

المحاضرة الخامسة: الإتصال الشخصي

أولاً: مفهوم الإتصال الشخصي:

يحدث الإتصال الشخصي حينما يتصل اثنان أو أكثر مع بعضهم البعض عادة في جو غير رسمي، لتبادل المعلومات ولحل المشكلات ولتحديد التصورات عن النفس والآخرين. ويشمل الإتصال الشخصي نوعين رئيسيين هما: الإتصال الثنائي والإتصال في مجموعات صغيرة.

ويشمل الإتصال الثنائي (dyadic) عادة المحادثة بين شخصين كما يحصل بين الأصدقاء. وفي هذا الإطار يرسل ويستقبل كل من الإثنين رسائل من خلال اللغة اللفظية واللغة غير اللفظية معتمداً على الصوت والرؤية في نقل هذه الرسائل. وهنا يتحقق للمتصل أكبر قدر من التفاعل ورجع الصدى، كما يقل التشويش نظراً لمعرفة كل طرف منهما بظروف الإتصال ولديه الفرصة للتأكد من وصول الرسالة وفهمها كما يريد.

وفي الإتصال من خلال المجموعات الصغيرة التي لا تتعدى أفراداً قليلاً تتحقق للمشاركة فرصة الإتصال والتفاعل مع أعضاء المجموعة. ونظراً لوجود مجموعة من المرسلين والمستقبلين في آن واحد، فإن عملية الإتصال تصبح أكثر تعقيداً من الإتصال الثنائي، كما تزيد فرصة الارتباك وعدم الوضوح وزيادة التشويش على الرسائل.

ثانياً: أهداف الإتصال الشخصي:

يوفر الإتصال الشخصي إشباعاً لبعض احتياجاتنا الشخصية والتي منها:

1. الاستمتاع:

نحن نكثر من الإتصال الشخصي لأنه ممتع. فهذا النوع من الإتصال هو أحد أنواع التسلية التي نمارسها بانتظام، إذ أنك تجد الواحد منا يتصل بصديقه ليخبره عن موقف طريف شاهده بالأمس، أو يتجاذب أطراف الحديث مع زملائه في العمل حول مباراة كرة القدم التي فاز بها فريقه المفضل، أو يذهب بعد انتهاء المحاضرة إلى الكفتيريا لمقابلة بعض الزملاء والاستمتاع بالحديث معهم.

2. الوجدان:

هو الإحساس بشعور دافئ تجاه الأشخاص الذين نحترمهم ونعتني بهم. ويتم التعبير عن هذا الشعور بصور عديدة بعضها لفظي (كم أنا سعيد بتخرجك من الجامعة بتفوق)، وبعضها الآخر غير لفظي (عندما يقبل الشاب رأس والديه أو يعانق صديقه الذي رجع بعد سفر طويل).

3. الانتماء:

إن حاجة الإنسان لأن يكون جزءاً من مجموعة من البشر تعتبر من أقوى الحاجات الإنسانية على الإطلاق. إذ لا يستطيع الإنسان أن يعيش في هذا العالم بمعزل عن الآخرين. فنحن نتناول الطعام مع مجموعة من الأشخاص ونستمتع بأوقاتنا مع مجموعة أخرى، ونسعى للتحصيل العلمي مع مجموعة ثالثة، ونتشوق إلى العمل بعد التخرج مع آخرين. إن انتمائنا إلى المجتمع من حولنا هو في الحقيقة مطلب أساسي لاستمتاعنا بالحياة.

4. الهروب:

يقوم الإنسان بين الفينة والأخرى بالاتصال الشخصي مع بعض المقربين إليه للهروب من زحمة الدنيا وأعباء العمل. فمثلاً، لوراقبت سلوكك خلال الأيام التي حددتها لكتابة بحث لأحد المواد التي تدرسها لوجدت أنك ستكثر من الاتصال الشخصي (وبكل صوره) مقارنة بالأيام الأخرى، فهل فكرت يوماً في السبب وراء ذلك.

5. الاسترخاء:

كثيراً ما تجدنا نتحدث مع الأهل والأصدقاء طلباً للراحة والابتعاد عن أعباء اليوم. فنحن نتحدث مع زملائنا خلال فترات الراحة، ونمضي بعض الوقت مع الزوجة بعد العودة من العمل، ونخرج للتنزه مع أصدقائنا في عطلة نهاية الأسبوع، كل ذلك بهدف الاسترخاء.

6. السيطرة:

فحاجة الإنسان إلى السيطرة على مجريات حياته وعلى الوقائع التي تحدث أمامه تدعوه إلى التواصل مع من حوله من أشخاص. وقد يكون هذا التواصل في صور عدة لعل من أبسطها محاولة إقناع صديق بتناول وجبة الغداء في مطعم ما على الرغم من أنه يفضل تناول الطعام في مطعم آخر.

