهمية ذات العلاقة بالتدريب على المهارات الاجتماعية: (١) تحقيق الذات، (٢) ضبط الذات، (٣) معرفة الذات. على أن معرفة الفرد بذاته قوام التمهر في تحقيق وضبط الذات. ويمكن للشخص التعرف إلى ذاته باستخدام مناهج متنوعة وطرق مختلفة. وتتضمن طرق المعرفة بالذات وصفاً للذات باستخدام مناهج متعددة، منها:

١. التعبير عن الذات عن طريق الكتابة حول ما يعرفه الشخص عن نفسه من خصائص وصفات.

٢. المقابلة أو حلقات المناقشة والحوار، حيث يصف الشخص نفسه من خلال مقابلة شخصية مع غيره، أو المشاركة في حلقة نقاش تتاح فيها مشاركة كل عضو فيها بما يراه في نفسه.

أدناه وصف موجز لخصائص كل منها بوصفها مطالب للتدريب على المهارات الاجتماعية.

أولاً: تحقيق الذات

من المطالب الرئيسة لاكتساب المهارات الاجتماعية أن يكون الفرد محققاً لذاته.

ويشير مفهوم تحقيق الذات إلى عملية إدراك الفرد لكوا من ذاته عبر مسار حياته بما يجعل منه شخصاً فاعلاً. ومن صفات الشخص الذي ينشد تحقيق ذاته كما جاء في وصف كون، (٢٠٠٠) (١٢) له:

١- القدرة على إحداث التغيير: الشخص المحقق لذاته لديه قابلية للتغيير. وقادر على إحداث التغيير في ذاته وتصرفاته.

٢- الاستعداد لقبول المسؤولية لا الهروب منها: فالمحقق لذاته لديه استعداد لتقبل الأخطاء والاعتراف بها. وتحمل مسؤولية أي خطأ يصدر عنه.

٣- القدرة على تشخيص ذاته: يستطيع الفرد المحقق لذاته تشخيص دوافع تصرفاته، وما يرتبط بها من طموحات ومخاوف وأخطار. ويستطيع تحديد بواعث تردده في اتخاذ أي قرار أو عزم وإقدام عند الاختيار، بما يسهم في نموه، ولا يحول دون تقدمه وتطوره.

٤- المباشرة والأمانة: من يسعى لتحقيق ذاته غالباً ما يثق بنفسه. ويحاول أن يرى نفسه كما يراه الآخرون. ويدرك أن مجرد الأمانى معوق من معوقات نمو الذات. وحاله حال القائل:

وما نيل المطالب بالتمنى ولكن تؤخذ الدنيا غلاباً

٥- الاستخدام الأمثل للخبرات الإيجابية: يحسن المحقق لذاته استثمار وتوظيف ما كان إيجابياً من خبراته السابقة ليكون سنداً لتنمية حاضره وتطويره.

٦- الاستعداد للتفرد: المحقق لذاته يثق بدوافعه ومشاعره. قادر على توكيد ذاته لا يخيفه الآخرون. ومن ثم لا يحكم على ذاته من خلال مواقف الآخرين منه، يعتقد أنه فريد بذاته. وأن له الحق في التعبير عن ذاته بالطريقة التي يراها مناسبة.

٧- الارتباط والمرابطة: إن من يسعى لتحقيق ذاته صاحب رسالة، قوامها مبدأ له في الحياة واضح. لذلك نجده يجتهد في حمل هذه الرسالة. ويعمل وفقاً لما يؤمن به من مبادئ تحكم التزامه بالعمل لهذه الرسالة. لا يتوقع على ذاته، بل واع بما يجري حوله.

٨- تثمين وتقدير مدى تقدمه: إن من يسعى لتحقيق ذاته لا نقطة نهاية عنده. يسعى دوماً لشحذ همته، ويواصل جهده لبلوغ أهدافه، ويثمن جهوده. ولا يشعر بالضيق بل يتحداه. ويوظف الإمكانيات، ويستثمر الفرص لتعزيز ذاته^(١٢:٤٧٥).

ولا شك أن شخصاً هذه صفاته سوف يكون أكثر استعداداً لاكتساب المهارات من غيره.

ثانياً: ضبط الذات

القدرة على ضبط الذات مقوم رئيس من مقومات الاكتساب لأي مهارة. لأن الضبط ينطوي على تحكم في السلوك وتهذيب له وانتظام فيه. والتمهر

في السلوك الاجتماعي مؤثر انضباط وانتظام. ويحدد المشتغلون في دراسة الذات خمس خطوات رئيسة لتطوير مهارة ضبط الذات أو التحكم بها. وردت في سانتروك، (٢٠٠٠) هي:

خطوات رئيسة لتطوير مهارة ضبط الذات أو التحكم فيها

١- تحديد المشكلة مع الذات: عليك أولاً أن تحدد مشكلتك مع ذاتك بدقة متناهية: ما الذي تعانیه؟، ما الذي تريد تغييره؟، ما الذي تود أن تتحكم به بشكل فاعل في حياتك؟. لاحظ أن بعض المشكلات أصعب من بعض في الصياغة والتحديد، كما هي الحال مع مشكلة العلاقة مع الأصحاب مقارنة بمشكلة تخفيف أو زيادة الوزن. ويمكن تحديد المشكلات عن طريق تدوين أهدافك. وسرد قائمة من الأشياء التي ترى أنها سوف تزودك بشاهد على أنك سوف تبلغ أهدافك. وتمارين معرفة الذات قد تفيدك في ذلك.

٢- الالتزام بالتغيير: أن تلزم نفسك بأنك سوف تغير. فالالتزام بالتغيير ومعرفة التغيير تكتيكات أثبتت فاعليتها في تغيير حياة الأفراد ولا سيما الطلاب. فطلاب الجامعات أصبحوا بفعالها أكثر فاعلية في التحكم بعاداتهم في التدخين والأكل والمذاكرة والعلاقة بالآخرين^(٩٢:٢٨). ويتطلب الالتزام الإتيان بأشياء من شأنها زيادة مستوى الالتزام، من ذلك: (أ) إعلان الالتزام: يلزمك أن تشهر التزامك بالتغيير أمام الآخرين. والالتزام العلني إجراء يشجع من خلاله الأشخاص على التصريح العلني بأنهم ينوون الإقدام بتصرف ما أمام الملاء. إن الالتزام عامل رئيس يحكم عملية التناظر المعرفي بين الأقوال والتصرفات. فيزيد ذلك من الالتزام بالموقف والاتساق في التصرف. ومواجهة الآخرين بالتصريح علناً عن موقفك من أي مسألة يزيد من تكثيف الالتزام الشخصي لديك في التوفيق بين ما أعلنت وما عقدت العزم على الإتيان به^(٩٢:٢٨).

٣- إعادة ترتيب البيئة: أعد ترتيب بيئتك لتمدك بما يذكرك على الدوام بهدفك على أن يكون لما يذكرك به ارتباط إيجابي بالمنافع المرجوة من بلوغ الهدف. كثّف وقتك وجهدك في التخطيط لمشروعك في التغيير. وضع قائمة من الجمل حول مشروعك من مثل «لقد صرفت جهداً ووقتاً في هذا المشروع، وأنا متأكد أنني لن أخسر فيه». ونظراً لأنك قد تتعرض بين الحين والآخر للتفكير في العزوف عن الالتزام بما عقدت العزم على الإتيان به. وقد تتخلي عن مشروعك في التغيير. لذا يحسن بك أن تجدد العزم على مواصلة المشروع. وذلك من خلال التفكير بطرق فاعلة تحول دون هيمنة الخواطر المثبطة للعزيمة على تفكيرك، وتسهم في شحذ همتك لتنفيذ مشروعك.

٤- جمع البيانات عن السلوك: هذه خطوة مهمة، وبالذات مع المشكلات السلوكية المتطرفة كالإفراط في التدخين والأكل أو تبني أفكار شاذة. وأحد الأسباب في جمع البيانات عن سلوكك أن ذلك يزودك بمحك مرجعي لتقويم مدى التقدم الذي تم لك إحرازه في جهدك نحو أحداث التغيير. وعند تسجيل بياناتك عن المشكلة إبان فترة الملاحظات الأولية، ينبغي لك أن تفحص التبعات المباشرة التي قد تسهم في بقاء المشكلة دون حل.

٥- العمل على تطوير برنامج لضبط الذات: تشتمل كثير من برامج التحكم بالذات على أهداف قصيرة وطويلة المدى. وخطة لكيفية بلوغ هذه الأهداف. وعادة ما تتضمن البرامج الجيدة أنماطاً من تكنيكات في حديث الذات وتوجيه الذات وتعزيز الذات. مثلاً قد يرى من عقد العزم على ممارسة رياضة الجري أنه أعجز من أن يجري كل يوم ولو مدة خمس دقائق. وقد يحدث نفسه بالقول: قد تكون مهمة صعبة بالنسبة إلي غير أن هذا لا يمنع من المحاولة. وعند نجاحه في المحاولة الأولى سوف يجد نفسه متحفزاً للإتيان بالمزيد.

٦- الإبقاء على البرنامج والمحافظة عليه: إحدى إستراتيجيات الإبقاء على برامج ضبط الذات أن تضع مواعيت محددة لمراجعة ما تم إنجازه خلال

البرنامج. وتخطط لسلسلة من الأنشطة متى ما كانت نتائج المراجعة غير مشجعة. مثلاً: لو تضمن برنامجك للتحكم بذاتك خفض وزنك. فقد ترى أن تزن نفسك نهاية كل أسبوع. ولو ظهر لك أن وزنك يزداد، فإنك لا شك سوف تلجأ إلى إعادة النظر في مدى سلامة برنامجك في خفض الوزن. ومن الإستراتيجيات في المراجعة أن تؤسس لرفقة، عن طريق البحث عن صديق يعاني مشكلة مشابهة، كلاكما ينشد بلوغ أهداف متماثلة. تتقابلان معاً على رأس كل شهر لمراجعة سلوك كل منكما. وفي حالة أن النتائج كانت لمصلحتكما، فلكما أن تتفقا على تنظيم لقاء ودي للاحتفاء بالمناسبة.

نافذة رقم: (٨) خطوات تطوير برنامج لضبط الذات

١. تحديد المشكلة التي تنشأ عن ضبطها.
٢. الالتزام بتغيير الذات.
٣. جمع بيانات حول الذات.
٤. تصميم برنامج لضبط الذات.
٥. المحافظة على تطبيق البرنامج.

ولمساعدة الأطفال على تنمية القدرة على ضبط الذات، ينصح بيرنز، (١٩٩٧)^(٨٥) بالآتي:

- ١- أن تكون حساساً في الاستجابة للطفل منذ أن يولد. كن رحيماً، مبهجاً ومصدر راحة للطفل. فالطفل في حاجة إلى معرفة أن شخصاً ما سوف يستجيب لتصرفاته وإلا فسوف يشعر بأنه لا يملك تحكماً في تصرفاته.
- ٢- أن تدع الطفل يتقبل تبعات تصرفاته. من ذلك مثلاً، لو سكب الطفل حليباً بارداً، ناوله ما يمسحه به.

- ٣- أن تتجنب أداء المهام التي يمكن للطفل أن يؤديها بنفسه. شجع جهده، ألمح له بأنه ارتكب أخطاءً، ولا تتوقع منه أن يسلك سلوك الكبار.
- ٤- أن تمنح الطفل مسؤوليات تتناسب مع مرحلة نموه العمري. فالطفل في الثالثة يمكن أن تطالبه بإبعاد ألعابه، والطفل في الخامسة يمكن له أن يرتب سريرته، والطفل في السابعة يمكن أن تطالبه بأن ينظف المنضدة.
- ٥- أن تزود الطفل بتغذيته راجعه. مثلاً، أن تدعه يعرف مدى إتقانه لأدائه، وكيف يمكن له أن يحسنه.
- ٦- أن تكون قدوة للطفل، بوصفك نموذجاً للشخص الذي يمكن أن يصنع الحدث لا أن ينتظر الأشياء تحدث. ثم تستجيب برد فعل عليها.
- ٧- أن تشجع اهتمامات الطفل الخاصة، وأن تمنحه الفرصة ليبادر بعمل الأشياء بنفسه عن طريق التساؤل والأنشطة المحفزة.
- ٨- أن تضع معايير ومحددات لسلوك الطفل. اشرح أسباب القواعد التي تسنها لتصرفاته، مثلاً «عليك أن تكون في البيت الساعة السادسة؛ حتى تتمكن من تناول العشاء معاً».
- ٩- أن تبدي احتراماً لإنجازات الطفل، كالقول مثلاً عند انتهائه من عمل لوحة فنية: «يا لها من لوحة رائعة! هل لك أن تخبرني عنها؟». لا تشمت في الطفل ولا تحتقر عمله.
- ١٠- أن تسمح للطفل بأن يتخذ القرارات المناسبة التي تؤثر فيه. مثلاً عند رغبته في دعوة أصحابه من أبناء الجيران إلى المنزل، يمكن أن تقول له: «لك أن تدعوا من أبناء الجيران من تريد دعوتهم».

نافذة رقم: (٩) ضبط الذات وإدارتها

* ضبط الذات وإدارتها: عادة ما يستخدم مصطلح إدارة الذات مرادفاً لمصطلح ضبط الذات وانتظامها، إلا أن التمييز بينهما وارد. وتعلم تكنيكات إدارة الذات يكسب الفرد مهارات ضبط الذات وتنظيمها التي يحتاج إليها لتحسين سلوكه. وعلى أي حال، إدارة الذات مهارة مطلوبة للتحكم في التصرفات غير المرغوبة، مثل زيادة معدل المذاكرة اليومية، والحمية الغذائية، والتحكم بكثرة الشكي وغيرها من التصرفات. إن التدريب على مهارة إدارة الذات يمنحك قدرة على التحكم بمثل هذه التصرفات. ومن ثم تسهم في تقوية قدرتين عامتين، هما: ضبط الذات وتنظيمها، وتعني الأولى - كما أسلفنا - القدرة على ممارسة التحكم بالانفعالات والاندفاعات أو الرغبات. فالطفل يلح على الإشباع المباشر لحاجاته، بينما ينتظر الكبير أياماً أو سنين ليحقق طموحاته. وكذا حال من لديه قدرة على ضبط ذاته. في حين تعني الثانية قدرة الفرد على توجيه تصرفاته وتنظيمها. والإتيان بالسلوك المناسب دون حاجة لتوجيه الآخرين له. وتتداخل هاتان القدرتان مع بعضهما. وتتضمن قدرة تنظيم الذات قائمة من المهارات التي تتطلب من الشخص حيازة مهارة قوية لضبط ذاته^(٥٧:٥٦).

وفي الوقت نفسه، هناك مهارات أساسية يحسن بالفرد التعرف إليها بوصفها مطلباً من مطالب إتقانه للمهارات الاجتماعية، من ذلك:

ثالثاً: مهارات كسب ود الآخرين

بناء على نتائج دراسات الشعبية وكسب ود الآخرين، تمكن كل من أولن وآشر (Olen & Asher, 1977) من تحديد أربع فئات من المهارات الاجتماعية. وهذه الفئات من المهارات بمثابة الموجهات لتحسين أي مهارة اجتماعية^(٩٣).

والمهارات هي: (١) المشاركة، (٢) التواصل، (٣) التعاون، (٤) المصادقة والمساندة. وإليك وصفاً لما تتضمنه كل مهارة من وحدات:

١- المشاركة: وتتم المشاركة من خلال اللعب مع الآخرين وإدارة الانتباه لهم. وذلك على نحو أن: (أ) ترتبط بالآخرين، (ب) تبدأ بنشاط، أو مشروع أو لعبة، (ج) تجتهد في إدارة انتباه الآخرين للنشاط، (د) تحاول أن تجتهد في أداء النشاط لتقدم أفضل ما لديك.

نافذة رقم: (١٠) مهارات المشاركة الجماعية

تعدُّ المهارة في مشاركة الجماعة أنشطتها أساساً للتمرن على ممارسة المسؤولية الاجتماعية وأداء المهام بطريقة بناءة. ولبلوغ ذلك يلزم الفرد أن يكون قادراً على:	
١	كسب الثقة والمساعدة والثناء من لدن الآخرين
٢	الاعتراف بوجهات نظر الآخرين
٣	العناية باختيار الرفاق وكسب ود الآخرين بحكمة
٤	الاشتراك والمواظبة على المشاركة في عمل جماعي
٥	منح وتقبل المساعدة والنقد
٦	مقاومة ضغوط الأقران، ووسائل الإعلام للتورط في تصرفات مضادة للمجتمع أو خطيرة وغير قانونية
٧	ممارسة القيادة وقبول الاختلاف والإبانة عن خصائص مرغوبة للآخرين، كالأمانة وتحمل المسؤولية والرحمة والشفقة والعناية والاهتمام ^(٢٧:٢٧) .

٢- التعاون: ويتجلى التعاون من خلال القيام بالدور والاشتراك في النشاط. وذلك بأن: (أ) تأخذ دورك، (ب) تشارك في اللعبة، أو تقدم الأدوات أو

تدعم وتساند، ج) تقدم اقتراحات في حالة وجود إشكال أو مشكلة، د) تعمل على توفير بدائل مقبولة من جميع الأطراف عندما يظهر اختلاف حول قواعد اللعب أو العمل.

٣-التواصل: عن طريق التحدث والاستماع. وذلك بأن: أ) تتحدث مع الآخرين، ب) تقول شيئاً حول النشاط أو عن نفسك، ج) تسأل أسئلة عن الشخص الآخر، د) تستمع عندما يتحدث الآخر، هـ) تنظر إلى ما يعمل الآخر.

٤-المصادقة والماندة: من خلال التشجيع ومد يد العون. وذلك بأن: أ) تعير انتباهاً للطرف الآخر، ب) تطري أو تثني على الطرف الآخر عند إتقانه لما يعمل، ج) تبتسم، د) تمازح وتمرح، هـ) تقدم اقتراحات أو مساعدة عند الحاجة لها.

رابعاً: مهارة مراجعة النظرة

يحكم الآخرون علي الفرد من خلال ملاحظتهم للظاهر من تصرفاته وليس على ما وراء تلك التصرفات من نوايا ومقاصد. ويحكم الفرد منا على الآخرين بما يراه منهم، لا بما يفكرون فيه. وللتحقق من سلامة ما يراه فيهم ينبغي عليه أن يراجع معهم ما تم له ملاحظته من تصرفاتهم. والطريقة المثلى لمراجعة نظرتهم لهم أن يسألهم عن حقيقة ما صدر منهم من تصرفات أوحث له في الظاهر بما قد يكون مغايراً لما يقصدون في الباطن. ويتم له بلوغ ذلك بمهارة عن طريق:

١- ملاحظة القرائن اللفظية لما يصدر عن الطرف الآخر من تصرفات.

٢- الخروج باستنتاجات تتعلق بمعنى التصرفات التي تم له ملاحظتها.

٣- سؤال الطرف الآخر في العلاقة عما إذا كان الاستنتاج حول ما تم له ملاحظته من تصرفاته دقيقاً. ويتضح في النافذة رقم (٤) خطوات مراجعة النظرة.

نافذة رقم: (١١) خطوات مراجعة النظرة

المؤشرات	الخطوات	
<ul style="list-style-type: none"> - ما تعابير وجهه؟. - هل يستخدم اتصال بالعين؟ - كيف كان وضعه الجسدي؟. (قائم، معتدل، منحني). - ما لحن صوته؟. 	<p>لاحظ السلوك غير اللفظي للشخص المستهدف بالملاحظة.</p>	١
<ul style="list-style-type: none"> - هل يبدو غاضباً، أو محبطاً؟ - هل هناك تعارض بين الرسالة غير اللفظية والرسالة اللفظية؟. 	<p>قرر في ذهنك: ما الذي تعتقد أن التصرفات الصادرة من المستهدف بالملاحظة تعنيه.</p>	٢
<ul style="list-style-type: none"> - تعابير وجهك توحى بأنك غضبان، أليس كذلك؟! 	<p>راجع نظرتك عن طريق سؤال الطرف المستهدف بالملاحظة فيما إذا كان تفسيرك لما صدر منه من تصرفات دقيقاً.</p>	٣

ولكي يتحقق للفرد ضبط ذاته وتحقيقها وكسب ود الآخرين بفاعلية لا بد له من أن يتعرف إلى حقيقة ذاته بمهارة.

خامساً: مهارة معرفة الذات

إن نقطة البداية في ضبط الفرد لسلوكه والتحكم بنزعاته وانفعالاته وكسب صداقات الآخرين ومعرفتهم حق المعرفة تبدأ بمعرفته بذاته. وما تنطوي عليه تلك المعرفة من اكتشاف للذات وتقييم لها؛ لأن في معرفة الفرد لذاته زيادة في وعيه بنفسه وتقديره لغيره. وتتضمن المعرفة بالذات أموراً، منها:

- ١- المعرفة بما يحب ويكره.
- ٢- مكان القوة والضعف لديه.

٣- ما يملك من مهارات وما ينقصه منها.

٤- مشاعره واتجاهاته في ماضيه وحاضره ومستقبله.

ويدخل في معرفة الذات أيضاً كل ما يتعلق بالذات ويعده الفرد جزءاً من ذاته مما يعرفه عن نفسه من طول ووزن وممتلكات وحياسة لخصائص وميزات. كذا وعيه ببواعث سلوكه ورغباته وطموحاته وطريقة تعامله مع الآخرين. وسوف نعرض لبعض التمارين التي تساعد الفرد على التعرف إلى ذاته.

- أصناف تمارين التدريب على معرفة الذات: يصنف ماجوير وبريستلي^٥ التمارين المستخدمة للتدريب على التعريف بالذات في أصناف منها:

١- تمارين التعبير اللفظي.

٢- تمارين الرسم والتخطيط الكتابي.

٣- تمارين الاستماع.

حيث تمثل طرقاً مختلفة للتعريف بالذات، وتسهم بوصفها تمارين في مساعدة المتدرب على التعرف إلى ذاته وتعريف الآخرين بها. فضلاً عن تعزيز القدرة لديه على التحكم بتصرفاته. على افتراض أن تحكم الفرد بأي تصرف يصدر عنه محكوم بمدى معرفته بذاته: ما له وما عليه ومكان القوة والضعف لديه. وبقدر ما يعرف ذلك عن نفسه بقدر ما يكون قادراً على التحكم بذاته عند تفاعله مع الآخرين.

أولاً: تمارين التعبير اللفظي من خلال الكتابة

وتتمثل هذه التمارين في استخدام أدوات للتعرف إلى الذات والتعريف بها. وهي أدوات شائعة الاستخدام بين المتخصصين والمعنيين بدراسة الذات. ومن أمثلتها:

١- أداة إتمام العبارات: وصف الذات باستخدام الضمير [أنا]: حيث يبدأ المتدرب بالتعريف بذاته باستخدام ضمير المتكلم أنا..... كذا..... وكذا..... وكذا..... ليكمل الفراغ بما يتسق وما يراه في نفسه أو يعتقد أنه أنسب وصف له. ويمكن استخدام مقياس [من أنا] لهذا الغرض. ويتضمن المقياس إجابة عن يكون الشخص من وجهة نظره في عشرين عبارة يكتبها بنفسه واصفاً فيها ذاته، ويعرف بمقياس العشرين جملة، ويرمز له بالرمز (TST) ^(٩٤)، نافذة رقم (٣٥).

نافذة رقم: (١٢) مقياس [من أنا؟]

من أنا؟

وجه لنفسك سؤالاً فحواه: من أنا؟ وأجب عنه باستخدام العشرة فراغات المتاحة لك في القائمة أدناه لتقول فيها: من أنت. لاحظ أن كل فراغ منها يبدأ بالضمير (أنا) أمامك عشرة فراغات تبدأ بالرقم (١) وتنتهي بالرقم (١٠)، اجتهد في تعبئتها بتلقائية دون تكلف، مبتدئاً بالضمير (أنا). تذكر أن السؤال (من أنا؟) موجه منك لنفسك وليس لغيرك. عليك أن تكتب كل ما يمكن أن يطرأ على بالك في وصفك لنفسك وبجمل قصيرة ما أمكن.

لا تكتب في هذا الجزء		من أنا	
ش	ج		
		أنا	١
		أنا	٢
		أنا	٣
		أنا	٤
		أنا	٥
		أنا	٦

ثانياً) تمارين الكتابة من خلال الرسم والتخطيط

يستغنى في هذه الطرق عن الكلمات والعبارات في وصف الذات بالوصف لها في شكل رسومات ومخططات، إذ يمكن للمدرب أن يطلب من الأفراد المتدربين أن يصفوا أنفسهم في شكل رسوم أو مخططات تصف ذواتهم وفقاً للغرض من الرسم. ومن أمثلة هذا النوع من التمارين:

• التمرين رقم (١)

- رسم مسار السيرة الذاتية: يمكن أن يوجه المدرب بأن يرسم مسار حياته التعليمية أو الوظيفية (علواً وهبوطاً، نشاطاً وركوداً). وتحديد نوعية ما اعترضه من صعوبات كادت تعرقل مسار تعليمه أو نموه الوظيفي. وذلك في معرض وصفه للتقدم الذي حصل له عبر مساره التعليمي أو الوظيفي مثلاً، أو لوصف ما طرأ على نشاطه من انخفاض نتيجة ظروف خاصة عرضت له وما قادت إليه من إخفاقات حالت دون تقدمه عبر مراحل حياته.

• التمرين رقم (٢)

- مخطط العلاقة بين الذات والآخر. ويتضمن وصفاً لمسار علاقة الفرد بالآخرين، من يحظى منهم عنده بالتقدير أو باهتمام أكثر من غيره ومن يحظى منهم بأقل من ذلك، من يراه قريباً منه ومن يراه منهم بعيداً عنه. والمقاييس السسيومترية^(٩٥) مفيدة في هذه الحال، إذ تكشف للفرد عن جوانب متعددة من ذاته من تلك التي لها علاقة بالآخرين مباشرة، كره وحب، انجذاب ونفور، تعلق أو لا مبالاة، نجومية وهامشية.

نافذة رقم: (١٣) المقاييس السسيومترية

أدوات لقياس أنماط القبول والتجاهل والرفض بين الأعضاء من جماعة معينة. إذ يطلب فيه من كل عضو أن يختار عدداً من الأعضاء الآخرين في الجماعة الذين يفضل مشاركتهم إياه في نشاط محدد، وأولئك النفر من الأعضاء الذين لا يفضل مشاركتهم إياه النشاط نفسه. ويطلب من العضو تحديد الأولوية في القبول أو الرفض لأعضاء كل مجموعة، وأسباب التفضيل وخصائص غير المرغوب فيهم من الأعضاء. بعد ذلك، يتم تحليل البيانات لتحديد طبيعة العلاقات وأنماط التواصل بين أعضاء الجماعة. البدء في استخدام هذه المقاييس كان بين التلاميذ في المدارس. وتستخدم الآن على نطاق واسع وفي أوساط مختلفة (مدارس وعمل وترفيه وسجون). ويستخدمها المعاصرون من الباحثين عادة لتحديد مدى تفضيل الأطفال للبقاء مع أقران لهم بعينهم دون غيرهم^(٩٥).

ثالثاً) تمارين الاستماع للآخرين

هناك من الأساليب ما يقوم على السماع والاستماع لما يعتقد الشخص أن الآخرين سيقولونه عنه. ومثل هذه الأساليب مفيدة في اكتشاف الذات. ومن أمثلة هذه الأساليب ما يرد أدناه:

- تمرين رقم (١) المقابلة بين الأقران: تفيد في تعريف المتدرب بذاته من خلال سماعه لما يقوله أقرانه أو زملاؤه أو صحبه فيه.
- تمرين رقم (٢) التعرف إلى موقف الآخرين من تصرفات الفرد: وذلك بالرجوع للماضي والبحث عما قد قاله الآخرون حول الفرد: مستوى نشاطه ونوع تصرفاته في المدرسة أو المنشأة التي يعمل لها أو الحي الذي يقطن فيه أو مع الصحب الذين يقترن بهم.

التدريب على المكونات الرئيسية للمهارات الاجتماعية

تُعدّ مهارات اجتماعية كالتواصل وبالذات الاستماع ومهارات التوكيد ومهارات حل المشكلات وسائط أساسية لإقامة علاقات فاعلة ومرضية مع الغير. أغلب برامج التدريب على المهارات تكتفي عادة بالتدريب على كل واحدة منها منفردة. في حين أن التدريب عليها مجتمعة مصدر قوة مقارنة بالتدريب المنفرد على كل منها. ويلاحظ أن القابلية للتعلم بوصفها خاصية بشرية تسهل مهمة التدريب عليها. وتتجلى قيمة التدريب على هذه المهارات كما يؤكد بولتون^(٤٨) في الآتي:

- أولاً: مهارات الاتصال (الاستماع): تمكن الشخص من فهم ما قيل حقاً.
- ثانياً: مهارات التوكيد: تمكّن من الحفاظ على الاحترام المتبادل والدفاع عن الحقوق دون انتهاك لحقوق الآخرين أو مساس بحرمااتهم.
- ثالثاً: مهارات حل المشكلات: تتألف من طرق وأساليب متنوعة لفض التشابك بين المطالب والحاجات بما يرضي كل أطراف العلاقة. فهي طرق فاعلة لإنهاء المشكلات بدلاً من أن تبقى معلقة^(٤٨:١٢).

هذا، وسوف نعرض الطرق المختلفة للتدريب على هذه المهارات بوصفها مكونات رئيسة لجميع أنماط المهارات الاجتماعية.

أولاً) التدريب على مهارة التوكيد

- التوكيد بوصفه مهارة

ينطوي سلوك التوكيد على تقدير الشخص لمشاعر وحقوق الآخرين عند إقدامه على الإتيان بتصرف معين. وفي الوقت نفسه يحتفظ بحقوقه ومشاعره بشكل يضمن الاستمرار لعلاقته بهم. فالشخص المؤكد يتصرف لما فيه مصلحته دون خوف أو توتر أو قلق. قادر على التعبير عن مشاعره

بارتياح مع تقديره لمشاعر الآخرين والحفاظ على حقوقهم. صريح ومنفتح على الآخرين. يفصح عن ردود أفعاله بشفافية دون تعدُّ على حرمة غيره. صادق وأمين في التعبير عن أفكاره ومعتقداته ومشاعره. يستخدم طرقاً للتعبير مباشرة ومناسبة دون بخس لحقوق الآخرين أو حط من قدرهم^(٥٧).

وعموماً، يسلك الشخص عند مطالبته بحق من حقوقه واحداً من ثلاث سبل: أن يطالب بحقوقه مع احترامه لحقوق الآخرين، ويكون بذلك مؤكداً، أو أن يقر بحقوق الآخرين على حساب حقوقه، ويكون بذلك غير مؤكد، أو يحتفظ بحقوقه مع إنكار أو تجاهل لحقوق الآخرين، ويكون بذلك عدوانياً. وتظهر هذه التصرفات في مواقف اختلاف الفرد مع الآخرين، حيث يتعامل الفرد عادة مع مواقف الاختلاف بواحد من طرق أربع:

١- التصرف بعدوانية: قد يتعامل الشخص بعدوانية. خلالها يكون الشخص غير حساس لحقوق الآخرين. فتجده ينزع إلى استخدام القوة عند المطالبة بحقوقه، وقد يلجأ إلى رفع الصوت أو الشتم أو التلطف بما لا يليق أو القذف والاعتداء البدني.

٢- التصرف بسلبية: بعض الأشخاص يسلك طرقاً غير مباشرة لتحقيق رغباته. ولا يستشعر مسؤوليته تجاه الآخرين عند قضاء حاجاته. وقد يؤدي دور الضحية لاستدراار عطف وتعاطف الآخرين ليلبوا له مطالبه، كأن يدفع الآخرين إلى (التأسف) أو أن يسعى لتحريك مشاعر الذنب لديهم.

٣- المسالمة والاستسلام: يتصرف الشخص المسالم بطريقة لا تؤكد فيها بل استسلام. يمكن الآخرين من أن يغلبوه. لا يصرح بمشاعره ولا بمطالبه. ولا يعطي فرصة للآخرين ليتعرفوا إلى ما يريد أو يحتاج أو ما يرمي إليه. فالمسالمة نقيض التوكيد. ويمكن أن تقود إلى عواقب مؤلمة^(١٧). ولعل أبرز تلك العواقب أن يستخدم من قبل الآخرين ويستغل أو يسخر لخدمة مصالحهم.

٤- التصرف بتوكيدية: المؤكد لذاته قادر على التعبير عن مشاعره ورغباته. يطالب بما يريد ويقول: «لا» لما لا يريد. يتصرف بما يخدم مصالحه. ويدافع عن حقوقه المشروعة^(٥٧).

وعموماً، الفشل في التوكيد عادة ما ينتهي باستسلام وخضوع أو استغلال وامتناع أو عدوان وسوء فهم وعواقب وخيمة^(١٧:١٢).

