

الوحدة الأولى

الاتصال الذاتي

Intra-personal Communication

تقديم

تعتبر الاتصالات احد الأجزاء الأساسية والهامة في كثير من العلوم والمجالات، حيث استخدمها الإداريين عند بناء الهيكل التنظيمي، واستخدمها المهندسون للإشارة إلى التلفون والتلغراف والراديو، كما استخدمها علماء الاجتماع لتصف عملية التفاعل الإنساني ونظر علماء السياسة إلى المجتمعات على أنها نظم اتصال. فالاتصال يمكن أن يستفاد به الشباب عند التقدم لوظيفة جديدة أو طرق الحديث مع الوالدين....

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ ﴿٢٣﴾ وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا
إِذَا يَبْلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا نَهْرَهُمَا وَقُلْ
لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا ﴿٢٤﴾ وَأَخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا
رَبَّيْنِي صَغِيرًا ﴿٢٤﴾ رَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَا فِي نُفُوسِكُمْ إِنْ تَكُونُوا صَالِحِينَ فَإِنَّهُ كَانَ لِلْأَوَّابِينَ
غَفُورًا ﴿٢٥﴾ صدق الله العظيم

(الإسراء: ٢٣-٢٥)

حتى أصبحت عملية الاتصال جزءاً أساسياً في متطلبات الأعمال والحياة ولها تأثير كبير على سلوك الشباب حيث أنها تؤثر وتتأثر به، كما أن الاتصال يعتبر الأداة الأساسية لتحقيق الروح الجماعية بين الشباب ، وقد أوضحت الدراسات والبحوث التي تمت في هذا المجال مدى ارتباط نظام الاتصالات بمجالات حيوية منها:

- تنمية العلاقات الإنسانية في شتى المجالات العملية والحياتية.
- ارتباط عملية الاتصال بالقيادة الفعالة.
- ارتباط عملية الاتصال بالدافعية وتحفيز الأفراد.
- ارتباط عملية الاتصال باتخاذ القرارات.

وفي الإسلام يجب أن نسأل أنفسنا: هل الإسلام يأمرنا بتعلم مهارات الاتصال الفعال؟ وهل هناك أخلاقيات وآداب واضحة للحوار البناء في الإسلام؟ وما هي استخدامات تلك المهارات لصالح دين الله؟

فكلمة اتصال (Communication) لفظ أوربي مشتق من الأصل اللاتيني للفعل (Communicare) بمعنى يذيع أو يشيع عن طريق المشاركة. وأثبتت الدراسات والأبحاث أن نسبة الوقت المستغرق في الاتصال لأي منظمة تتراوح من 75% إلى 90% من وقت العمل الجماعي. لهذا تنبع أهميته داخل منظمات الأعمال وخارجها.

1- مفهوم الاتصال:

تعددت مفاهيم الاتصال حيث يرى الإداريين أن الاتصال هو: الوسيلة التي تتم بواسطتها تبادل أو نقل المعلومات، والأفكار، والحقائق، والمشاعر من جهة إلى أخرى حتى يتحقق الفهم الموحد وكذلك توافر نفس المعلومات والأفكار والحقائق لجميع الأطراف الذين تشملهم عملية الاتصال. ويرى علماء النفس أن الاتصال هو: عملية تبادل الأفكار والآراء والمعلومات عن طريق الحديث أو الكتابة أو الإشارات.

وبالرغم من تعدد المفاهيم للاتصال بين العلوم إلا أنهم قد اتفقوا على أن عملية الاتصال تقوم على خمسة عناصر أساسية:

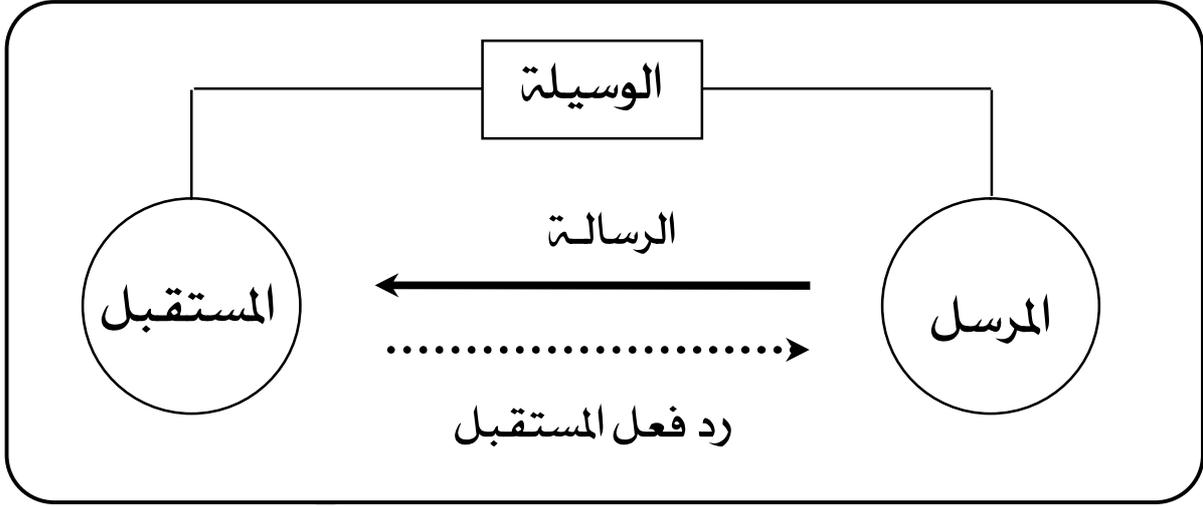
➡️ العنصر الأول: المرسل: الجهة التي ترغب في إرسال معلومات، وأفكار لجهة أخرى.

➡️ العنصر الثاني: المستقبل: هي تلك الجهة المطلوب تزويدها بالمعلومات والأفكار الخ.

➡️ العنصر الثالث: الرسالة: وتعنى المعلومات التي يرغب في أن يرسلها المرسل إلى المستقبل.

➡️ العنصر الرابع: رد فعل المستقبل: يتوقف رد فعل المستقبل على طريقه فهمه للرسالة، فقد يقبلها أو يرفضها، أو قد يصدقها أو يكذبها أو يستاء منها أو يتجاهلها.

العنصر الخامس: القناة (الوسيلة): التي قد تكون شفوية أو كتابية، إلا أن بعض العلماء إضافة سائل أخرى مثل النظرة واللمسة.



2- أنماط الاتصال:

تعددت التقسيمات المختلفة لأنماط الاتصال، فهناك خمسة تقسيمات لأنماط الاتصال:

- أ - طبقا لحجم وطبيعة المشتركين، ويضم: ذاتي - شخصي - جماعي - عام.
- ب - طبقا للوسيلة المستخدمة، ويضم: اتصال لفظي - اتصال غير لفظي.
- ج - طبقا لخط سير الاتصال، ويضم: من أسفل لأعلى (تصاعدي) - من أعلى لأسفل (تنازلي) - أفقي.
- د - طبقا للرسمية، ويضم: اتصال رسمي - اتصال غير رسمي.
- هـ - طبقا لمجال الاتصال أو مضمونه، ومنها: اتصال زراعي - صناعي - عسكري.

إلا أن التصنيف الأكثر بحث ودراسة هو التصنيف الأول - طبقاً لحجم وطبيعة المشتركين - لهذا سوف نقوم بالتعرض له بشي من التركيز.

3- مفهوم الاتصال الذاتي:

هو ذلك النوع من الاتصال الذي يحدث داخل الفرد حينما يحدث نفسه، وهو غالباً ما يتضمن أفكاره وتجاربه ومدركاته، فالفرد قد يتناقش مع نفسه إذا كان يقرأ كتاباً أو يشاهد برنامجاً تلفزيونياً ويعتبر فهم هذه العملية التي تحدث بين الفرد وذاته أساس فهم عملية الاتصال.

يقول تعالى: ﴿وَفِي أَنْفُسِكُمْ أَفَلَا تُبْصِرُونَ﴾ (الذاريات: ٢١)، فإن من أعظم الأمانات أمانة النفس؛ فهي أعظم من أمانة الأموال والأولاد، إذن يجب أن يعرف المسلم نفسه أولاً، ومن ثم يتمكن من أن يرضي الله بمعاملة الناس بالحسنى كما يجب لنفسه

4- محددات الاتصال الذاتي:

يوجد بعض المحددات والتي بدورها تجعل الاتصال الذاتي فعال لذات الإنسان، وهى: في البداية التعرف على ذاتك ومن ثم القيام بتقديرها للوصول للإدراك الذهني.