وفي أحيان أخرى يكون موضوع النقاش مهماً جداً للشخص كمحاولة طالب الجامعة إقناع والديه بالتخصص الذي يرغب في الالتحاق به أو محاولة المرأة إقناع زوجها بالسماح لها بالعمل.

ثالثاً: دوافع الإتصال الشخصي:

هناك عدة أسباب تدعو الإنسان إلى إنشاء علاقات شخصية مع الآخرين، وأهم هذه الأسباب:

1. المظهر الخارجي:

نحن ننجذب للآخرين عادة وفقاً للهيئة التي يبدو عليها. فعندما يسرنا مظهر شخص ما تصبح لنا رغبة في التعرف عليه عن قرب. إلا أن المظهر الخارجي لطرفي العلاقة هو في الحقيقة صفة شكلية تقل أهميتها مع مضي الوقت بالمقارنة مع الصفات الأساسية التي سيكتشفها كل منهما في شخصية رفيقه. فالمظهر الخارجي قد يكون أحد الأسباب لبدء علاقة حميمة مع شخص ما، إلا أنه نادراً ما يكون السبب في استمرار هذه العلاقة على المدى البعيد.

2. الفائدة المتوقعة:

أحياناً تجدنا منجذبين لبعض الأشخاص بسبب شعورنا أن الارتباط بهم سيعود علينا بفائدة ما. فمثلاً عندما يشترك الطالب في أحد الأندية الطلابية فهو يفعل ذلك لاعتقاده أنه سيجني فائدة معينة من ذلك الاشتراك، كإكتساب بعض المهارات الحياتية أو حصوله على رحلات مجانية أو مقابلة بعض الأشخاص المهمين الذين قد يستفيد منهم مستقبلاً بعد التخرج.

3. التشابه:

نحن ننجذب عادة للأشخاص الذين يشاركوننا في ميولنا ومعتقداتنا، أو الذين يبدو أنهم مثقفون في الموضوعات التي نجدها ممتعة أو مهمة بالنسبة لنا. فالتوافق بين شخصين في الأماكن التي يفضلان الذهاب إليها أو أنواع الرياضة التي يستمتعان بممارستها مثلاً يبقي العلاقة بينهما حميمة ولفترات طويلة.

4. الاختلاف:

على الرغم من أن الاختلاف في معتقدات الناس من النادر أن يؤدي إلى تكوين علاقات شخصية متينة، إلا أن الاختلاف بينهم في صفاتهم الشخصية يمكن أن يؤدي إلى ذلك. فعلى سبيل المثال،

قد تتكون علاقة وطيدة بين شخصين احدهما يتردد كثيراً في اتخاذ قراراته والآخر يتسرع في اتخاذ قراراته، إذ إن كلا الشخصين سيكون مكماً للآخر.

5. التقارب:

ونقصد به التواصل المباشر الذي يحدث بين البشر عندما يتشاركون في تجربة ما كالعمل أو الدراسة. فحتى لو لم تكن هناك أي عوامل تساهم في نشوء علاقة بين اثنين (كالأسباب الأربعة سابقة الذكر) فقد يكون مجرد وجودهما في نفس قاعة المحاضرات لفصل دراسي كامل، أو الاشتراك في نفس المكتب بالشركة التي يعملان بها، أو الوقوف متقابلين على خط الإنتاج بالمصنع، يجعلهما قريبين من بعضهما وهذا سيؤدي بالتالي إلى تكوين صداقات عديدة وربما بعض الصداقات الحميمة. وفي المقابل، قد يفقد المرء بعض الصداقات العزيزة على قلبه عندما يبتعد عنها بسبب انتقاله للاقامه في مدينة أخرى. لذا فإن التقارب ليس ضرورياً فقط لإنشاء العلاقات بين البشر بل للمحافظة عليها أيضاً.

رابعاً: مراحل تطور العلاقات الشخصية

تتطور العلاقات الشخصية بين البشر بطريقة يمكن التنبؤ بها. وقد عرف علماء الاتصال عدداً من مراحل هذا التطور سواء كانت هذه العلاقة في طريقها نحو التنامي أو التلاشي. فالعلاقة الشخصية كدورة حياة الكائن الحي لها بداية فحياة فنهاية. إلا أن نمط التطور في العلاقات الشخصية يختلف من علاقة شخصية إلى أخرى. فبعض العلاقات الشخصية يتطور سريعاً، بينما تجد البعض الآخر يتطور ببطء شديد. كما أن بعض العلاقات يتلاشى سريعاً، في حين أن البعض الآخر يدوم مدى العمر.