نافذة رقم: (١٤) التعريفات الإجرائية للتوكيد

التعريفات الإجرائية	تسلسل
<p>• التوكيد يعني:</p> <p>١ القدرة على طلب ما تريد بوضوح.</p> <p>٢ البوح بما تشعر به بأمانة وثقة.</p> <p>٣ القدرة بالتصريح الواضح بأن لك حرمتك الشخصية.</p> <p>٤ الشعور بالارتياح عند القول أنا وليس أنتم وأنت وليس هو.</p> <p>٥ الاعتراف بأن لك مطالب وحاجات عليك أن تعمل من أجلها.</p> <p>٦ الشعور بالارتياح عند طلب المساعدة.</p> <p>٧ تحمل مسؤولية ما يصدر عنك من أفكار ومشاعر وتصرفات.</p> <p>٨ عدم الشعور بأنك المسؤول عن أفكار ومشاعر وتصرفات الآخرين.</p> <p>٩ القول بأن أختار وليس علي أن أختار.</p> <p>١٠ لديك الثقة بأن ترتكب خطأ وتقبل بذلك.</p> <p>١١ الشعور بالارتياح مع النجاح.</p>	

القدرة على التصدي لعدوان الآخرين.	١٢
القدرة على التصريح بتبعات تصرفات الآخرين السلبية عليك.	١٣
القدرة على القول «لا» و الإصرار عليها.	١٤
القدرة على القول لا دون أن ينتابك شعور بالذنب.	١٥
الشعور بالارتياح للنقد أو الإطراء والنظر لهما بإيجابية.	١٦
القدرة على الإفصاح متى ما كان مناسباً.	١٧
الثقة بالتزام الصمت متى ما كان ممكناً.	١٨
القدرة على التعامل مع المواقف بثقة وبطريقة تأخذ في الحسبان وجهة نظر الشخص الآخر ومشاعره.	١٩

• المصدر (بيرش، ١٩٨٠، ص ١١-١٢) (٩٦)

• **مواقف التوكيد:** غالباً ما يكون الفرد منافي أمس الحاجة لاستخدام التوكيد كمهارة في المواقف الاجتماعية الآتية:

١. حالة طلب أمر ما.
٢. حالة أن الشخص لا يرغب في شيء.
٣. حالة التفاوض حول مسألة ما.
٤. حالة تعرض الشخص لأذى.
٥. حالة توجيه نقد لشخص آخر.
٦. حالة السعادة (الفرح والابتهاج).
٧. حالة الغضب.
٨. حالة الاستفادة عن تغذية راجعة.

مطالب التدريب على سلوك التوكيد

إن التدريب على التوكيد يتطلب التعرف على أبرز ما يميز سلوك التوكيد من عناصر وماله من مطالب. ففي معرفة مثل هذه العناصر ما يمكن المدرب والمتدرب من استيعاب سلوك التوكيد والعمل به. إذ من الضروري معرفة ما يتألف منه سلوك التوكيد (قواعد واستراتيجيات) قبل معرفة كيفية تنميته وتطويره بوصفه مهارة. وهذا مطلب رئيس من مطالب التدريب على التوكيد.

أولاً: قواعد ممارسة التوكيد

يتجنب بعض الناس توكيد تصرفاتهم لأسباب منها: (١) أنهم لا يعرفون ماذا يقولون، (٢) الخوف والوجل مما سوف يقولون (ما قد يحدث لهم بسببه)، (٣) قد يرون أن التوكيد في مواقف كثيرة أمر غير مناسب. ويحدد الموقف الذي يظهر فيه التصرف مدى الحاجة للتوكيد. ولل فرد أن يؤكد أو يجزم بما يرى أو يريد. وتبنى النزعة في التوكيد على افتراض أن لكل شخص حقوق كما أن عليه واجبات. وعليه أن يوازن في مطالبه بين حقوقه ومسؤولياته في إتيانه بواجباته. بما يضمن له الحصول على الحقوق، وفي ذات الوقت حفظ حقوق الآخرين فلا يبغض الناس أشياءهم. وهكذا يصبح التعرف على القواعد التي تحكم ممارسة سلوك التوكيد مطلب رئيس للتدريب على التوكيد.

(١) الحقوق الرئيسة للمؤكد

هناك حقوق رئيسة للمؤكد بوصفه إنساناً يحسن أن يلم بها. ومعرفته بها تعزز من قدرته على التوكيد، إذ تمثل قواعد رئيسة يعتمد عليها في دعم توكيده لمطالبه. ومن هذه الحقوق:

- أ- أن يعامل باحترام.
- ب- أن يعبر عن مشاعره وأفكاره.
- ج- أن يضع له أهدافاً وغايات.
- د- أن يرفض أي طلب إن لم يقتنع به أو يرض عنه، ويصرح بذلك بوضوح بالقول: «لا».

هـ- أن يدلي بما يرى ويطلب ما يريد دون تردد أو وجل أو خجل.

و- أن يخطئ كما أنه يصيب.

ز- أن يكون حاكماً لتصرفه مستقلاً عن استحسان الآخرين له فيما يقول أو يفعل.

ح- أن يكافأ مقابل ما يعمل ويعطى مقابل ما يدفع.

ط- أن يغير من آرائه ومواقفه وتصرفاته.

ي- أن يقرر بنفسه أن يقدم على الإتيان بما يرى أو يعدل عنه (٥٥:٣٧).

نافذة رقم: (١٥) قياس مدى الحاجة لتوكيد الذات

مستوى التوكيد					العبارة
أبداً	قليلاً	أحياناً	عادة	دائماً	
					. تتجنب وتحجم
					. تجد صعوبة في توكيد ذاتك في معظم الأوقات وإن كان الحق معك.
					. تجد صعوبة في توكيد ذاتك بعض الأحيان.
					. تجد من السهل توكيد ذاتك في أي موقف، بغض النظر عن الموقف الذي تواجهه.
					• لاحظ أن الإجابة عن مثل هذه الأسئلة مفيد في تحديد مدى حاجتك لتوكيد ذاتك بمهارة.

٢) مسؤوليات المؤكد

في المقابل، هناك مسؤوليات على الشخص المؤكد أن يراعيها. إذ إنه المسؤول الأول عن تصرفاته وقراراته. ومن المسؤوليات المنوطة به أن يراعي الآتي:

- ١- مساعدة الآخرين على أن يتعلموا من أخطائهم ليسهم ذلك في نموهم نمواً سليماً. وعليه أن يتجنب الاستهزاء والشماتة بهم.
- ٢- إدراك أن حاجات الآخرين قد تختلف عن حاجاته.
- ٣- بذل الجهد في تقديم الخدمة مقابل مكافأة الآخرين له.
- ٤- مساعدة الآخرين على التعلم من خبراتهم وتقدير خبرات الآخرين.
- ٥- احترام حق الآخرين في حرية الاختيار في التعبير والتصرف.
- ٦- تثمين جهود وأوقات الآخرين.
- ٧- الحفاظ على أمن الآخرين وحقوقهم.
- ٨- التعاون مع الآخرين لا عرقلة جهودهم في أداء ما يكلفون به من مهام.
- ٩- الأمانة والإخلاص في التعامل مع الآخرين ومعاملتهم.
- ١٠- بذل الوسع والجهد في الحفاظ على أداء ما يسند إليه من مسؤوليات.
- ١١- الاستعداد لتقبل المسؤوليات وفق طاقته وإمكاناته (٥٥:٤٦-٤٧).

إستراتيجيات في سلوك التوكيد

يتطلب سلوك التوكيد القدرة على الإتيان بتصرفات مميزة. تؤكد الجزم من الشخص بما يريد وإصراره عليه. ومن أبرز الإستراتيجيات المستخدمة في ذلك ما ذكره سرافينو (٥٧:٤٣٣):

١- الاستجابة التصعيدية

تتألف هذه الاستجابة من البدء بأقل رد فعل ممكن على من انتهك حرمتك أو طعن في ذاتك أو حرمك من حقك. ثم تصعد موقفك باستجابة أكثر جزماً متى ما استمر المنتهك لحقك في عدوانه الموجه ضدك. ومثال ذلك: لو حدث أن اعترض طريقك اثنان يتحدثان، فإن أقل استجابة قد تكون: عذراً، هل لي بمقاطعتكما ولو لحظة؛ لأنني سأعبر. فإذا كان المتحدثان يسمعان الطلب بوضوح لكنهما لم يستجيبا، فإن المستوى الآتي من الاستجابة سيكون على نحو: فضلاً؛ أفسح الطريق، فهو الطريق الوحيد لعبوري. فإذا لم ينفع معهما مثل هذا الطلب، فإن الجهد الأخير لسؤالهما يتلخص في القول: لقد أغلقتما الطريق، فابتعدا. وهكذا تتدرج في الاستجابة حتى تترك فسحة للاستجابة من قبل الطرف الآخر دون أن تسيء إليه. ومن ثم تصبح معذوراً في الطلب عند النهاية، وإن قسوت عليه في العبارة. وتمثل هذه الاستجابة منهجاً من مناهج التدريب على التوكيد يعرف بـ «تحطيم الأرقام».

٢- المواجهة

القدرة على مواجهة الآخرين دون إثارة حفيظتهم في التصدي للدفاع عن أنفسهم، مهارة تنطوي على كفاءات، مثل التحمل والصبر والتقبل، مع تذكر أن الغاية من المواجهة تتمثل في تصرف يفضي إلى تغيير. ويقدم نلسون - جونس (١٩٩٠) (٦:١٣٥) الموجهات الآتية:

- ١- أن تبدأ باستجابة انعكاسية، (مواجهة الشخص بما عمل).
- ٢- أن تساعد المستهدف بالمواجهة على أن يواجه نفسه ما أمكن.
- ٣- أن تستخدم الحد الأدنى من الاستجابة العضلية إن تطلب الأمر ذلك.
- ٤- تجنب لغة التهديد ولغة الجسد.

٥- اترك المسؤولية المطلقة للمستهدف بالمواجهة.

٦- ألا تبالغ.

والتنوع في التوكيد يكون مناسباً للمواجهة حال التصادم بين كلمات الشخص وأفعاله. فالسلوك التوكيدي المناسب في هذه الحال يتضمن:

١. التصريح بما قاله الشخص: قلت: كيت وكيت.
 ٢. التصريح بما فعله الشخص بالفعل: فعلت كيت.
 ٣. التصريح بما ينبغي للشخص أن يفعله: عليك أن تفعل كيت وكيت.
- مثال ذلك:

لنفترض أن عاملاً التزم لرئيسه في العمل بأن ينهي المهمة التي أسندها له رئيسه في وقت محدد. وحين الموعد ولم ينه العامل مهمته في الوقت المحدد الذي التزم به. قد يواجهه الرئيس بالقول: حسبما أعرف أنك التزمت بإنهاء المهمة على الأقل أمس ولم أرك أنهيتها بعد. فضلاً، أريدك أن تنتهي منها عند نهاية دوام غد، علم!

٣- الفطنة والفراسة

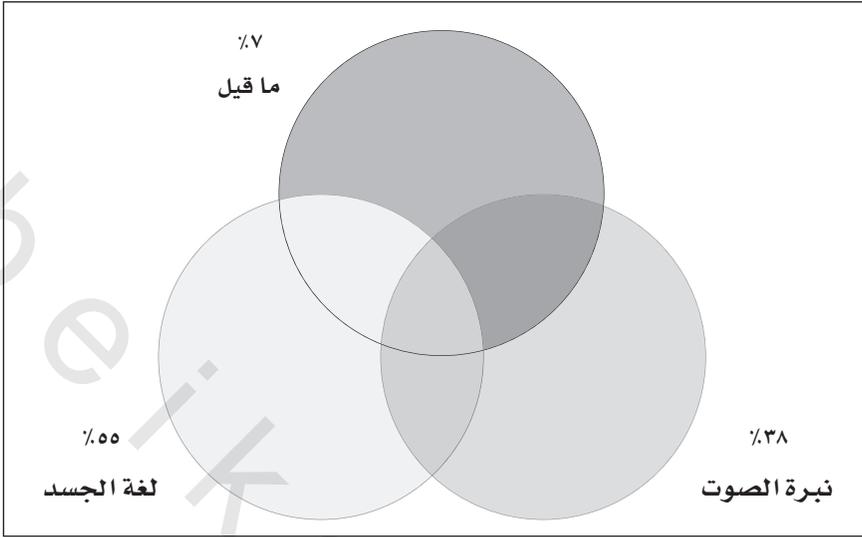
سلوك التوكيد الأصيل ينطوي على الحذر من عزل أو إقصاء الآخرين ممن لا يوافقون الشخص آراءه ومواقفه. ومن المنصوح به أن يبدأ الشخص الجدل المضاد لوجهة نظر الآخر عند تقديمه لوجهة نظره، بالإشارة إلى الجوانب الإيجابية في وجهة نظر الآخر المرفوضة. فالعامل الذي يرغب في إعادة النظر في أسلوب العمل في منشأته، قد يبدأ بالقول لزميله المعارض له: حقاً إنك مصيب فيما قلت حول جوانب الخلل في أسلوب العمل السابق، غير أننا لسنا في حاجة إلغائه بالتمام. ولعل بإمكاننا مراجعته والإبقاء على ما كان منه صالحاً ليكون أكثر عملية.

٤ - الاستجابات غير اللفظية

ينطوي سلوك التوكيد الأصيل على بعض الاستجابات غير اللفظية: ردود أفعال الوجه والجسم. كالنظر للشخص المستهدف بالعينين دون أن يوحي ذلك بغضب أو عدوان. فالإتصال بالعين يشد انتباه الشخص المستهدف. ويبلغ رسالة مفادها أن الشخص مطمئن لما يقول ومتأكد منه. والابتسامة قد تكون تعبير وجه مناسب في حالات التعبير عن الرفض. فقد يقول الشخص مبتسماً: شكراً؛ لأنني لا أرغب في تناول فنجان آخر، أو لطلب لا يتضمن محاولة عرقلة أو تعطيل سلوك شخص آخر: هل بإمكانني استعارة ذلك القاموس منك حال انتهائك منه. والابتسامات في الغالب مناسبة عند التحية أو تقديم هدية. وفي المقابل، الرفض الذي قد يخدش ذات الآخر القول عند الاعتذار: أنا آسف - لا رغبة لي في مصاحبتك، والطلب الذي قد يعرقل أو يعطل سلوك الآخر ما ينطوي على نهر أو زجر، كالقول: (أقول لك: الزم الصمت). ويُعدّ حجم الصوت ونبراته عناصر مهمة من مكونات سلوك التوكيد. إذ قد يرتفع الصوت لهدف خلال التصعيد. وعلى أي حال، يجب أن يكون الصوت عالياً إلى الدرجة التي يكون فيها مسموعاً بوضوح، دون أن يوحي ذلك بالعدوان. لذا يحسن أن يتم التدريب على نبرات الصوت قبل التدريب على سلوك التوكيد لتفادي ما كان منها يوحي بالتعدي والعدوان. ويُعدّ وضع الجسم أيضاً جزءاً مهماً من سلوك التوكيد. إذ يمكن تعزيز التوكيد بالوقوف منتصب القامة لا منحياً. وهناك كثير من الأوضاع الجسمية لا تمثل توكيداً. من ذلك: توجيه الجسم بعيداً عن المستهدف بالتوكيد.

وعلى الرغم من أن التوكيد غالباً ما يتجلى بما يتفوه به الشخص إلا أن معظم تأثير ما يقال مصدره لغة الجسد^(٤٣). وكما يتضح من الشكل رقم (١) أن ٥٥٪ من معنى ما يقال يأتي من تأثيرنا بلغة الجسد. ويأتي ٧٪ مما قد قيل. ولكي تكون مؤكداً لا بد أن يتطابق ما تقول مع حركات جسدك.

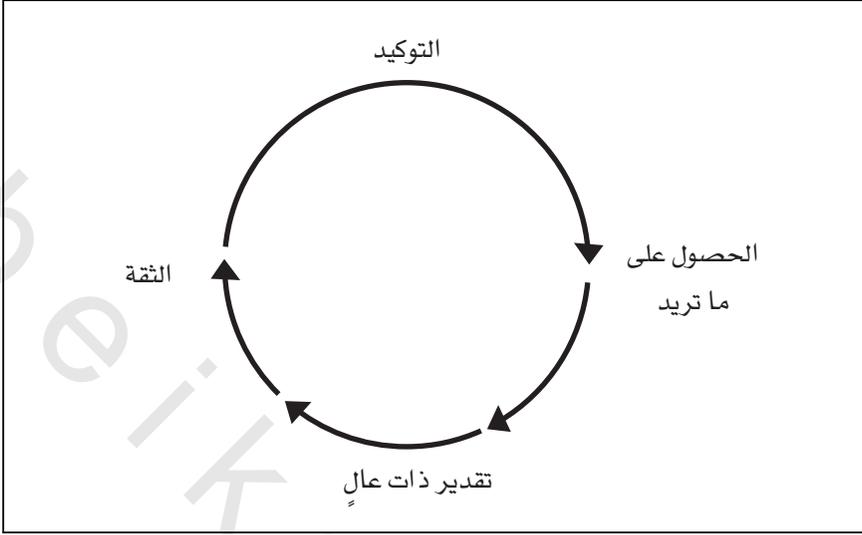
الشكل رقم (١): التوكيد ولغة الجسد



• تمارين على التوكيد

القدرة على التعبير عن المشاعر بطريقة بناءة والانفتاح على أنفسنا وعلى الآخرين وعلى حاجاتنا يضاعف من فرص الحصول على ما نريد في حياتنا. وهذا بدوره يزيد من الثقة وتقدير الذات. ويساعد على أن يكون الفرد منا أكثر توكيداً. والتوكيد بهذه الطريقة لا ينطوي على عدوان أكثر من أنه يتضمن تقديراً واعتباراً للذات دون تعدد على ذوات الآخرين. إذ يختلف عن العدوان ويرتبط بالإحساس بقيمة الذات ومفيد في كل مظاهر الحياة. ويوضح الشكل رقم (٢) مسار التوكيد، هذا التأثير المتراكم للتوكيد يمثل حالة نجاح تولد نجاحاً.

الشكل رقم (٢): مسار التوكيد



• المصدر (بيرش، ص ١٣) (٩٦)

والقاعدة العامة في التدريب على التوكيد أن فعل التوكيد يمارس إلى درجة إتقانه والقدرة على إعادته حتى في مواقف الضغط. والمبدأ الذي يقوم عليه التدريب على التوكيد المبالغة في التعلم، أي مواصلة التعلم حتى الإتقان. أولاً: تمارين للتوكيد عامة: للتدريب على مهارة التوكيد على السلوك في مواقف تستدعي توكيد السلوك، يقوم المدرب بتدريب المتدربين على سلوك التوكيد عامة باستخدام التمارين الآتية:

تمرين رقم (١): مناقشة مواقف التوكيد.

يعرض المدرب مواقف افتراضية حول سلوك التوكيد. يسأل المدرب المتدربين عن: (١) الاستجابات المحتملة لكل موقف مع مناقشة كل استجابة، (٢) يقوم المدرب بتوجيه المتدربين للاستجابة المناسبة. وتعريف المتدربين بأسباب تفضيل استجابة بعينها دون غيرها. وتتراوح الاستجابات عادة بين: أ) الاستجابات السلبية المسالمة، وهي غير توكيدية، ب) الاستجابات

العدوانية غير المباشرة، ج) الاستجابات العدوانية المباشرة، د) الاستجابات التوكيدية. والأخيرة هي الاستجابات المناسبة. ويمكن للمدرب أن يطلب من المتدربين اقتراح مواقف مماثلة مصحوبة باستجابات محتملة. ومناقشة ذلك مع المتدربين لتدريبهم على اختيار الاستجابة المناسبة.

لاحظ: أن عملية اختيار الاستجابة المناسبة يمثل مهارة في حل المشكلات؛ لأنها مسألة مفاضلة بين خيارات عدة. وهذه في حد ذاتها مشكلة في حاجة إلى حل مناسب. لذا، فالمتدرب في حاجة إلى التدريب على مهارة حل المشكلات بوصفها مطلباً من مطالب التوكيد في هذا الموقف.

تمرين رقم (٢): ترديد السلوك أو تمثيل الأدوار.

يمكن للمدرب أن يساعد المتدرب على توكيد تصرفات معينة عن طريق التردد أو أداء الأدوار. وذلك بممارسة الاستجابات التوكيدية في البدء مع المدرب. ثم يمارس تلك الاستجابات في مواقف حياتية واقعية مع الآخرين. خلالها، يحدد المدرب المواقف التي يبدو فيها المتدرب مسالماً. ويساعده على التفكير وممارسة استجابات توكيدية فاعلة. ومن أمثلة المواقف التي يمكن العمل عليها خلال حلقات التدريب على التوكيد ما يأتي:

- شخص ما يقف أمامك متجاوزاً إياك في طابور انتظار.
- صديق لك يطالبك بأداء عمل لا ترغب في عمله.
- رئيسك ينتقدك نقداً لاذعاً.
- إعادة سلعة جديدة لمن باعها عليك لأنك اكتشفت خطأ فيها.
- أنت منزعج من الضوضاء التي يحدثها من هم جالسون بجانبك في محاضرة.
- الاعتراض على أداء ميكانيكي لم يحسن إصلاح سيارتك.

- ومن الملاحظ أن معظم الناس لا يرتاحون للتعامل مع هذه المواقف. وبعض الناس يخشون من أنهم قد يضايقون الآخرين إن هم أكدوا أنفسهم في مثل هذه المواقف. والمتدرب يعاود أداء الاستجابة الفاعلة في مثل هذه المواقف مع المدرب. وبالتدريج يحاول الإتيان بها في الواقع. ويحاول المدرب تعليم المتدرب أن يعبر عن حاجاته بطريقة مباشرة وقوية دون أن تكون مؤذية من وجهة نظر الآخرين. وبهذه الطريقة يسهم التدريب في خفض مستوى القلق عند الشخص المتدرب، ويساعده على تطوير آليات في التوكيد أكثر فاعلية.

ثانياً: تمارين على التوكيد في مواقف محددة: من أمثلة التدريب على سلوك التوكيد في مواقف محددة لسلوك التوكيد، ما يأتي:

تمرين رقم (٣): حالة رفض الطلب.

تقدم لك شخص لا تعرفه حق المعرفة بطلب فحواه أن سألك بأن تعيد كتاباً للمكتبة العامة في بلدتك التي تقع في سوق البلدة، بعد أن انتهت مدة إعارته له وأنت ذاهب في طريقك إلى السوق، إذا لم يكن لديك مانع.

- استجابة غير توكيدية: وذلك بأن تقول له بعد تردد وتأفف: إيه، بإمكانني أن أقف عند المكتبة وأنا في طريقي للسوق هذا المساء، ليس لدي مانع.

- استجابة عدوان غير مباشر: أن تقول له، بعد امتعاض وتذمر: إيه أراك مشغولاً، أنا مشغول أيضاً بالإعداد لوليمة هذا اليوم، وتريدني أن ألبى لك طلبك؟!.

- استجابة عدوان مباشر: كالقول: لست خادماً لك. ثم، أليس لي شغل إلا أنت؟!.

- استجابة توكيدية: كأن تقول بصوت هادئ ورزين مصحوباً بأسارير: آسف، فالمكتبة ليست قريبة من أي مكان أنا ذاهب له اليوم، وليس لدي وقت لأذهب لها مخصوصاً. ولعلك تجد شخصاً آخر لديه متسع من الوقت صادف أنه ذاهب إلى المكتبة.

تمرين رقم (٤): رفض الطلب.

كنت منهمكاً في حل تمرين من تمارين الواجب، يلزمك حله دون تأخر. فدعاك زميلك لمشاركته اللعب. وكان رد فعلك عليه:

١- الاستجابة لطلبه مباشرة، وتتوقف عن مواصلة أداء واجبك.

٢- إجابته بأنه يلزمك إتمام واجبك. ثم اللعب معه إذا كان هناك متسع من الوقت.

٣- صرخت في وجهه قائلاً: هل تحسبني مهملاً مثلك.

و للمدرب أن يناقش ردود الأفعال الواردة أعلاه مع المتدربين. ويطلب من المتدربين تحديد رد الفعل المناسب بوصفه مثالاً على توكيد رفض الطلب. ويمكن للمدرب دعوة بعض المتدربين لتمثيل الاستجابات المتوقعة ليوضحوا مظاهر الاتصال غير اللفظي والمصاحب عادة لكل رد فعل من الأفعال الآتية الذكر. ثم يطلب من بقية المتدربين تحديد:

١- أمثلة للاتصال غير اللفظي المصاحب لكل رد فعل.

٢- الألفاظ المستخدمة للتعبير عن الذات في كل رد فعل.

٣- ما طبيعة رد كل فعل: سلبي - توكيدي - عدواني.

ولكي يكون التوكيد لرفض المطالب فاعلاً، يمكن للمدرب أن يؤكد على كل متدرب أن يعمل بما يقترحه الخبير في التدريب على التوكيد ويسنجر، (٢٠٠٠)^(٥٩)، من ذلك:

توثيق الرفض باستدعاء حقائق ذات علاقة بموقف الرفض. ذكر محدثك أنه سبق لك التعاون معه في مواقف سابقة. لا تتردد في ذكر ذلك بصراحة دون مجاملة. فالشخص الآخر في حاجة - أحياناً - إلى استدعاء أسباب حقيقية وراء موقفك.

- الاعتراف بفهم موقف الطرف الآخر. لا تتجاهل الطلب في موقف طلب مثلاً، وتقديرك لحاجة الآخر في تلبية هذا الطلب. هذا يجعله يطمئن بأنك قد أخذت طلبه في الحسبان غير أن لك رأياً يختلف عن رأيه يتعلق بكيفية تلبية طلبه.
- استخدام التكرار: يريد الآخر فرض طلبه عليك. وعليك أن توضح له أنك لا تقر ذلك، وأنه لا يمكن له ذلك. إذ لك الحق في الرفض. والطريقة المناسبة أن تعيد وتكرر موقفك الرفض: حدد موقفك بالضبط. حافظ على الاتساق في رفضك لطلبه دون حاجة لرفع صوتك.
- استخدام عبارات شاعرية: أحياناً يصر الآخر على طلبه، وإن كررت الرفض عليه. لذا، عليك أن تلجأ لاستخدام عبارات شاعرية، مثل «لقد بدأت أشعر بالغضب - أو إنك تثير سخطي أو لقد أحببتني». وحالما يشعر الآخر بهذه الانفعالات القوية منك سوف يعرف أن عليه أن يرجع أدرجه.
- توثيق أسباب الرفض: عليك أن تطرح ما هو مبرر ومعقول حول موقفك، وما هو غير منطقي وغير مرض حول موقف الطرف الآخر. مثلاً، في حالة طلب رئيسك في العمل أن تؤجل طلبك الاستمتاع بإجازتك الاعتيادية، فالمنطق والمعقول أن تحتفظ في حقك بالاستمتاع بإجازتك. وما هو غير منطقي أن تعرض مصالحتك للخطر مقابل الاستجابة لطلبه، وأن يبقى رئيسك مصرّاً على موقفه بالأ يقر لك بحق التمتع بإجازتك.
- المنافحة من أجل التسوية: يجب أن تكون غايتك رضا متبادلاً في الوصول إلى حل مناسب مع الطرف الآخر. فليس لك أن تتراجع عن موقفك، لكنك تريد للطرف الآخر أن يرضى بالمخرج. لذا عليك أن تتعهد بأنك ما أردت بالرفض الإساءة أكثر من أنك تريد الحماية بما يحفظ حقك وحقه. وأنت على عهدك دائماً متجاوباً، لكنك في هذه الحالة في حاجة إلى راحة. وبعد الراحة ستكون الإجابة بما يرضي صاحبك.

- التذكر أن التوكيد في - أي موقف - يبلغ بطريقة فاعلة باستخدام الكلمات والرسائل الجسدية معاً. وعند تطبيقك للخطوات المذكورة أعلاه، حاول أن تدير انتباهاً لاعتبارين هما: (١) أن تكون واعياً بالرسائل التي يبلغها جسدك، فلا يظهر تعارض بين ما تقول وما يظهر على جوارحك من عثرة لسان أو لحن قول أو وضع جسد، (٢) ألا تتورط في تصرفات عدوانية أو سلبية^(١٢٤-١٢٤)؛ كالسب والشتم والنزاقة والغضب والعناد وسوء التفسير لنوايا الآخرين.

نافذة رقم: (١٦) توجيهات في توكيد الطلبات

قرر ما الذي تريد قوله وتشبث به دون أن تعطي الآخرين الوقت لمخالفتك برفضه: ألح بالطلب على أن يجاب طلبك.

١- اطلب تعديلاً محدداً في سلوك الشخص الآخر، إذا لم تستحسن كامل تصرفاته. ولا تطالبه بتغيير كامل تصرفاته، مثلاً تقول في معرض طلبك منه: أريدك أن تسمع لي عندما أتحدث بدلاً من أن تقول له: أريدك أن تحظى بقبولي وقبول الآخرين لك.

٢- استخدم الضمير «أنا» بدلاً من العبارة التي تنطوي على اتهام. عند مناقشتك لموقف غير مريح من قبل شخص آخر. مثلاً: أشعر بالغضب عندما لا تأتي في الموعد المحدد؛ لأن في ذلك مضيعة للوقت. وما أريده منك أن تهاتفني لتلغي موعداً عندما ترى أنك غير قادر على الالتزام بالموعد.

• المصدر (أتكسون وآخرون، ٢٠٠٠) (١٦:٥٧)

تمرين رقم (٥): الاعتراض على ممارسات الآخرين.

- قررت حضور محاضرة عملية قيمة على الرغم من انشغالك. وحين تبوأ مقعدك في القاعة حدث أن قدم شابان وجلسا أمامك. وبدأ يتحدثان ويمزحان حول أمور تخصصهما. فما عسى أن تكون استجابتك لفعالهما؟

- استجابة غير توكيدية كالهمس في أذن من حولك أو الهمهمة بالقول: من يستطيع أن يستمع لما يقال في ظل ما يحدث من ضوضاء حولنا.
- استجابة عدوان غير مباشر: تلتفت لزميل يجلس بجوارك وترفع صوتك إلى الدرجة التي يسمعك فيها الشابان، فتقول: مع الأسف أن بعض الناس أنانيون لا يحترمون الآخرين. فتجدهم يتحدثون في موقف الناس فيه في حاجة إلى الهدوء والإنصات.
- استجابة عدوان مباشر: كالقول للشابين: ألا تستحيان وتلتزمان الصمت. إذا لم تصمتا فساؤطر إلى مناداة المسؤول ليخرجكما من القاعة.
- استجابة توكيدية: أن تتوجه للشابين بالقول: عفواً، يبدو لي أنكما لا تدركان أنكما جعلتما أمر الاستماع لما يقال صعباً على من حولكما. لذا أقدر لكما جهدكما في التزام الهدوء.

تمرين رقم (٦): الإطراء والمديح.

حدث أن ألقى صاحبك كلمة في مجموعة من الناس خلال مناسبة خاصة. ونالت استحسان الجميع. فأقبلوا عليه يبديون إعجابهم. وعليك أن تقول شيئاً جميلاً لهذا الشخص الذي تشعر بالمودة تجاهه:

استجابة غير توكيدية: وأنت تشعر بأن الأمر ليس ذا أهمية، خلال انتظارك لانتهاؤ المحتشدين حوله تقول: حسناً يا فلان، يبدو أنك مرتاح لهذا، صحيح؟!

- استجابة عدوان غير مباشر: بعد شعور بالغيرة نوعاً ما حول نجاح صاحبك تقول: لقد أحسنت الأداء، لا أعتقد أن باستطاعتي الأداء أفضل منك.
- استجابة عدوان مباشر، وقد تبدو غير مرتاح لأن تقول له شيئاً جميلاً، فتقول: على الرغم من كل ما ورد في كلمتك من أخطاء لغوية ورداءة في نطق الألفاظ، فإنني أستطيع القول: إن ما قمت به لا بأس به، هاه هاه.. آه.

- استجابة توكيدية: مع ابتسامة لطيفة والنظر في وجه الصديق، تبادر بالقول: أود منك أن تعرف بصراحة أنني أعتقد: أنك قد أبدعت حقاً.

نافذة رقم: (١٧) إستراتيجيات في توكيد الذات عند مناقشة مشكلة معينة

- ١- حدد وقتاً لمناقشة ما تريد مناقشته: تحدث مع الشخص الآخر لتحديد وقت مناسب لكما لكي تتحدثا معاً.
- ٢- وضح تبعات المشكلة بالنسبة إليك: (أ) حدد وجهة نظرك بوضوح. وهذا يمنح الشخص الآخر إحساساً أفضل بموقفك، (ب) صف المشكلة بموضوعية دون أن تلوم أو تحكم على الشخص الآخر. مثلاً، قد تخبر زميلك بأنك تجد مشكلة مع الضوضاء التي تصدر من الغرفة المجاورة لك: أنا أذاكر للاختبار الذي سوف ينعقد غداً، والصوت عالٍ ولا أستطيع التركيز.
- ٣- عبر عن مشاعرك بدقة: باشِر في التعبير عن مشاعرك بصراحة، لكن دون الدخول مع الآخر في خصومة. وهذا يجعل الشخص الآخر يعرف مدى أهمية الموضوع لك. وتذكر أن كبت مشاعرك حيال المشكلة يسهم في إطالة المشكلة.
- ٤- بادِر بالمطالبة بطلبك: وهذا جزء مهم من كونك مؤكداً. اسأل عما تريد بطريقة مباشرة واضحة لا لبس فيها، (دون خوف أو تردد) (٤٠٠٣٤).

• مهارة التواصل

- (١) التواصل اللفظي.
- (٢) التواصل غير اللفظي.

• تمارين لتحسين التواصل عامة

مطالب لتحسين التواصل: لكي يتمكن الفرد من تحسين مستوى التواصل مع الآخرين شكلاً ومحتوى لا بد له أن يراعي ضرورة توافر مطالب معينة تزيد من مستوى الفاعلية في التواصل. ومن هذه المطالب ما ذكره ترنهولم (٢٠٠٠) (١٤) من وعي بأحداث التواصل والموازنة بين الأداء والتحليل خلال عملية التواصل.

