

الفصل الرابع

الثَّعَّةَ بِالذَّاتِ الثَّعَّةَ بِالْآخِرِ
ومهارات التواصل

obeikandi.com

الفصل الرابع

الثقة بالذات الثقة بالآخر ومهارات التواصل

يقول علماء الجشطلت أن سعادتنا وحسن اتصالنا بالآخرين يكمنان في ادراكنا أننا فعلا تلك الشخصية التي نظن أننا إياها ، وكلما كانت خبراتنا في الماضي إيجابية تدعم الثقة والاهتمام الإجتماعى كلما أمكن التواصل من غير خوف أو تردد، وجميع علاقاتنا بالآخر هي واحدة من نوعين : إما علاقات تحددها الأدوار التي ننهض بها، وإما علاقات نبادىء نحن بالدخول فيها وقد ندعمها ونحافظ على استمراريتها أو نقطعها ونهئى وجودها ، وتأتى العلاقات مع أفراد الأسرة والعلاقات فى مؤسسات العمل من النوع الأول ، بينما تأتى العلاقات بشريك الحياة وبالأصدقاء وبأفراد المجتمع عامة من النوع الثانى ، ومع استمرارية التواصل تتحول بعض أشكال العلاقات من النوع الثانى إلى علاقات من النوع الأول (محمد النابلسى، ١٩٩١).

والثقة بالذات الثقة بالآخر هي نتاج لخبرات الدعم والتأييد والتشجيع والإمتداح التى تتشكل فى مرحلة باكرة خلال علاقاتنا بأفراد الأسرة ، ومن

غير هذه الخبرات تبدأ سلسلة التراجعات ومخاوف الفشل وتجنب المخاطرة والمغامرة، ومن ثم يحدث الإحباط والفشل ، وشيئا فشيئا تتلاشى مشاعر الثقة بشكل كلى، فالثقة بالذات الثقة بالآخر هي درجة اليقين فى الذات وفى الآخر على نحو تبادلى، وهى طريقة التفكير الإيجابى الذى يعتمد الأفراد فى تعاملاتهم من غير استخدام لأحكام مسبقة ونهوضا بأدوار الحياة.

ويؤكد فلاناجان (Flanagan, 2003) على تلك العلاقة التبادلية بين منح الثقة واستحقاقية الثقة ، والتي تحتم أن يكون للانسان تفاعلات وعلاقات ومهارات تواصلية تعلمه التعاون والتسامح والتعاطف والقيم، فالثقة تنشأ أول ما تنشأ من شعور الأمن الذى نخبه أثناء علاقات التنشئة الباكرة ، وفى علاقات الصداقات والأقران حيث نتعلم معنى الإخلاص والولاء ، وفى العلاقات الحميمة التى تتجسد فيها معانى المسؤولية والاعتبار والمصادقية.

وانطلاقا من وجهة نظر إيجابية تجاه الانسانية يسلم الفرد حين يثق فى الآخر بأن هذا الآخر يتصف بثلاث خصائص هى : العدالة، التعاون، واستحقاقية الثقة ، وفى إطار هذه العلاقة التواصلية يعيش الطرفان معانى

روح التعاون و ارادة المشاركة والتقاسم والاهتمام بالغير والانشغال بهمومهم.

الثقة إذن وكما تبلورها الكاتبة علاقة تكاملية تواصلية تسهل التأثير الاجتماعي، وتختلف درجة الثقة كمعيار لليقين باستحقاقية الآخر من حيث كونها حالة عقلية لا يمكن قياسها مباشرة ، وإنما يعتبرها الفرد خيارا أخلاقيا يستدل عليه بإحساسه ثم ينتقل إلى اختبار سلوك الآخر والحكم عليه ، ويستدل على وجود الثقة عندما تحدث حركة تبادلية تطوعية بين اثنين : الأول يظهر ثقته بالآخر كي يثق به الآخر بالضرورة ، وتظل حاجتهما إلى دعم ومراجعة الثقة مستمرة لتمديد الثقة وتجديد العلاقة ، وذلك لأن الثقة ليست حكما ممتدا مطلقا ، والثقة أيضا هي لب وصميم العلاقة التواصلية إذ تعنى أننا نضع حياتنا ومصيرنا في أيدي الآخرين ، فعندما نثق بالآخرين فنحن نشاركهم عالمهم وحياتهم ومصيرهم ، وعندما نثق بالآخرين فنحن لا نقف حيث نحن وإنما نتخذ خطوة للأمام ونتطلع إلى خطوة مماثلة من الآخر.