وقد حدد العالم مارك ناب (Mark Knapp) خمس مراحل تنامي من خلالها العلاقات الشخصية وخمس مراحل أخرى تمر بها هذه العلاقة وهي في طريقها نحو التلاشي، كما أوضح نوع الحديث الذي يتم بين طرفي العلاقة في كل مرحلة من هذه المراحل العشر. وتجدد الإشارة إلى أنه ليس من الضروري أن تمر جميع العلاقات الشخصية بين البشر بكل هذه المراحل العشر، بل على العكس فإن عدداً قليلاً من العلاقات البشرية يمر بها جميعاً (كعلاقة حميمة جداً بين صديقين، أو علاقة رومانسية بين زوجين).

لنستعرض الآن هذه المراحل العشر مع التركيز على الأنماط الفريدة للاتصال الشخصي في كل مرحلة منها:

1. البداية (Initiating):

وهي المرحلة التي يلتقي فيها الأشخاص للمرة الأولى، ويحدث خلالها التفاعل المبدئي بين شخصين في صورة تبادل بعض الأحاديث العابرة أو على الأقل تبادل النظرات فيما بينهما بحيث يلاحظ كل منهما الآخر. وتكون المحصلة النهائية لهذه المرحلة الاهتمام المبدئي بالطرف الآخر والرغبة في الالتقاء والحديث معه في المستقبل.

وتتصف هذه المرحلة بالغموض، حيث يصعب توقع ردة فعل أي من الشخصين لما يقوله الشخص الثاني في حديثه. لذا يلجأ الإنسان في مثل هذه الحالة إلى اختيار مقاطع الحوار المألوفة لدى عامة الناس والتي لا تؤدي إلى شعور الطرف الآخر بعدم الارتياح. فعلى سبيل المثال، قد نبدأ الحديث بأن نقول: "مرحباً. كيف حالك؟" فيأتي الرد المباشر: "بخير. كيف حالك أنت؟" بالطبع نحن لم نقصد السؤال عن الحالة الصحية للشخص الآخر، ولكن في الواقع أرسلنا رسالة ضمنية له تقول: "قد لاحظت وجودك وأريد أن أتحدث إليك، هل أنت لاحظت وجودي وتريد التحدث إلي أيضاً؟"

2. التجربة (Experimenting):

يسعى الإنسان في هذه المرحلة إلى التعرف على الشخص المقابل واكتشاف اهتماماته الخاصة، وفي المقابل إعطائه الفرصة للتعرف عليه واكتشاف اهتماماته الخاصة أيضاً. وتتصف هذه المرحلة كسابقها بدرجة عالية من الأمان الاجتماعي، إذ يعتمد الجميع إلى طرح مقاطع الحوار المألوفة للمناقشة أو إلى استخدام الحديث العابر (مثلاً: حالة الطقس، الأشخاص المعروفين لكليهما، مباراة كرة القدم). ويكون الالتزام نحو الطرف الآخر محدوداً، بل إنه قد يبقى كذلك ما دامت هذه العلاقة. وتجدر الإشارة إلى أن الكثير من العلاقات الشخصية التي نكونها نحو الآخرين لا تتجاوز هذه المرحلة. وهذا لا يعني بالضرورة أن هذه العلاقات غير مجدية أو غير مهمة بالنسبة لنا، بل على العكس إذ يمكن للعديد منها أن تكون صداقات تشبع بعض احتياجاتنا الشخصية وتجدر الإشارة إلى أن كثيراً من الجهد الذي يبذل في هذه المرحلة يتم توجيهه نحو اكتشاف "الموضوعات ذات الاهتمام المشترك" والتي يستمتع الطرفان بالحديث عنها، لتصبح محوراً للتفاعل

بين الطرفين ولتوفر فرصة سانحة لتجديد هذه العلاقة كلما التقيا سوياً. فمثلاً، هب أنك أردت أن تطور علاقتك بأحد الطلاب الذين يدرسون معك هذه المادة، ما هي الموضوعات التي ستطرحها للنقاش معه كلما التقيتما خارج الصف؟ وماذا تهدف من وراء طرح هذه الموضوعات للنقاش؟

3. التعزيز / التكثيف (Intensifying):

عندما يزداد الارتباط بين شخصين ويصبحان أكثر التزاماً نحو بعضهما البعض تكون هذه العلاقة قد بلغت حد الصداقة الحميمة. وتكون مظاهر هذه المرحلة متمثلة في تكرار اللقاءات بين الطرفين وفي أماكن متعددة. كما أن طبيعة الحوار الذي يتم بينهما يصبح أكثر خصوصية من خلال إفصاح كل منهما عن بعض المعلومات الخاصة للطرف الآخر، مثلاً: "أنا أكبر إخوتي لذا فإن أبي يعتمد علي كثيراً في تنفيذ بعض أعماله"، أو "أنا لا أجيد قيادة السيارة"، أو "أنا إنسان حساس جداً".