• مطالب لتحسين التواصل

١- الوعي بأحداث التواصل: إن أهم خطوة في تحسين مهارة التواصل هي تعلم ما يعرف «بمنظور العملية – PROCESS PERSPECTIVE». فالأفراد يتصلون عادة ببعض بطريقة غير واعية، إذ تجدهم مشغولين عن محتوى التواصل. ولا يميزون كيف يتصلون، (شكل الاتصال). وقد لا يعيرون بالأل لذلك. وتجد الفرد يتحدث دون مراعاة بماذا يتحدث؟ وكيف يتحدث؟ وتبني منظور العملية يعني التركيز على شكل التواصل ومحتواه. وبذلك يكون الفرد واعياً بما يجري عند اتصاله بالآخرين. وهذا الأمر ليس يسيراً فعلة؛ لأنه يتضمن نوعاً من الوعي المضاعف أو الشعور المزدوج. فالمتصل يلزمه أن يكون قادراً على التصرف الطبيعي والتلقائي. وفي الوقت نفسه، يلاحظ ويحلل أنماط التواصل. وبهذه الطريقة يتصرف تصرف الممثل المحترف. فالممثل يُوجد داخل عالم المسرحية الخيالي، فيستجيب لعالم شخصياتها. ومن ناحية أخرى، يبقى منعزلاً وضابطاً لذاته، متذكراً أدواره ومتكيفاً مع ردود أفعال مشاهديه. وعلى العكس منه الممثل المبتدئ، إذ عادة ما يجد صعوبة في التوفيق بين الاندماج مع المشهد التمثيلي والابتعاد عنه^(١٤:١٨).

٢- الموازنة بين الأداء والتحليل: على المبتدئ في الاتصال أن يجد نقطة التوازن المناسبة بين الأداء والتحليل. فقد يواجه في البدء مشكلات في الانصراف عن مستوى المحتوى إذا لم يتعلم التركيز على شكل التواصل ومحتواه. وبزيادة تعلمه لمهارة التواصل، يصبح أكثر تركيزاً على التحليل. ومع الممارسة يمكن له أن يتعلم متى يتصرف، ومتى يحلل. ومن ثم تصبح عملية التواصل مع الآخر سهلة وتلقائية^(١٤:١٩).

٣- معوقات التواصل الفعال: يحدد المختصون في التدريب على التواصل بعض الممارسات في أثناء التواصل مع الآخر التي قد تمارس تأثيراً سلبياً على الفاعلية في الاتصال بين أطراف عملية التواصل. هذا وقد سبق أن أشرنا إليها عند الحديث عن مفهوم التواصل في فصل سابق. وها نحن نعرض لها

بشيء من التفصيل في هذا الفصل. ومن الممارسات ذات التأثير السلبي على الفاعلية في التواصل، كما وردت في بولتون، (٢٠٠٧) ^(٤٨) ما يأتي:

١- الانتقاد: يتمثل في تقويم سلبي للطرف الآخر: نواياه، اتجاهاته، كالقول مثلاً: أنت من فعل ذلك بنفسه - لا أحد أجبرك على ما فعلت، فعلام تلقي باللائمة على الآخرين؟

٢- التناوب بالألقاب: التحقير للآخر، واستخدام ما يعرف حوله من صور نمطية للتقليل من قدره، كالقول: يا له من غبي! مثله مثل الطفل كل شيء بيكيه؟، ثرثار، بارد، ثقيل دم، لا شيء لديه غير الشكوى والتشكي!.

٣- التحليل والتأويل: ويتضمن تشخيصاً مسبقاً للسبب في تصرف الآخر كالتأويل بالقول: كأني أراك فاعلاً كذا - أعرف من أنت وما هي أفكارك - لا تخبرني، لا حاجة لي بذلك، فأنا من يعرف أفكارك. لمجرد أنك تقدمت علي بالدراسة أرى أنك ستفضلني!!.

٤- التقويم الحامد: إصدار أحكام إيجابية على الطرف الآخر: تصرفاته، اتجاهاته كالقول: لا غرابة: دائماً مبرز ومتألق - أعرفك سابقاً للخير - لقد كنت بارعاً. وكثير من الناس يجد صعوبة في اعتبار الثناء معيقاً للتواصل. على أن تكرار الثناء قد يضع حداً للعلاقة لما يوحي به من استخفاف واستهتار، ومبالغة لا معنى لها خاصة إذا لم يتناسب مع سياق التواصل.

٥- الأمر والتأمر: مطالبة الطرف الآخر بأن يفعل ما ترى أنه يلزمه فعله، كالتوجه له بالقول: عليك عمل الواجب الآن. لماذا؟ لأنني قلت ذلك؟.

٦- التهديد والتحريض: محاولة التحكم في تصرفات الآخر عن طريق التحذير بالعواقب السلبية التي يتوقعها، كالتحذير بالقول: إما أن تفعل وإلا فإن أمراً ما سيحدث (ويحدده). توقف عن إحداث ذلك الصوت المزعج وإلا فسوف أغير الفصل.

٧- التآديب: إفادة الطرف الآخر بما يلزمه عمله، كالوعظ بالقول عند ارتكاب خطأ في التسرع بالتلفظ بالطلاق من زوج لزوج: كان عليك ألا تطلق، ألم تفكر فيما سوف يحدث للصغار؟! أو التوجه بالقول عند ارتكاب خطأ في حق أحد قريب: «كان عليك أن تتأسف منه».

٨- التساؤلات غير المناسبة: من الأسئلة المعيقة للتواصل الفعال الأسئلة مغلقة النهايات، وتلك التي عادة ما تكون الإجابة عنها بكلمات جد قليلة. ومن أمثلة ذلك: متى حدث ذلك؟، هل أنت أسف على ما حدث منك؟.

٩- المناصحة: تزويد الطرف الآخر بحل لمشكلته من قبيل إسداء النصح غير المطلوب له، كالنصح بالقول: لو كنت مكانك لفعلت كذا. تلك أبسط طريقة لحل المسألة، لو كنت أنا أنت لقلت: لا.

١٠- اللامبالاة: تجنب الإنصات لشكوى الآخر عن طريق المقاطعة: لا تشغلنا بمشكلاتك - دعنا نتحدث عما يفرح ويسر - لست فارغاً لسماع المزيد مما تعاني. أنا في حاجة لمن يدخل السرور علي لا من يشتكي لي. وليكن ما قلت صحيحاً، الكل يعاني مما تعاني فلست الوحيد في هذا العالم من يعاني.

١١- الجدل المنطقي: محاولة إقناع الآخر بطرح مبني على حقائق ووقائع منطقية. دون مراعاة للعوامل الانفعالية التي تحكم الموقف. كقول الزوجة لزوجها وهي تجادله في إضاعته لماله: في الحقيقة، لو لم تشتري سيارة جديدة لأمكننا دفع قسط المنزل، وأرحتنا من ثقل الدين.

١٢- الطمأننة: محاولة قطع الطريق على الطرف الآخر من أن يعبر عن المشاعر السلبية التي يعانيها كالطمأننة بالقول: لا تقلق: الأمور دائماً إلى الأسوأ الكل يعاني الأمرين، لا تخف مألها إلى انفراج^(٤٨:١٦).

نافذة رقم: (١٨) إرشادات للاتصال الفعال في العلاقات الحميمة

أدناه إستراتيجيات مقترحة من قبل خبير في المجال لبلوغ مستوى من

الاتصال الفعال بين المتحابين:

١. أكد لقرينك ما يشير إلى تعلقك به.
٢. كن منفتحاً في مشاعرك معه.
- ١- كن إيجابياً ومثاقماً.
- ٢- أدر الانتباه لقرينك.
- ٣- فكر في استخدام ألفاظ تشير إلى عمق العلاقة مثل القول: «نحن» بدلاً من استخدام ضمير المفرد (أنا / نفسي).
- ٤- وازن في الإفصاح عن الذات عند الحديث في أمور خاصة.
- ٥- اجعل القاعدة ألا تحتفظ بسر.
- ٦- حافظ على الإيجابية في حركاتك غير اللفظية، مثلاً لا تغض طرفك عند النظر لقرينك.
- ٧- إذا رغبت في مزيد من الحميمة ضاعف من الاتصال بالعين.
- ٨- عليك تبني منظور صاحبك، (أن تنظر للأشياء من وجهة نظره).
- ٩- قاطع قرينك عند الموافقة معه فقط.
- ١٠- اجعل من نفسك مستمعاً جيداً، (كن دائماً كذلك).

• المصدر (هندريك، ٢٠٠٤، ص ١٣٢) (٩١)

وعلى أي حال، تتنظم معظم تمارين المهارات الاجتماعية حول أنماط مختلفة من الاتصال والتواصل مع الآخر، كالسمع والاستماع والإنصات والتحدث والمحادثة.

التمرين رقم (١): الاتصال والتواصل

لكي يحسن الفرد أداء أي سلوك بمهارة، لا بد أن يتقن الإتيان بنوعين من أنواع الاتصال، 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.

وهناك ما يعرف بالرسائل البعدية أو رسائل «ما بعد الرسالة - Metamessages كالتقول للمخاطب بعد عرض الرسالة الرئيسية عليه: «هل فهمت ما سبق أن قلت لك» وهل ما قلت كان صواباً.. أو هل أنا محق فيما قلت لك». وهذا النمط من الرسائل نوعان: (١) رسائل التغذية الراجعة، (٢) رسائل التغذية الراجعة،^(٤٦) . سوف يأتي الحديث عنهما لاحقاً.

هذا، ويمثل المقترح أدناه تمرينين لتدريب الأفراد على كيفية الإلمام بالنوعين الرئيسيين أعلاه. يمكن الأخذ بهما قبل تطبيق أي تمرين للمهارات مع المتدربين فرادى أو مجتمعين.

أ- **تمرين العصف الذهني:** ويصار فيه إلى عقد حلقة مناقشة حول الاتصال: كيف يحدث؟، ومتى يكون فاعلاً؟. وإحدى الطرق الفاعلة للبدء في ذلك أن يدفع المدرب المتدربين إلى حالة من العصف الذهني حول رأيهم في الأساليب والطرق المختلفة التي يتواصل من خلالها الأشخاص مع بعض. وذلك عن طريق سؤال، مثل: كيف نتصل عادة ببعض؟، أريد من كل واحد منكم أن يفكر بالأساليب التي نستخدمها عادة لتوصيل آرائنا وأفكارنا ومشاعرنا وانطباعاتنا للآخرين من حولنا عند تواصلنا معهم. لماذا يخفق بعض الناس في إيصال ما يود إيصاله من آراء وأفكار ومطالب وشكاوى للآخرين؟.

في حين يوفق في ذلك آخرون؟. لماذا بعض الناس أقدر على إقناع الآخرين بما لديه من غيره؟.

ب- تمرين تمثيل الأدوار: يطلب المدرب أن يتبرع اثنان من المتدربين بالجلوس متناظرين، ويقوما بالتحدث معاً والباقي من المتدربين ينظرون إليهما، ليلاحظوا ما يجري بين هذين المتدربين في أثناء حديثهما معاً. ثم يطلب من البقية أن يصفوا ما قاله هذان المتدربان أو تحدثا به أو ما فعلاه. ويمكن تسجيل ذلك الموقف التمثيلي للمحادثة على شريط فيديو. ليعرض على المتدربين اللذين قاما بالدور نفسه ليطلعا على ما كان منهما، أو على سائر المتدربين ليروا ما جرى بينهم. وفي هذا مساعدة للمتدربين على إدراك حقيقة عملية الاتصال والتواصل. فضلاً عن أن في تمثيل الأدوار إثارة ودهشة للمشاركين في المحادثة مصدرها ما حدث بينهما في أثناء تحدثهما معاً. ولهذا تأثيره في تحفيز المتدربين على مزيد من المشاركة في التمارين اللاحقة.

تمارين لتطوير مهارات الاستماع

الاستماع والإنصات للآخرين أبرز مهارات التواصل اللفظي والمحددة لفاعليته. ولكي تتمكن من إبلاغ رسالتك للآخرين وفهم ما يصدر عنهم من رسائل يحسن بك أن تحسن الاستماع والإنصات لهم. وبعض الناس يحسن الحديث ولا يحسن الاستماع. لذا نجده كثيراً ما يفقد ثقة الآخرين به وإنصاتهم لما يتحدث به. وقد ينعكس ذلك على ذاته ليؤثر سلباً في مسار حديثه.

أولاً: مهارة الاستماع: حقائق حول الاستماع الفاعل، لماذا نستمع للآخرين؟.

لكي تحسن الاستماع يجب أن تعرف لماذا يلزمك الاستماع؟. من أسباب الاستماع للآخرين: (١) الرغبة في اكتساب معلومة، (٢) لإظهار التعاطف، (٣) للحصول على تقويم لنا من الآخرين، (٤) للتعبير عن التقدير والامتنان، (٥) للحصول على منافع أخرى، كالمساندة وتوفير الجهد والوقت. ومتى ما أخفقت

في الإنصات لما قيل فقد يفوتك الكثير. ومن ثم تضطر للمطالبة بإعادة ما قيل (١٧:١١٦). وهذا أمر محرج لك. وقد يكون مهيناً. في المقابل، الاستماع بوصفه مظهراً من مظاهر الاتصال عملية اختيار وإنصات وفهم وتذكر. ويمكن أن يحدث على مستويات مختلفة. وحتى يتحقق الإنصات والفهم والتذكر. ولتحديد ماذا يقال عند أي مستوى من هذه المستويات، فإن ذلك يتطلب التغلب على المعوقات الشائعة للاستماع الفاعل، إذ إن هناك كثيراً من المعوقات منها ما ذكر أعلاه. هذا، وسوف يتم التركيز هنا على نوعين رئيسيين منها، هما: (أ) الاستباق في الحكم على المرسل، (ب) استدعاء الاستجابة.

(أ) الاستباق في الحكم على المرسل

يحدث أحياناً ألا تحبذ التواصل مع بعض الأشخاص أو لا تتفق معهم. وتتوقع أن ما سوف يقال من قبلهم غير مقبول؛ لذا تتجنبهم. كما هو الحال في موقف من خطيب غير مريح لك في أسلوبه وفيما يقول. ولكي تكون فاعلاً في تواصلك مع الآخرين يجب عليك أن تتجنب وتتغلب على محاولة تجاهل من ترى أنهم مملون أو كريهون أو عدوانيون. فالأفكار الجيدة يمكن أن تأتي من أي شخص بغض النظر عن موقفك السابق منه. وبالمثل، يجب ألا تتعجل في الحكم على موضوعات معينة، كالقول: إنها معقدة أو مكررة أو مملة أو جدلية. وقد يبدو الأمر صعباً خاصة في حالة أن المتحدث غير جذاب أو عندما يقول أشياء لا تريد سماعها. ولكي تستمع بانفتاح ووضوح وأمانة تأكد أنك في حاجة إلى أن تستمع. ويبقى مهماً ألا تستبق في الحكم على الآخرين على أساس من ثقافة أو عرق أو دين. لأن مثل هذه التحيزات تعيق القدرة على الاستماع الفاعل.

(ب) استعداد الاستجابة

من أصعب المعوقات التي يمكن التغلب عليها نزع الفرد لإعادة ماذا سوف يقول عند انتهاء الطرف الآخر: ماذا أقول لو قال كذا..... ويكرر. ويعزى السبب في ذلك إلى الاختلاف بين معدل الكلام ومعدل التفكير. إذ إن معظم الأفراد يتكلم عند معدل (١٠٠-١٢٥) كلمة في الدقيقة. ولديهم إمكانية للتفكير أو الاستماع عند معدل (٤٠٠) كلمة أو أكثر في الدقيقة. وهذا يمنحهم وقتاً ضئيلاً للتأمل والتساؤل. في حين يحتفظون بأذن واحدة للاستماع لما يقال من قبل من يتكلم. ومن المستحسن أن يستخدم فارق التفكير والكلام في الإنصات لما يقال من قبل المتكلم. ومتى ما تعلم الأفراد هذه الحقيقة، فإن استجاباتهم يمكن أن تكون أكثر تلقائية ووضوح ومناسبة، وأن تتضمن توكيداً ومساندة^(١٥:١٧). ويبقى السؤال: كيف يمكن التغلب على مثل هذه المعوقات في سبيل بلوغ مستوى عالٍ من الاستماع الفاعل؟

(ج) الموجه لاستماع فاعل

يتمثل الاستماع الفاعل في محاولة استيضاح وفهم أفكار ومشاعر الآخرين. ويركز الاتصال الفاعل ليس فقط على الرسائل اللفظية بل على المحتوى الانفعالي للتصرفات غير اللفظية. وتعلم تجنب التفكير خارج نطاق ما يقال. واستبعاد الأحكام المسبقة أولى الخطوات. وعلى أي حال، يتوافر لدى المختصين الكثير من الموجهات للتغلب على معوقات الاستماع الفاعل. ولزيادة الفاعلية في الاستماع وتحسينه ينبغي عليك اتباع الخطوات أدناه عند استماعك لمن يخاطبك: (١) التوقف، (٢) النظر، (٣) الإنصات، (٤) سؤال الأسئلة، (٥) إعادة صياغة محتوى ما قيل، (٦) إعادة التعبير عن المشاعر.

(١) التوقف: قبل أن تتواصل بفاعلية مع ما يشعر به الطرف الآخر، أنت في حاجة إلى أن تتوقف عن الانشغال عما يقال. وأن تقلل ما أمكن من

كل المشتتات التي تصرف انتباهك عما قيل وأن تركز تماماً على الشخص الآخر.

(٢) **النظر:** انظر في القرائن غير اللفظية التي تساعدك على تحديد كيف يشعر الطرف الآخر. إذ إن معظم التواصل الانفعالي يتم من خلال القرائن غير اللفظية. فالوجه يقدم معلومات مهمة حول كيف يشعر الآخر. ومثل ذلك درجة ولحن الصوت ومقدار الالتزام بالصمت. وقد قيل: «الصمت أكبر تعبير عن الاحتقار». كذا الأمر مع حركات ووضع الجسد، حيث تشير إلى عمق ما يشعر به المتحدث الآخر.

(٣) **الإنصات:** استمع بإنصات محكم إلى ما يقال من قبل الطرف الآخر. وفي حالة أن الآخر لا يستطيع أن يعبر بالضبط عما يشعر به، عليك أن تبحث عن قرائن للاستدلال عما يريد قوله. وحاول أن تطابق بين القرائن اللفظية وغير اللفظية لتستدل على المحتوى والانفعال المصاحب لما يود الشخص التعبير عنه. إضافة إلى ذلك، اسأل نفسك: كيف سوف أشعر لو كنت مكان ذلك الشخص؟. حاول أن تفسر الرسالة طبقاً لنسق دلالات ومعنى رموز المرسل لا رموزك أنت. ويتضمن التمرين رقم (٢) أدناه مثلاً للتدريب على الإنصات.

• تمرين رقم (٢) مهارة الإنصات

١- يوزع المدرب المتدربين إلى جماعات، تتألف كل جماعة من (٣ - ٤) أعضاء.

٢- يطلب المدرب من كل عضو من الأعضاء في كل جماعة، أن يقوم بعملية تقويم للتصرفات التي تشير إلى إنصات زميله له في الجماعة التي ينتمي لها، باستخدام نموذج التقويم، الشكل رقم (٣) أدناه:

الشكل رقم (٣): نموذج تقييم مهارات الإنصات الأساسية

الكفاءة في المهارة			المهارات
ضعيف	مقبول	جيد	
			١) سلوك الإنصات: . الاتصال بالعين . الدفاء . انتصاب الجسد . نمط الصوت . المتابعة اللفظية . التعاطف الكلي.
			٢) التساؤل: . أسئلة مفتوحة النهايات . أسئلة مغلقة النهايات.
			٣) إعادة الكلام: . إعادة صياغة العبارات بكلماته . الاستيضاح.
			٤) الانعكاس: . المشاعر المؤلمة . المشاعر الإيجابية . المشاعر المتضاربة . المشاعر غير اللفظية.
			٥) إيجاز ما تم الإنصات له: . الترابط بين المشاعر . الأحداث متوقعة . الاستياء الذاتي . الوحدات المعرفية.

• المصدر (كانل، ٢٠٠٧، ص ٧٢) (٥٠)

٣- يراعي المدرب أن يؤدي كل عضو في الجماعة دور المقوم تارة ودور المستهدف بالتقويم تارة أخرى، في كل جولة من جولات التدريب. وأن يقدم العضو المقوم لزميله تغذية راجعة من تقويمه لتصرفات زميله في الجماعة. وفي الوقت نفسه، يسعى لتعزيز مهارته في الملاحظة.

٤- بعد التمرين، يطلب المدرب من أعضاء كل جماعة، أن يقدموا أمثلة لبعض تصرفات الأعضاء في الجماعة التي تشير إلى عدم إنصات ومدعاة للضحك والدعابة.

(٤) سؤال الأسئلة: في محاولتك لفهم الطرف الآخر، أنت في حاجة لتسأل بعض الأسئلة. معظم هذه الأسئلة يخدمك في بلوغ واحد من الأهداف الآتية:

- ١- الحصول على معلومات إضافية: متى يكون جاهزاً لتأخذ دورك.
- ٢- البحث عن كيفية شعور الطرف الآخر: هل تشعر بأنك الراجح أو المغلوب في هذا الموقف.
- ٣- التوضيح لكلمة أو عبارة: كالسؤال في معرض حديث صاحبك لك عن ماذا يقصد عندما قال: إنه لا يعرف أين هو ذاهب؟!
- ٤- تنقيح استنتاجاتك حول ما يعنيه الطرف الآخر أو يشعر به، كما في حال استنتاجك لما قاله صديقك عند سماعك لحديثه عن مشروع له حيث يلزمك أن تتساءل: هل تقول: إنك لا تستطيع إكمال المشروع دون مساعدة من أحد؟!

(٥) إعادة صياغة المحتوى: إعادة الصياغة تعني إعادة العبارة بكلماتك كمستمع وفقاً لاعتقادك أن الطرف الآخر قد قال. وإعادة العبارة تختلف عن الإعادة على طريقة الببغاء - Parroting Back، التي تتضمن إعادة

كل شيء قاله الطرف الآخر دون استيعاب لما قد قيل. ومثال ذلك ما دار من حديث بين محمد وعلي أدناه:

• محمد: أعتقد أن هذه المهمة فوق ما أحتمل.

• علي: هل ترى أنه ينقصك المهارات اللازمة لأدائها.

لاحظ أن علياً اقتصر على التعامل مع محتوى رسالة محمد دون إعطاء اعتبار لمشاعر محمد. والهدف من الاستماع الفاعل أن تفهم كلاً من محتوى الرسالة والمشاعر المصاحبة لها.

إن إعادة صياغة العبارة عملية انتقائية للأفكار الرئيسية من كلام الطرف الآخر بعبارات المستمع. تم للمستمع التقاطها ليعبر عنها بمفردات تمثل طريقتة في الحديث تعكس مدى فهمه واستيعابه لما تلفظ به الآخر خلال عملية التواصل معه. ولا تشبه الإعادة بهذه الطريقة التقليد الأعمى أو المحاكاة لكلام الطرف الآخر التي يجب الابتعاد عنها. ويحدث المحذور في التقليد والمحاكاة حال إساءة الاختيار للجمل والعبارات التي تعكس لب ما قيل، ما يدفع الطرف الآخر أحياناً ليتساءل: ترى، ما الذي حدث لصاحبي؟! أتراني قد أخطأت التعبير عما في خاطري؟! أم أن ما أقول غير مفهوم؟! وكأن حالهما تقول: لماذا لا تفهم ما يقال وصاحبه يرد، ولماذا تقول ما لا يفهم. وفي مثل هذه الممارسة إعاقة للفاعلية في التواصل. إذن على أطراف الاتصال أن يجيدا عملية إعادة التعبير عن الأفكار بحيث لا تعبر الإعادة عن إساءة فهم لما قيل. وبغض النظر عن أخطار الإعادة، تظل القدرة على الإعادة مهارة مهمة وقاعدة رئيسة للتواصل الفعال^(١٧:١٦٤).

(٦) إعادة التعبير عن المشاعر: لو أن علياً اتبع تغييره للمحتوى في المثال أعلاه بسؤال، مثل: من المحتمل أنك تشعر بالإحباط الآن. أليس كذلك؟! فإن مثل هذا التغيير قد يسمح لمحمد إما أن يوافق علياً على عبارته

أو أن يوضح كيف يشعر). فقد يجيب محمد، مثلاً ب: «لا» لست محبطاً، أنا فقط، مخيب الأمل؛ لأن الوظيفة لا تناسبني.

إن مهارات الاستماع الفعال يمكن أن تسهم بقدر كبير في بناء علاقة مساندة متماسكة. والتماسك عامل مهم في حياة الجماعة^(١٥:١١٨). ومن خلال المهارة في إبلاغ المشاعر يتحقق الاستماع الفعال.

(د) مهارة إبلاغ المشاعر

يتم إتقان مهارة إبلاغ المشاعر من خلال التدريب على الإتيان بمهارتين فرعيتين، هما: أ) مهارة التعبير عن المشاعر، ب) مهارة عكس المشاعر.

مهارة التعبير عن المشاعر: يتم التدريب على التعبير عن المشاعر بمهارة باتباع الخطوات الأربع الآتية: ١) الوعي بالمشاعر، ٢) وصف الموقف، ٣) تحليل اليوميات، ٤) زيادة الوعي بالمشاعر.

١- الوعي بالمشاعر: أن تكون واعياً بالمشاعر التي تريد التعبير عنها. حاول أكثر من مرة، (أيام مثلاً) أن تسجل حوادث أو وقائع خبرت فيها انفعالات معينة، مثل القلق والضجر والامتعاض أو الابتهاج والفرح والفخر.

٢- وصف الموقف: اكتب وصفاً موجزاً للموقف (أحداث أحاطت بالانفعال) وطريقتك في التعبير عن حالتك الانفعالية (لفظياً وغير لفظي) وعواقب تصرفاتك، وكيف استجاب الآخرون لك. وتأكد من تسجيلك لعبارات محددة، لفظية وغير لفظية. وسوف تعكس هذه الممارسة مدى قدرتك في التعبير عن مشاعرك.

٣- تحليل اليوميات: بعد أيام عدة حلل يومياتك. اسأل نفسك: أي الانفعالات كانت أكثر وضوحاً؟، كيف كان تعبيرك عما تشعر به؟، كيف استجاب الآخرون لتصرفاتك؟. وسوف تزيد هذه الطريقة في التدوين للمواقف

الانفعالية من مستوى وعيك بخبراتك الانفعالية، ومدى قوتك وضعفك في التعبير عن انفعالاتك^(١٤:٧٦).

٤- زيادة الوعي بالمشاعر: ولزيادة الوعي بالمشاعر عليك أن تبحث عن تغذية راجعة مضادة لطريقتك في التعبير عن انفعالاتك من مصادر موثوقة، أو ما يعرف بالتربية على الانتباه. وهي طريقة فاعلة لإدارة الاتصال غير اللفظي. وبقدر ما تكون واعياً بانفعالاتك سوف تكون قادراً على إدارة انتباهك إلى الطرق الأمثل لإبلاغ مشاعرك. وحريّ بك أن تأخذ في الحسبان بعض المبادئ البسيطة لتطوير هذه المهارات، من ذلك:

- أن تعبر عن مشاعرك بطريقة تشير إلى أنها ملك لك. وتحدث عنها بأنها منك لا منسوبة لغيرك. وذلك باستخدام ضمير المتكلم (أنا). كالقول مثلاً حال تأخر من كنت له منتظراً: «لقد شعرت بالوحدة حين تركتني منتظراً وحدي»، «وكان عليك أن تعتذر مني على ما كان منك في حقي».

- أن تجتهد في تحقيق التطابق بين شكل التعبير عن الموقف وما تهدف له شخصياً من علاقتك مع الغير. وعادة ما يكون لدينا ثلاثة خيارات رئيسة لتوصيل المشاعر والانفعالات، هي: (أ) تجنب الإبلاغ عنها، (ب) التعبير عن المشاعر مباشرة، (ج) التعبير عن المشاعر بطريقة غير مباشرة. ولكل من هذه الخيارات تبعاته. والأخذ بأي منها يتوقف على الموقف والأهداف الشخصية لأطراف العلاقة والغاية من العلاقة بالآخر^(١٤:٧٨).

مهارة عكس المشاعر

يتمثل عكس المشاعر في عبارة يدلي بها المستمع يعكس من خلالها البعد الوجداني من حديث من يستمع له وما يشوبه من لحن انفعالي، سواء كانت تلك العبارة لفظية أو غير لفظية. ويمثل عكس المشاعر بمهارة أداة فعالة لإيجاد

بيئة عاطفية بين أطراف أي محادثة^(٥٠:٧٦). فالاستماع وعكس ما تلاحظ مصدر رئيس للتغذية الراجعة خلال المحادثة. مثلاً تستطيع البحث عن مشاعر خفية تنطوي عليها تصرفات المتحدث لك في أثناء حديثه. وبالإمكان التقاطها بعناية لتظهر على السطح: كالقول مثلاً لمن ظهر من حديثه أنه محب لفلان من الناس: «ما يبدو منك أنك توقره وتحترمه، لكنك لا تود التصريح بذلك». ويمكن الإشارة في أثناء الحديث إلى ما يبدو من تعابير محدثك رائعاً أو متعارضاً. كما هي الحال عند مشاهدتك لصديق يفتح هدية تعتقد أنه أعجب بها، فتبادر بتوضيح مكنون مشاعره، بالقول: «كم هي جميلة أليس كذلك؟». ويمكن أن تذكر مظهراً من السلوك الملاحظ أولاً. ثم تبحث عن الشعور المصاحب له. كالقول: «أراك تتأملها أليست جميلة حقاً».

ويقترح برامر (١٩٧٣) طريقة لعكس مشاعر الآخرين بفاعلية. وذلك باتباع الخطوات الآتية:

١- ابدأ بقراءة كامل الرسالة: المحتوى الفعلي للرسالة والمشاعر المعبر عنها لفظياً أو من خلال لغة الجسد.

٢- اختر الأفضل من بين المحتوى والمشاعر لتعلق عليها. وقاطع بين الحين والآخر لتعكس تلك المشاعر.

٣- اعكس ما خبرت مما سمعت. وانتظر إقرار الطرف الآخر لما عكست منها قبل أن تواصل. وبهذه الطريقة تتأكد أن الآخر متقبل وقادر على التعامل مع مناقشتك لهذه الانفعالات.

٤- تذكر أن عليك أن تكون ماهراً في التواصل الانفعالي، الذي يتضمن أكثر من مجرد تعلم كيف تقول ما في ذهنك أو عرض ما تشعر به (في ١٤، ص ٧٨).

تمرين رقم: (٣) مهارة عكس المشاعر

للتدرب على كيفية عكس المشاعر، يطلب المدرب أن يتبرع أحد المشاركين من المتدربين ليؤدي دور العميل في واقعة معينة. ويخبر بقية الأعضاء بما جرى له، ويصف مشاعره حول ما جرى له. ثم يطلب المدرب من كل عضو من الأعضاء المشاركين في التدريب أن يعيد بألفاظه ما سمع من مشاعر عبّر عنها زميله المتحدث. على أن يراعي التركيز عند الاستماع على لحن الانفعال، وما يصحبه من قرائن غير لفظية.

ثانياً: مهارة الاستماع: تطوير مهارة الاستماع بالممارسة

الاستماع مهارة يمكن تطويرها بالممارسة. إنها عملية حيوية نشطة. ومن خلال السماع يختار الأفراد، وينصتون، ويفهمون، ويتذكرون. ولكي يستمع الفرد منا بفاعلية عليه أن يختار بحيوية وينتبه للرسائل التي يتلقاها. ويتطلب ذلك استبعاد جميع المشتتات والمثيرات المعيقة للانتباهه. وعلى أي حال تحسين أي مهارة يتطلب معرفة وممارسة^(١٥:١١٤). وما ذكرنا، وسوف نذكر بين دفتي هذا الكتاب سوف يمدك بالمعرفة. ويبقى عليك أن تمارس لتكون ماهراً في كل تصرفاتك.

(أ) أوجه الاستماع الثلاثة: يقترح آلن جلاثورن وهربرت آدمز (١٩٨٤)^(١٥)

ثلاثة أوجه للاستماع، هي: (١) السماع، (٢) التحليل، (٣) التعاطف.

١- السَّماع: يقوم على أساس من الوجهين الآخرين. ويعني «استقبال الرسالة كما أرسلت». والسماع في حقيقته مجرد استجابة فسيولوجية لمثيرات طبيعية كالصوت مثلاً. ومن ثم، فالسماع غير الاستماع. فقد نسمع ما قد قيل دون اندماج مع ما قد قيل. وهذا وحده نشاط محايد. في حين يتطلب الاستماع اندماجاً نشطاً بشكل كبير مع ما نسمع. إن جوهر الاستماع الفاعل تعلم كيفية الوصول إلى انفعالات وأفكار الآخرين. ويرى برونل

(٢٠١٠) أن السماع يمثل المرحلة الأولى للاستماع الفعال. ولكي يسمع بوضوح، ينبغي للمستمع أن يحسن الإنصات للمثيرات السمعية، وأن يركز على ما يسمع بعينه دون غيره، (ص ٩٠:٤٩).

٢- التحليل: ويتضمن أن يفطن المستمع لما يهدف إليه المتكلم ويتأمله، وأن يحكم حكماً ناقداً على ما تم له سماعه. ولا يقف التحليل عند السماع بل يتعداه، حيث يتضمن إطلاق أحكام على الرسائل غير المنطوقة. فضلاً عن الأخذ في الحسبان السياق المحيط بالرسالة، أو على حد التعبير الشائع «قراءة ما وراء السطور». ونجد له مثلاً في المثل الذي يقول: «اللبيب بالإشارة يفهم». وطبقاً لجلاثورن وآدمز (١٩٨٤) يتضمن التحليل الخطوات الآتية:

١. الاستماع للرسالة بإنصات محكم.
٢. تحديد الهدف مما قيل علناً.
٣. الاستدلال على الهدف المستتر أو غير المعلن.
٤. تحديد فيما إذا كان الحكم النقدي أو الإبداعي مطلوباً: هل يستدعي الأمر حكماً ناقداً ينطوي على ابتكار وإبداع؟
٥. الاستجابة بناء على ما سبق ذكره من خطوات أعلاه (١٥:١١٤).