وبرأى باتلر (Butler, 2001) أن الثقة في علاقتها بمهارات التواصل تتأثر بمتغيرات معرفية وموقفية عديدة منها : مركز الضبط لدى الأفراد ، الحاجة إلى السيطرة والتعبير عنها ، وتقدير الذات.

ولا يمكن تصور نظرية في الثقة وعلاقتها بمهارات التواصل من غير أخرى مناظرة لها في الضبط *Control* ، وذلك كما ارتأى فالكون وكاستيلفرانشي (٢٠٠٢) تحقيقا لقدر من الموازنة بين الثقة الممنوحة والضبط المفروض، ومعنى ذلك أن وجود الضوابط والضمانات من شأنه أن يكون داعما للثقة وليس العكس - كما يعتقد البعض - وبخاصة إذا كان مصدر هذه الضوابط أهلا للثقة بالمقام الأول ، حيث يدفع ذلك إلى جعل الأفراد أكثر انجازا وابتكارا وفاعلية وتحملا للمسؤولية ، ويثرى بدرجة كبيرة العملية التواصلية فيما بينهم، ويدحض ذلك المقولة الخاطئة بأنه إذا كنت تتحكم بي فأنت لا تثق بي، والاعتقاد بأن المرء في حاجة للسيطرة على الآخر إذا كان لا يثق به بدرجة كافية.

ويركز جيرتمان (Gurtman, 1992) على ديناميات العملية التواصلية ويناقش الثقة في علاقات التفاعل الاجتماعية من حيث تأثرها بعوامل عديدة

منها المشكلات البين شخصية ، مشاعر العدائية بين الأفراد ، الميل إلى الاستغلال والتسلط وفرض السيطرة ، أو المكر والخداع.

ولكى يفوز الفرد بعلاقة تواصلية ويحافظ على استمراريتها فإن عليه أن يعبر بحسب ديفيز (Davies, 1994) عن استحقاقيته للثقة ، فيظهر أمانته ومصداقيته والتزامه ، أما أن يكون الفرد متخاذلاً أو متشككاً ، عدائياً أو أنانياً، متجاهلاً أو متجاوزاً ، فكل ذلك يدفع الآخر إلى علاقة تبادلية من نفس النوع، ومن هنا فإن الفرد نفسه هو الذى يدفع الآخر لأن يكون أو لا يكون مستحقاً للثقة، وإذا أصر الفرد على أن يكون عدوانياً فإنما يزرع ببديه بذور الرفض والإستبعاد والمقاطعة.

ويلفت كاتز ولوى (Katz & Lui, 1992) نظرنا إلى اعتقاد شائع يحكم العلاقات وأشكال التواصل بين الأفراد - وبخاصة فى الآونة الأخيرة - ألا وهو الاعتقاد بأهمية الترويج للذات ، فلم يعد يكفى أن تكون موهوباً وذكياً ومهماً ومبدعاً فى عملك ، بل يجب أن تغلف ذلك كله فى إطار شخصية ذات علاقات واتصالات ، وإن لم يكن لديك كل ذلك فلا أقل من أن تحاول تحصيله بالخطأ بين تقدير الذات والمرغوبة الاجتماعية ، وفى رأى

كانت ولوى أن الثقة بالذات والثقة بالآخر تغنى عن كل ذلك ، فعندما يشق الفرد فى هويته الذاتية وقيمه ومبادئه فإنه يعيش مشاعر القدرة والفخر والإعتزاز والقناعة بالاستحقاقية والجدارة وامكانية التأثير على الآخرين.

وبحسب روتنبرج وآخرون (Rotenberg et al .,2005) فإن

المهارات المعرفية الاجتماعية لدى الأفراد تدعم توجهاتهم نحو الآخرين دعماً لعلاقات التواصل ومهاراته وبالتالي تدعم معتقدات الثقة ، وبخاصة عندما تفعل الميول الإيمانية والحساسية فى صورة استعداد دائم لمساعدة الآخرين تصريحاً أو على نحو ضمني.