وعلى الرغم من هذا الانفتاح في الحوار بين الاثنين، إلا أنهما يظنان حذرين فيما يتعلق برغبتهما في تطوير هذه العلاقة. ويعمد الإنسان في هذه الحالة إلى تأكيد قبول الطرف الثاني لتطوير العلاقة من خلال (التدرج). فعندما يبوح أحدهما بمشاعره نحو الآخر فهو ينتظر سماع مشاعر الآخر نحوه. وإذا قدم هدية للآخر تعبيراً عن الصداقة التي تجمعهما فهو ينتظر هدية مماثلة منه.

4. التكامل (Integrating):

يمكن للعلاقة بين اثنين أن تتطور إلى أن تصل إلى مرحلة التكامل بحيث يقومان بدمج أنشطتهما معاً. وتنسيق مواعيدهما اليومية، وتكوين اهتمامات ومشاعر وقيم مشتركة فيما بينهما. بل قد تجدهما يسعيان إلى أن يصبح أصدقاء الأول أصدقاء للثاني والعكس صحيح. كما أن الناس من حولهم يتوقعون رؤيتهما سوياً، وعندما لا يحدث ذلك ستجدهم يسألون الشخص الذي حضر عن رفيقه.

ويكون الرفيقان في هذه المرحلة التزاماً عميقاً نحو بعضهما البعض وشعوراً مشتركاً بأهمية هذه العلاقة لكليهما. ويكون الاتصال مليئاً بالمشاعر الفياضة نحو الطرف الثاني ("يبدو عليك التعب. هل تريد أن أأخذك إلى الطبيب"). بل ربما تتطور العلاقة بحيث يحس الواحد من داخله بـمشاعر وقيم الشخص الثاني ("كم أتمنى لو رافقتي محمد إلى المطعم، أكيد أنه سوف يعجب بـنكهة

الطعام") . ومع مضي الوقت يكوّن الاثنان تصوراً مشتركاً عن الحياة من حولهما وعن العلاقات التي تربطهما، مما يؤدي إلى انتقال لغة الحوار من الفردية إلى الجماعية ("فكرتنا" بدلاً من "فكرتي"، "سيارتنا" بدلاً من "سيارتي"). وقد يؤدي ذلك أيضاً إلى ظهور تشابه واضح في سلوكهما وأفعالهما نحو الآخرين.

5. الارتباط (Bonding):

ويحدث عندما يتعاهد الطرفان على الالتزام بهذه العلاقة مدى الدهر. ويتطلب هذا النوع من العلاقة اتفاقاً ضمناً بين الطرفين حول واجبات ومسئوليات كل منهما نحو الآخر. وتكون هذه الواجبات والمسئوليات فريدة في تكوينها وخاصة بتلك العلاقة. وتختص هذه المرحلة بقدرة الطرفين على إدارة النزاع فيما بينهما. فالنزاع والخلاف يحدث في جميع المراحل السابقة، إلا أن مرحلة الارتباط هي المرحلة الحاسمة بين استمرار العلاقة القوية بين الاثنين وبين تلاشي واضمحلال هذه العلاقة.

6. الاختلاف (Differentiating):

في لحظة ما من عمر العلاقة الشخصية يدرك الطرفان وجود بعض الاختلاف فيما بينهما. ومع مضي الوقت يصبح الاختلاف محوراً لهذه العلاقة وعاملاً رئيساً في وقف تطورها. ويكون الحوار بين الطرفين في هذه المرحلة منصباً على توضيح الفروق التي تفصل بين الاثنين، والتي كانا يغضان الطرف عنها سابقاً. وبعد أن أصبحت لغة الحوار جماعية نلاحظ أنها تعود إلى الفردية مرة أخرى ("هذه كتبتي". أو "هؤلاء زملائي أنا"). ولا نستغرب أبداً الحوارات الساخنة أو حتى العراك بين الطرفين في هذه المرحلة.

ويمكن أن يقود اختلاف هذه العلاقة إلى أي من الاتجاهين: النمو أو التلاشي. فقد تعود العلاقة قوية في كثير من الأحيان نتيجة ملاحظة الاحتياجات الفردية لكلا الطرفين والاتفاق بينهما على الاهتمام بإشباعها. كما أنهما سيستفيدان من ذلك الخلاف في الاتفاق على آلية مناسبة لحل خلافاتهم المستقبلية ("ما كان ينبغي أن نبيت وفي صدر أحدنا غضب من الآخر" أو "من الآن فصاعداً لن أمزح معك أثناء ساعات المذاكرة"). إذاً يمكن للاختلاف أن يعيدنا مرة أخرى إلى علاقة قوية ايجابية عندما نكتشف الفروق التي بيننا ونعمل على مراعاتها. وفي المقابل يمكن أن يقودنا

الاختلاف إلى مزيد من التباعد في علاقتنا الشخصية. فالمشاكل غير المحلولة تتفاقم عادة وتؤدي إلى انفصال الطرفين في أنشطتهما وأعمالهما اليومية.