٣- التعاطف: أعقد وأصعب أوجه الاستماع. لأنه يتطلب تركيزاً وحساسية للمحتوى الانفعالي للرسالة، (ما يقال)، وقدرة على النظر للعالم من وجهة نظر المتكلم، والقدرة على كبح جماح التسرع في إطلاق الأحكام. ويتضمن التعاطف السماع والتحليل. ويتألف من خطوات، هي:

١. الاستماع للرسالة بإنصات محكم.
٢. السماع للهدف غير المعلن.

٣. تأجيل إصدار الأحكام على ما يقال (الإمساك عن إطلاق الحكم والتروي).

٤. النظر للعالم من منظور المتكلم.

٥. التحسس للكلمات غير المنطوقة.

٦. الاستجابة المصحوبة بالتقبل والقبول^(١٥:١١٥).

ويتكامل التعاطف مع التواصل ويحافظ عليه عند الاتصال بالطرف الآخر. وهذا يعني أن تكون قادراً على جعل الآخر يعرف بأنك تفهم مشاعره. و«عكس المشاعر» عند الاستماع للطرف الآخر أداة فاعلة في إحداث بيئة تعاطفية^(٥٠:٧٦).

ثالثاً: أنماط الاستماع:

لكي تتمكن من إتقان الاستماع بمهارة، يلزمك التعرف إلى الأنماط المختلفة للاستماع، وما يرتبط بها من مهارات ومطالب. وبناء على الأوجه المختلفة للاستماع المذكورة أعلاه، يمكن تصنيف الاستماع في ثلاثة أنماط، هي:

١. الاستماع الاستيعابي: ويشير إلى الاجتهاد في فهم معنى ما يستمع له بدقة.
٢. الاستماع التقويمي: ويتعدى مجرد الفهم إلى إصدار الأحكام واتخاذ القرار.
٣. الاستماع التعاطفي: وينطوي على هدف فحواه مساعدة الآخر على فهم واستيعاب ومواجهة مشكلاته.

رابعاً: المهارات الفرعية للاستماع

لكل نمط من أنماط الاستماع مهاراته. وإتقان هذه المهارات يزيد من فاعلية الاستماع. فالقدرة على الاستماع باستيعاب يتطلب المهارات الفرعية الآتية:

١. إدراك الأفكار الرئيسية فيما يقال.

٢. تحديد التفاصيل لمساندة وتعزيز ما قيل.
 ٣. إدراك العلاقة المصرح بها بين ما ورد من أفكار وحقائق.
 ٤. استدعاء الرئيس من الأفكار والحقائق والتفاصيل المرتبطة بها.
- ولتقويم ما تم الاستماع له هناك مهارات إضافية لازمة، هي:

١. الانتباه المتعقل لما قيل.
٢. التلقي الواعي لأهداف وانتظام أفكار المتكلم.
٣. التمييز بين العبارات التي تشير إلى حقائق وتلك التي تعبر عن آراء.
٤. التمييز بين الجدل المبني على منطوق والجدل المبني على انفعال.
٥. ملاحظة ما يشير إلى ذاتية وتحيز.
٦. إدراك اتجاهات وقيم المتكلم.
٧. التكميل والتقويم من خلال الخروج باستنتاجات.
٨. استدعاء الجدليات والمضامين فيما قيل.
٩. إدراك التناقض بين الرسائل اللفظية وغير اللفظية للمتكلم.

ولأنه من المهم أن يتضمن التواصل انفعالات، فإن أكثر أنواع الاستماع فاعلية في تحسين التواصل بين الناس الاستماع التعاطفي^(١٤:١٦٩). وتحسين مهارة الاستماع التعاطفي يتطلب إتقان الإتيان بأربع مهارات فرعية، هي:

١. احترام وجهة نظر الآخر.
٢. التأكد من فهم ما قاله الآخر قبل الشروع في الاستجابة.
٣. مراجعة فهمك عن طريق إعادة صياغة - paraphrasing ما قيل، ويتحقق ذلك بأن تعيد صياغة ما يقصده الآخر من قوله بكلماتك كمستمع، كالقول مثلاً: ما فهمته منك أنك «تقصد كيت وكيت. أليس كذلك؟».
٤. محاولة التأكد من سلامة التعبير عما قيل حقاً: محتوى ومعنى^(١٤:١٧٠).

مطالب مهارة الاستماع: للجمع بين كل أنماط الاستماع بمهارة يلزمك مراعاة الالتزام بالإتيان بالممارسات الآتية:

١. الانفتاح: أن تكون عند الاستماع منفتح الذهن متنبهاً ومتعاطفاً واعياً بذاتك ما أمكن.

٢. أن تستخدم آليات غير لفظية عند الاستماع للآخرين: كالحفاظ على اتصال بالعين مناسب.

٣. أن تحفظ بتوجه في وضع جسمك يوحى بانسباط ويقظة.

٤. أن تدير انتباهك لأنماط الاتصال غير اللفظي.

٥. أن تلتزم الصمت عند الاستماع.

٦. أن تحفظ بمسافة مناسبة بينك وبين من تستمع له.

٧. أن تجتهد في التقاط ومتابعة القرائن اللفظية وغير اللفظية لما تستمع له.

٨. أن تدير انتباهك للمشتتات.

٩. أن تتجنب التعليق الفج والغامض أو غير المناسب.

١٠. أن تعي أهمية البحث عن الكلمات ومراعاة الأوقات.

١١. أن تتذكر أهمية الوسط والبيئة المادية المحيطة بك عند الاستماع.

١٢. أن تقلل من المقاطعة والتشتت والالتهاؤ عمن تستمع له.

١٣. أن تكون حساساً للمزاج العام الذي يحكم سياق الاستماع من ذلك ما لم يتم التعبير عنه، (مثلاً: رضا - استياء - امتعاض - نفور - قبول - رفض).

١٤. أن تنصت وتستمع للمحتوى الانفعالي لموقف الاستماع وتطرح أسئلة ما أمكن.

١٥. أن تراجع وتبحث عن تغذية راجعة ما أمكن.

١٦. أن تعي أهمية التوقيت خاصة عند ظهور مشاعر قوية.

١٧. أن تتذكر أهمية اللحن في القول ولا سيما في علاقته بموضوعات حساسة أو مؤلمة.

١٨. أن تتجنب أخطار النظرات المسبقة والتنميط والتفئية أو التصنيف أو التورط في إصدار أحكام وتقويمات غير موضوعية.

١٩. أن تبدو طبيعياً تلقائياً ومسترخياً ما أمكن^(١٧:١١٦).

نافذة رقم: (١٩) أنماط من لا يحسن الاستماع من الأشخاص

إن لب الاستماع الفاعل أن تتعلم كيف تصل إلى أفكار وانفعالات الآخرين. وهذه مهارة ليس من السهولة إتقانها. فالاستماع ليس مجرد سماع. وإجادة الاستماع بفاعلية تتطلب معرفة بمن لا يحسن الاستماع. ومن لا يحسن الاستماع على أنماط، منها:

١- المتظاهر بالاستماع - Pretend Listeners: لا يستمع على الإطلاق، لكنه قد تعلم أن يستجيب في الموقف المناسب. لذا يترك انطباعاً عند الآخرين بأنه يستمع.

٢- المستمع المقتصد - Limited: يمارس نمطاً من الاستماع الجزئي، حيث يجد عن سابق وعي ما الجزء الذي يعنيه ويرغب الاستماع له. وعادة ما يكون هذا الجزء من الحديث أكثر إمتاعاً له.

٣- المستمع الأناني أو المتمركز حول ذاته - Ego-centric: يهتم بنفسه فقط. ويدير انتباهاً قليلاً لما قيل، وقد لا يأبه بما قيل (١٧:١٢٥).

• حاذر من أن تكون واحداً منهم!؟

تمارين لتطوير مهارة حسن الاستماع

حسن الاستماع للآخرين جزء رئيس من نمط التفاعل الاجتماعي معهم. وتماثل القدرة على الاستماع للآخرين القدرة على الحديث إليهم. لذا يواجه بعض الناس صعوبة في التفاعل مع الآخرين بسبب الإخفاق في حسن الاستماع لما يقال عند التحدث معهم. ويتألف الاستماع الفاعل للآخرين من مهارتين رئيسيتين:

١- المهارة المعرفية: وتتمثل في الاستغراق في التعامل مع ما قد قيل.

٢- المهارة الاجتماعية: وتتمثل في إبداء الاهتمام بما قد قيل وتقديم قرائن مناسبة للتدليل على الاهتمام بما يقال.

وقد يملك كثير من الناس النوع الأول من المهارات. غير أن ما ينقصهم في الغالب هو النوع الثاني من هذه المهارات. إذ لا يزال بعض الناس يعاني في بعض المواقف من إشكالية الاهتمام بما يقوله المتحدث. صرفهم عن الانتباه له مشتتات عدة. تظهر في فقدهم الاهتمام بما يقوله المتحدث. فما قيل قد لا يعينهم أو أنه في نظرهم حديث معاد إلى غير ذلك من الأسباب. إن حسن الاستماع يتوقف على تحفيز الفرد نفسه على التركيز على ما يقوله المتحدث.

التمرين رقم (٤): مهارة حسن الاستماع

يمكن تنمية مهارة حسن الاستماع عند الأشخاص عن طريق تمارين القراءة. إذ يقوم أحد المتدربين بقراءة مقالة على مجموعة من المتدربين. ويطلب بقية المتدربين بالإتيان بما يأتي: (١) حسن الاستماع لما يقرؤه عليهم (زميلهم، ٢) تلخيص ما قد قيل. وبهذه الطريقة يتسنى للمدرب معرفة مدى استماعهم لما قد قيل ومدى تمكنهم من التقاط أبرز النقاط فيما قد قيل حول الموضوع. وعلى المدرب أن يلاحظ ما كان سبباً في تشتت انتباه المتدربين أو ملهياً لهم عن استماع ما يلقي عليهم. ويمكن للمدرب بعد ذلك استخدام نتيجة هذه الملاحظة في مساعدة المتدربين على تحسين مهاراتهم في الاستماع من خلال:

(أ) زيادة المقاومة للملهيات (مشتتات الانتباه) عن الاستماع.

(ب) محاولة تذكر ولو جزءاً يسيراً من أبرز ما قد قيل. وليس شرطاً أن يتذكر المتدرب الموضوع بأكمله.

التمرين رقم (٥) الاستماع الانعكاسي - Reflective Listening

فن إتقان الاستماع يتضمن القدرة على الإتيان باستجابة منعكسة. وفي الاستجابة المنعكسة يعيد المستمع عرض محتوى ما قيل من قبل المتكلم

وما صاحبه من مشاعر. ويفعل ذلك بطريقة تعكس فهمه وتقبله لما قيل بدقة^(٤٨:١٢). والهدف الرئيس من إعادة ما قيل - Paraphrasing على لسان المتحدث بعبارات المستمع له هو التأكد من أن المستمع قد أمسك بلب ومعنى ما قيل. وإعادة ما قيل ليست مثيلاً للمحاكاة أو الإعادة البيغاوية، التي تُعدّ غير لائقة. ويجب تجنبها. وعلى النقيض، تتضمن الإعادة استجابة متماسكة لما قيل من قبل المتحدث تقدم فحوى ما قيل من قبله على لسان المخاطب. والمكونات الرئيسة لإعادة ما قيل تشمل على:

- ١- الاختزال في الإعادة دون إخلال: عادة ما يظهر المبتدئ إطالة قد تزيد عما قيل من قبل المتكلم. والمستمع بفاعلية يتعلم اختزال استجاباته.
- ٢- الاقتصار على إعادة لب ما قيل: فالمستمع الماهر يعكس جوهر ما يعرض من معانٍ وأفكار من قبل المتكلم.
- ٣- التركيز على مضمون رسالة المتكلم: يتعامل المستمع المتمهر مع الأفكار والحقائق أكثر من التعامل مع ما يصدر عن المتكلم من انفعالات.
- ٤- الإعادة بكلمات المستمع نفسه: وهذه المهارة تنطوي على فهم المستمع للإطار المرجعي للمتكلم. وهذا يتطلب أن ينظر المستمع للموقف من منظور المتكلم، وفهمه لما قيل يكون ملخصاً بكلماته. فالاختلاف شاسع بين الممارسة البيغاوية، (إعادة ما قد قيل على لسان المتكلم كما قيل) وإعادة ما قيل بمهارة. وللتدريب على إعادة محتوى ما قيل على المدرب اتباع الخطوات الآتية:

- ١- يطلب المدرب من المتدرب أن يختار زميلين من زملائه في التدريب، يؤدي أحدهما دور المتعاون معه في الحديث عن شكوى له، ويؤدي الآخر دور الملاحظ لما يجري بينهما من حديث.
- ٢- يبدأ الزميل المتعاون بعرض شكواه. ثم يحاول المتدرب إعادة ما قيل من قبل الزميل المتعاون. وعند الإعادة، يجب ألا يحاكي المتدرب زميله المتعاون في ألفاظه. ويحذر أن يكون كالبيغاء، يقلده في لحن الصوت واستخدام المفردات نفسها.

٣- يقوم المدرب بالحديث إلى زميله المتعاون معيداً له «ما يرى أنه قد سمعه منه».

٤- يطلب المدرب من الزميل الذي يؤدي دور الملاحظ لحديثه مع زميله ما يأتي:

(أ) أن يخبره بما سمع من المدرب على أن زميلهما صاحب الشكوى قد قال.

(ب) يطلب من الزميل الملاحظ أن يعيد ما قاله زميلهما صاحب الشكوى.

ومن أخطار عدم إجابة الإعادة لما قيل، أنها قد تجعل المتحدث يشعر بأنه غير مفهوم. وقد توحى له بأنه لم يحسن التعبير عما يريد. وقد تجعل المتحدث يدافع أو يشعر بالدونية خاصة حال الاختلاف عنه في الخلفية العرقية والثقافية. ومن أخطار سوء استخدامه أن يستبدل معنى ما قيل بشيء مغاير له. وبغض النظر عن هذه الأخطار، فإن القدرة على أن تعيد ما قاله الآخر بكلماتك مهارة مهمة وقاعدة لكتابة التقارير الجيدة^(١٧:١٦٥).

تحسين مهارات الاستماع المنعكس: هناك عدد من الإرشادات تساعد على تحسين مهارة الاستماع الانعكاسي. من ذلك ما ورد عن بولتون (٢٠٠٧)^(٤٨):

١- ألا يتظاهر المستمع بسوء الفهم.

٢- ألا يفيد المستمع المتكلم بأنه يعرف كيف يشعر.

٣- أن ينوع المستمع في نمط استجاباته على ما صدر من المتكلم.

٤- أن يركز المستمع على مشاعر المتكلم.

٥- أن يحسن المستمع اختيار الكلمة الشعرية الأكثر دقة ووضوحاً في التعبير عن استجابته.

٦- أن يرفع المستمع من مستوى تعاطفه الصوتي مع المتكلم: التعاطف استماع بالقلب، كما هو استماع بالذهن. ومتى ما كانت الاستجابة

المنعكسة باردة تتضمن لحناً يعبر عن عدم اكتراث ولا مبالاة، فلن يشعر الآخر بأنك فاهم له.

٧- أن يجتهد المستمع في التصويب والمرابطة على الاستماع للمتكلم.

٨- أن يقدم المستمع استجابات توكيدية لا قطعية.

٩- أن يحاول المستمع اكتشاف مصادر المتكلم. فانغماس المتكلم في

المشكلة التي يتحدث عنها قد لا يمكنه من أن يدرك مصادره حولها.

وعلى المستمع أن يساعده على اكتشافها. وذلك بأن يسأل سؤالاً،

مثل: كيف عرفت؟ من أنبأك أو من قال لك؟

١٠- أن يسعى المستمع ليعكس ما يدرك من مشاعر المتكلم في صيغة

أسئلة: هل تقصد كذا؟، هل تعاني كذا؟.

١١- أن يتقبل المستمع فكرة أن ما حدث من تفاعل مع المتكلم ليس

الأخير، وأن هناك فرصاً أخرى للتفاعل^(٤٨:٩٩).

مهارة التحدث والمحادثة

أولاً: تمارين مهارة الحديث والمحادثة

إن الطريقة الفاعلة في مساعدة الفرد على ممارسة التواصل مع الآخرين بكل ثقة تكمن في منحه الفرصة للحديث معهم، وتشجيعه التشجيع المناسب للقيام بذلك، ومساعدته على التغلب على ما قد يواجهه من صعوبات في التحدث للآخرين. وما سوف يرد من تمارين أدناه مفيد في بلوغ ذلك.

التمرين رقم (٦)

للتدريب على الحديث بثقة، على المدرب أن يعتمد إلى دعوة مجموعة المتدربين لعقد مناقشات جماعية غير رسمية حول موضوع معين يقع عليه

اختيارهم بوصفهم جماعة. ثم يمنح المدرب مجموعة المتدربين فرصة للتعبير عن وجهة نظر كل منهم بانفراد وبكل حرية.

التمرين رقم (٧)

لمزيد من التحدث بثقة وطلاقة يعتمد المدرب إلى دعوة المتدربين لحديث حديث قصير في أمر يعرف المتدرب عنه شيئاً، (أمر له به اهتمام أو لديه وجهة نظر حوله). وبعد عدد من الجلسات، يطلب المدرب من كل متدرب أن يستعد لتقديم حديث موجز أمام بقية المتدربين. وهذا التمرين أكثر فاعلية وقيمة في بناء الثقة بالذات والانطلاق. وبغض النظر عن محتوى حديث المتحدث أمام المتدربين، ينبغي أن يطلب من المستمعين له من بقية المتدربين الإدلاء بتعليقات على حديثه. ويتضمن التعليق عادة انطباعات عن: (أ) مدى ثقة المتحدث بنفسه، (ب) مهارة الإلقاء لديه. يمكن للمدرب أن يكلف بقية المتدربين بتقدير مدى الإتيان في الأداء لدى كل مشارك منهم من حيث طول وتدفق الحديث وسرعة الإرسال، (ما يتخلل حديثه من انقطاع أو صمت أو تعجل)، والقدرة على التعبير باللهجة المستخدمة نفسها، ومحاولة الحصول على تغذية راجعة حول الحديث للتعرف إلى تأثير المهارة في الإلقاء على المستمعين له من المتدربين. ويمكن أن تقدم التغذية الراجعة في شكل تسجيل لحديث المتدرب على شريط فيديو، وإعادة عرضه على المتدربين أنفسهم.

ثانياً: تمارين للتغلب على التهيب في التواصل

في الحقيقة، أن التهيب في التواصل ليس إعاقة فطرية وإنما استجابة متعلمة لإثارة فسيولوجية. ومثال ذلك، عندما يطلب منك أداء مهمة مهمة أمام جمع من الحضور، فإن الجهاز الغدي في جسمك يبدأ بضح كمية كبيرة من الأدرينالين في الدم. وذلك لتزويد الجسم بالطاقة. ونتيجة لذلك، تشعر بزيادة في مستوى الإثارة البدنية لديك. عندئذ، تعزو الإثارة إلى الخوف.

ويحدث بفعل ذلك كله ما يعرف بالتهيب في التواصل عند التفاعل مع الآخرين. ومن حيث المبدأ، يمكن التغلب على التهيب في التواصل عن طريق تصنيف إثارة الخوف بأنها طاقة لا خوف. ومن ثم التركيز على الكوامن الإيجابية لا السلبية لمخرجات عملية التواصل. وعلى الرغم من أنه لا يمكنك أن تتوقع تحولاً في الموقف في غضون ليلة، إلا أن هذه الطريقة في التفكير تمكنك من البدء في التعامل مع مواقف التواصل بمنظور مختلف، يضعك ومن معك في موقف أنت فيه المتحكم في موقف التواصل بدلاً من تحكم الموقف بك^(١٤).

التمرين رقم (٨): تهيب التواصل مع الآخرين:

للتغلب على صعوبة التحدث أمام الآخرين، وذلك ضرب من ضروب ما يعرف بالتهيب من التواصل. يقوم المدرب بتقسيم المتدربين إلى جماعات صغيرة لا يتجاوز عدد الأعضاء في كل منها (٦) أشخاص تقريباً. ثم يكلف الأعضاء بالإتيان بما يأتي:

- ١- تصرف كل جماعة ما لا يزيد على (٤) دقائق في الإعداد لموضوع لفظي، يليه عضو من أعضائها على بقية الحضور من الأعضاء. ويجادل حوله في سبيل إقناعهم به.
- ٢- يبادر العضو المكلف بإلقاء المحاضرة بمجادلة بقية الأعضاء في مجموعته حول الموضوع بمجرد تحضيره له.
- ٣- يراعى ألا تتجاوز مدة المحاضرة أكثر من (٣) دقائق.
- ٤- يعرض العضو الذي وقع عليه الاختيار في تقديم المحاضرة مشاعره حول خبرته لبقية زملائه. طبعاً، عادة ما يخامر من يمارس الحديث أمام الآخرين أول مرة: (أ) شعور بالقلق، حيث يساور معظم الأشخاص زيادة مفاجئة وهائلة في مستوى القلق متى ما عرفوا أنهم سيواجهون الآخرين بكلام، (ب) إحساس بالضغط، وينجم عن ضيق الوقت. فالفرد عادة ما يشعر بالارتياح متى ما شعر بأن لديه

متسماً من الوقت، ج) تردد وعدم القدرة على حسم الأمر. إذ يجد بعض الأشخاص صعوبة في الاختيار من بين موضوعات عدة، حيث يصرف الوقت في المراوحة بين اختيار موضوع أو آخر، د) إحساس بالإنجاز بمجرد الانتهاء من تقديم المحاضرة.

5- يصرف العضو المدرب بضع دقائق للتفكير حول أدائه: ما الذي سرّه منه؟ وما الذي ساءه منه، أو يرى فيه خلافاً أو قصوراً.

6- يحاول المدرب أن يحصل على تغذية راجعة من بقية أعضاء مجموعته: أ) هل كان متردداً أو متلعثماً، مشغولاً باللعب في أطراف أصابعه أو حكّ رأسه أو ثيابه، ب) يكرر ألفاظاً، مثل «يعني»، صحيح «حقيقة»، يكح ويهمهم، ج) يستخدم عبارات طويلة على الرغم من توافر بديل موجز عنها، د) يستعجل في كلامه، وينتقل من فكرة لأخرى دون رابط، يتحدث برتابة، أو يتحدث دون استخدام لمصطلحات مألوفة أو متعارف عليها.

7- يصرف المدرب دقائق معدودة في تقدير أداء بقية المتدربين في مجموعته: ما المظاهر الإيجابية في أداء كل منهم، التي ينبغي له استخدامها في المحاولة القادمة، وما المظاهر السلبية التي ينبغي له أن يتجنبها.

8- يخطط المدرب لموقف مختلف في الأداء قد يواجهه مستقبلاً وأسباب ذلك، أخذاً في الحسبان الملاحظات الآتية: أ) الانتباه للملهيات من العادات اللفظية وغير اللفظية، ب) استخدام كلمات وجمل بسيطة غير طويلة ولا معقدة، ج) تنظيم وتبويب المعلومات التي ينوي المدرب إلقائها في شكل بنود ومحاور ونقاط وتلخيص واستنتاج، د) لزوم الهدوء عند الإلقاء، و) أن يستخدم المدرب وقفات تأمل. وألا يتهيب إن طال به الوقوف خاصة عند آخر نقطة من الموضوع قد يقف عندها، هـ) في حال أن خشي من أن يتحدث بسرعة، يحاول أن يعيد المحاضرة وأن يستمع لنفسه وهو يتحدث. ومتى ما تمكن من الاستماع لنفسه، فإن ذلك سوف يمكنه من التحكم في تدفق كلامه.

التمرين رقم (٩): تهيب التواصل مع الغرباء

لظروف متوقعة قد تحكم العلاقة مع الغريب، فإن الشخص قد يخامره تهيب في التواصل معه. وهذا أمر طبيعي. وللتغلب على التهيب في الحديث مع الغريب، يتطلب الموقف أن يحدث الشخص تغييراً في نمط علاقته مع الغريب. لينتقل بها من علاقة عامة مألوقة إلى علاقة تبدو في غاية الخصوصية. ويمكن للمدرب أن يطلب من المتدربين بوصفهم أفراداً أو في مجموعات التحدث إلى غرباء (أشخاص لم يسبق لهم مقابلتهم، ويفضل أن يكونوا من مناطق متغايرة). وأن يقدم المتدربون تقارير عن الصعوبات التي واجهتهم في الحديث مع هؤلاء الغرباء. ويقتصر دور المدرب على إدارة انتباه المتدربين إلى العنصر الأساس لمهارة التواصل مع الغرباء، ممثلاً في تغيير نمط العلاقة بالغريب. وأن يساعد المتدربين على إتقان العمل به.

ويجب ملاحظة أن التهيب الشديد قد يكون مؤشراً على حالة تهيب في التواصل، ونوع من «رهبة المنصة» المزمّن. حينئذ، يمكن التغلب على ذلك باللجوء إلى طلب المساعدة من متخصص. فقد يوصي المتخصص في مجال التواصل بتبني برنامج معالجة خاص^(١٤).

ثالثاً: مهارة المحادثة (المراحل)

يتم للمتدرب إتقان مهارة المحادثة عبر ثلاث مراحل رئيسة. كل مرحلة منها تتطلب مهارات معينة لبلوغها. والمراحل - كما في وصف ترنهولم، (٢٠٠٠)^(١٤) لها، هي: (١) بدء المحادثة، (٢) طرح الأسئلة، (٣) إنهاء المحادثة.

(١) مرحلة بدء المحادثة (البحث عن موضوع)

للتغلب على محادثة لا بد من توفير موضوع للحديث بين أطراف المحادثة. فالمحادثة قد تنتهي قبل بدئها. والسبب في ذلك عدم توافر موضوع للحديث

عنه. إن توافر موضوع للحديث يمثل الجزء الأبسط للدخول في حديث لطيف مع الآخرين. وأغلب الناس لا تتوقع بداية جادة للتحدث مع الآخرين. وغاية ما يريدون موضوع يعمل بوصفه نقطة انطلاق لمواصلة التحدث. وموضوعات المحادثة، كما يرى خبراء فن المحادثة التي يمكن لك التحدث عنها لا تخرج عادة عن نطاق ثلاثة موضوعات: الحديث عن نفسك، أو الحديث عن الطرف الآخر في العلاقة، أو الحديث عن الموقف. وبصورة عامة يُعدّ الأخير منها الأفضل لبدء المحادثة. ومن أمثلة الموضوعات ذات العلاقة بالموقف ما يحدث من حديث في المواقف الآتية:

- ١- في موقف عابر: السؤال عن مدى الارتياح عن حالة الطقس اليوم.
- ٢- في زيارة لمنزل خاص: لقد شدتني هذه اللوحات الزيتية المعلقة على حائط مجلسك، إنها رائعة؟ هل أنت من اختارها؟.
- ٣- في فصل مدرسي: السؤال عن مقرر معين: ما الذي تعرفه أو سمعته عن هذا المقرر؟، لماذا قررت التسجيل فيه؟، ماذا قيل عن مدرسه؟، كيف هي طريقته في التعامل مع طلابه؟.
- ٤- في سوق سمك: السؤال عن طريقة فحص السمك: أراك تقلب هذه السمكة للتأكد من أنها طازجة؟، كيف تعرف أن هذا النوع من السمك طازج؟.
- ٥- في ناد رياضي: السؤال عن مدى مناسبة تمارين معينة من التمارين الرياضية له: ما البرنامج الرياضي الأنسب لمبتدئ مثلي يسعى لتخفيف وزنه؟.

هذا، وإن لم تكن مثل هذه الموضوعات عميقة في محتواها إلا أنها تمثل بداية مناسبة للدخول مع الآخرين في حديث قد يروق ويطيب. وعلى أي حال، يمكن أن يوحي موقف المحادثة بموضوع. وإن لم يكن الأمر كذلك فالطرف الآخر سوف يوحي به. والاحتمالية الثالثة أن تتحدث عن نفسك.

ويجب أن يكون الحديث عن نفسك مقبولاً ومعقولاً^(١٤). ونظراً لأن مستوى الحميمية في العلاقة مع الآخرين عند بدء المحادثة يبدو متدنياً، فإن بناء الثقة والمكاشفة المتبادلة بين أطراف المحادثة يظل مطلباً^(١٥).

(٢) مرحلة طرح الأسئلة

الاستهلال بسؤال الآخر أسئلة أفضل طريقة لبدء الحديث معه. على أنه يجب استخدام الأسئلة بشكل معقول. وذلك بالأعلى تجعل الطرف الآخر يشعر بأنه تحت الاستجواب والتحقيق. ولتكن أسئلتك مقبولة وجادة متجنباً الأسئلة السخيفة والساذجة أو ما يثير حساسية الطرف الآخر في العلاقة كالأسئلة الشخصية الخاصة. وليست الأسئلة متساوية. فالسؤال الأفضل هو السؤال الممتع ذو العلاقة بالآخر دون أن يوحي بتطفل وتدخّل في شؤونه^(١٤). وبصورة عامة، الأسئلة مفتوحة النهاية لا المغلقة هي المفضلة؛ لأن الأسئلة المغلقة مقيدة تطلب من الآخر إجابة محددة لا تتجاوز الكلمة أو الكلمتين، كالإجابة عن أسئلة، مثل: هل تحب هذا؟، من أي بلد أنت؟، ومن أين أنت قادم؟. وخلافاً لها الأسئلة التي تسمح بالإسهاب والتأمل، مثلاً: لماذا أحببت هذا المكان؟، وعلام فضلت السكن في هذا الحي؟. والأسئلة المفتوحة تربطك بالآخر أكثر. لذا يحسن بك أن تستهل المحادثة بأسئلة مفتوحة النهايات ممتعة ومعززة للارتباط بالآخرين. ويمكن أن يتبادل الطرفان معلومات أساسية، كالسؤال عن السبب في الوجود في المكان الذي التقيا فيه. والسؤال عن مكان السكن ونوع العمل. كذا السؤال عن الموقف، (حفاً أو مناسبة جمعتهما).

ويجب أن تدرك أن المحادثة لا تقف عند مجرد السؤال والجواب. فالتدفق في الحديث من موضوع لآخر مطلب من مطالب المحادثة الفاعلة. ومن مفاتيح بلوغ هذا المستوى من الفاعلية، أن تكون على وعي بالمعلومة الحرة واستخدامها. وتشير المعلومة الحرة إلى معلومة ضمنية زائدة توحى بموضوع

إضاي في. وأمر مهم أن تستمع بانتباه للمعلومة الحرة. ومن المهم أيضاً أن تساعد الآخر بتزويده بمعلومة حرة عند ما يحين دورك في الحديث^(١٤). مثلاً: لو سألك زميلك الطالب: لماذا سجلت في هذا المقرر؟، فأجبه بما يقوده لابتكار سؤال آخر. فبدلاً من الإجابة عن سؤاله بطريقة مختصرة، كالتقول: إنه ممتع أو مفيد، تقول: لأنني مشغول بمهام أخرى. وهذا الوقت لتقديم المقرر أنسب الأوقات لي. ومثل هذه الإجابة سوف تدفع صاحبك إلى الخوض في السؤال عن موضوعات أخرى^(١٤). ومثل ذلك التشجيع على مواصلة الحديث، كالإشارة بأن الحديث مع الطرف الآخر كان ممتعاً. ناهيك عن استخدام الرسائل الصوتية المريحة، فالكلام الطيب يسهل استماعه، ويبعث على ارتياح الطرف الآخر^(١).

(٣) مرحلة إنهاء المحادثة

المرحلة الأخيرة في إدارة أي محادثة أن تعرف كيف تنهي المحادثة أو تختتمها بلطف. وعلى أي حال، كثير منا في حاجة إلى تطوير مهاراته للخروج من متابعة الحديث والرغبة في إنهاء المحادثة. وذلك لأسباب منها الضجر والملل أو لالتزامات رسمية وارتباطات اجتماعية سابقة أو الانشغال بأمور أخرى. ويحكم إنهاء المحادثة اعتبارات ثقافية يلزم مراعاتها. إذ إن لكل ثقافة توقعاتها. وفي حالة مخالفة هذه التوقعات، فإن إنهاء المحادثة سوف يبدو مربكاً وفضاً وغير لائق من وجهة نظر من يشاركك الحديث من ثقافة مغايرة. ويرى ناب وزملاؤه^(٥٠) أن الإنهاء الفاعل للمحادثة يتحقق من خلال استخدام التكتيكات الثلاثة الآتية:

- ١- أن تشير إلى تعذر مواصلة الحديث من خلال دفع الطرف الآخر في المحادثة ليعرف أن المحادثة أوشكت على الانتهاء.
- ٢- أن تبدي ما يشير إلى مساندة المتحدث من خلال الإشادة بالمحادثة والأمل بمواصلة الحديث مرة أخرى.
- ٣- أن تختتم بالتذكير بالموضوع الرئيس للفاعل مع الآخر في أثناء المحادثة^(٥١) (ص ١٤، ١٠٦).