وفى تناول آخر للثقة وعلاقتها بالعملية التواصلية يتساءل ياماجيشى

وآخرون (Yamagishi et al .,1999) عن الفرق بين الثقة وبين السذاجة

أو عدم اليقين وسهولة الانخداع ، وهو الفرق الذى يتضح بناء على المقصود

بالثقة، فإن كانت الثقة تعنى اللامبالاة وعدم الاكتراث عند تلقى المعلومات

من الآخرين فإنها تعنى السذاجة وتنتهى إلى القابلية للانخداع ، وهو ما لا

يؤيده معظم علماء النفس الذين درسوا الثقة وأشاروا إلى أن الأفراد الأكثر ثقة

بالآخرين هم الذين لديهم درجة عالية من التوقع العام باستحقاقية الآخرين

لثقة، وذلك بغض النظر عما يقدمه الآخرون من معلومات فى موقف معين فى زمن معين، وبغض النظر عن مقومات الحذر واليقظة والاحتراس التى ينبغى الأخذ بها.

ويفسر ياماجيشى وآخرون ماسبق بالإشارة إلى كون الثقة تصدر من درجة من درجات الذكاء لاجتماعى ، فالأعلى ذكاء هم الأكثر مهارة فى فهم ذواتهم والآخرين ، والأكثر قدرة على توظيف هذا الفهم فى مواقف التفاعل وعلاقات التواصل بمهارة ، كما يشيرون إلى أنه حتى لو كان الأفراد الأعلى ثقة بالآخرين هم الأكثر عرضة للاستغلال والخداع فإن ذلك ليس معناه أنهم أكثر سذاجة ، بل هم أعلى ذكاء وهو ما يدفعهم لاقتحام المواقف واختبار الأشخاص والتواصل مع الآخر.

ودعما لمهارات التواصل يؤكد فالكون وكاستيلفرانشى (٢٠٠٢) على استراتيجيات دعم الثقة وتنميتها ، وانعكاس ذلك على قدرة الفرد على التواصل الفعال واتخاذ القرارات ومواجهة مواقف الحياة ، ومن هذه الاستراتيجيات :

- ❑ التفكير الإيجابي الذى يرفع الروح المعنوية ويدفع إلى التفاؤل والحماس والانفتاح وحفز الجهود وإلى تقدير الذات.
- ❑ الالتزام بالمصداقية والإخلاص وبالصراحة والمواجهة.
- ❑ استكشاف الذات والكشف عنها دون تحفظ أو تكلف مع تجنب القلق والسلبية ودعم الإرادة الحرة.
- ❑ تحديد الأهداف وتحديد الأدوار والتطلع إلى الأمام ومعرفة النتائج والعواقب.
- ❑ عدم مقارنة الذات بالآخر فكل شخصيته المستقلة وإبداعاته ونقاط قوته.
- ❑ الحوار وقراءة رسائل الآخر والاستماع إليه واحترام رأيه.

ويتفق دى كريم وآخرون (De Cremer et al, 2001) وإيمونس وتوماس (Emmons & Thomas, 2007) أن دعم العلاقات الإجتماعية السوية والتغذية الراجعة الإيجابية ، والنهوض بالمسؤولية وتنمية القدرات العقلية، وتحديد الأهداف ومراقبة الذات ، وكذا خبرات النجاح والتحدى ، وأساليب مواجهة الضغوط ، والإستعداد العاطفى الذى يوجه طاقات الفرد النفسية ،

والرغبة فى المشاركة عند اشتداد الأزمات جميعها عوامل تدعم الثقة وتنمى علاقات التواصل.

ويركز زاك (Zak, 2008) على الجانب الفسيولوجى العصبى الذى يفسر كيف يثق الأفراد فى الآخرين ويفسر أيضا لماذا تحدث الاضطرابات وتنشأ المشكلات البين شخصية فى إطار العلاقات الإجتماعية ، ويتساءل عن السبب الذى يجعل شخصا يمنح ثقته للآخر ، وماذا يحدث فى عقل هذا الشخص عندما يكون بصدد ذلك ، ويشير إلى هرمون يسمى "الأوكستويسن" يتكون من مركبات بروتينية بسيطة (تسعة أحماض أمينية) يفرزه المخ ويكون مسئولا عن استثارة الفرد لبذل الجهد ، كما أنه المسئول عن إفراز الحليب فى ثدى الأم المرضعة، والمسئول عن توجه الفرد إلى سلوك التقارب والتعاون مع الآخرين، وأنه مع زيادة معدل إفراز هذا الهرمون تزداد قوة مشاعر الثقة لدى الفرد وتدعم اتجاهاته الإيجابية تجاه من يثق بهم ، غير أن وجود هذا الهرمون لا يكون كافيا فى بعض الأحيان لتقليل مشاعر التوتر والقلق التى تكون موجودة لدى البعض والتى تؤثر على توجهات الثقة بالآخرين لديهم ، وبحسب الدراسة التى أجريت بجامعة دورويك ونشرت فى