(أ) مفهوم الذات :

ذات الفرد هي نتاج الخبرات التي يمر بها. وتقييم الفرد لذاته يتولد من

الصغر تدريجياً مع الرغبة في تحقيق الذات المثالية التي يحلم بها. وغالبا ما يسعى الإنسان إلى تحقيق ذات واقعية تتواءم مع إمكانياته وخبراته ودرجة تكيفه مع بيئته بدلاً عن السعي لتحقيق ذات مثالية غير واقعية

لهذا يرى "أبراهام ماسلو" العالم النفسي الأمريكي في هذا السياق أن الإنسان يولد وهو محفز لتحقيق احتياجات أساسية في شكل هرمي بدأ بالاحتياجات الفسيولوجية كالجوع والعطش، مروراً بالاحتياجات الأمان والسلامة ثم احتياجات الانتماء والتقبل من المجموعة، وصولاً إلى احتياجات اعتبار واحترام الذات في قمة الهرم. وبعد تحقيق كل هذه الحاجات يجاهد الإنسان لتحقيق ذاته ليصل إلى أسمى مراحل الاكتفاء الذاتي السلام مع نفسه.

ويذهب ماسلو إلى وصف هؤلاء الذين حققوا ذاتهم بأنهم واقعيون، متقبلون لأنفسهم وللآخرين، تلقائيون، مركزون على أهدافهم وعلى حل مشاكلهم، مستقلون، ديمقراطيون، ويتمتعون بروح الخلق والإبداع.

(ب) تقدير الذات:

تقدير الذات يعنى به مقدار الصورة التي ينظر فيها الإنسان إلى نفسه، هل هي عالية أم منخفضة.

تقدير الذات مهم جدا من حيث أنه هو البوابة لكل أنواع النجاح الأخرى المنشودة. فمهما تعلم الشخص طرق النجاح وتطوير الذات، فإذا

كان تقديره لذاته وتقييمه لها ضعيفا فلن ينجح في الأخذ بأي من تلك الطرق للنجاح، لأنه يرى نفسه غير قادر وغير أهل وغير مستحق لذلك النجاح.

وتقدير الذات لا يولد مع الإنسان، بل هو مكتسب من تجاربه في الحياة وطريقة رد فعله تجاه التحديات والمشكلات في حياته. وسن الطفولة هام جدا لأنه يشكل نظرة الطفل لنفسه، فوجب التعامل مع الأطفال بكل الحب والتشجيع، وتكليفهم بمهمات يستطيعون إنجازها فتكسبهم تقديرا وثقة في أنفسهم، وكذلك المراهقين.

وهناك علامات تظهر على الشخص ذو التقدير المنخفض للذات، منها: الانطوائية، الخوف من التحدث على الملء، إتياب النفس في إرضاء الآخرين لتجنب سماع النقد منهم، بل إن العنف والعدوانية وعدم تقبل النقد هي صور من ضعف تقدير الذات، لأنها عملية هروب من مواجهة مشكلات النفس كما سيأتي.

و لا يجب الخلط بين تقدير الذات والثقة بالنفس، فإن الثقة بالنفس هي نتيجة تقدير الذات، وبالتالي من لا يملك تقديرا لذاته فإنه يفتقد الثقة بالنفس كذلك.

وضعف تقدير الذات ينمو بسبب كثرة الهروب من مواجهة مشكلاتنا وجروحنا الداخلية، وتغطيتها وعدم الرغبة في إثارة الحديث عنها. والحل يكمن في مواجهتها ومعالجتها بسرعة، ولكن هذا يتطلب شجاعة في أن

يعترف الإنسان بأخطائه وبعيوب نفسه، لذلك كانت المهمة الأولى في معالجة نقص تقدير الذات هي رفع مستوى الشجاعة عند الشخص ليواجه عيوبه ويعمل على حلها. ورفع مستوى الشجاعة يكون بالحديث الإيجابي للنفس بأنها غالية وعزيزة ولها قدر عالي عند صاحبها، كأن يقول: "أنا أقدر نفسي، أنا أحب نفسي وهي رائعة وتستحق كل الخير وأفضل الموجود دائماً". وبالتالي فإن حبها وحب الخير لها يدعوها بالتأكيد إلى تخليصها من أي شوائب أو عيوب قد تنقص من قدرها أو تضعفها.