ومثال ذلك القول كخاتمة للمحادثة إذا كان موضوع الحديث بينكما حول تجارة الأسهم: لقد استمتعت حقاً بالحديث معك حول تجارة الأسهم، وعلي أن أغادر الآن لأنني قد تأخرت عن العمل. إذا كان لديك رغبة بسماع المزيد، لماذا لا نلتقي في المكان نفسه يوم الثلاثاء القادم مساءً؟. سوف أراك عاجلاً، مع السلامة. وسواء استمرت العلاقة أم لا، إلا أن مثل هذه النهاية تجعل الطرفين يشعران بارتياح حول نفسيهما وتواصلهما مع بعض. ومهما يكن، فإن الطريقة في إنهاء المحادثة لها تأثيرات إيجابية أو سلبية على العلاقات اللاحقة. وقد يلجأ أطراف المحادثة إلى استخدام آليات غير لفظية للتلميح بالرغبة في إنهاء المحادثة، من ذلك: التوقف عن مواصلة الاتصال بالعين، وجعل التوجه في الجسد أقل انفتاحاً وأكثر انقباضاً والقبض على اليدين. وعند الرغبة في المقابلة مرة أخرى، يستحسن إظهار التقدير، كالقول: «لقد استمتعت بالحديث مع الابتسامة» تسندها رسائل صوتية تؤكد أنك مخلص وصادق فيما قلت. ويمكن تعزيز ذلك بالقول: «أتمنى أن نلتقي ثانية» وإذا كانت مشاعرك حول المحادثة إيجابية يمكن أن تقول: «أنا أتساءل، هل بالإمكان أن نتقابل ثانية». وفي حالة أن مشاعرك كانت سلبية، فإن حركات جسمك سوف تكشف عن ذلك. وقد تنهي المحادثة حينئذ بالقول: «لا أدري قد تكون مصيباً...»، وتتجنب الابتسام، وتغادر المكان^(١).

التمرين رقم (١٠): مهارة المحادثة (بدء المحادثة وإنهاؤها)

بعد التعريف بمراحل المحادثة، يطلب المدرب من اثنين من المتدربين أن يتبرعا بإجراء محادثة عن موضوع له صلة بموضوع التدريب يتم لهما اختياره. على أن يؤديا ذلك أمام بقية المتدربين. وعلى بقية المتدربين أن يتابعا مسار المحادثة بين المتدربين المتبرعين. ويكلف المدرب بقية المتدربين بتقويم مهارة المتدربين المتبرعين في المحادثة.. وذلك باستخدام نموذج التقويم، الشكل رقم (٤) أدناه.

الشكل رقم (٤): نموذج تقويم مدى الفاعلية في البدء في محادثة

١. الشاهد على اختيار موضوع لبدء المحادثة:

الموضوع: - عن نفسه - عن الطرق الآخر - عن موقف معين

٢. الشاهد على مناسبة الطريقة في بدء المحادثة: مثلاً، أسئلة وتساؤلات

- مقبولة - شخصية خاصة - ساذجة وعقيمة

- ممتعة - أسئلة مغلقة النهايات - أسئلة مفتوحة النهايات

٣. أمثلة للأسئلة الممتعة أو مفتوحة النهايات:

.....

٤. شاهد على الآليات المستخدمة من قبل أحد الأطراف لإنهاء المحادثة

- الإشارة إلى تعذر مواصلة المحادثة.

- الإقرار بما تم الحديث عنه مع الوعد بالمواصلة في وقت لاحق.

- التذكير بما تم الحديث عنه في البدء مع الإفادة بإمكانية الترتيب لمواصلة الحديث مرة ثانية.

أخرى:.....

بعد ذلك، يتم مناقشة ملاحظات كل متدرب في شكل مجموعات أو مع سائر المتدربين. ويكون موضوع المناقشة حول مدى التزام أطراف المحادثة بضوابط مراحل المحادثة الفاعلة، وما ينبغي تداركه في ممارسات لاحقة. ويمكن أن يقدم بقية المتدربين تقارير عن أداء المتدربين المتبرعين. وللمتدربين المتبرعين حق تقويم مهارتهما في الحديث معاً. وتقديم تقرير عن أدائهما. وإذا واجه المتدربان صعوبة في الإتيان بجميع أجزاء المحادثة، فإنه بالإمكان تجزئة المهارة في المحادثة إلى أجزاء. وذلك على النحو الآتي:

(أ) البدء بالمحادثة، (ب) مواصلة المحادثة، (ج) إنهاء المحادثة.

ويمكن أن يقترح المدرب طرقاً متعددة للمتدربين لإتقان كل جزء من المحادثة. من ذلك مثلاً:

١- استخدام طريقة العصف الذهني أو المناقشة الجماعية لبدء المحادثة.

٢- دعوة بقية المتدربين للمشاركة في تحديد قائمة الأشياء المحتمل عملها أو قولها لبدء ومواصلة أو إنهاء المحادثة. ومنحهم الفرصة لتقديم نماذج من هذه الإستراتيجيات في صيغة تمثيل أدوار موجزة.

رابعاً: مهارة المحادثة (المحتوى والمكونات)

وعلى أساس محتوى ما يقال وكيف يقال، يقسم دي فيتو (٢٠٠٧) ^(٤٦) المحادثة إلى مقاطع خمسة ينظر لكل مقطع منها على أنه مرحلة تتطلب خياراً يتعلق بما يقال وكيف يقال. وتمثل هذه المقاطع بالآتي: (١) الافتتاح، (٢) التغذية المباشرة أو التغذية الباكورة، (٣) الشغل، (٤) التغذية الراجعة، (٥) الإغلاق. ومن وجهة نظره، تختلف هذه المقاطع ومدى التزام الناس بها باختلاف شخصيات وثقافة الأطراف المشاركة في المحادثة والسياق الذي يظهر فيه التواصل بين المشاركين. وكذلك الهدف من المحادثة وغيرها من العوامل.

(١) الافتتاح

الخطوة الأولى لافتتاح الحديث مع الآخر عادة ما تبدأ بنوع من التحية، مثلاً «السلام عليكم، كيف الحال؟». والتحية رسالة لتأسيس الارتباط بين الأشخاص وفتح القنوات لتفاعل ذي معنى. وغياب تحية الافتتاح قد يشير إلى عدم الارتياح. ويفترض في الافتتاح أن يكون متبادلاً، وعدم المبادلة يفيد أن في الأمر شيئاً، كأن يوحي بعدم الرغبة في مواصلة الحديث من قبل أحد الأطراف. وعلى أي حال يقترح دي فيتو (٢٠٠٧) ^(٤٦) طرقاً مختلفة لافتتاح المحادثة، منها:

(أ) الإشارة للذات: وذلك بأن تقول شيئاً عن نفسك، من ذلك أن تعرف باسمك في حالة أن الطرف الآخر لا يعرفك، كالتقول: اسمي فلان، من البلد الفلاني. وقد يقول الطالب المستجد عند بداية فصل دراسي جديد لزميله الجديد: أنا قلق بشأن هذا الفصل، ولا خبرة لي سابقة بموضوعات مقرراته. فتدفع مثل هذه الإشارة إلى تبادل الحديث بينه وبين طالب آخر عن توقعاتهما حول طبيعة المقررات لهذا الفصل. ولما كان المصدر الأول لإحساس الفرد بذاته هم الآخرون من حوله، فإن مهارة التعريف بالذات تمثل نقطة البداية للحديث مع الآخرين والدخول فيهم، (* راجع مهارات التعريف بالذات). وعند الإشارة للذات، يلزم مراعاة العمل بالقاعدة العامة التي تنص على «أن يكون مستوى الحديث عن نفسك مطابقاً لما أفشى به الطرف الآخر عن نفسه أو دونه»^(١).

(ب) الإشارة للآخرين: أن تقول شيئاً حول الطرف الآخر: يبدو أن هذا الثوب أو الساعة أو السيارة غالية الثمن، بكم اشتريتها؟، أو من أين اشتريتها؟، هل لك أن تخبرني من أين اشتريتها؟، أرغب في شراء مثل لها. طبعاً، يحاول من يستفتح المحادثة ألا يشير إلى ما يثير حساسية الطرف الآخر أو يستدعي تحفظه كالسؤال عن المكانة والنسب، أو النجاح والرسوب والفضل، أو الإعاقات والعلاقات الخاصة. ويجب أن يحترم كل طرف خصوصية الطرف الآخر. وذلك بتجنب الإغراق في الحديث بعمق عما لا يخصه من شؤون الطرف الآخر. وأن يسعى للبحث عن المشترك من موضوعات الحديث خاصة مع الأشخاص الجدد. وذلك بالبحث عن الأمن من الحديث بما يسهم في إشغال الوقت وتوجيه مسار المحادثة، كالبحث عن معلومات محددة حول الهوايات المشتركة أو الصداقات المتبادلة والتشابه في المعتقدات والاهتمامات^(١).

(ج) الإشارة للروابط والعلاقات: أن يشير طرف إلى شيء يربطه بالطرف الآخر، كالقول مثلاً عند الاستفتاح: هل لي أن اشتري لك معي شراباً؟، أتريد أن أساعدك على حمل أمتعتك؟، أو توصيلك للمطار؟. يبدو أنك قريب مني في المنزل والعمل.

(د) الإشارة للسياق: أن يشير من يستفتح المحادثة إلى شيء حول السياق المادي أو النفسي. الاجتماعي أو الثقافي أو المناخي المحيط بهما، كالسؤال عن توافر وقت كاف للحديث: هل تجد متسعاً من الوقت كافياً لتحدث معاً؟، أو القول: تبدو المركبة صغيرة لكنها فارهة، أو الجو بارد، لكنه جميل ولطيف!.

ويجب ملاحظة أن الرضا عن المحادثة مرهون بما تحتوي عليه من إيجابية عند البدء فيها. وعلى كل طرف أن يحرص على الإشارة إلى ما كان إيجابياً وتجنب ما كان سلبياً. وينبغي ألا يكون مبالغاً في إفشاء كل شيء من أول وهلة؛ لأن ذلك قد يجعل الطرف الآخر غير مرتاح^(٤٦).

(٢) التغذية المباشرة (الباكرة)

عادة ما يقدم المتحدث تغذية باكرة تمنح الطرف الآخر فكرة عامة عن الموضوع الرئيس للمحادثة، كالقول مثلاً: «على أن أخبرك بما حدث لفلان، هل علمت بما حدث له بالأمس؟»، أو «أتريد أن أحدثك عن خطتي للإجازة الصيفية». وقد تعمل التغذية المباشرة على تحديد مسار وطبيعة موضوع المحادثة، كالقول: «أنا حقاً محبط وأريد التحدث معك»، أو تحديد الوقت المطلوب للمحادثة، كالقول: «حديثي لك لن يستغرق لحظات». وعندما لا تستخدم التغذية بطريقة مناسبة تربك المستمع، مثلاً الإطالة في التغذية قد تجعل المستمع يتساءل حول إمكانية إنهاء موضوع المحادثة، أو تترك انطباعاً لديه بأن المتحدث غير منظم وغير مركز. وتجاهل التمهيد والتوطئة عند الإفادة بخبر مؤلم يترك انطباعاً لدى المستمع بأن المتحدث غير حساس وغير آبه بمشاعر الآخرين. ويمكن الجمع بين الافتتاح والتغذية، كالقول مثلاً: «أهلاً ومرحباً، كنت أبحث عنك لأخبرك بما حدث لي بالأمس».

(٣) الشغل والانشغال

لفظ «الشغل» يتضمن كل أنواع التفاعلات ذات الدلالة والمعنى. ويمثل جوهر أو لب المحادثة. ولفظ «انشغال» مفيد في التأكيد على أن معظم المحادثات موجهة نحو هدف. فالحديث ينصب على تحقيق هدف أو أكثر من هدف. والمحادثة من دون هدف لا معنى لها. إذ تصبح ضرباً من ضروب الكلام غير المفيد. وفي كل الأحوال، يدار الشغل من خلال التبادل بالأدوار بين المتحدث والمستمع. وعادة ما يميز التداول المريح في الحديث بين المتحدث والمستمع المحادثات المرضية. فالإطالة مملّة، وإن الإيجاز المخل يعرقل التواصل في الحديث. وقد قيل: خير الكلام ما قل ودل. وخلال مرحلة الشغل ينصب الحديث على الموضوع الأصلي الذي من أجله عقدت المحادثة بين طرفي المحادثة. إنها المرحلة الأطول التي من أجلها كان الافتتاح والمبادرة بالتغذية^(٤٦). والحقيقة أن المحادثة سلسلة حديث يتألف من ثلاث خطوات: (١) التحدث، (٢) الاستبدال، (٣) الاستماع. ووظيفة الاستماع بيان مدى فهمك ومهارتك في الإغلاق وإنهاء المحادثة. ووظيفة الاستبدال التنسيق بين أطراف المحادثة عن طريق الإرسال والاستقبال للقرائن الصوتية والجسدية واللفظية. إذ عادة ما يستخدم من يريد الانتهاء من الكلام الإطالة في التحديق والتوقف عن الإيماء باليدين. وعند التوقف عن طرح الأسئلة نجد نغم صوته يقف مع نهاية الجمل. واللطافة تتطلب الانتظار حتى ينهي المتكلم جملته. وحال الرغبة في عدم تشجيع المتحدث على مواصلة حديثه، نجد المستمع يخفف من تحديقه ويتوقف عن الهمهمة (أوه، آه، هم). ويصحب ذلك استجابة استماع لفظية وقد يرفع يده^(٤٧).

(٤) التغذية الراجعة

تقيض للمرحلة الثانية، باستخدامها يعكس الطرف المشارك انطباعه بأن المحادثة قد اكتملت، كالقول مثلاً عند تداول الحديث حول فكرة المشاركة برحلة برية «بأنك على استعداد للمشاركة». وسوف تتولى مهمة الإعداد للرحلة، أو القول عند استماعك وصف صديقك للموقف المأساوي الذي تعرض له، «بأن ما سمعته منه عما حدث له كان حقاً مؤلماً».

طبعاً قد لا يوافق الطرف الآخر على أن المحادثة قد انتهت، فيسأل: لكن متى سوف يكون موعد الرحلة؟ أو في حالة وصف صديقك للموقف المؤلم الذي تعرض له، قد يبادرك بسؤال حول: ما الذي ينبغي له أن يفعله. وفي كلتا الحالتين، عليك أن تعاود الحديث ليحصل منك الطرف الآخر على تغذية راجعة واضحة وذات معنى.

(ه) الإغلاق

المرحلة الأخيرة لأي محادثة معاكسة للمرحلة الأولى منها أنها مرحلة الوداع. وتكشف عادة عن مدى رضا الطرفين بالحديث. يظهر ذلك في شكل عبارات، مثل سوف أكلّمك لاحقاً، سوف يكون بيننا اتصال، لا تنس أن تتصل بي لتذكرني!! وقد يستخدم الإغلاق في الترتيب لمقابلة لاحقة، كالقول: «دعنا نتقابل غداً مساءً». وعندما يكون الإغلاق غير محدد أو غامضاً، تصبح المحادثة مربكة فأنت غير متأكد من أنه عليك أن تودع صاحبك أو تنتظر، فقد يكون في جعبته شيء يريد أن يقوله بعدما أنهى ما قال. وكما هي الحال مع المرحلتين الأولى والثانية، يمكن الجمع بين التغذية الراجعة والإغلاق، كالقول مثلاً: «مهلاً، دعني أفكر حول الموضوع، تمام؟!».

ولتحسين مستوى المحادثة عند محاولة إنهاؤها ينصح دي فيتو (٢٠٠٧)^(٤٦) بالآتي:

- ١- أن تعكس انطباعك عن المحادثة بما يفيد بإنهائها. مثلاً أن تقول عند النهاية: «أنا مسرور لمقابلتك والاستماع منك لا من غيرك، ومن المحتمل أن أراك في اجتماع قادم - إن شاء الله».
- ٢- أن تصرح مباشرة برغبتك في إنهاء المحادثة لمواصلة العمل على إنجاز أمور أخرى. كالقول مثلاً: «كم أود مواصلة الحديث معك إلا أن ظري في يستدعي القيام بأعمال أخرى».

- ٣- أن تشير إلى مقابلات لاحقة. كأن تقول: «ما رأيك أن نلتقي مرة أخرى لمواصلة مناقشة الموضوع نفسه؟».
- ٤- أن تطلب الإنهاء (الإغلاق)، مثلاً من خلال طرح تساؤل حول ما تحدثت به كالتقول: «هل شرحت لك كل ما تريد مني أن أشرحه؟».
- ٥- أن تشير بأنك قد استمتعت بالحديث معه، كالتقول: «في الحقيقة، لقد استمتعت بحديثك. لقد كان حديثاً مشوّقاً». وفي سياق هذه العبارة ما يشير إلى رغبتك في إنهاء المحادثة^(٤٦:١٩٧).

نافذة رقم: (٢٠) مفاهيم ذات علاقة بالتحدث والمحادثة

- ١- الدعوى: الجملة فيما يقال التي تعبر عن موقف المتحدث من أي موضوع يتحدث عنه. وتتضمن ما يراه ويعتقده بالضبط. وتمثل وجهة النظر التي يريد من سامعيه أن يقبلوها أو التصرف الذي يبيغيهم أن يأتوه.
- ٢- الأسباب أو البيئات: تمثل تفسيراً وتبريراً للادعاء أو الدعوى. ولتكون الأسباب فاعلة والبيئة قائمة لا بد أن تكون مصحوبة بما يدعمها من قرائن أو شواهد أو حجج وبراهين وأدلة وأمثلة.
- ٣- المناظرة: تصرف يتعلق بطريقة المدعي في عرض دعواه وبيئاته. متحدياً بها من يختلف عنه في وجهة نظره وموقفه من الموضوع. وعادة ما تركز المناظرة على المختلف عليه بين المتناوئين لا المشترك، (قيم، معتقدات، آراء، اهتمامات).
- ٤- الحوار: تصرف يتعلق بالاستماع والاستجابة مع من يختلفون مع الشخص في وجهة النظر والموقف من موضوع معين. والهدف من الحوار الوصول إلى أرضية مشتركة من خلال فهم وجهة النظر المخالفة مع المشاركة في وجهة النظر القائمة. وينشد الحوار خفض الشقاق لا تصعيده.
- ٥- المداولة: النظر في الموضوع (المسألة) من جميع الجوانب والأبعاد قبل الوصول إلى استنتاج أو موقف حياله. ويمكن أن تنتهي المداولة بفض للنزاع حول الموضوع. وإن لم يكن، فقد تقود المداولة إلى تغيير في النظرة للموضوع من قبل أحد المتناظرين أو كليهما. المصدر، (قوشجاريان وآخرون، ٢٠٠٩، ص ١٥)^(٧٤).

التمرين رقم (١١): مهارة المحادثة (المحتوى والمكونات)

بعد التعريف بمحتوى ومكونات المهارة في المحادثة، يطلب المدرب من المتدربين أن يصف كل متدرب مهارات زميله في الحديث معه عند مقابلته له. ويقتصر دور المدرب على لفت انتباه المتدربين للعناصر الرئيسة من مكونات مهارة المحادثة. ويمكن تقسيم المتدربين إلى مجموعتين رئيسيتين: (١) مجموعة المتبرعين: تتبرع بأداء المحادثة أمام زملائهم، (٢) مجموعة الملاحظين: تقوم بتقويم أداء مجموعة المتبرعين لأداء المحادثة. ثم تعقد بعد ذلك حلقة لمناقشة ملاحظات مجموعة الملاحظين. وذلك لمساعدة المتدربين على استدراك ما كان من أوجه القصور في المحادثة، وتدعيم ما كان عنصراً إيجابياً في المحادثة. ويمكن تنظيم حلقات خاصة لاستدراك أوجه القصور التي تم ملاحظتها باستخدام طريقتين:

١. إذا واجه بعض أعضاء مجموعة المتبرعين صعوبة في أداء عنصر ما من العناصر المكونة لمهارة المحادثة، (مثلاً، تداول الأدوار)، فإنه بالإمكان تخصيص حلقة للتركيز على تحسين أداء هذا العنصر. وبهذه الطريقة يتم مساعدة العضو المدرب على إتقان الإتيان بالعناصر الأولية للمهارة إلى أن يبلغ به الأمر الإتيان بها تلقائياً.
٢. إذا واجه بعض أعضاء مجموعة المتبرعين صعوبة في الإتيان بجميع مكونات المحادثة، فإنه بالإمكان تجزئة المهارة في المحادثة إلى أجزاء. وذلك على النحو الآتي:

(أ) الافتتاح، (ب) التغذية المباشرة، (ج) الشغل والانشغال.

(د) التغذية الراجعة، (هـ) الإغلاق.

ويتم تدريب كل متدرب منهم على كل جزء من الأجزاء على حدة. ويمكن تحسين الإتيان بمكونات مهارة المحادثة من خلال التوجيه والتغذية الراجعة لأداء المتدربين على المحادثة.

التمرين رقم (١٢) مهارة المحادثة (الربط بين التحدث والاستماع)

تدريب الأشخاص على ممارسة المحادثة مع الآخرين بمهارة من خلال الربط بين مهارة التحدث والاستماع. بعد التعريف بمهارات إعادة الصياغة للعبارة، ومهارات وصف السلوك والمشاعر، ومهارة مراجعة النظرة أو الانطباع، بوصفها مهارات فرعية من مهارات الاستماع عند المحادثة، يطلب المدرب من المتدربين ملاحظة حديث زميلين تبرعا في التحدث مع بعض أمام بقية المتدربين. وذلك باستخدام نموذج الملاحظة، الشكل رقم (٥) أدناه. طبعاً، يتم في البدء مناقشة ما تضمنه النموذج من فئات التقييم. ثم يشرع المتدربون في ملاحظة ما يجري من حديث بين الزميلين. وبعد انتهاء الملاحظة، يقدم الملاحظون تغذية راجعة لما لاحظوه على سلوك حديث الزميلين خلال المحادثة. ويتم مناقشة جميع الملاحظات التي تم جمعها في شكل مجموعات أو مع سائر المتدربين. وتعمل المناقشة للملاحظات بوصفها توجيهات وتغذية راجعة تساهم في تحسين مهارة الأداء للمحادثة.

الشكل رقم (٥): نموذج تقييم مهارة الربط بين المحادثة والاستماع.

<p>١. شواهد على الاستماع في أثناء المحادثة:</p> <p>إعادة الصياغة لعبارة عند الاستماع لحديث الآخر.....</p> <p>مراجعة أحد الأطراف لمشاعر الآخر.....</p> <p>٢. شواهد على المشاركة في المحادثة:</p> <p>تقديم وصف مباشر لما يشعر به أحد الطرفين نحو الآخر.....</p> <p>وصف طرف لسلوك الطرف الآخر في أثناء الحديث.....</p> <p>تقديم أحد الأطراف فكرة أو اقتراح.....</p> <p>٣. شواهد على التغذية الراجعة:</p> <p>إفادة طرف الطرف الآخر بمدى تأثير حديثه فيه.....</p> <p>تلقي طرف التغذية الراجعة من خلال إعادة الصياغة لما قيل ومراجعة انطباع الطرف الآخر معه.....</p>
--

تمرين رقم (١٣): بدء المحادثة ومواصلة الحديث وإغلاقه

للتدريب على كيفية البدء بالمحادثة ومواصلة الحديث وإنهائه كفرد مستقل، لك أن تستخدم الإجراءات أدناه مع طرف آخر أو أطراف متعددة في شكل مجموعات. وفي مثل هذه الممارسة ما يساعدك على تطوير مهارة المحادثة مع الآخرين في كل حين.

(أ) مهارة بدء المحادثة

١- ضع قائمة بالموضوعات التي تصلح لأن تكون موضوعاً لعقد محادثة مع الآخرين.

٢- اشرع في تبني دور من يباشر في طرح هذه الموضوعات للحديث مع شخص آخر أو آخرين، مركزاً على الرسائل الصوتية والجسدية التي ينبغي لك استخدامها عند البدء بالحديث. واحصل على تغذية راجعة من قبلك عن كل واحدة منها.

٣- ردد البدء بالمحادثة مع قرين لك (صاحب أو زميل)، مركزاً على كل من البدء بالموضوع والاستجابة لما يقول. بعدها حاول أن تعقد حلقة تغذية راجعة معه.

٤- في حالة العمل في شكل جماعات، تداول الحديث مع الآخرين في شكل أزواج مستخدماً مهاراتك في بدء المحادثة.

(ب) مهارة مواصلة الحديث خلال المحادثة

١- حضر قائمة بالممارسات التي تمثل مكافأة لمن سوف يشاركك المحادثة.

٢- باشر في عقد محادثة مع زميلك. على أن يأخذ كل منكم دوره في الاستماع والاستبدال والحديث. والعكس صحيح.

٣- دون إيداء من أي منكم للآخر، يطرح كل طرف منكم أسئلته بحثاً عن أرض مشتركة. وتذكر أن تبدي فهمك لما طرح من قبل زميلك متى ما كان ذلك مناسباً. وأن تستجيب للمكاشفة (المصارحة) من زميلك بما يقابلها من مكاشفة من قبلك.

٤- بعد ذلك، حاول أن تعقد حلقة تغذية راجعة.

٥- في حالة أن المشاركين في المحادثة جماعة، يمكن ترديد عقد المحادثات بين أفراد الجماعة في شكل زمر تتراوح أعدادها (٣-٤) أعضاء فأكثر.

(ج) مهارة إغلاق المحادثة

١- سارع في تقييم مدى الجودة في إنهاء المحادثة، متنبهاً للرسائل الصوتية والجسدية واللفظية. كذلك لاحظ مهارات الأعضاء الآخرين في إنهاء المحادثة.

٢- حدد مهارات الإنهاء التي ترغب في تطويرها.

٣- ردد مع زميلك مهاراتك في إنهاء المحادثة. وليعمل كل طرف منكما على تقديم تغذية راجعة لزميله.

٤- في حالة أن المشاركين جماعة، يمكن أن يتمرّن الأعضاء على مهارات إنهاء المحادثة مع بعض.

٥- عاود التمرّن على مهارات البدء والمواصلة وإنهاء المحادثة في الواقع المعيش. وقوم تأثير ذلك في تطويرك لمهاراتك. واعمل على إحداث التغيير في ذاتك متى ما كان ذلك ضرورياً.

تعلم المحادثة الصعبة، تمرين رقم (١٤): لكي تتمكن من التغلب على الصعوبة في المحادثة يقترح ستون وزملاؤه (٢٠١٠)^(٥٣) اتباع الخطوات الآتية:

(١) الاستماع لما يحكيه الطرف الآخر، (٢) تجنب الانفعال، (٣) التفكير السديد.

(١) الاستماع لحكاية الطرف الآخر: إن المساهمة الفاعلة في المحادثة يتطلب استماعاً من قبل كل طرف من أطراف المحادثة للطرف الآخر: كيف يرى الموقف؟ وما الذي حدث له ليرى هذه النظرة؟. وأن يحاول أن يفهم حديث الطرف الآخر: ما الذي يريده مما يقول بالضبط؟. إذ لا يمكن أن يستجيب أحد لأي محاولة تغيير من قبل طرف ما لم يشعر بأن من يحاول تغييره على استعداد تام لفهمه. فإن لم يشعر الشخص المستهدف بالتغيير بأنه قد فهم، فإنه لن يغير من موقفه. ولو طلبت من شخص ما أن يياشر بتلبية حاجتك في موقف لا يبدو فيه مستعداً لتلبية طلبك، فإنه في الغالب لن يستجيب، لكنه قد يستجيب عندما يرى منك فهماً لموقفه من طلبك. وفي أي موقف يظهر فيه اختلاف مع الآخر نحن في حاجة إلى فهم مخالفة الآخر بما فيه الكفاية لنرى كيف أن اختلافه معنا قد ينطوي على معنى ودلالة. فالمسألة ليست في صواب أو خطأ كل طرف أكثر من أنها تتعلق بفهم ما يحدث من قبل كل طرف. والآخر يريد أن تسمع منه وإن كان الخطأ في موقفه معروفاً لديه. ولن تفهمه ما لم تستمع لقصته، مثلاً، لو أن شخصاً ما اختلف معك في الرأي حول مسألة ما، وأصر على رأيه على الرغم من الخطأ فيه، فإن السؤال الذي يتبادر للذهن: لماذا هو مُصرٌّ على الاختلاف معك في الرأي؟. قد ينطوي إصراره على معنى لم تدركه أنت. لذا عليك أن تجتهد في فهمه. وفهمك له قد يساهم في تغيير موقفه. فقد يعزى إصراره إلى الرغبة في رد الاعتبار له. ومنحك الفرصة له للتعبير عن رأيه كافٍ لرد الاعتبار له. ومن ثم قبوله بما ترى أنت.

(٢) تجنب الانفعال: لأي شخص الحق في أن يعبر عن مشاعره لكن دون انفعال. عليك أن تعبر عن مشاعرك بهدوء تام. فالتعبير الهادئ عن المشاعر أمر مهم في جعل المحادثة الصعبة سهلة ومنتجة. وتذكر ما يأتي:

(أ) أن أي محاولة لكبت المشاعر سوف تكون مكشوفة. لأن المشاعر عادة ما تكشف عن نفسها في أنماط من الاتصال غير اللفظي، مثل لحن الصوت وحركات الجسد وتعابير الوجه.

(ب) عليك ألا تخلط بين أن تتفعل أو أن تعبر تعبيراً واضحاً عن الانفعال، كالقول، مثلاً: أشعر بأنني قد أوذيت، والقول: «أنا غضبان، أو زعلان». واحذر أن تجعل من مشاعرك أحكاماً ضد الطرف الآخر.

(ج) لا تتردد في أن تبدأ في التعبير عن مشاعرك. قد يجد بعض الناس صعوبة في بدء المحادثة بجملة، مثل: «أشعر.. كيت.. وكيت». في حين أن النطق بها يجعل الطرف الآخر يستمع حقاً.

(د) لا تتصل من البوح بالمشاعر. بعض الناس يتنكر لما يشعر به من مشاعر سلبية ضد الآخر أو يتستر عليها. وقد يبدي من المشاعر ما هو معاكس لما يشعر به حقاً تجاه الآخر في الواقع. إن إخفاء المشاعر يجعل من المحادثة صعبة. ويفتح الباب على مصراعيه للتأويلات الخاطئة التي تزيد المحادثة تعقيداً.

(هـ) إن المشاعر والتعبير عنها مسائل مهمة لكل أطراف المحادثة. وإنكار وجودها قد يكون سبباً في تدمير العلاقة مع الطرف الآخر في المحادثة، (ستون وزملاؤه، ٢٠١٠: ٢٧٦) (٥٣).

(٣) التفكير السديد: تجنب التفكير المبالغ فيه أو التوقف عن التفكير: فالمحادثة الصعبة مهددة لذات من يشارك فيها. ومصدر التهديد أن المحادثة تمثل مواجهة للشخص مع ذاته. فالتهديب من التحدث ليس بسبب أن المتحدث سيواجه الطرف الآخر بموضوع الحديث، بل بسبب أنه سوف يواجه نفسه بنفسه. وصورة الذات في أثناء المحادثة هي القوة المحركة للاستجابة التي ينشأ عنها الشعور بالقلق أو الإحساس بالخطر أو الرغبة المفاجئة للهروب من الموقف. مثلاً، لو تقدمت لمديرك طالباً منه النظر في ترقية لمرتبة أعلى. وقابل المدير طلبك بالرفض لأن

لديه تحفظاً على أدائك. فإن رد فعلك على موقفه من طلبك سوف يكون بوحدة من استجابتين: (١) أن تجادل دفاعاً عن نفسك، (٢) أن تسلم بأن المدير على حق. وهذا جل تفكيرك: فأنت إما محق أو غير محق. وهذا النمط من التفكير يجعلك عرضة للنقد. وفي هذا تهديد لذاتك ومصدر إزعاج لك. وفي الواقع، أن هذا النمط من التفكير الواهن، الذي يسم المحادثات الصعبة لا يبنى على حقيقة. لسبب بسيط: أنه نادراً ما تكون الحال على طرفي نقيض. فضلاً عن أن في هذا النمط من التفكير تبسيطاً لواقع الحال. ولحماية ذاتك والتغلب على مخاوفك – كما يرى ستون وزملاؤه، (٢٠١٠)^(٥٣): عليك أن تأخذ في الحسبان أنك وإن كنت مقصراً هذه المرة، فإنك قد أحسنت في مرات سابقة. وبدلاً من طلب الترقية بطريقة مباشرة، عليك أن تصوغ طلبك للترقية بطريقة غير مباشرة، لا تثير حفيظة المدير، لكنها تبلغه الرسالة. كالقول للمدير تلميحاً: أنا أتساءل: هل لارتفاع مرتبي معنى أو قيمة. ومثل هذا القول غير المباشر لن يكون عرضة للنقد من قبل المدير في الغالب، ولن يكون مصدر تهديد لذاتك. وكما قيل: التلميح أبلغ من التصريح.

وهكذا يتم التغلب على المحادثات الصعبة عن طريق التغيير الكلي لسياق المحادثة من لوم واتهام وسوء ظن بالطرف الآخر إلى تعقل وفهم وتقدير لحاجات ورغبات كل طرف. وفي الوقت الذي تعمل فيه هذه الطريقة المبتدعة من قبل ستون وزملائه، (٢٠١٠)^(٥٣) على التحكم في الصعوبات التي تقترب بالمحادثات، فإنها أيضاً تخفف بشكل جذري من الضغوط الناجمة عن التفاعل بين الأشخاص. فضلاً عن أنها تزيد من الثقة بين الأطراف المشاركة في أي محادثة. لأن فضاء الاستماع فيها يتسع ليحل محل فضاء اللوم والعتب. طبعاً، هذا يعزز من الثقة بين الأطراف المشاركة في المحادثة، ويُستبدل بالصراع التعقل والفهم.