7. التقييد (Circumscribing):

عندما تزداد العلاقة سوءاً يعمد الطرفان إلى تقييدها من خلال إعادة تعريف حدود التفاعل فيما بينهما وإبقاء الحوار محصوراً في الموضوعات الآمنة. إلا أن بقاء العلاقة في هذه المرحلة لفترة طويلة كفيل بأن يجعل كل الموضوعات المطروحة للحوار، وحتى الموضوعات الآمنة، مجالاً للاختلاف. وعندما يصبح أي حوار (مثل "ماذا نأكل اليوم" أو "ما هو الطريق الذي يجب أن نسلكه للذهاب إلى بيت صديقنا") مصدرراً محتملاً للشجار سيعمد الاثنان إلى تقييد التفاعل فيما بينهما إلى أضيق الحدود بحيث يصبح كل واحد منهما في عزلة عن الآخر.

ويكون الحوار بين الطرفين في هذه المرحلة محدوداً جداً ("لا أريد التحدث في هذا الموضوع" أو "ألا ترى أنني مشغول الآن" أو "لندع مناقشة ما حدث ولنبقى أصدقاء"). ويبقى الطرفان في هذه المرحلة خلافهما بعيداً عن أعين الناس. فتراهما يخرجان سوياً لزيارة قريب أو صديق وهما في صمت مطبق طوال الطريق، فإذا جلسا معه كتما خلافهما وتصرفا كصديقين حميمين يتناقشان ويتفان ويتسمان ويتمازحان. وبمجرد انتهاء الزيارة والعودة إلى السيارة تراهما يعودان إلى الصمت والعزلة مرة أخرى.

8. الركود (Stagnating):

تتوقف العلاقة في هذه المرحلة عن النمو في أي من الاتجاهين ويفقد الطرفان الأمل في إحيائها. كما أنهما يترددان كثيراً في إنهاء العلاقة لاعتقادهما أن ذلك سيكون أكثر إيلاًماً من بقائهما سوياً. وقد تكون حاجة الآخرين لبقاء العلاقة (كالأبناء مثلاً) هي الحافز لإبقائها. ويتواصل الطرفان مع بعضهما بحذر شديد، ويخططان مسبقاً قبل إرسال أي رسالة سواء كانت لفظية أم غير لفظية. ويكون اختيار كلمات الحوار دقيقاً جداً وكأن الحديث يدور بين غريبين. وتتقلص قائمة الموضوعات الآمنة التي يمكن طرحها للمناقشة في حين يصبح الحديث عن العلاقة بين الاثنين شبه منعدم.

9. التجنب (Avoiding):

يؤدي توتر العلاقة بين الطرفين إلى نوع من الانفصال الشعوري بينهما في كلا المرحلتين السابقتين. إلا أن الانفصال في هذه المرحلة يتفاقم بشكل ملحوظ بحيث يعتمد الاثنان إلى تجنب التواصل المباشر مع بعضهما البعض.

وينقطع الاتصال الشخصي بين الاثنان مما يعزز حدوث الفرقة فيما بينهما. ويكون التواصل محدوداً وموجزاً وفي بعض الأحيان عدائياً ("لست مهتماً برؤيتك" أو "لا تعاود الاتصال بي فليس هناك ما نناقشه"). وقد يصل الأمر بين الاثنان إلى تجاهل وجود الآخر حتى وإن تواجدا في نفس المكان، ولسان حال كل منهما يؤكد على رفض الطرف الآخر وإنهاء العلاقة التي كانت تجمعهما فيما سبق.

10. الإنهاء (Terminating):

وهي آخر مرحلة من مراحل تلاشي العلاقة الشخصية حيث يعتمد الطرفان إلى اتخاذ الإجراءات الكفيلة بإنهاءها. ويتم إنهاء العلاقة بيسر وسهولة عندما تكون العلاقة حديثة (أثناء مرحلتي البداية والتجربة). وفي المقابل فإن إنهاء العلاقة التي كانت حميمة والتي تطورت مع مضي السنوات العديدة سيصاحبه مشاعر من الحزن والأسى قد تدوم لفترة طويلة.