دورية (بلس كومبيو ناشيونال بيولوجى) فإن الرضيع عندما يرضع من ثدى أمه تبدأ خلايا عصبية فى دماغها فى إفراز هرمون الأوكسيتوين والذى ينطلق من جزء الخلية المعروفة باسم الزوائد المتشجرة التى عادة ما تكون هى نفسها جزءا من الخلية العصبية الذى يتلقى المعلومات وليس الذى يرسلها ، ومن هنا تعزز الرضاعة علاقة الأمومة وعلاقة الثقة عبر عمليات كيميائية حيوية تحدث بسبب ما يسمى بهرمون الثقة الذى ينطلق من أدمغة الأمهات عند إرضاعهن لأطفالهن.

ويحدد نسيم بدارنة (٢٠٠٩) قدرات ومهارات تبلور المعانى الإنسانية والمعرفية التى تعكس الثقة وتدعمها كالصدق فى المعاملة والوفاء بالعهد واتخاذ القرارات الممكن تنفيذها ، مع الحذر من عدم بناء الثقة على دعامة دون أخرى لأنها عندئذ تبقى ناقصة ولا تحقق الغاية منها ، وكلما شمل البناء دعائم أكثر كلما ازدادت الثقة متانة وقوة ، والحذر أيضا من التنازل عن المبادئ أو تغيير المعايير لئلا ينهار بناء الثقة فلا نهاية للتنازل إلا أن يصبح المرء تابعا فى علاقة لا قناعة لديه بها، وما الثقة إلا شعور بالارتياح

والاطمئنان والقدرة على تحقيق الأهداف بالمبادرة والإقدام والسيطرة على المواقف الحياتية.

إن التواصل فى ثقة بالذات وثقة بالآخر علامة من علامات التحضر الانسانى الذى ينقل المرء من حالة العزلة إلى حالة سوية من التعايش والتطور وتبادل الخبرات، ويبدأ التواصل مع الذات تواصلا وجوديا داعما محفزا الفرد إلى بذل مزيد من الجهد ولعل هذه الصورة من التواصل فى رأى الكاتبة هى أفضل صور التواصل ، ثم يأتى التواصل مع شركاء الحياة وأفراد الأسرة شريطة أن تسوده روح المودة التى تحول دون انقطاع العلاقات ، ثم يأتى التواصل مع الزملاء والأقران والأصدقاء وقد تظهر من خلاله ميول تنافسية أو صراعات إلا أن بإمكان الفرد أن يهيئ الظروف المناسبة التى تشجع على التعبير عن الرأى والتبادلية ، أما التواصل الأكثر شمولية واتساعا فهو تواصل المرء مع الآخر أيا من يكون ومع جميع أفراد المجتمع ، والذى يكون أحيانا تواصلا هادئا متعلقا متفهما أو صاخبا عاتيا يختلف باختلاف الأفراد من حيث ثقافتهم وأساليب الإقناع التى يتبنونها .

ويحتاج كل طرف من أطراف التواصل إلى وجود مرجعية يعترف كل بها أمام الآخر لتكون سلطة عقلانية تتفق والمبادئ والقيم التي يعتنقها كل طرف، مع اعتراف بالتكافؤ والحقوق والواجبات المتبادلة في استثمار للوقت وحسن إصغاء وملاطفة واحترام متبادل واستعداد وهذا هو الأهم برأى الكاتبة لتقبل وجهة النظر المخالفة والاعتراف بالحق في شجاعة أدبية.

ويبقى السؤال : كيف نؤسس لعلاقة تواصلية ذات مبادئ وقيم تتجو بنا من مخاطر الوحدة والاعترا ب وصور تضخيم الذات والتمركز حولها؟

إن المؤسسات التربوية بدءا بالأسرة ومؤسسات التعليم وكذا دور العبادة ووسائل الاعلام مطالبة جميعها بإعلاء قيم التفاهم والتقبل واحترام الآخر ، وتعليم الأبناء ان الاختلاف مع الآخر أمر مسلم به وأن الخلاف في الرأي لا يفسد للود قضية ، وذلك في تسامح وترسيخ لقيمة الآخر وإعلاء لدور العقل تحقيقا للتواصل في عالم ترتبط فيه مصائر الأفراد بعضهم ببعض .