نافذ رقم: (٢١) توجيهات للتغلب على المحادثة الصعبة

- لكي تتمكن من التغلب على الصعوبة في أي محادثة تذكر ما يأتي:
- أن المسألة ليست مسألة صواب أو خطأ في الحديث وعند المحادثة أكثر من أنها عملية تعلم بما يجري خلال المحادثة.
 - أن أكثر المحادثات تتضمن عنصراً سلبياً يتمثل في أنه بدلاً من أن يستمع كل طرف للآخر ويحاول فهمه، يعتمد أحد الأطراف إلى الإشارة بإصبع الاتهام للآخر. ويسهم هذا الاتهام في ظهور بوادر للصراع عند الاختلاف واللجوء للإنكار. وقد يصحبه إصدار أحكام جائرة في حق الطرف الآخر.
 - محاولة فهم أن المحادثات الصعبة هي في الحقيقة ثلاث محادثات تجري في وقت واحد، إذ يدور الحديث بين أطراف المحادثة عن الموضوع الذي من أجله عقدت المحادثة. فضلاً عن الحديث حول المشاعر والانطباعات والذات.
 - ضرورة أن يكون كل طرف واعياً بالأخطاء التي تظهر في كل نمط من هذه المحادثات.
 - يجب أن يشارك كل طرف من أطراف المحادثة في جعل المحادثة محادثة فاعلة، وذلك من خلال: أ) التركيز على الموضوع الأساس الذي من أجله عقدت المحادثة بدلاً من الانشغال بالأنواع الأخرى من الموضوعات، ب) العمل على تأكيد المساهمة في حل المشكلة موضوع المحادثة، وذلك بتجنب التبادل في الاتهامات أو سوء الظن أو اللوم والعتب أو الانتقاص من الآخر.

المصدر: ستون وزملاؤه، (٢٠١٠) (٥٣).

• مقاومة الابتزاز خلال المحادثة، تمرين رقم (١٥) :

الخوف عامل رئيس يحكم قدرة المبتز على ابتزاز الآخرين. فمن يخاف ويحيله الخوف إلى شخص مطواع لمن أخافه سوف يكون عرضة للابتزاز. والخوف من الرفض والاستسلام لكل أنواع المخاوف عامل أساس في كل المخاوف. ولتحقيق مآربه يلجأ المبتز إلى تحريك هذا النوع من الخوف في ذات المستهدف بابتزازه. ويتوقف الشعور بالأمان على مدى قدرة الفرد على مواجهة المخاوف والتصدي لها. وللحفاظ على التوازن والبقاء في سلامة وصحة يحسن بالفرد أن يتدرب على: (١) أن يضع حدوداً للعلاقة مع الآخرين عند الحديث معهم، (٢) أن يدرك أن ما ينبغي عليه عمله تجاه من يحاول ابتزازه، أن يبقى في وضع عادي أمام مطالب من يحاول ابتزازه، (٣) أن يصرح لمن يبتزه بأن مطالبه مازالت غير معقولة حتى إن كان من أقرب الناس إليه وأحبهم له^(٥٤). ولبلوغ ذلك بمهارة يلزم المتدرب:

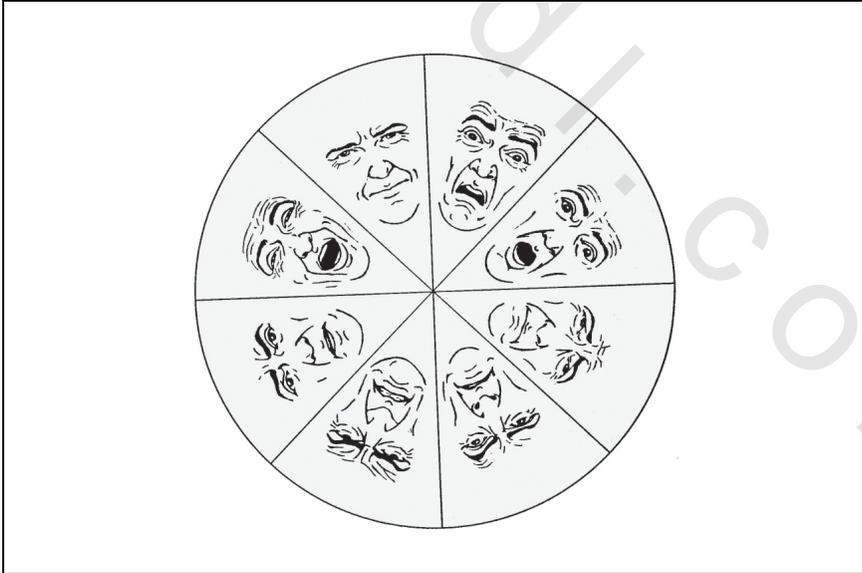
- ١- أن يتعلم كيف يقف دون رأيه.
- ٢- أن يكون شجاعاً في مواجهة الحقيقة لا يخفيها، فالشفافية والوضوح مطلوب.
- ٣- أن يضع حدوداً لمطالب الآخرين.
- ٤- أن يكون قادراً على إفادة من يبغى ابتزازه بأن ما يمارسه في حقه غير معقول وليس بالمقبول من قبله. وهذا يتطلب مهارة فائقة في توكيد الذات.
- ٥- أن يكون مؤكداً لذاته: فالتوكيد عند مواجهة الضغوط بالقول: «لا» دون موارد آلية فاعلة في مقاومة الابتزاز، (للمزيد، راجع التدريب على مهارة التوكيد).

تمارين التواصل غير اللفظي

(١) تعبيرات الوجه

من وسائل توصيل المشاعر والانطباعات بين الأشخاص في أثناء عملية التواصل بينهم تعبيرات الوجه وتتنوع معاني ودلالات تعبيرات الوجه، حيث ترمز حركات العين والجفون والفم والذقن لكثير من الحالات الانفعالية. وعلى الرغم من تنوع أشكال ومقاطع أوجه البشر إلا أن تعبيرات تظل واحدة حيث تشير إلى ابتسام ورضا أو امتعاض واستياء، أو كآبة وحزن. والكل يستطيع إدراكها على اختلاف المجتمعات والثقافات. وقد أسفرت نتائج البحث في التواصل غير اللفظي بأن هناك ستة تعبيرات انفعالية أساسية هي: الغضب والخوف والابتهاج والحزن والدهشة والامتعاض^(٤١)، الشكل رقم (٦) أدناه.

الشكل رقم (٦): تعبيرات الوجه الأساسية



• المصدر : روبرت بلوتشك (١٩٨٠)^(٤١)

تمرين رقم (١)

يستخدم في هذا التمرين تعبيرات الوجه الستة الأنفة الذكر. إذ يعرض التمرين صوراً لأشخاص يقومون بتصرفات مختلفة تعكس تعبيرات وجهية متنوعة. أمام كل صورة أربعة خيارات للإجابة. أحد هذه الخيارات يمثل حقاً الإجابة الصحيحة في تقييم تعبيرات الوجه في الصورة. وعلى المدرب أن يحكم أيّاً من هذه الإجابات أصدق في التعبيرات عن الفعل الذي تمثله الصورة. ويمثل حكم المدرب على تعبيرات الوجه قدرة المدرب على التمييز بين تعبيرات الوجه، كوسيلة لإيصال المشاعر والانطباعات.

تمرين رقم (٢)

يمكن استخدام نفس التمرين أعلاه بطريقة أخرى لا تتضمن تقديم خيارات للإجابة، بل يكتفي بالصورة وحدها. وعلى المدرب أن يحدد أي تعبيرات الوجه تمثله الصورة.

تمرين رقم (٣)

وطريقة أخرى لاستخدام التمرين نفسه في التدريب، تتلخص بعرض جميع الصور المعبرة عن المشاعر والانطباعات. ثم مطالبة المتدربين بمحاولة تقليد ما تتضمنه من تعبيرات للوجه أمام زملائهم من المتدربين.

تمرين رقم (٤)

عرض صور لزملاء المتدربين تحوي تعبيرات وجهية ومطالبتهم بتحديد ما الأفعال التي تعكسها هذه التعبيرات. ويمكن إضافة تعبيرات أخرى تعكس مشاعر وأمزجة مختلفة، كالاhtياج والتدمر والإحباط والاكتئاب والقوة والضعف والذل والخضوع وغيرها كثير.

تمرين رقم (٥)

يمكن تدريب من يعاني من المتدربين من صعوبات في التعبير عن المشاعر من خلال تعبيرات الوجه باستخدام المرايا أو الفيديو أو غيرها من الأدوات التي قد تستخدم في تصوير وعكس المشاعر.

ويجب الأخذ في الحسبان ضرورة مناقشة كامل التمارين مع المتدربين. وأن تدور المناقشة حول: كيف تمكنوا من معرفة الأمزجة والمشاعر المختلفة التي وردت في الصور، أو ما أظهره الزملاء من حركات؟، وما هي المشاعر التي يمكن تمييزها بسهولة؟، وما هي المشاعر التي يصعب تمييزها؟، وهل من الممكن التنبؤ بنوع المشاعر من نمط شخصية الفرد؟، وهل نفس التعبير عن المشاعر قد يعني أشياء مختلفة باختلاف الأشخاص والمواقف؟.

(٢) أوضاع الجسد

تنطوي أوضاع الجسد على الكثير من التعبيرات الانفعالية. فكثير من حركات الجسد وأوضاعه تعبر عن اختلاف في المزاج والمشاعر. وإذا كانت تعبيرات الوجه تشير إلى نوع الخبرة الانفعالية التي يمر بها الفرد، فإن أوضاع الجسد تشير إلى عمق وكثافة المشاعر والأمزجة التي يخبرها الفرد. على أن بعض الأوضاع ترتبط بمشاعر معينة دون أخرى. ويفيد التمرين على أوضاع الجسد بوصفه وسيلة اتصال وتوصيل للمشاعر والأمزجة في توضيح كيف أنه بالإمكان تدريب الأفراد على تقييم قدرتهم الذاتية في الحكم على مشاعر الآخرين بشكل أدق وأعمق. إذ يتجاوز الحكم هنا مجرد التعرف أو وصف تعبيرات الوجه إلى قياس عمق تلك التعبيرات في عكس المشاعر والأمزجة.

تمرين رقم (١)

يعرض المدرب على المتدربين صوراً للأشخاص في أوضاع جسدية مختلفة تعكس تعبيرات لانفعالات ومشاعر متباينة. ويطلب من المتدربين تحديد المشاعر المحتملة التي تعبر عنها تلك الأوضاع للأجساد في تلك الصور.

تمرين رقم (٢)

يطلب من المتدربين التبرع بتقليد ما ورد في الصور التي تم عرضها على المتدربين من تعبيرات أمام زملائهم. ويمكن إضافة مزيد من المشاعر لقائمة الصور.

تمرين رقم (٣)

يمكن للمدرب أن يساعد المتدربين على تحسين استخدامهم لأوضاعهم الجسدية في التعبير عن مشاعرهم، وكذا حسن إدراكهم لمشاعر الآخرين من خلال تدريبهم على التعرف إلى الأوضاع الجسدية التي اعتادوا عليها عند تفاعلهم مع الآخرين، ومساعدتهم على إدراك تأثيرها في غيرهم.

هذا، ويمكن للمدرب أن يبتكر تمارين أخرى لاكتشاف أبعاد أخرى للتواصل غير اللفظي كالإيماءات واللمز والهمز واللمس. ويمكن له أن يناقش كل أشكال التواصل غير اللفظي بما في ذلك المظهر كقصة الشعر والملابس ورائحة الجسد، وكيف تؤثر في نوع و مقدار تواصلنا مع الآخرين.

(٣) الحيز الشخصي

يلاحظ عند اتصال الأشخاص ببعض أن كلاً منهم يحاول أن يحتفظ بمسافة مكانية محددة بينه وبين الآخر. يرى فيه الفرد منهم نطاقاً محدداً له، يخصه دون غيره. يعرف هذا النطاق بالحيز الشخصي. ويستشعر الفرد منا هذا النطاق عند تجاوز الآخرين له. يظهر ذلك جلياً عندما يقرب الآخر منه أكثر مما ينبغي في نظره. لذا نجده يحاول دفعه بعيداً نوعاً ما عنه. وفي مثل هذه الممارسة إشارة إلى تعدد من الآخر على حيزه الشخصي. إنه عبارة عن امتداد للجسم غير ملحوظ في الوسط المحيط بالشخص خلال عملية تواصله مع الآخرين. وعادة لا يسمح لأحد باختراق مثل هذا الحيز عدا المقربين من الأهل أو الأصدقاء. واختراق غيرهم له يمثل تهديداً لذات الشخص. ومن ثم قد يعيق الفاعلية في التواصل بين الأشخاص. ويختلف الحيز الشخصي من شخص لشخص ومن ثقافة لأخرى.

ويمكن تدريب الأشخاص على قياس الحيز الشخصي بينهم كأفراد للتعرف إلى تأثير الحيز الشخصي في التواصل بينهم.

التمرين رقم (١)

يتلخص التمرين بأن يطلب المدرب من اثنين من المتدربين أن يتبرعا بالوقوف متقابلين على قاعدة التدريب أمام المتدربين. ثم يسيران ببطء في اتجاه بعضهما. وأن يقف أي منهما عند إحساسه بعدم الارتياح في أن يقترب أكثر من زميله. ويشير الشعور بعدم الارتياح إلى نطاق حيزه الشخصي. ويمكن قياس المسافة بينهما باستخدام متر أو ورقة. وتمثل المسافة المقاسة بينهما نطاق الحيز الشخصي لكل منهما.

التمرين رقم (٢)

يمكن إعادة التمرين رقم (١) أعلاه مع عدد آخر من المتدربين للتعرف إلى الاختلاف بين المتدربين في الحيز الشخصي لكل منهم. ويستحسن عدم إخطار المتدربين بالهدف من التمرين حتى نهاية تطبيق التمرين. وذلك تجنباً لتأثير الإخطار المسبق بالهدف من التمرين في فاعلية التمرين في إدراك مفهوم الحيز الشخصي في علاقته بالتواصل بين الأشخاص. لذا يطلب من المتدربين الذين شاركوا في التمرين مغادرة الفصل حتى الانتهاء من شرح فكرة التمرين لبقية المتدربين.

التمرين رقم (٣)

يمكن إضافة بعد آخر للتمارين (١،٢)، وذلك بمقارنة الحيز الشخصي للمتدربين كمجموعات، (مثلاً، الطوال - مقابل - القصار). وحساب معدل الحيز الشخصي بين مجموعة المتدربين ككل.

التمرين رقم (٤)

يمكن التعرف إلى مدى التغيير في الحيز الشخصي مع تغير الشخص الذي يقترب من الآخر، وذلك بأن يستبدل المدرب كل شخص بآخر مع الإبقاء على شخص واحد مع كل مجموعة ليعمل كمحك للمقارنة. وذلك ليتمكن من اكتشاف مدى التغيير في الحيز مع تغيير الشخص المقابل. ويتضمن الشكل رقم (٧) تصميماً لمثل هذه التمارين.

الشكل رقم (٧): ملخص تمارين الحيز الشخصي

رقم المحاولة	نوع المحاولة	نطاق الحيز الشخصي لكل محاولة
الأولى	مشارك باتجاه	أ. طويل ----- < طويل
	مشارك.	ب. قصير ----- < قصير
الثانية	مجموعة باتجاه مجموعة.	مجموعة ----- < مجموعة
الثالثة	مشارك باتجاه مجموعة.	مشارك ----- < مجموعة
الرابعة	مجموعة باتجاه مشارك.	مجموعة ----- < مشارك

التمرين رقم (٥)

يمكن أن يرسم المدرب صورة كاملة للحيز الشخصي عند متدرب أو أكثر. وذلك بوضع خارطة للحيز الشخصي عند أحد المتدربين في أبعاد عدة: أمام - خلف - جانب أيمن - جانب أيسر. بعد ذلك يتم مناقشة نتائج التمارين السابقة حول الحيز الشخصي مع المتدربين على أساس: (١) التباين

بين المشاركين في الحيز الشخصي، ٢) الشعور الذي ينتاب كل مشارك عند محاولة اختراق حيزه الشخصي من قبل الآخرين، ٣) كيف سمح المشارك لنفسه باختراق الحيز الشخصي عند غيره، ولماذا؟. وكل ذلك مفيد في تعريف المتدرب بمدى تأثير الحيز الشخصي للأفراد في نمط ومستوى التواصل بينهم.

(٤) إفشاء الذات: ممارسة ومقاومة

للتعرف إلى مدى الحاجة للمهارة في التعامل مع الآخرين كمطلب لعلاقات إيجابية معهم واكتشاف كيف يتم استخدام المهارات الاجتماعية (رئيسية وفرعية) في الواقع المعيش للناس بطريقة فاعلة. نعرض في هذه الصفحات لضوابط إفشاء الذات كمهارة، حيث تتطلب إتقان كثير من المهارات الاجتماعية. إذ لا يمكن للفرد أن يكون ماهراً في إفشاء ذاته بطريقة فاعلة وآمنة، ما لم يتقن الإتيان بالمهارات الاجتماعية الأساسية وما يرتبط بها من مهارات فرعية كالتحكم في الانفعالات وضبط الذات.

أ) ضوابط إفشاء الذات: يرتبط بمهارات التوكيد والتعاطف والتواصل من استماع ومحادثة المهارة في إفشاء الفرد لذاته وإفصاحه عنها. وعند الإقدام على إفشاء أي معلومة حول الذات على الشخص أن يتذكر قواعد وضوابط الإفشاء من ذلك: ١) الدافع للإفشاء، ٢) المناسبة والتوقيت، ٣) تبادل الإفشاء، ٤) تبعات ما قد تفضي من معلومات حول ذاتك.

١- الدافع: أن تأخذ في الحسبان الدافع وراء الإفشاء: ماذا تريد بالإفشاء؟ ينزع الفرد لإفشاء ما كان سراً لديه بدافع الاهتمام بذاته أو الاهتمام بالعلاقة له مع غيره، كأن يريد به السعي لإصلاح ذات بين أو محاولة عقاب للغير أو إلحاق أذى بالغير. والمهم أن يكون للإفشاء وظيفة ذات معنى، لك ولكل من تتواصل معه.

٢- المناسبة والتوقيت: أن تقدر مدى مناسبة الإفشاء. يجب أن يكون الإفشاء مناسباً للسياق، ويتسق مع طبيعة العلاقة بينك وبين من يستمع لك من حيث التوقيت والمكان ونوع العلاقة بينك وبين الآخر. طبعاً يكون الإفشاء أنسب متى ما كانت العلاقة بينك وبين الآخر علاقة حميمية. والأنسب تجنب الإفشاء لمن هم أقل حميمية من المعارف والأصحاب أو في البدايات الأولى للعلاقة مع الغير.

٣- التبادل: أن تأخذ في الحسبان الإفشاء من قبل الطرف الآخر. يحسن بك أن تمنح الطرف الآخر فرصة لمبادلتك الإفشاء عن ذاته. ويجب أن يدفعك غياب التبادل له معك إلى تقييم اندفاعك في الإفشاء. فقد يشير ذلك إلى أن الإفشاء غير مناسب في توقيته ومكانه أو غير مرحب به من قبل الطرف الآخر. التعجل في إفشاء ما لديك والإسهاب في ذلك قد يحرمك من الاستجابة بالتبادل من قبل يسمع لك. ويتسبب في تراجعك عن التواصل معك.

٤- التبعات: أن تقدر تبعات الإفشاء، وما قد يترتب عليه من أخطار، كفقدان الثقة بك من قبل قرين حميم أو خسارة في ترشيح لوظيفة أو استبعاد من موقع ومكانة مرموقة^(٤٦:٧٠).

إن العمل بهذه القواعد يتطلب إتقان مهارات اجتماعية معرفية وسلوكية، مثل الاستماع والتوكيد والتعاطف واتخاذ القرار وتقدير التبعات وضبط الذات والتحكم في الانفعالات.

(ب) مقاومة إفشاء الذات: لمقاومة أي محاولة منك لإفشاء معلومات ترى ألا تفشيها، لكن تحت ضغط شديد من قريب أو صديق تجد نفسك مضطراً لأن تفشي شيئاً منها وبمقدار محدود وآمن، يسدي لك المنظر والخبير في المجال دي فيتو، (٢٠٠٧)^(٤٦) التوجيهات الآتية: (١) ألا تندفع في الإفشاء، (٢) أن تكون حازماً عند الإفشاء، (٣) أن تتجنب الحديث حول موضوع الإفشاء.

١- لا تندفع نحو الإفشاء. لا تندفع في إفشاء معلومة بسبب أن أحداً ما أقدم على فعل ذلك، أو أن أحداً أراد منك ذلك. عليك أن تدرك أنك وحدك

من يتحكم في إفشاء ما لديه وليس غيرك، وأنتك من له الحق في أن يقرر: ماذا، ومتى، وإلى من يفشي؟ تذكر أن للإفشاء تبعات. وقد تكون تلك التبعات ليست في مصلحتك. أعط نفسك وقتاً كافياً للتفكير قبل الإقدام على إفشاء ما لديك.

٢- كن حازماً في رفضك للإفشاء. كن مؤكداً لذاتك وحقك في رفض ما يطلب منك أن تفشيه. قل بشكل صريح ومباشر وواضح لمن يطالبك بالإفشاء: «من المستحسن ألا أتحدث عن مثل هذا الموضوع الآن»، «أرى أن الوقت غير مناسب»، أو «أن هذا الأمر لا يعنيك».

٣- تجنب الحديث عن الموضوع. حاول أن تدير انتباه السائل صاحب الطلب للحديث عن موضوع آخر غير الموضوع الذي تريد الاحتفاظ بسريته. تجنب الطلب وحاول تغيير الموضوع بلطف كالقول: «لن أتحدث عنه». وهذه هي الطريقة المفضلة لدى كثير من الناس. إذ تنطوي على إشارة رفض للطلب. وقد قيل: «البيب بالإشارة يفهم». وإن لم يرتدع صاحب الطلب فاستخدم طريقة تبدو فيها صريحاً أكثر.

تذكر: أن التدريب على الالتزام بهذه التوجيهات، وتوطين نفسك على مراعاتها كفيلاً بمساعدتك على الاطمئنان عن الكشف عما لديك من معلومات. وفي الوقت نفسه، كسب ثقة الآخرين بأن يجعلوا منك مخبأ آمناً لما لديهم من أسرار. ولاحظ أن العمل بهذه التوجيهات يتطلب تدريباً على مهارات بينية رئيسة، كالتحكم في الانفعالات والتوكيد والتواصل الفعال.

نافذة: رقم (٢٢) تدريب للذات

لكي تتمكن من إدراك أهمية الاتصال غير اللفظي، حاول أن تصرف انتباهك يوماً كاملاً لما يصدر عنك من حركات غير لفظية، وسوف تدرك كم هي مهمة في تواصلك مع غيرك!؟

نافذة رقم (٢٣) الثقافة والتواصل غير اللفظي

يختلف التواصل غير اللفظي في معانيه ودلالاته باختلاف الخلفية الثقافية للأشخاص أطراف عملية التواصل. ولكي تكون فاعلاً في تواصلك مع الآخرين، عليك أن تتعرف إلى المشترك والمختلف في التواصل بينك وبين آخرين من غير بني ثقافتك. تأمل في الممارسات الثقافية الواردة أدناه لتعرف كيف يشترك الآخرون معك، وكيف يختلفون عنك عند التواصل مع الآخرين:

- ١- الاتصال بالعين: يشترك الأمريكيان والعرب في التحديق مباشرة بالنظر بالعين عند الحديث مع الآخرين. وتجنب التحديق علامة على الخجل أو اللامبالاة أو الضعف. وعلى النقيض، يحول الناس العين عن النظر في الطرف الآخر عند الحديث، ويتجنبون النظر مباشرة لمن يتحدثون معه. في بلدان كاليابان ونيجيريا وبورتوريكا وتايلاند وكوريا.
- ٢- الإيماء بالرأس: عند الأمريكيين، رفع الرأس وخفضه حال التحدث مع الآخرين يعني الموافقة «نعم». وإدارة الرأس يمناً ويسرة يعني عندهم الممانعة «لا». وعلى النقيض، هز الرأس يعني عدم المعرفة «لا أعرف» عند الناس في بعض مناطق من الهند وإفريقيا وكوريا.
- ٣- المصافحة: المصافحة عند الأمريكيين علامة محبة ومودة. والضغط في القبضة عند المصافحة تهدف إلى توصيل مشاعر الثقة والتقدير. في المقابل، يفضل اليابانيون تحية بعضهم عن طريق الانحناء، بينما يلصق الجنوب والشرق آسيويون أكواعهم معاً كما في وضع من يدعو. ويفضل الشرق أوسطيون وكثير من الآسيويين قبضة ناعمة دون الشد على اليد عند المصافحة؛ لأن القبضة الشديدة توحى بالعدوانية.
- ٤- اللمس: بصورة عامة، الأمريكيون واليابانيون لا يفضلون اللمس. في حين نجد أن الناس من أمريكا الجنوبية والكوريين والشرق أوسطيين عادة ما يتعاقنون، ويتماسكون بالأيدي تعبيراً عن المحبة والمودة.
- ٥- الحيز الشخصي: عموماً، يحتفظ الأمريكيون والناس من شمال أوروبا بمسافة (٣٠ بوصة) تقريباً في مواقف التفاعل المعتاد مع الآخرين. ويميل الآسيويون للتباعد عند التفاعل. ويقترّب الناس من أمريكا الجنوبية والشرق الأوسط وشعوب جنوب أوروبا من بعض. ويفسر الابتعاد عن الشخص عند التفاعل معه على أنه مؤشر على غياب المودة (ص ٦٨، ١٢٨).

التدريب على التعاطف

التعاطف مع طرف آخر لا يعنى بالضرورة العطف عليه. فالتعاطف طريقة خاصة لفهم تفكير ومشاعر ومطالب المستهدف به بما يمكن من حسن التعامل معه، صديقاً كان أم عدواً. في حين يقتصر العطف على مجرد الشفقة دون أن يصحب ذلك سلوك ينبئ عن فهم مشاعر وتقدير حال المستهدف بالعطف. ويتطلب التعاطف قدرة على المشاركة أو الاشتراك بالانفعال المدرك للآخر. وعلى أساس من هذه الحقيقة يستخدم التعاطف بطريقتين مختلفتين: أولاًهما، أن يعنى الاستجابة المعرفية لفهم كيف يشعر الآخر، والثانية، أن يعنى المشاركة الوجدانية للآخر. ولكي يتسنى لك فهم وجهة نظر الآخر ومشاركته مشاعره ووجداناته يحسن بك أن تكون قادراً على تبني دوره لترى الأشياء بمنظوره أو كما يراها. وهذا يتطلب معرفة للشخص بذاته والقدرة على توصيل تلك المعرفة باللفظ ولغة الجسد. إذ يبنى التعاطف على معرفة الذات وانعكاس الذات والقدرة على التواصل مع الآخر باللفظ ولغة الجسد^(١٧:١٥٥).

وفي العموم، يتجنب المتعاطف إرباك علاقته بالآخرين. ويبدو أكثر نجاحاً في تعاونه معهم، حيث يأخذ المتعاطف في الحسبان ما يرغب إنجازه الآخرون، ويظهر اهتماماً خاصاً بمشاعرهم. وسوف نلاحظ عند عرض منهج الوسادة في التدريب على التعاطف تأثير هذه الخصيصة في سلوك المتعاطف.

• تمرين رقم (١): منهج الوسادة في التدريب على التعاطف،

يصف أدلر وتاون (١٩٩٩)^(٣٠) طريقة دقيقة في إدراك مفهوم التعاطف والتدريب عليه. وتتمثل هذه الطريقة فيما يعرف بمنهج الوسادة - Pillow Method - في التدريب على التعاطف كمهارة. وهذا المنهج تم تطويره في الأصل من قبل جماعة من مدرسي أطفال المدارس اليابانية. ويأخذ المنهج اسمه من الحقيقة التي ترى أن أي مسألة لها أربعة أوجه ووجه وسط. وهي

بهذا تشبه الوسادة. ولتقريب المفهوم لك، لاحظ تقلبك في أثناء النوم على الوسادة كيف يستقر القلب بك في آخر الأمر إلى أن تنام في الوسط. والأوجه الأربعة هي: (١) الوجه الأول: أنا مصيب وغيري على خطأ، (٢) الوجه الثاني: أنا مخطئ وغيري مصيب، (٣) الوجه الثالث: كلانا مصيب وكلانا مخطئ، (٤) الوجه الرابع: المسألة ليست مهمة كما كانت تبدو. يلي ذلك استنتاج أن هناك حقاً في كل وجهة نظر من وجهات النظر الأربع، وعند هذا الوجه يتجلى مقدار الدقة في التعاطف. والنظر لأي مشكلة من كل وجه من هذه الأوجه يقود في غالب الأمر إلى تبصر عميق بالمشكلة. والشكل رقم (٨) يتضمن تمثيلاً لمنهج الوسادة في التعاطف.

الشكل رقم (٨): التمثيل لمنهج الوسادة بوسادة



وما يأتي عرض لكل وجه من الأوجه التي تضمنها منهج «الوسادة».

الوجه الأول: أنا مصيب وغيري على خطأ

وهذا ما يلزم المرء به نفسه عادة عند النظر في أي مسألة، إذ يرى أنه على صواب والآخر على خطأ. فيرى أن الحق معه ولا حق مع الآخرين. ويتطلب الخروج من هذا المأزق قليلاً من الجهد. وعلى أي حال الإيغال في

التورط يمثل هذه النزعة تحول دون الانفتاح على ما يستجد من معلومات. وتسهم في عدم الفهم الشامل للموقف. ومن ثم تعيق هذه الممارسة ظهور أي بوادر للتعاطف مع الآخر.

الوجه الثاني: أنا مخطئ وغيري على صواب

يمثل هذا الموقف محاولة من المرء لإدارة المنظور في سبيل تغيير وجهته. ويفتح هذا الموقف الباب أمام المرء لتبني جدليات أقوى لتفسير كيف أن الآخر يختلف عنه في النظرة للمسألة وبشكل مغاير. ومع إقرار المرء لما في وجهة نظر الآخر من قوة، يتم التغلب على فكرة أن الآخر نذ وخصم. ويفسح هذا المستوى من الإدراك المجال للتعرف إلى أوجه القصور في وجهة نظره. ويتطلب الاعتراف بوجود خطأ في نظريته ومساندة الآخر في وجهة نظره، انضباطاً ومقداراً معيناً من الشجاعة. ويلاحظ أن المرء قد يعود لموقفه الأصلي. ويتعلم البعض أن في التحول لوجهة نظر الآخر وضوحاً، وأن هناك حقاً في وجهة نظر الآخر. وقد يجد المرء صعوبة في الاعتراف بأن الآخر على صواب خاصة في بعض المواقف. وقد يبرر لذلك بالنقد والتدليس وعدم الولاء والطعن في وجهة نظر الآخرين ونواياهم. ويمكن أن يصل المرء إلى الوجه الثاني عن طريق إدراكه بأنه بالإمكان تفهم سلوك الآخر، مثلاً، قد يتفهم كيف اضطر الآخر لاستخدام العنف أو الكذب أو الغش دون أن يكون في حاجة إلى دليل. والهدف من هذه الممارسة (الوجه الثاني) أن يجد المرء طريقة ما يستوعب من خلالها كيف أن أي شخص يمكن أن يتصرف بطريقة مغايرة لطريقته في التصرف، وإن أعياه الدليل.

الوجه الثالث: كلانا مصيب وكلانا مخطئ

في مثل هذه النظرة للموقف يعترف المرء بنقاط القوة ونقاط الضعف في وجهة نظره ووجهة نظر الآخر. ومتى ما أجاد المرء العمل بالوجه الثاني أعلاه،

فإنه يصبح من الواضح لديه أنه في الوقت الذي تنطوي فيه وجهتا نظريهما على حسنات، فإنهما تنطويان أيضاً على أخطاء. وتبنيه لموقف أكثر إنصافاً قد يقوده إلى أن يكون أقل انتقاداً وأكثر فهماً لنظرة الطرف الآخر. إذ ربما يكونان على صواب فيما يتعلق بالاهتمام بالمسألة غير أن كلاهما قد أخطأ في التعرف إلى ما يهم الآخر ويعنيه منها. وقد يكون للتشابه والاختلاف بينهما في النظرة قيمته. إذ يفترض أن يساعده هذا الموقف على أن يرى أن المسألة - في الغالب - ليست مسألة خطأ أو صواب كما بدا له أول وهلة، وإنما تحتل الصواب وفي نفس الوقت تحتل الخطأ. أو على حد قول الإمام الشافعي، (رأيت صواب يحتمل الخطأ، ورأي غيري خطأ يحتمل الصواب) الذي أضحي قاعدة مشهورة في تقبل الاختلاف وفتح الآفاق أمام فقه يتسم بالاجتهاد.

الوجه الرابع: المسألة ليست مهمة كما كانت تبدو

يساعد هذا الموقف المرء على إدراك أن المسألة خلافية وليست قطعية كما كان في الأصل يعتقد. هذا، وإن كان من الصعب الاعتقاد أن جانباً من المسألة غير مهم إلا أن شيئاً من التحليل سوف يفيد بأن المسألة ليست ذات أهمية، كما هي الحال عند تلاشي تأثيرات بعض الأحداث المؤلمة عزيز أو قريب. إذ عند تقديرنا لتبعات ما يربطنا بالآخرين، فإن في ذلك ضمان استمرار العلاقة بهم على الرغم مما قد يشوب تلك العلاقة من منغصات. كذا الحال بالنسبة إلى التأثيرات الناجمة عن التسليم برأي الآخر لا تختفي بالتمام، ومع ذلك نتعلم التسليم بها.