خامساً: المحادثة العابرة (small talk)

تعتبر المحادثات العابرة الوسيلة الأكثر استخداماً للاتصال الشخصي وبالتالي لإنشاء العلاقات الشخصية (فالعلاقة الشخصية تتكون من خلال التقاء شخصين في مكان ما إضافة إلى تكوين انطباع إيجابي في ذهن كل منهما نحو الطرف الآخر. وعادة ما يكون هذا اللقاء المبدئي غير مخطط له، بل يحدث مصادفة ودون استعداد أي من الطرفين له. فقد يحدث هذا اللقاء، على سبيل المثال مع الراكب الجالس بجوارك في الطائرة أو مع الطالب الذي يجلس بجانبك في المحاضرة، أو مع جارك الذي يصلي معك في نفس المسجد. ويواجه بعض الناس صعوبة في الحديث مع شخص يلتقون به لأول مرة. إلا أنه بمجرد أن يتكرر هذا اللقاء ويصبح من السهولة التعرف على ذلك الشخص، سيكون بمقدورهم التواصل معه بكل ارتياح أو على الأقل بدء محادثة العابرة دون الالتزام بإنشاء علاقة قوية ودائمة. وتتكون المحادثة العابرة من حديث عرضي لا يتناول عادة موضوعات

شخصية لأي من الطرفين. ويحتوي على الكثير من الترحيب والتعليقات العامة عن حالة الطقس والأخبار والأحداث الهامة أو المواضيع الجانبية.

• الإفصاح عن الذات (self-disclosure): "جوهر الاتصال الشخصي"

تشكل المحادثات العابرة معظم الاتصالات الشخصية التي نعقدتها مع الأشخاص من حولنا. فها نحن نتحدث مع زملائنا عن مباراة كرة القدم التي شاهدناها بالأمس، أو مع بعض الغرباء حول حالة الطقس في هذه الأيام، أو ربما مع مدرس المادة للاستفسار عن أحد الموضوعات التي تهمننا. وعلى الرغم من الأهمية الكبيرة لهذا النوع من المحادثات كأساس للتفاعل مع من حولنا من أفراد المجتمع، إلا أنه لا يكفي لإشباع حاجتنا نحو إقامة علاقات مع الأشخاص المقربين منا نستطيع من خلالها الإفصاح عن ذاتنا والتعرف على احتياجاتنا ورغباتنا في الحياة.

• ما هو الإفصاح عن الذات ؟

الإفصاح عن الذات هو "عملية يقوم الفرد من خلالها بإفشاء بعض المعلومات الشخصية لفرد آخر دون غيره من أفراد المجتمع". فهو بذلك يعكس طبيعة العلاقة التبادلية للاتصال الشخصي. فعندما يفصح الطرف الأول عما يدور في خلدته يظهر الطرف الثاني الاهتمام والتفهم لما يقوله زميله، وبالتالي تحدث عملية الاتصال بين الطرفين بشكل آني ومستمر.

• لمن نفصح عن ذاتنا ؟

نحن نعتمد على خبراتنا السابقة في اختيار الشخص المناسب لهذا النوع من الاتصال الشخصي. فكلما ازدادت ثقتنا في شخص ما، كلما ازداد مقدار ما نفصح له من معلومات عن ذاتنا. وعادة ما تكون هذه الثقة مبنية على مدى تقبلنا لردة فعله المتوقعة تجاه المعلومات المفصح عنها.

• كيف نفصح عن ذاتنا ؟

يختلف الأفراد في مقدار ما يفصحون به من معلوماتهم الشخصية للآخرين. فقد ذكر العالمان جوزيف لوفت (Joseph Luft) وهاري إنجهام (Harry Ingham) أن الفرد لا يدرك جميع المعلومات المتعلقة بذاته، كما أن الآخرين لا يدركون جميع المعلومات المتعلقة بذلك الفرد. ولتوضيح كيفية حدوث عملية الإفصاح عن الذات فقد طور العالمان نموذجاً أطلقوا عليه لقب "نافذة جوهاري" (Johari Window) حيث تم تقسيم الذات البشرية إلى أربع مناطق رئيسية (انظر الشكل 3-6).

(1) المنطقة المكشوفة: وتحوي معلومات لا يمكن للفرد إخفاؤها عن الآخرين ، مثل لون الشعر والمظهر العام والوظيفة ، إضافة إلى معلومات يقدمها لهم طواعية.

شكل رقم (3-6): نافذة جوهاري

	معلومات لا أعرفها عن ذاتي	معلومات أعرفها عن ذاتي
معلومات يعرفها الآخرون عن ذاتي	المنطقة المكشوفة واضحة لي وللآخرين	المنطقة العمياء محبوبة عني واضحة للآخرين
معلومات لا يعرفها الآخرون عن ذاتي	منطقة الأسرار واضحة لي ومحجوبة عن الآخرين	المنطقة المجهولة محبوبة عني وعن الآخرين

(2) منطقة الأسرار: وتحوي معلومات يعتمد الفرد إخفاءها عن الآخرين. فهناك أمور لا نريد للبعض أن يعرفها عنا، وبالتالي نسعى إلى حجيمها عنهم. فعلى سبيل المثال قد يخفي الطالب عن والديه أن النتيجة السيئة التي حصل عليها في امتحان ما كانت بسبب تقصيره في الدراسة بينما لا يجد حرجاً من ذكر هذا السبب لأصدقائه المقربين.