ومن أبرز سمات الأشخاص أصحاب الحس المرتفع بتقدير الذات:

- فهم لا يتورطون أبداً في عادات روتينية ضارة بهم سواء في تناول الطعام أو الشرب أو النوم.
- يحافظون على رؤية واضحة للطريق الذي يسرون فيه.
- لا يمكن أن تجدهم في أي وقت هائمين بلا هدف أو متعثرين في طريق رغم أنهم حريصون على التوقف لإعادة شحن طاقتهم من وقت لآخر.
- لديهم القدرة على التعبير بتلقائية عندما يرغبون في ذلك لكنهم يستطيعون أن يظهروا تحكما فائقا في عواطفهم إذا أرادوا أن تقود عقولهم قلوبهم.
- يتوقعون الأفضل من الناس ومن العالم من حولهم.
- نادرا ما يظهرون العجز بسبب القلق أو الخوف ولا يبدو أنهم يطيلون التفكير في الندم.

- لا يسعون دائما للحصول على موافقة الآخرين أو آرائهم قبل أن يتخذوا قرارا أو يتصرفوا في أمر ما.
- إنهم يستمتعون بصحبة أنفسهم ولا يحتاجون بالضرورة للتوجيه من الآخرين حتى يساعدهم على الاسترخاء أو العمل بكفاءة.
- إنهم يتولون المسؤولية الكاملة عن تأمين ومراقبة استقرارهم المالي.
- هؤلاء الأشخاص يظهرون الود والثقة تجاه الآخرين على اختلاف عقائدهم وثقافتهم.
- لا يحاولون اخذ أكثر من نصيبهم العادل من الاهتمام في الاجتماعات اللقاءات الاجتماعية.
- يبدو عليهم الاهتمام بالاستماع إلى الآخرين تماما كما يحرصون على أن يستمع إليهم الآخريين.
- مستعدون للتنازل والتفاوض.
- لا يزعجهم نجاح أو سعادة الآخرين.
- غالبا يبرزون في دور القيادة بشكل طبيعي وأيضا مستعدون أن يشاركهم الآخرون في السلطة والنفوذ.
- يمكنهم تفويض غيرهم للقيام بشكل صحيح لكي ينوبوا عنهم في القيام ببعض الأعمال.

- يقفون بصلابة للمطالبة باحتياجاتهم وحقوقهم.
- لديهم القدرة على الإصلاح الذاتي.
- يعلنون عن مواطن القوة والانجاز التي حققوها.
- يسعدون بالاعتراف بأي نقائص أو أخطاء لأنهم دائماً يبحثون عن وسائل وطرق لتحسين سلوكهم وأدائهم.
- لا يهدرون الكثير من الطاقة أو الوقت في معارك مع أصحاب النقد العدواني الهدام.
- يرحبون بالنقد البناء والنصائح المفيدة.
- منهمكين بشكل مستمر في مشروعات تعليمية أو للتنمية الشخصية.

(ج) الإدراك الذهني

هو الآلية التي يتم من خلالها تكوين معنى شخصي للأشياء التي من حولنا.

وتتم هذه الآلية من خلال ثلاث خطوات :

- أ - الاختيار: من بين الكم الهائل من المعلومات والأفكار ليقوم بتحليلها.
- ب - التنظيم : بعد الاختيار تأتي مرحلة التصنيف والتنظيم والفرز والتحليل.
- ج - التفسير: إعطاء التفسيرات والتحليلات السابقة معنى شخصي للمفهوم السابق والذي تم اختياره

باختصار

إن الاتصال الذاتي يعد احد الدعائم الأساسية التي تقوم عليها فعالية الشباب في المجتمع والمنظمة من حيث: دافعيته، واتخاذ لقراراته، وقيادته لنفسه والآخرين. والتي تهدف بالنهاية للفعالية الحياتية و التنظيمية داخل المنظمات والمؤسسات.