الاستنتاج: هناك حق في كل وجهة نظر من وجهات النظر الأربع

بعد أن يمر المرء بالمواقف الأربعة ينتهي إلى موقف نهائي. يتلخص هذا الموقف في استنتاج مفاده أن كل موقف من هذه المواقف فيه شيء من الحق. ولا شك أن بلوغه هذا المستوى من التفكير في الموقف من وجهات نظر

الآخرين مختلف عن وجهة نظره أول الأمر، والذي عادة ما يأخذ به كثير من الناس. ومتى ما نظر المرء للمسألة من خلال وجهات النظر الأربع، فإن ذلك سيزيده استبصاراً أعمق بالمسألة. وليس ضرورياً أن يدفعه هذا الاستبصار إلى تغيير وجهة نظره أو يفضي إلى حل للمسألة. وتبقى الأهمية في أن يساعده الاستبصار على فهم الآخرين وتحمل وجهة نظرهم. وفي هذه الممارسة عين التعاطف مع الآخر مادام قادراً على فهمه وتقدير وجهة نظره. ومن ثم لن يلومه، وإن كان مختلفاً معه مادام قد تعاطف معه.

وبمثل هذه الطريقة يتحقق التعاطف مع الآخر بشكل منهجي. فالطريقة أداة لتثبيت التعاطف عندما يجد المرء صعوبة في إدراك وجه الحق في موقف الآخر.

تمرين رقم (٢): حديث الوسادة

للتدرب على ممارسة منهج الوسادة باستخدام تمرين «حديث الوسادة» حاول اتباع الخطوات الآتية:

- أولاً: قم باختيار شخص ترى أنك تختلف معه في كثير من المواقف. ويفضل أن يكون هذا الشخص في صحبتك حاضراً.
- ثانياً: حدد موضوع الاختلاف معه في الرأي حول مواقف الحياة المختلفة. مواقف الاختلاف في الرأي بينكم يمكن أن تكون حول موضوع من الموضوعات الآتية: (١) الاقتصاد والتبذير، (٢) أساليب المعاملة الوالدية، (٣) العلاقة المفترضة بين الزوجين، (٤) طرق وأساليب التدريس، (٥) علاقة الصداقة، (٦) تقبل الرأي الآخر، (٧) التعدي على حرمان الآخرين، (٨) قضاء إجازة الصيف داخل أو خارج البلد، (٩) تقدير الاختلاف بين الأفراد من ثقافات مختلفة، (١٠) الموقف من الأحداث السياسية (محلية أو دولية).
- ثالثاً: حدد رأيك في أي من الموضوعات أعلاه ليمثل موقفاً لك على كل بعد من أبعاد منهج الوسادة. وذلك على النحو الآتي:

- ١- موقفك صواب وموقف الشخص المعارض لك خطأ.
- ٢- موقف الشخص المعارض لك صواب وموقفك خطأ.
- ٣- كلاهما مصيب وكلاهما مخطئ.
- ٤- ليس مهماً أن يكون أي طرف مصيباً أو مخطئاً.
- ٥- في الأخير، حاول أن تثبت حقيقة أن هناك حقاً في المواقف الأربعة أعلاه.

• رابعاً: كلما كان الموضوع بالنسبة إليك مهماً، فإن صعوبة قبولك للمواقف من (٢-٥) يزداد صعوبة. وسوف يعمل التمرين عمله في التأثير في قبولك حال أن كنت قادراً على إرجاء موقفك الحالي، وتخيلت كيف يكون شعورك لو أنك تبنيت المواقف الأخرى.

• خامساً: لكي تعرف أنك قد نجحت في استخدام منهج الوسادة عليك أن تتفهم موقف الشخص المعارض وليس بالضرورة أن تقبله. ومتى ما فهمت موقف الآخر من خلال تطبيقك لكل خطوات منهج الوسادة سوف تتحسن قدرتك على فهم الآخرين. والقرينة التي تستدل بها على مدى بلوغك هذا المستوى من الفهم تتمثل في ملاحظتك لأي تغيير في شعورك نحو الشخص الآخر: هل حقاً شعرت بتغيير في شعورك نحو هذا الشخص؟!

وباستخدام هذه الطريقة تتمكن من بلوغ مستوى مقبول من التعاطف مع الآخرين في مواقفهم المختلفة عند تواصلك معهم.

رابعاً: مهارات حل المشكلات

يتضمن التدريب على حل المشكلات تعلم إستراتيجيات في تحديد واكتشاف أو ابتكار طرق فاعلة لمواجهة ما يواجه الشخص من مشكلات يومية. وفي الوقت نفسه، يساهم كشكل من أشكال العلاج المعرفي السلوكي في خفض اضطرابات المتدرب الانفعالية أو ببساطة تحسين وظائفه التكيفية الاجتماعية^(٥٧).

• إستراتيجيات في حل المشكلات

وعلى أي حال، تتعدد إستراتيجيات حل المشكلات. ويجمع بينها أنها تشتمل على خمسة عناصر رئيسة بوصفها مراحل لحل المشكلة:

١. تحديد المشكلة.
٢. تحليل المشكلة.
٣. تحديد الحلول الممكنة.
٤. اختيار الحل الأفضل.
٥. تطبيق الحل.

وتمثل هذه الخطوات طريقة منطقية للتعامل مع أي مشكلة. وهي طريقة شائعة يلجأ إليها كل من يرغب في البحث عن حل للإجابة عن أي تساؤلات محيرة ذات علاقة بمسألة معينة. والتعرف إليها مطلب لإتقان المهارة في حل المشكلات.

الخطوة الأولى: تحديد المشكلة

على الفرد أو الجماعة الاعتراف بوجود مشكلة. وتجاهل وجود المشكلة عائق ملاحظ طالما حال دون حل كثير من المشكلات. وسوف يستدعي الاعتراف تحديدها. ويجب أن يتضمن ذلك تحديد دقيق يعرف من خلاله نطاق المشكلة وحجمها. وبمجرد تحديدها يلزم التعريف بمفرداتها الرئيسية بما يحقق فهم مشترك للمشكلة. ومن الأسئلة التي تطرح عادة لتحديد المشكلة:

١- ما المشكلة الرئيسية التي تواجه الفرد أو الجماعة؟ ما المعوقات التي تحول دون بلوغ الفرد أو الجماعة أهدافها؟

٢- هل ما يريد الفرد أو الجماعة الإجابة عنه من أسئلة واضحة؟ ما المفاهيم والحقائق والأفكار التي تحتاج إلى توضيح؟ من المتضرر من المشكلة؟ ومتى تظهر الأضرار المترتبة على بقاء المشكلة دون حل؟

وللمساعدة على تحديد المشكلة بدقة يمكن استخدام:

١- تكنيك «ما الذي من المشكلة وما الذي ليس منها»؟.

٢- تكنيك الأسئلة الصحفية الستة، (معرفة كيفية استخدام أي من هذين التكنيكن، راجع الجزء الخاص بالتكنيكات).

الخطوة الثانية: تحليل المشكلة

خلال مرحلة التحليل، ينشط المشاركون في حل المشكلة في البحث والتحقيق بالمسألة من جميع جوانبها. ويتضمن التحليل: تنفيذ المشكلة وسن محكات لإقرار حل للمسألة.

أ - تنفيذ المسألة: ويشتمل التنفيذ على تجزئة المسألة في شكل محاور أو أبعاد، يدخل في ذلك تحديد الأعراض والأسباب والتأثيرات. وكذلك المشكلات الجانبية المتفرعة عن المشكلة الرئيسية إن وجدت. وعند التحليل قد يأخذ الأعضاء في الاعتبار طرح أسئلة، مثل: منذ متى ونحن نعاني المسألة؟. هل ما حدث بالفعل يُعدّ مشكلة؟، ما الأسباب التي قادت إلى وجود مثل هذه المسألة؟، ما أبرز أعراض هذه المسألة؟، ما الآثار المترتبة على وجود المسألة؟، وما الأساليب والطرق المتوافرة لدينا للتغلب على هذه المسألة؟، ما أوجه القصور في هذه الطرق والأساليب؟، ما المصادر المتوافرة للحصول على مزيد من المعلومات التي قد تسهم في حل المسألة؟، ما العوائق التي تحول دون توفير حل فاعل للمسألة؟. هل يمكن تجزئة المسألة إلى مشكلات فرعية في سبيل تحليل أفضل للمسألة؟، أي الطرق أكثر فاعلية في حل المسألة؟.

ب - سن المحكات: أن يتبنى المشاركون في حل المشكلة محكات يعتمدون عليها في إقرار الحل المقبول، الذي يروونه فاعلاً في حل المشكلة. وتتمثل المحكات في معايير أو أهداف للحلول المقبولة. ووجود المحكات يحول دون الوقوع في

سوء الفهم أو عدم التيقن من سلامة الحل مستقبلاً. ويساعد المشاركين على الوصول لحل مناسب من بين الحلول المقترحة، متجاوزين بذلك أنصاف الحلول. وللحد من الاختلاف في تحديد محكات مناسبة للحل المقبول، عادة ما تستخدم أسئلة، مثل:

- ما الهدف الذي يحاول المشاركون الوصول إليه؟ ما المتطلبات الدنيا للحل المقبول؟.
- ما المعايير الأكثر أهمية لقبول الحل؟.
- كيف يمكن للمشاركين استخدام المحك لتقييم الحل المقترح؟.

ومن أمثلة المحكات المعتبرة التي على أساس منها يمكن قبول الحل أو استبعاده: (أ) ألا يكون الحل مكلفاً، (ب) أن يكون قابلاً للتطبيق ما أمكن عاجلاً، (ج) أن يحظى الحل المقترح بالموافقة عليه من قبل سائر المشاركين في حل المشكلة.

الخطوة الثالثة: ابتكار عدد من الحلول الممكنة

بعد تحليل المشكلة واختيار محكات لحلول معتبرة يجب أن يبدأ المشاركون في إعداد قائمة من الحلول المحتملة. ومن التكنيكات المستخدمة لتوليد أكبر عدد من الحلول المحتملة «تكنيك العصف الذهني». ويساعد العصف الذهني على تحفيز المشاركين على اختراع عدد من الحلول المبتكرة للمشكلة. ويمكن ممارسة تكنيك العصف الذهني بإتباع الخطوات الآتية:

- ١- أن يصار إلى تحديد المشكلة من قبل الأعضاء المشاركين في حلها على أن يشارك كل عضو منهم في تعريفها وتحديدتها بوضوح.
- ٢- أن يضع الأعضاء كل ما لديهم من تقويمات وأحكام مسبقة جانباً ولو مؤقتاً.
- ٣- يحفز كل عضو على التفكير بما يطرأ على باله من حلول مقترحة للمشكلة.

ويتم ذلك بعد الفهم الواضح للمشكلة من قبل الأعضاء، وتعريفهم بقواعد العصف الذهني. ومن تلك القواعد:

- أن الأفكار والحقائق الأشمل هي الأحسن.
- أن من الأسهل أن تبدأ بالبسيط من الأفكار، ثم تتبعه بالأكثر تعقيداً.
- الإفصاح عما يعين من الأفكار والتفكير بصوت عالٍ وعدم التردد عن ذكر الغريب من الأفكار.
- أن الفكرة التي تبدو غريبة من قبل طرف قد توقد لهيب تفكير الطرف الآخر ليساهم بالتفكير في حل فاعل.

٤- أن يتم التأكد من فهم سائر الأعضاء بأن الأخذ في الاعتبار كل ما يطرح من أفكار أمر مفيد لحل المشكلة.

وفي النهاية يلزم التأليف بين الأفكار والحقائق وإضافة حقائق سابقة، على افتراض أن أي فكرة تطرح على الأعضاء لم تعد ملكاً لصاحبها، بل هي ملك للجميع. ومن ثم، فإن من حق أي عضو أن يحدث تغييراً فيها.

وفي سبيل مساعدة الأعضاء على تتبع القواعد (٢-٣-٤) من قواعد العصف الذهني، يقترح كون، (٢٠٠٠)^(١٢) قائمة من المقترحات أدناه للتحفيز على توليد أفكار أصيلة لا تقليدية، من ذلك:

(أ) إعادة التعريف: أن يؤخذ في الحسبان الاستخدامات الأخرى لكل عنصر من عناصر المشكلة. ويتضمن ذلك أن يعاد التحديد لكل عنصر من عناصرها.

(ب) التبنّي: التفكير في كيفية تبني موضوعات وأفكار وإجراءات وحلول لهذه المشكلة بالذات.

(ج) التحوير والتعديل: أن يفكر في استبدال وتغيير كل شيء يمكن تغييره.

(د) التكبير: أن يصار إلى تضخيم أي شيء يمكن التفكير فيه حول المشكلة، أو التفكير على مستوى عالٍ.

(هـ) التصغير: أن يفكر في تصغير ما كان مضخماً. من ذلك تقليص الاختلافات إلى الصفر أو درجة التلاشي. بمعنى أن يقلل من مقدار وحجم المشكلة كمشكلة إلى أدنى حد ممكن.

(و) الاستبدال: التفكير في كيفية إحلال موضوع أو فكرة أو إجراء واستبداله بآخر.

(ز) إعادة الترتيب: تجزئة المشكلة إلى أجزاء، ثم المزج بين هذه الأجزاء.
(ح) التقلب وعكس الأجزاء: تقلب وعكس وترتيب الأجزاء.

(ط) الجمع والتوليف: أن تجمع وتؤلف بين الأجزاء في كل جديد (١٢:٣٧٣).

٥- تدوين ما دار في الجلسة: على الأعضاء المشاركين في جلسة العصف أن يكلفوا عضواً منهم ليقوم بتسجيل كل ما ذكر من أفكار أو حقائق ومعلومات. ويحسن تسجيل ذلك على السبورة أو على جهاز عرض شرائح؛ لكي يتمكن سائر الأعضاء من رؤيتها. وبالإمكان أيضاً توثيق ما دار من مناقشة للأفكار بين الأعضاء بالصوت والصورة.

٦- مراجعة الأفكار: يمكن مراجعة وتقويم الأفكار في الجلسة الأخيرة. ويلزم عند المراجعة مراعاة القواعد الآتية:

أ- أن يتم تناول كل فكرة بإنصاف وإيجابية.

ب- أن يجعل الأعضاء من الأفكار أفكاراً عملية قابلة للتطبيق. وتعد الجلسة ناجحة متى ما تم للأعضاء توليد أفكار قليلة، لكنها مفيدة. وقد قيل: «خير الكلام ما قل ودل».

ج- وعلى أي حال، تعرف جلسات العصف الذهني بالطريقة المذكورة أعلاه بالعصف الذهني التقليدي - الجماعي. وهذا النوع من العصف تصحب

تطبيقه بعض الصعوبات ما يقلل من فاعليته^(٩٧). ومن هذه الصعوبات الانتظار والإطالة وشُرود الأفكار وإعاقة تدفق المعلومات. ولتغلب على مثل هذه الصعوبات يذكر ديفد ماير (٢٠٠٨) ثلاث طرق لتعزيز هذا النوع من العصف الذهني - الجماعي، تتمثل في الآتي:

١- التجمع والعصف الذهني المنعزل: ويتم باستخدام عصف جماعي متبوعاً بعصف منفرد، فالأفكار الفردية تتواصل في التدفق دون إعاقة من العمل بشكل جماعي، حيث يسمح لكل شخص بالكلام منفرداً كل حين إبان جلسات العصف.

٢- التفاعل بين أعضاء الجماعة من خلال الكتابة: بدلاً من إعاقة كل عضو في الحديث منفرداً وتفادياً للإطالة وإعاقة تدفق المعلومة يصار إلى جعل أعضاء الجماعة يقرؤون ويكتبون بدلاً من أن يتكلموا ويستمعوا. وتسمى عملية تمرير الملاحظات وإضافة الأفكار في الوقت الذي ينشط فيه الأعضاء دون استثناء بالكتابة المخية أو الدماغية - «Brainwriting».

٣- العصف الإلكتروني التعاوني: طريقة أكثر فاعلية لتجنب الاختناقات المرورية اللفظية للعصف الذهني التقليدي في الجماعات الكبيرة. وذلك بجعل الأفراد ينتجون ويقرؤون حقائق على شبكات الإنترنت في الكمبيوتر^(٥٦:٢٩٠).

ولمزيد من الفعالية لجلسات العصف الذهني كتكنيك للحصول على أفكار قيمة، ينصح الخبراء في مجال التدريب على المهارات بالجمع بين الطريقة التقليدية في العصف الذهني (المناقشة وجهاً لوجه) والطريقة الإلكترونية في العصف^(ص:٨٨:٩٧).

الخطوة الرابعة: اختيار أفضل الحلول

بمجرد إتمام قائمة الحلول المقترحة، يصبح الأعضاء على استعداد لاختيار الحل المناسب من بين الحلول المقترحة. والسؤال: كيف يمكن

الأعضاء من إعداد قائمة عريضة من الحلول المقترحة؟. أحد الطرق تتمثل في الرجوع إلى المحكات المقترحة في الخطوة السابقة في أثناء مناقشة وضع الحلول. ومراجعة كل حل مقترح في ضوء تلك المحكات المعتبرة. وعلى الأعضاء المشاركين أن يقرروا أي الحلول مما ورد في القائمة تنطبق عليه تلك المحكات. والأسئلة الآتية مفيدة في تحليل الحلول المقترحة:

ما الذي يميز كل حل مقارنة بغيره؟، هل هناك حلول لا ميزات لها ومن ثم يلزم استبعادها؟. هل ميزات كل حل تعادل سلبياته؟، ما التأثيرات الناجمة عن تبني حل معين على المدى القصير والمدى الطويل؟، هل يسهم الحل حقاً في التغلب على المشكلة؟، هل تتمثل في الحل الذي تم اختياره محكات الحل الذي ينبغي على الجماعة اختياره؟، هل يلزم الجماعة أن تعدل في محكات الحل الذي يتم اختياره؟^(١٥:٢١٩).

الخطوة الخامسة: فحص وتطبيق الحل

يلزم الأعضاء المشاركين في الحل أن يكونوا على ثقة من أن الحل المقترح صالح ومفيد. وهذا سوف يسهم في حل المشكلة. لذا يجب على الأعضاء أن يحددوا كيفية تطبيق الحل بعد أن وقع الاختيار عليه كحل أفضل. وللتحقق من إمكانية التطبيق، يمكن الأخذ في الحسبان السؤال عن أمور، مثل: كيف يمكن للجماعة أن تحصل على مصادقة جميع الأعضاء على الحل بما يساندها في تبني تطبيق الحل المقترح؟، ما الخطوات الضرورية لتطبيق الحل؟، كيف يقوم الأعضاء جهودهم في الوصول إلى حل للمشكلة؟.

وفي معظم المواقف، من يختار الحل ليس بالضرورة نفس من يسعى لتطبيقه. فإذا كانت الحال كذلك، فإن على الأعضاء الذين اختاروا الحل أن يشرحوا بوضوح لماذا اختاروه لمن سوف يطبقه. ومتى ما كانوا قادرين على عرض خطوات بلوغهم هذا الحل وبأن الاختيار تم وفق إجراءات منتظمة

دقيقة، فإنهم عادة ما يكونون أقدر على إقناع الآخرين بأن الحل مناسب وفعال^(١٥).

نافذة رقم: (٢٤) ملخص خطوات العصف الذهني

١. حاول اختيار مشكلة في حاجة لحلول مبتكرة. واعرضها على الأعضاء المقترح مشاركتهم في حلها.
٢. أخبر الأعضاء المشاركين في حلها بأن عليهم أن يحجموا عن إصدار أي حكم مسبق أو يتعجلوا في تقويم ما يطرح أو يقال.
٣. اطلب من الأعضاء المشاركين أن يباشروا في التفكير بأكثر عدد ممكن من الحلول للمشكلة.
٤. نبّه الأعضاء بأنه لا مانع من الأخذ بأي فكرة صادرة من أي شخص ولو بدت أنها تافهة.
٥. كلف أحد الأعضاء للقيام بمهمة تسجيل ما يقدم من أفكار.
٦. قم بتقويم ما تم تقديمه من أفكار حالما ينتهي الوقت المخصص لجلسة العصف الذهني.

تمرين رقم (١): مهارة حل المشكلات عملياً

يعرف المتدربون (صغاراً أو كباراً) بالطريقة العملية المناسبة لحل كثير من مشكلات الحياة التي تواجه أي فرد منهم. وتتألف هذه الطريقة من ست خطوات عملية. تتلخص في أنه في حالة مواجهة أي منهم لأي مشكلة عليه:

- ١- أن يقف ويهدئ نفسه، ويفكر قبل أن يتصرف.
- ٢- يحدد المشكلة وشعوره نحوها، كيف يراها كمشكلة؟.
- ٣- يضع هدفاً إيجابياً له نحو حلها؟، ما الذي يريد أن يصل إليه من حل هذه المشكلة؟.

٤- يفكر في عدد من الحلول المتاحة.

٥- يفكر في العواقب المترتبة على العمل بأي من تلك الحلول: ما الذي يحدث فيما لو عملت بحل ما؟.

٦- يبادر بتجريب ما يراه الأفضل منها. ذلك الحل الذي تم له اختياره من بين الحلول المقترحة.

وهكذا، من خلال التوجيه الصريح بضرورة اتباع الخطوات الست أعلاه يتعرف الأشخاص (صغاراً وكباراً) على إطار عمل مشترك لحل المشكلات. تمثل عناصره لغة مشاعة بينهم عند مواجهة أي مشكلة.

تمرين رقم (٢) نموذج إشارة المرور

وفي حالة أن المتدربين مجموعة من الأطفال صغار السن، يمكن للمدرب أن يستخدم لافتته في شكل (إشارة مرور) بألوانها الثلاثة المعروفة، الشكل رقم (٢٥) لعرض هذه الخطوات الست على الصغار.

الشكل رقم (٩): حل المشكلة باستخدام نموذج إشارة المرور



ويعكس شكل الإشارة الأبعاد الثلاثة الرئيسة لعملية حل المشكلات. وذلك على النحو الآتي:

- ١- الضوء الأحمر، (إشارة الوقوف) ترمز إلى التوقف والهدوء استعداداً للتفكير في حل المشكلة والتصرف تجاهها، (وتمثل الخطوة الأولى).
- ٢- الضوء الأصفر: ما بعد التفكير والتأمل حيث البدء بتحديد المشكلة وتقييم الخيارات المقترحة لحل المشكلة (الخطوات من ٢ - ٥).
- ٣- اللون الأخضر: ما بعد اختيار الحل الأفضل. ويتمثل في تبني تصرف معين للعمل بالحل الذي وقع عليه الاختيار كحل للمشكلة، (الخطوة ٦).

هذا، ويمكن استخدام ملصق إشارة المرور كصورة مرئية للتذكير بخطوات حل المشكلات، وتشجيع الصغار على تطبيق خطوات حل أي مشكلة تواجههم في مواقف الحياة المختلفة.

نافذة رقم: (٢٥) تعزيز التفكير الإبداعي

- لمساعدتك على تعزيز التفكير الإبداعي لديك لابتكار حلول للمشكلات التي قد تواجهك، يقترح كون (٢٠٠٠)^(١٢) أن تتبع الخطوات الآتية:
- ١- حدد المشكلة بشكل مستعرض، لا تضيق بل توسع في تحديدك لها.
 - ٢- أعد كتابة المشكلة بطرق مختلفة.
 - ٣- وفرّ مناخاً مناسباً للتفكير.
 - ٤- امنح نفسك وقتاً كافياً لكي تختمر الأفكار في ذهنك.
 - ٥- ابحث عن تنوع في المخرجات.
 - ٦- استخدم نماذج للمماثلة من خلال مقابلة ما تواجه من مشكلات مع ما يشبهها في الواقع، كما هي الحال في المزاوجة بين إشارة المرور وخطوات حل المشكلة في التمرين السابق أعلاه.
 - ٧- خاطر في تبني حلول جادة، وإن كانت ذات حساسية.
 - ٨- تعلم تأجيل أي محاولة للتقييم.

نموذج مقترح للتدريب على مهارة حل المشكلات

- الهدف: تنمية المهارات الضرورية لحل المشكلات بين المستفيدين من برنامج التدريب.
- الطريقة: استخدام العصف الذهني للخروج بأمثلة عن أنواع المشكلات التي يتعرض لها كل متدرب في حياته. وضع قائمة منها على السبورة. دع المتدربين يتشاركون في وضع حلول لها، وإن كانت خاطئة. حاول أن تحدد إلى أي مدى تمكن المتدربون من الوصول إلى حل مناسب بطريقة بناءة.
- توجيهات: اطلب من المشاركين تعبئة نموذج تمرين. واعمد إلى تقسيمهم إلى مجموعات زوجية. لكل مجموعة دورها في تقديم إجابة وتقويم قراراتها مع المجموعة المناظرة لها.
- تحديد مكونات المهارة:
 ١. حدد ما هي المشكلة.
 ٢. عين الخيارات المتاحة لحلها بما في ذلك المصادر.
 ٣. حلل الخيارات، (وازن بينها تبعاً لميزات كل حل).
 ٤. قرر أي الخيارات أسلم في حل المشكلة.
 ٥. قوم المخرجات المترتبة على الأخذ بخيار معين دون غيره. وإذا لم يكن الحل مناسباً، عاود الإتيان بالخطوات أعلاه من جديد. بدءاً بالخطوة الأولى.
- تمثيل المهارة:

باستخدام نموذج حل المشكلات المذكور، على كل عضو من الأعضاء في كل مجموعة أن يمثل دوره في المشكلة مع قرينه.
- التدريب والممارسة: يعطى المتدربون الفرصة لاستخدام نموذج حل المشكلات بشكل منتظم خلال مواصلتهم التدرّب عليه في الفصل.

- **التطبيق:** يشجع المدربون على استخدام نموذج حل المشكلات بشكل منتظم في بيئة عملهم.
- **التأكيد على الاستمرارية:** ينصح بالاستخدام المستمر للنموذج في بيئة العمل كلما دعت الحاجة لذلك. يمكن أن يعرض ملصق إشارة المرور الأنف الذكر للتذكير بالنموذج في كل حين. فالتمثيل باستخدام الصور والمجسمات عامل مهم في المساعدة على التذكر واستدعاء الخطوات.

التدريب على مهارة إدارة الصراع.

١- قواعد عامة في فض الصراع.

يحسن بمن يسعى لفض أي صراع ينشب بين طرفين أو أكثر أن يكون على إمام بالقواعد العامة التي تحكم مدى الفاعلية في إدارة الصراع بين الأطراف المتصارعة. ومن هذه القواعد ما يأتي:

- ١- الفصل بين المشكلة موضوع الصراع والأطراف المتصارعة.
- ٢- التركيز على الاهتمامات المشتركة بين المتصارعين.
- ٣- التفكير في أكثر من حل للمشكلة.
- ٤- تبني محكات موضوعية لا ذاتية لاتخاذ قرار يتعلق باختيار حل مناسب لفض الصراع^(١٥:٢٦٠).

٢- تمرين رقم (٣): فض الصراع.

يمكن للمدرب تدريب مجموعة المتدربين على فض ما يحدث بينهم من نزاع باستخدام مهارات: خفض التصعيد والحوار. ويتم تطبيق ذلك عن طريق منهج تمثيل الأدوار في التدريب. ويؤدي الكبار من المشاركين دور

الوسيط في النزاع بين أطراف النزاع. مثلاً في موقف نزاع بين مشاركين يظهر عليهما مشاركان آخران يحاولان الإصلاح بينهما، ويعرفان بأنفسهما بوصفهما سعاة للخير. ويستأذنان المشاركين التدخل لفض النزاع، وفق مراحل عملية إدارة الصراع. فضلاً عن تقديمهما دروساً منتظمة في الوعظ حول فضل إصلاح ذات البين والإيثار. والسعي للصلح، فالصلح خير.

«تطبيقات وتكنيكات في ممارسة المهارات الاجتماعية»

أولاً: مهارة التواصل

(أ) إطار عملي: «ست خطوات للتواصل بطريقة توكيدية»

يقترح نلسون - جونس، (٢٠٠٦)^(٦) إطاراً عملياً للتواصل مع الآخرين بطريقة توكيدية يتألف من ست خطوات هي:

١- الوعي بأوضاع وظروف التواصل: عليك أن تعي بمكان ووضع أو ظرف التواصل مع الآخر سواء كان موقف خضوع أو عدوان. استمع للتغذية الراجعة الصادرة من الطرف الآخر. وفي الوقت نفسه استمع لما يصدر عنك من أفكار ومشاعر.

٢- تحديد الأهداف: قد تفشل في التوكيد عندما لا تكون على وعي بمدى الوضوح في أهدافك. كن دقيقاً حول ما تريد. وقيم إلى أي مدى هي في مصلحة علاقتك مع الآخر. خلال هذه العملية، قد تستحدث عدداً من الأهداف، وتقوم بتقييمها قبل أن تقرر ما هو الأصلح منها.

٣- تطوير خطة عمل: اعمل على تطوير خطة لبلوغ ما تنشده من أهداف. ومن المستحسن أن تركز الخطة على كيفية تغييرك لتفكيرك وسلوكك.

وعليك أن تأخذ في الحسبان الرسائل اللفظية والصوتية والجسدية والتصرفات المناسبة.

٤- التردد والممارسة: قد لا تمكنك الممارسة من بلوغ التمام، لكنها تسهم في زيادة مستوى الكفاءة في الأداء. وعلى أي حال، الممارسة والترديد تمكن من التغلب على الصعوبة في التوكيد. ويمكن أن تمثل مع شخص آخر: كيف لك أن تتصرف. وكبديل، لك أن تستخدم ترديداً وممارسة بصرية. وتذكر أنك قد تواجه تراجعاً من قبلك وصعوبة عند ممارسة التمرين.

٥- ممارسة التوكيد: حاول أن تطبق ما تمرنت عليه. حدد وقتاً معيناً، وبادر في تطبيق ما تدربت عليه.

٦- التقويم: بادر إلى تقويم مدى التحسن الذي طرأ على مهاراتك في التوكيد، وعواقبها الإيجابية والسلبية عليك وعلى الطرف الآخر وعلى العلاقة بينكما. تعلم من نجاحاتك وأخطائك. وكن على استعداد لمواصلة بنائك لمهاراتك (ص ١٩٠:٦).

(ب) توجيهات عملية للتغلب على التهيب عند التواصل

يحدث التهيب، وما يصحبه من توتر وقلق عند التحدث للآخرين كتأثير لنظرة الشخص لذاته بأنه يعاني قصوراً في مهاراته. ولكي يتواصل مع الآخرين دون خوف ولا وجل ينبغي عليه أن يتغلب على الشعور بأن لديه قصوراً في مهاراته. ومن الأساليب المناسبة التي يقترحها دي فيتو (٢٠٠٧) ^(٤٦) لبلوغ هذا الهدف: (١) أن تكون جاهزاً، وأن تمارس ما أنت له مستعد وجاهز، (٢) أن تركز على النجاح لا الإخفاق، (٣) أن تألف الموقف، (٤) أن تكون مسترخياً عقلياً وبدنياً عند الأداء.

١- الجاهزية والممارسة: القاعدة في التدريب عامة أنه «كلما كنت جاهزاً لعمل أمر ما ومارسته، كنت أكثر ارتياحاً له. وكنتيجة، سوف يتدنى الشعور بالقلق لديك. فلو كنت تتهيب من التعبير عن وجهة نظرك المغايرة لوجهة نظر غيرك، حاول أن تبدأ بممارسة التعبير عن وجهة نظرك مع نفسك. ثم ردها في ذهنك. واتبع ذلك، بترديد وجهة نظرك بصوت عالٍ؛ حتى تشعر بالارتياح لها. وبهذه الطريقة سوف تتمكن من اكتساب الخبرة والمهارة اللازمة للتعبير عن وجهة نظرك بفاعلية.

٢- التركيز على النجاح: فكر إيجابياً، وركز جهدك على بذل أقصى ما يمكن لك بذله من طاقة لكي تتجح في أداء المهمة التي ترغب في إتقان أدائها. تصور مدى نجاحك في بلوغ ذلك واعتبرها فرصة مناسبة لبلوغ ما تتطلع لتحقيقه. وتذكر أن أي إخفاق لك معها مضي لا يعني أنك سوف تقشل مستقبلاً. فلكل جواد كبوة والعبرة في إقالة العثرة. والآن، وقد تمكنت من اكتساب خبرة وتعلم مهارة، فإن هذا سوف يزيد من فرص نجاحك. وفي حال أن حصل منك تراجع لا تقدم، ضع في بالك أن ذلك لا يعني نهاية الدنيا.

٣- الألفة بالموقف: تكرر التعرض للموقف يجعله مألوفاً. وتسهم الألفة بالموقف في خفض مستوى الغموض. وتجعل الشخص أكثر ارتياحاً؛ لأن الألفة تمكن الشخص من التنبؤ بما سوف يحدث له في الموقف. ومن ثم يصبح أكثر اطمئناناً لعواقب تصرفاته.

٤- الاسترخاء: ينخفض القلق مع الاسترخاء البدني والعقلي، ومعرفتك بأنك قد اكتسبت مهارة جديدة، وأنت جاهز لأداء المهمة التي تنشأ القيام بها، من تحدث إلى غيرك لغرض محدد، سوف يساعد على تسكين التتهيب في التواصل الذي عادة ما ينتابك^(٤٦:٧٧).

(ج) استخدام المهارات الرئيسية في ممارسة إفشاء الذات.