(3) المنطقة العمياء: فهناك معلومات لا نعلمها عن أنفسنا لكنها ظاهرة للآخرين. فقد يظن الواحد أنه قائد غير ناجح بينما يرى زملاؤه تحليه بمهارات قيادية فذة. ولعل أوضح مثال على ذلك نزوع بعض الأشخاص إلى تكرار كلمة معينة بشكل مستمر أثناء حديثهم (مثل تكرار كلمة "يعني" أو "في الحقيقة") أو إحداث حركة لا إرادية عندما تسلط عليه الأنظار (مثل هز الركبة أو ابتسامة صفراء).

(4) المنطقة المجهولة: وهي منطقة غير معروفة من الجميع وتمثل جميع أبعاد شخصياتنا والتي لم يتم اكتشافها حتى الآن. فقد يظن الواحد منا أنه شجاع إلى أن يتعرض لخطر محقق فيكتشف خلاف ذلك.

شكل رقم (4-6): نافذة جوهاري بعد تطور العلاقة مع الآخر

	معلومات لا أعرفها عن ذاتي	معلومات أعرفها عن ذاتي
معلومات يعرفها الآخرون عن ذاتي	المنطقة العمياء	المنطقة المكتشفة
معلومات لا يعرفها الآخرون عن ذاتي	المنطقة المجهولة	منطقة الأسرار

وتجدر الإشارة إلى أن مساحات الإفصاح وعدم الإفصاح الخاصة بالفرد تختلف باختلاف الشخص المقابل، بل إنها تختلف مع نفس الشخص من وقت لآخر (انظر الشكل 4-6). فكلما ازدادت درجة الثقة بين طرفي الاتصال، كلما ازدادت مساحة المنطقة المكتشفة، وهذا لا يعني بأن الفرد سيقوم بالإفصاح عن معلومات أكثر للشخص المقابل فقط، بل إنه على الأرجح سيكتشف أموراً أخرى في ذاته لم يكن يعرفها من قبل. وتزداد مساحة هذه المنطقة كلما كانت العلاقة مع الآخر أقوى.

عوائق الإفصاح عن الذات:

كثيراً ما يتردد الإنسان في الإفصاح عن ذاته للآخرين خوفاً من العواقب التي قد يجنيها من وراء ذلك، والتي منها :

- الخوف من ظهور عيوبك للآخرين: فالإفصاح عن الذات سيظهر للطرف الآخر القصور في شخصيتك أو في المهارات التي تتمتع بها. وهذا ما يدعو كثيراً من الرجال إلى التردد في طلب المساعدة عندما يضلون الطريق لكي لا يظن الطرف المقابل أنهم تائهون أو أنهم لا يملكون القدرة على تحديد الاتجاهات.
- الخوف من أي يصبح رفيقك ناقداً لك: فعندما تطلع شخصاً ما على نقاط ضعفك فإنك بالتالي ستصبح عرضة لهجومه عليك. الخوف من أن تفقد شخصيتك: فالبعض يرى أن هناك بعض الأمور الخاصة بهم والتي لا ينبغي لأحد أن يطلع عليها. وقد يكون هذا الخوف ظاهراً لدى الشباب في مرحلة المراهقة بصورة أكثر حيث تزداد رغبتهم في الاعتماد على أنفسهم واتخاذ قراراتهم الخاصة دون الرجوع إلى الوالدين أو الأخ الأكبر.
- الخوف من أن تفقد زميلك. فقد يكون لدى أحدهم سر دفين لو أطلع عليه زميله لربما أدى إلى ابتعاده عنه أو إلى إنهاء الصداقة التي بينهما.

• متى يكون الإفصاح عن الذات مناسباً ؟

نحن نفصح عن ذواتنا فقط للأشخاص المهمين بالنسبة لنا. كما أن الأشخاص الذين لا تربطنا بهم علاقة وطيدة سيشفرون بعدم الارتياح عندما نبوح لهم بمعلومات خاصة بنا. لذا فعلينا الانتظار حتى نتأكد من أن العلاقة قد تطورت إلى الحد الذي يسمح بتبادل المعلومات الشخصية بين الطرفين. وحتى تنجح عملية الإفصاح عن الذات فلا بد أن تحدث من كلا الطرفين. إذ أن إفصاح أحد الأطراف عن معلوماته الخاصة دون أن يطلع على المعلومات الخاصة بالطرف الآخر سوف يؤدي غالباً إلى عدم استمرار هذه العلاقة.