لكي تحمي نفسك من أن تفرط في إفشاء ما قد تدم على التصريح به وكشفه للآخرين. ولتتمكن من أن تستجيب بمهارة لما يفشى لك من قبل الآخرين، فتكسب بذلك ثقتهم في تقديم المزيد، يقترح المنظر والخبير في مجال التواصل دي فيتو (٢٠٠٧)^(٤٦) العمل بما يأتي: (١) أن تمارس مهارات الاستماع الفعال، (٢) أن تساند وتدعم من يفشى، (٣) أن تبادل من يفشى لك الإفشاء بالمثل، (٤) أن تحافظ على سرية المعلومات المفشاة، (٥) أن تحذر سوء استخدام المعلومات التي أفشيت لك.

١- مارس مهارات الاستماع الفعال. فالتواصل بفاعلية مهم عند الإفشاء. وذلك بأن تنصت عند الاستماع، وأن تستمع للمستويات المختلفة لمعنى ما تستمع له. استمع وأنت متعاطف مع من تستمع له، وأن يكون استماعك بعقل منفتحاً. أعد صياغة عبارات من تستمع له لتتأكد من فهم أفكاره ومشاعره التي يبثها لك. عبر عن فهمك لمشاعره بطريقة تجعله يرى مشاعره بموضوعية كما هي في عيون الآخرين. اسأل أسئلة لتتأكد من فهمك لها. واكشف له عن انتباه واهتمام بما يفشى لك.

٢- ساند وادعم الإفشاء. عبر عن مساندتك ودعمك لمن يفشى لك في أثناء وبعد عملية الإفشاء. حاول أن تحجم عن تقويم من يفشى لك. ركز على فهم ما يفشى وأكد على تعاطفك مع من يفشى. اسمح للمفشي بأن يختار طريقته في سرد ما يفشى، ولا تستعجله بأن تطلب منه مثلاً، أن يختصر ليبلغك نهاية ما حصل. اجعل مساندتك له واضحة له من خلال الاستجابة اللفظية وغير اللفظية. من ذلك أن تحافظ على الاتصال بالعين، وأن تنحني في اتجاه من يفشى لك. وأن تسأل أسئلة ذات علاقة بالحديث المفشى، وأن تحاكي المفشي في أفكاره ومشاعره، وذلك بإعادة ما قيل من قبله بألفاظك.

٣- كن مستعداً للمبادلة في الإفشاء. حاول أن تكشف عن المعلومات ما تراه مناسباً مقابل ما قدم لك المفشي من معلومات. وبهذه الطريقة توضح له مدى فهمك لمعنى ودلالة ما تقدم به. وفي الوقت نفسه، تكشف له عن استعدادك للتواصل معه عند هذا المستوى من التواصل.

٤- حافظ على سرية المعلومات المفشاة. السرية مطلب أساس للحفاظ على علاقة خاصة مع الآخر. فالشخص الآخر عندما يفشي لك معلومة مطمئن بالأبتعدى أمر إفشائها نطاق العلاقة بينكما. وإفشاء أي معلومة أدلى بها لك من قبلك سوف تسيء للعلاقة بينكما، من ذلك فقدان الثقة بك. والفقدان للثقة سوف يقف حائلاً دون الإقدام على إفشاء في المستقبل بشكل عام، والإفشاء لك بشكل خاص.

٥- حاذر من سوء الاستخدام للمعلومات المفشاة. قد تكون المعلومات المفشاة لك من قبل الطرف الآخر لها طابع سري أو تشكل مصدر خطر لعلاقة له قائمة مع شخص آخر، أو تنطوي على مظاهر ضعف تتعلق بشخصه ومصدر تهديد لمصالحه. وإقدامك على استخدام مثل هذا النوع من المعلومات ضد من أفشاهها لك يزعزع الثقة بينك وبينه. وليس من المنطق أن تتخذ من موقفك منه ساعة غضب منك عليه سلاحاً ضده. إن هذه الممارسة الخاطئة مدمرة لعلاقة لك معه قيمة يصعب مستقبلاً ترميمها.

وهكذا، تمثل هذه الممارسات إستراتيجيات فاعلة في دعم التواصل الفعال مع الآخرين. إذ تتضمن مهارات في السماع والاستماع والإنصات والتوكيد والتعاطف. وفي الوقت نفسه، العمل بها يعكس مهارة في إفشاء الذات عند التواصل مع الآخرين.

ثانياً: مهارة التوكيد: تكنيكات في التوكيد

تتوافر عدد من التكنيكات لتوكيد الاستجابة اللفظية، ومن أمثلة ذلك ما ذكره براونل، (٢٠١٠)^(٤٩) كتكنيك تحطيم الأرقام وتكنيك التساؤل المضاد

وتكنيك الإحجام وتكنيك التسوية العملية وتكنيك التعبير عن المشاعر لفظياً. وما سوف يرد أدناه تعريف بها.

١- تكنيك تحطيم الأرقام أو الاستجابة التصعيدية

تخيل هذه المحاوراة المتوقعة منك مع سكرتير مسؤول في مؤسسة ما. كنت في حاجة إلى عرض مشكلة حدثت لك مع بعض موظفي المؤسسة على المدير فيها. وعلى افتراض أن السكرتير أبدى لك اعتذاره بعدم السماح لك بمقابلة المدير. ولكي تتمكن من مقابلة المدير لجأت لاستخدام تكنيك تحطيم الرقم لتؤكد ذاتك وتحظى بمقابلة المدير. وذلك على النحو الآتي:

- أنت: لست راضياً عن طريقة تعامل بعض موظفيكم معي. وأريد أن أقابل المدير.
- السكرتير: المدير مشغول باجتماع الآن.
- أنت: أنا عارف أنه مشغول لكنني ما زلت أرغب في مقابله.
- السكرتير: ما أعرفه عنه أنه لا يسمح لنفسه بالانشغال في مثل هذه الأمور.
- أنت: أتفهم ذلك، ومع ذلك أرغب في رؤيته.
- السكرتير: مادمت كذلك، فعليك أن ترتب موعداً لمقابله.
- أنت: قد يكون هذا هو الإجراء المتبع عادة لديكم، لكنني أريد أن أراه الآن.
- السكرتير: حسناً، إذا كنت تستطيع أن تنتظر مدة ساعة. حينها سوف أرى إن كان بإمكانني أن أدعك تقابله.
- أنت: أقدر لك ذلك! لكنني أريد أن أراه الآن. وهكذا، تواصل الحوار إلى أن تحصل على طلبك.

ولاحظ أن استخدام هذا التكنيك يقوم على فكرة أن يتم التركيز على الموضوع القائم أي حل المشكلة لا تجنب المواجهة.

٢- تكنيك التساؤل المضاد

في حال نقد مدرسك لأدائك الواجب، وأنه لم يعجبه. فضلاً عن أنه جاء متأخراً ومليئاً بالأخطاء، ويصعب قراءته. فقد يتضمن موقفك منه: عدم التوكيد بتقديم الاعتذار والحلف ألا تعاود الكرة، أو تبدو عدوانياً ضد انتقاده لك. وتدافع عن نفسك برفع صوتك ورمي أوراقك. ومن ثم لن تحرز شيئاً باستخدام أي من هذه التكنيكات. وتبقى حقيقة، وهي أن التساؤل المضاد قد يكون هو الخيار الأنسب في مثل هذا الموقف. والتساؤل المضاد يتطلب ممارسة وضبطاً للذات. وتتم ممارستها على النحو الآتي:

١- تأكد أن تكون هادئاً ومنطقياً.

٢- اعترف بحقيقة أنك تفهم كيف يرى أستاذك الأشياء كما رآها، ولا تظهر أنك توافقه. التزم بفهمك لأرائه فقط.

٣- بدلاً من الرفض أو الاختلاف معه، اكسبه لجانبك. وذلك بأن تطلب مزيداً من المعلومات. وبلطف حاول أن تطلب توضيحاً وأمثلة. تأكد من فهمك لما يراه مشكلة بالضبط، وكيف أن أداءك خالف توقعاته. لا تعتذر أو تدافع عن تصرفك. وببساطة التزم بالاستماع إليه.

٤- انتظر لتقدم وجهة نظرك. جدول معه موعداً محدداً. وكن مستعداً بالأمثلة والتفاصيل لتعرض له ما لديك (حالتك) سواء كنت غير موافق معه فيما ذهب إليه، أو أردت أن تأتي بخطة عملية تتضمن تغييراً لأدائك، بحيث يحوز على رضا.

٣- تقنية الإمساك عن الكلام أو التصرف

ويشير إلى الإحجام عما يثير حفيظة الطرف الآخر أو إلحاق الأذى به. هذا التكنيك مناسب في مواقف النقد. ولما كان النقد من المواقف التي يصعب معها التعامل بشكل فاعل، فإن من الحكمة أن تمارس مهارات تلطف الغضب أو تنزع فتيل المشاعر المؤذية. وذلك يتطلب أن تستمع لآراء الطرف الآخر وأحكامه دون أن تبدي ما يشير إلى رد فعل دفاعي. ويستخدم في المواقف التي يدرك الشخص فيها مباشرة أن ما صدر في حقه من قبل من ينتقده كان حقاً. وببساطة وافق مع نقد صاحبك لك جاعلاً إياه يعرف أن رسالته قد فهمت من قبلك. ثم اشرع في حل المشكلة. وإليك مثالاً على ذلك:

كنت مكباً على أداء واجب أنيط بك. وكنت منشغلاً في إتمامه منذ أسابيع. عندها طرق الباب جارك، فتذكرت حينها أنك ملتزم له بتوفير حاجة خاصة به هذا الصباح. وهو بأمس الحاجة إليها. ويفترض أن تكون ملتزماً له بما وعدت. فكان الحديث بينكما على النحو الآتي:

- جارك: جئت لأحصل على حاجتي التي وعدتني بتوفيرها فأنا في حاجة إليها اليوم.
- أنت: أعتقد أنها لم تجهز بعد. أظنني لم أحضرها بعد، فقد نسيت.
- جارك: ما كنت أظنك تنسى، وقد تحدثت معك عنها مراراً. إنني في أمس الحاجة لها اليوم!!
- أنت: حقاً، لا أومك، فأنت مصيب. لقد خذلتك، فقد ذكرتني بها بالأمس ومنحتني من الوقت ما يكفي لتذكرها، (توكيد سلبي). دعني أفكر، أعتقد أنه بإمكانني مساعدتك، كم من الوقت بقي حتى أتمكن من توفيرها، (حل المشكلة). وهكذا، متى ما استمعت بنفس منفتحة لمن ينتقدك، فإن حسن إدارة الصراع ممكنة. وذلك من خلال الاعتراف بالمظاهر السلبية من سلوكك والمساهمة في خفض غضب الطرف الآخر. وفي ذلك إتاحة الفرصة لحل المشكلة.

٤- تقنية التسوية العملية

يستخدم هذا التقنية حال الاختلاف وعدم الاتفاق. خلالها يمكن أن تلجأ إلى التسوية لفض الاختلاف، إذ بمجرد تعبيرك عن أفكارك ومشاعرك قد تقرر العمل على الوصول لحل تحافظ فيه على المعطيات الجوهرية لموقف كل منكما. وفي مثل هذه الحال، يسهم الاستماع الفعال في فهمك الدقيق لوجهة نظر الطرف الآخر. ويزيد من احتمالية أن يدار الاختلاف بإنصاف ونجاح.

٥- تقنية التعبير عن المشاعر لفظياً

يتم عادة توصيل الانفعالات بشكل كبير عن طريق السلوك غير اللفظي. فالإيماءات وتعابير الوجه ووضع الجسد قرائن غير مباشرة. وقد يساء تفسيرها بسهولة. فضلاً عن أن استخدامها قد يدفع للدفاع عن الذات والغضب وتدمير العلاقة. والمؤكد لذاته يسمى مشاعره بوضوح. ويجعل من المشاعر جزءاً لا يتجزأ من محتوى رسالته. وهذا يفسح المجال لتواصل مباشر وواضح وبناء. ووصف المشاعر يتضمن دائماً استخدام الضمير «أنا» ويعبر عن المشاعر غالباً من خلال استخدام لغة تؤكد على ملكية الفرد لها (٤٩: ص ٢٦٤-٢٦٥).

ثالثاً: مهارة التعاطف: تطبيق منهج الوسادة في التعاطف

• الحالة: ترتيب حفل زواج بين عريس وعروسه، حيث يظهر الاختلاف في الرأي بين الخطيبين حول خيارين هما: (١) التوسع في الحفل ليدعى له جميع الأقارب والمعارف، أو (٢) أن يختصر الحفل ليجعل منه مناسبة حميمية تقتصر على المقربين من الأهل والأحباب. وهذا ديدن العرسان في كل زمان ومكان. هذا، وقد توزع الاختلاف في الرأي بين العروسين على النحو الآتي:

أ. العروس: تفضل العمل بالخيار الأول المتمثل في التوسع في الحفل لتنتهي المناسبة بحفل كبير باهظ التكاليف (الخيار الأول).

ب. العريس: يفضل الأخذ بالرأي القائل بالاقصصار على حفل صغير يمكن له تحمله (الخيار الثاني).

ونعرض أدناه لحديث للذات تبنته العروس في محاولة منها لفهم الموقف بما يحقق الوئام بين الزوجين باستخدام منهج الوسادة. فكان الحديث كما يأتي:

الموقف الأول: أنا مصيبة والعريس مخطئ

تحدث الزوجة نفسها، فتقول: لدي عائلة ممتدة وأشعر بالذنب إن اقتصر على دعوة أحد دون أحد. ففي الاقتصار على أحد بعينه تقليل من قدر الآخر. وهذا ما أحاول جاهدة تجنبه. وإن لم يسعنا أن ندعو الجميع فعلى الأقل علينا أن نسعى لتمثيل الجميع في الحفلة. فنقتصر على دعوة المتزوجين من العائلة والمعارف. ووالداي قادران على المساعدة بدفع التكاليف ماداموا يرغبون في حضور جميع أفراد عائلتنا.

الموقف الثاني: العريس مصيب وأنا مخطئة

العريس مصيب في القول: إننا لا نملك المال الكافي لإقامة حفل عالم. فكل ريال نفقه على حفلة عابرة يسهم في نقص مبلغ ندخره لشراء منزل نحلم في تملكه قريباً والعريس مصيب في قوله: إن الحفلة المكلفة سوف تسهم مباشرة في تأخير شرائنا لمنزل سنة أو أطول خاصة، إذا ما ارتفعت أسعار العقار لسنوات قادمة. وكذلك هو مصيب في قوله: إنه مهما اجتهدنا في دعوة الكل فسيبقى من لم ندعوه. إنها مسألة تتعلق بمحك الاختيار لمن ندعو، ومن لا ندعو. إنه أصاب حين قال: إن التخطيط لحفل كبير فيه جهد عظيم على حساب سعادتنا مستقبلاً.

الموقف الثالث: كلنا مصيب وكلنا مخطئ

كل منا مصيب وكل منا على خطأ. فأنا مصيبة بالقول في أني أريد دعوة الكل في مناسبة نادرة هي فرصة العمر. وأنا محقة في القول: إن الحفلة الخاصة سوف تكون ذكرى سعيدة سنين عدة. وفي الوقت نفسه عريسي محق في قوله: إن الحفل الكبير سوف تكون له تبعات غير سارة. عدا أنه سيؤخر شراءنا منزلاً. ومصيب في قوله: إن التخطيط لحفل كبير سوف يجر لنا ويلات ويصرفنا عن التفكير فيما هو أهم في ارتباطنا ببعضنا. إنها نقطة محسوبة له. فالتفكير في المستقبل أجدى من التوقف عند الحاضر الآتي والفرحة العابرة.

الموقف الرابع: المسألة ليست ذات أهمية

بعد إمعان التفكير حول المسألة أدركت العروس أن مجرد الدخول في الزوج مختلف عن كونك متزوجاً. فالقرار حول نوع حفلة الزواج مهم، لكنه في نهاية الأمر لن يؤثر في نوعية الزواج. إذ إن مسألة كيفية التصرف بعد الزواج أكثر أهمية. إبان العيش معاً بوصفنا زوجين سوف نواجه الكثير من القرارات حول مسائل تتعلق بتبعات الزواج كالأطفال والحضانة وأساليب التنشئة والنفقة والسكن والعمل. ولذلك تبعات على مدى الاستقرار في الحياة الزوجية أكثر من تبعات حفلة عابرة.

الاستنتاج

نتوقع أن الزوجة سوف تنتهي لاستنتاج مؤداه: إنه قبل استخدامها لمنهج الوسادة في التفكير حول الأوجه المختلفة لمسألة حفل الزواج كان التفكير منصباً على كيفية الخروج من معضلة تحديد نوع الحفل. وتبنيها منهج الوسادة في التفكير حول المسألة ولديها شعور بينها وبين عريستها لم يكن

متوقعاً. لقد أدركت لو أن أيّاً منهما كسب القضية لمصلحته، فإن في النتيجة جرحاً لمشاعر الآخر. فالمسألة ليست مسألة انتصار لطرف على الآخر. وقد تقول الزوجة: لا أعرف أي نوع من الحفلات استقر رأينا عليه، إلا أنني جازمة بأننا ركزنا حقيقة على الهدف المهم من الزواج والمتمثل في الحفاظ على علاقة حميمية إيجابية بيننا قوامها الفهم والاحترام^(٢٠١٣).

رابعاً: مهارة حل المشكلات: تكنيكات في حل المشكلات

أ. تكنيك القبعات الست: يقترح رائد التفكير الناقد دي بونو (٢٠٠٥)^(٩٨) عند محاولة حل أي مشكلة استخدام ما أسماه تكنيك، «قبعات التفكير الست - Thinking Hats». ويرى أن استخدام هذه القبعات يمكن الفرد من تقدير وجهات النظر المختلفة حول المشكلة، بدلاً من الاقتصار على وجهة نظر واحدة. ويساعده على اختيار الحل المناسب لها. ويقوم تكنيك القبعات الست على افتراض أن الدماغ البشري يعمل بطرق متميزة يمكن تحديدها والوصول إليها بطريقة منتظمة. ويمكن التخطيط لاستخدامها بطريقة بناءة تتيح للفرد فرصة تطوير إستراتيجياته في التفكير حول أي مسألة. وقد منح دي بونو (٢٠٠٥)^(٩٨) هذه القبعات ألوناً للاستدلال بها على مستوى التفكير عند معالجة أي مشكلة. والقبعات الست هي:

(١) قبعة الحقائق (البيضاء): تتطلب التركيز على الحقائق أو الوقائع التي تمثل المشكلة، مثلاً، لوعقدت العزم على الاقتران بفتاة لا ترغبها أمك: كيف يمكن لوالدتك أن تعرف أكثر عن الفوائد التي تجنيها باقترانك بها؟، وكيف يمكن لك أن تعرف لماذا لا ترغب والدتك في أن تكون هذه الفتاة زوجة لك؟.

(٢) قبعة المشاعر (الأحمر): تتطلب أن يتركز الانتباه على الاستجابات الانفعالية للمشكلة: كيف تشعر والدتك عند اقترانك بفتاة لا

ترغبها زوجة لك؟، وكيف تشعر أنت عندما ترفض والدتك مقابلة هذه الفتاة؟.

(٣) قبعة الجدال السلبي (الأسود): تتطلب ممارسة المنطق للتعرف إلى العوائق والفروق والاختلافات والعيوب أو المثالب، مثلاً، حال إصرارك على الاقتران بالفتاة على الرغم من تحفظ والدتك على الاقتران بها، أو لو أن والدتك أصرت على رفضها مقابلة هذه الفتاة.

(٤) قبعة العائدات الإيجابية (الأصفر): تتطلب تقدير الفوائد والمصالح: ما الفوائد التي تجنيها من الاقتران بالفتاة دون إقرار من قبل والدتك للاقتران بها؟، وما المصلحة المعتبرة لكليكما (أنت ووالدتك) من هذا الزواج؟.

(٥) قبعة الجديد من الأفكار (الأخضر): تتطلب التفكير في طرق جديدة مبتكرة للنظر في المشكلة: ما الطرق الأخرى للنظر في المشكلة من قبلك ومن قبل والدتك؟، وما الحلول الممكنة التي يمكن الأخذ بها؟.

(٦) قبعة ضبط التفكير (الأزرق): تتطلب العمل على تحليل ما تم عمله بشأن المشكلة، حيث ينزع الفرد إلى تقويم ما كان له من تفكير حول المشكلة: هل تمكنتما (أنت ووالدتك) من تحديد المشكلة بطريقة مناسبة؟، هل كنتما تركزان على موضوعات جانبية أكثر من التركيز على لب المشكلة؟، هل أدار كل منكما انتباهاً كافياً للتأثيرات السلبية فيما اختلفتما عليه؟. والشكل رقم (١٠) يوضح بإيجاز معاني القبعات الست وألوانها.

الشكل رقم (١٠): معاني القبعات الست وألوانها

لون القبعة	القبعات الست	الرقم
	• القبعة البيضاء: استدعاء معلومات معروفة أو مطلوبة في صيغة تساؤلات.	١
	• القبعة الصفراء: ترمز للتألق والتفاؤل. عندها تكتشف الإيجابيات ويبحث عن القيمة والمصلحة	٢
	• القبعة السوداء: أحكام ودعاوى شيطان - وتساؤلات حول عمل الأشياء. توقيع الصعوبات والأخطار: أين يكمن الخطأ؟.	٣
	• القبعة الحمراء: ترمز للمشاعر والحس ظلو الاندفاع. وتستخدم للتعبير عن المشاعر والمشاركة في المخاوف والحب والكره.	٤
	• القبعة الخضراء: التركيز فيها على الإبداع. تمثل فرصة للتعبير عن المفاهيم الجديدة والجديد من الأفكار والتصورات والخيارات.	٥
	• القبعة الزرقاء: تستخدم لتنظيم عملية التفكير. ميكانزم ضبط ومراقبة يضمن بأن توجهات القبعات الست في التفكير يتم ملاحظتها*.	٦

* للمزيد، انظر المصدر: debonogroup.com/six-thinking-hats.php.

ب) تكنيكات في تحديد المشكلة

للمساعدة على تحديد المشكلة بدقة كخطوة من خطوات حل أي مشكلة، يمكن استخدام أي من التكنيكين المقترحين من قبل بيب وماسترسون، (١٩٩٧)^(١٥)، وهما: (١) تكنيك ما الذي من المشكلة وما ليس منها؟، (٢) تكنيك الأسئلة الصحفية الستة. وما يأتي شرح لكيفية استخدام أي منهما.

(١) تكنيك: ما الذي من المشكلة / وما ليس منها؟.

يستخدم التكنيك بوصفه طريقة للتأكد من أن من يسعى لحل المشكلة يتعامل حقاً مع لب المشكلة وليس أعراض المشكلة، أو كما يظهر من التساؤلات الآتية: ما المظاهر التي تمثل المشكلة؟، ما الذي يُعدّ في حد ذاته مشكلة؟، وما الذي لا يمت للمشكلة بصلة؟. أين تظهر المشكلة؟، ومتى تظهر أو لا تظهر مشكلة؟. والشكل (٢٦) والمتضمن (تكنيك ما الذي من المشكلة وما ليس منها) يساعد على منح المشاركين في حل المشكلة النية المطلوبة للتعرف إلى المشكلة وتحديدها^(١٥).

ولاستخدام هذا التكنيك في التدريب، يمكن أن يطلب من المشاركين من المدربين استخدام الشكل رقم (١١) للتركيز على مشكلة معينة محل اهتمامهم. ويمكن للمشاركين أن يدونوا إجاباتهم، ويتشاركوا في الإجابات واحداً واحداً. ومنح الفرصة للمشاركين في أن يدونوا إجاباتهم قبل المشاركة في مناقشة إجاباتهم معاً، طريقة تساعد على تنظيم تعليقاتهم.

مثال: لاستخدام تكنيك (ما الذي من / وما ليس من؟) في تحديد المشكلة لا أعراض المشكلة. قد يعزى السبب في المشكلة من قبل المشاركين في التدريب على مهارة معينة بأنه طريقة المدرب في التدريب على المهارة. وبعد استخدام هذا التكنيك، قد يكتشف المدربون بالإجماع أن السبب في المشكلة كان موضوع التدريب، ولم تكن الطريقة إلا عرضاً من أعراض المشكلة، وليست سبباً فيها. وهكذا، يمثل هذا التكنيك طريقة عملية فاعلة لتحديد المشكلة، لا تحديد أعراض المشكلة.

الشكل رقم (١١): تكنيك: ما الذي من/ وما ليس من؟

ما ليس من المشكلة	ما الذي من المشكلة	
. ما الذي ليس موضوع أو مجالاً للمشكلة؟	. ما موضوع أو مجال المشكلة؟	ماذا
. ما الذي لا يعد عرضاً للمشكلة؟	. ما أعراض المشكلة؟	الأعراض
. متى لا تلاحظ المشكلة؟	. ما المشكلة الملاحظة؟	متى
. أين لا تتجلى ولا تظهر مشكلة؟	. أين تتجلى أو تظهر المشكلة؟	أين
. من الذي لا يتأثر بالمشكلة؟	. من المتأثر بالمشكلة؟	من

(٢) تكنيك: الأسئلة الصحفية الستة

مصدر هذا التكنيك الطريقة التي يستخدمها معظم مراسلي وكالات الأنباء في كتابة التقارير الأولية عن أي واقعة أو حدث مهم. والعناصر الرئيسية لأي واقعة أو حدث مهم يمكن جمعها باستخدام الأسئلة الستة الآتية:

(١) من؟ (٢) ماذا؟ (٣) متى؟ (٤) أين؟ (٥) لماذا؟ (٦) كيف؟.

وتساعد قائمة «الست أسئلة» على تنظيم كيفية تحديد المشكلة بسرعة^(١٥). من ذلك أن يدعى من يسعى لحل المشكلة أن يبدأ أولاً بالإجابة عن هذه الأسئلة الستة باستخدام الشكل رقم، (١٢). ويمكن أن يلجأ المشاركون في حل المشكلة من المتدربين إلى تكنيك «العصف الذهني» في محاولة للإجابة عن هذه الأسئلة الستة. طبعاً، في الوقت نفسه يقوم المدرب لهم بتسجيل الإجابات في النموذج أو على السبورة باستخدام الطباشير. وبهذه الطريقة سوف تسهم إجابات المتدربين في التحديد الدقيق للمشكلة.

الشكل رقم (١٢): تكنيك الأسئلة الصحفية الستة

الإجابات	الأسئلة
	من؟
	ماذا؟
	متى؟
	أين؟
	لماذا؟
	كيف؟

(ج) تكنيكات في تحديد الحل المناسب

وللمساعدة على تحديد الحل المناسب من بين الحلول المقترحة للمشكلة، يمكن استخدام أيضاً أي من التكنيكين المقترحين من قبل بيبي وماسترسون، (١٩٩٧)^(١٥)، وهما: (١) تكنيك المعاضد والمضاد من الحلول المقترحة، (٢) تكنيك الترتيب والتقدير، (٣) تكنيك القبعات الست.

(١) تكنيك المعاضد والمضاد - Pros & Cons - من الحلول المقترحة أو تحليل المخرجات الإيجابية والسلبية للحلول يتحقق للأعضاء المشاركين في حل المشكلة الوصول إلى الحل الأفضل للمشكلة عندما يساهمون في زيادة المخرجات الإيجابية والسلبية للحلول. ويتمكن الأعضاء من بلوغ ذلك باستخدام النموذج الموضح في الشكل (١٣) شكل القميص T-Shirt لتحديد الإيجابيات والسلبيات لكل حل. ويأتي اسم الشكل من رسمه، إذ يقسم الرسم الشكل إلى نطاقين: نطاق الإيجابيات ونطاق السلبيات أو المعاضد والمضاد من بين الحلول المقترحة.

وفي حالة أن عدد المشاركين في اقتراح الحلول كبير، يترك كل عضو من المشاركين يكتب بصمت ما لديه من آراء حول السلبيات والإيجابيات. ثم

يشارك بها مع بقية الأعضاء. وباستخدام هذا النموذج يتمكن الأعضاء من تقدير مدى مساهمة كل خيار من الحلول المقترحة في حل المشكلة قبل اتخاذ قرار نهائي بشأن الحل الأفضل من بينها.

الشكل رقم (١٣): نموذج Shirt- T أو المعاضد والمضاد من الحلول المقترحة

مضاد	معاضد
	.
	.
	.
	.
	.

(٢) تكنيك الترتيب والتقدير: طريقة أخرى لاختيار الحل الأمثل من بين الحلول المقترحة تتمثل في أن يطلب من الأعضاء المشاركين في حل المشكلة أن يعمدوا إلى:

(أ) ترتيب الحلول المقترحة. (ب) منح تقدير للحلول المقترحة.

ويتم عمل الترتيب أو التقدير بعد مناقشة الأعضاء لإيجابيات وسلبيات الحلول المقترحة. ويفضل الترتيب في حالة أن عدد الحلول المقترحة لا يتجاوز السبعة حلول^(١٥). وفي حالة أن عدد الحلول زاد عن سبعة، فإن الأفضلية للتقدير، حيث يطلب من الأعضاء أن يرتبوا أهم عشرة خيارات. وذلك بمنح ترتيب لكل حل يتراوح من رقم (١) كأعلى اختيار ورقم (٢) لما يليه في الترتيب وهكذا. وبجانب ترتيب الحلول، يمكن للأعضاء أيضاً أن يرصدوا درجات تقدير لكل حل على ميزان يتألف من خمس نقاط (٥ - ٠) على اعتبار أن القيمة (٥) تعني أن الحل إيجابي جداً، والقيمة (٠) يعني أن الحل سلبي جداً - ويمكن حساب المعدل لكل حل لتحديد أي الحلول أكثر أو أقل قبولاً. والحل الذي يحصل على أعلى تقدير يمكن مناقشته مرة أخرى مع الأعضاء المشاركين في حل المشكلة.

نافذة رقم (٢٦): خطوات عملية للتعامل مع أي مشكلة

- ١- اعمل على تمثيل المشكلة في صيغة افتراض أو في شكل تصور بصري.
- ٢- حدد الهدف.
- ٣- جزئ الهدف إلى أهداف فرعية.
- ٤- اختر إستراتيجية لحل المشكلة وطبقها لإنجاز كل هدف.

* المصدر (أتكنسون وآخرون، ٢٠٠٠، ص ٣٣٨)^(١١)

(د) تكتيكات للتعامل مع مواقف الصراع

لإدارة الصراع بطريقة فاعلة، حاول التدريب على استخدام تكتيكات محددة. ومن التكتيكات التي أسفرت عنها نتائج البحوث والدراسات السابقة، ويوصي بها المختصون ويدركها الحس العام ما يأتي:

- ١- حاول تجنب الصراع متى ما كنت متعباً أو جوعان.
- ٢- كن على استعداد لقبول أي عرض من شأنه تسوية الخلاف.
- ٣- تعامل مع الموضوع بشكل محدد لا تثير مشكلات أخرى أو تستثير انفعالات الطرف الآخر في الصراع.
- ٤- ركز على موضوع الصراع لا تتلهَّ عنه أو تسمح لذهنك بالتشتت.
- ٥- تحدث في مكان محايد لا غرفة النوم، (مثلاً في حال الصراع مع الزوجة).
- ٦- امنح نفسك وقتاً - لا تندفع، ولا تستعجل العواقب.
- ٧- احتفظ بروح فكاهية (كن مازحاً لا جاداً فوق المطلوب).
- ٨- كن منصفاً عند الشجار - ابتعد عن استخدام الألقاب وكل ما يثير حساسية الطرف الآخر في النزاع.
- ٩- حاول أن تتحاشى الجدل عند الخصومة إبان المناسبات السعيدة كالإجازات والأعياد.

- ١٠- لا تضع نفسك في موقف المدافع؛ لأن ذلك أمر صعب وقاسٍ.
- ١١- إذا كان الصراع يتم ببطء، أي لم يحدثم بادر إلى الخروج من حلبته.
- ١٢- لا تقاطع خصمك ما لم تبغ الموافقة معه فيما يذهب إليه.
- ١٣- استمع باهتمام لخصمك.
- ١٤- انظر لخصمك عندما يتكلم.
- ١٥- لا تكن المهيمن في أثناء المناقشة أو الجدل.
- ١٦- اجتهد في الوصول إلى حل للصراع^(١٥٣:٩١).

• صحيفة «متابعة التحسن في اكتساب المهارات»

ينصح كثير من الخبراء والمدربين في مجال اكتساب المهارات الاجتماعية بأن يحتفظ كل شخص متدرب بصحيفة يسجل فيها مدى التقدم الذي أحرزه في مجال التدريب على أي مهارة من مهارات الحياة، (شخصية واجتماعية). تتضمن الصحيفة عادة قائمة تقييم لما أحرزه من تحسن في كل مهارة عبر مواقف الحياة المختلفة. وأن يسجل كل شيء يتعلق بمدى التطور الذي طرأ على اكتسابه مهارة ما: أوجه النجاح والإخفاق، ولماذا؟، والصعوبات التي اعترضت مسار تقدمه، وتحليل لأسباب ما تم الحصول عليه من مخرجات. وعلى الشخص أن يبادر إلى كتابة كل تقدم يحرزه في كل يوم مادام طرياً، ليتمكن ذلك من استدراك أوجه القصور وتعزيز أوجه التمام. وعلى أي حال الصحيفة مفيدة في تبصير الشخص المتدرب بمدى التقدم الذي أحرزه طوال فترة تدريبه. فضلاً عن مساعدته على إدراك مدى التطور الذي بلغه في تدريبه. ولا شك أن إدراكه لذلك سوف يعزز من مواصلته وإصراره على اكتساب المهارة.