إن الإفصاح عن الذات يساعد على نمو وتطور العلاقة بين الأشخاص كما أن الإفصاح غير المناسب يمكن أن يسيء إلى تلك العلاقة. وفيما يلي بعض النصائح التي قد تساعدك على تحديد الوقت والكيفية المناسبين للإفصاح عن الذات:

(1) اختر السياق المناسب: يجب أن تتوافق كمية ونوع المعلومات المفصح عنها مع حالة الاتصال والمحددات الاجتماعية، قبل الإفصاح عن معلوماتك الخاصة، ضع في اعتبارك الوقت والمكان والمزاج ونوع العلاقة مع الشخص أو الأشخاص المقابلين. ففي المثال السابق اختار المهندس الجديد الوقت الخاطئ (بقيت دقائق معدودة على انتهاء فترة الراحة)، والمكان الخاطئ (الناس عادة يتجنبون الحديث عن مشاكل الجهاز الهضمي على طاولة الطعام)، والمزاج الخاطئ (كان الحديث السابق حول معلومات عامة تتعلق بالمطعم وليس معلومات خاصة)، والعلاقة الخاطئة (الاثنان بالكاد يعرفان بعضهما البعض) للإفصاح عن هذه المعلومات الخاصة والمتعلقة بمشاكله الصحية. إن الإفصاح الذي لا يتوافق مع الظروف المحيطة غالباً ما يكون مصيره الإهمال مما يؤدي إلى شعور الفرد بالألم والأسى.

(2) تدرج في الإفصاح وفقاً لتطور العلاقة: في معظم الحالات تتطور العلاقات بين البشر من خلال تدرج طرفيها في الإفصاح عن المعلومات الخاصة بهما. فعندما تكون العلاقة في مراحلها الأولى يتم الإفصاح في فترات متباعدة ويكون عادة مختصراً وفي موضوع محدد. ولكن مع تطور هذه العلاقة يصبح الإفصاح أكثر تكراراً وفي موضوعات مختلفة، وعادة ما تكون خاصة في طبيعتها. فعلى سبيل المثال، إذا كنت في علاقة حديثة فيمكنك الإفصاح عن معلوماتك غير الخاصة كبطاقتك التعريفية (الاسم، العمر، المولد، ...). ومع تطور هذه

العلاقة ستستطيع الإفصاح بالتدرج عن معلوماتك الخاصة، مثل هواياتك طعامك المفضل، أنواع الترفيه التي تناسبك، طموحك الشخصي، وأخيراً مشاكلك وهمومك. إن الإفصاح عن معلومات أكثر غزارة مما يتوقعه الطرف الآخر يعرض العلاقة للخطر إذ أنك ستجبره على اتخاذ قرار سابق لأوانه إما بقبول أو رفض هذه العلاقة.

(3) استخدم الإفصاح المتبادل (Reciprocal): عندما يفصح الفرد عن بعض المعلومات الخاصة لصديقه فهو يتوقع منه أن يفعل الشيء نفسه. ونقصد بالإفصاح المتبادل التوافق بين طرفي العلاقة في عدد مرات الإفصاح ودرجة الخصوصية في المعلومات المفصح عنها. فالعلاقة التي يتم فيها الإفصاح من شخص واحد فقط هي علاقة غير متوازنة وليست حميمة كتلك العلاقة التي يتساوى فيها الطرفان في الإفصاح عن معلوماتهم الخاصة. وبالمثل، فإن درجة المودة التي يكنها الفرد لصديقه يجب أن تتوافق مع درجة الإفصاح التي يستخدمها الطرف المقابل في حديثه معه. فإذا كانت المعلومات المفصح عنها سطحية (نوع الطعام الذي يفضله) فقد يكون من السابق لأوانه أن يفتح له قلبه ويبحث له همومه وأحزانه. إن الإفصاح المتبادل له فائدة كبيرة في قياس درجة ارتباط الاثنين بهذه العلاقة. فمن خلال تبادل الإفصاح عن المعلومات فإن الاثنين يخبران بعضهما البعض بأنهما ملتزمين بهذه العلاقة.

(4) استخدم الإفصاح لتدعيم العلاقة: تذكر أن الإفصاح عن الذات يتطلب بعض المخاطرة، إذ إنك لن تعلم ردة فعل الطرف الآخر إلا بعد أن تحدثه بما تريد. فإذا أردت تجنب هذه المخاطرة فقد يكون من المناسب أن تحدث الطرف الآخر عن الموضوع بشكل عام و من ثم تلاحظ ردة فعله قبل أن تحدثه عن خبرتك الخاصة في هذا الموضوع. لنبحث عن دوافعنا للإفصاح عن الذات. لنسأل أنفسنا لماذا نريد أن نطلع الشخص المقابل على هذه المعلومة بالذات؟ وهل سيؤدي ذلك إلى تطوير العلاقة معه أم العكس؟ كل منا يحمل أسراراً لعل من الأنسب إبقائها كذلك. فإطلاع الآخرين على هذه الأسرار قد يعود بالضرر علينا أو يضعف ثقة الشخص المقابل فينا.