

الفصل الأول

مدخل إلى الاتصال الإنساني

الدكتور / أحمد بن سيف الدين تركستاني

تمهيد

الهدف العام للفصل الأول :

يهدف هذا الفصل إلى شرح مفاهيم الاتصال الإنساني للطالب المتدرب، وتوضيح المسائل العامة التي تقرّب إلى أذهان الطلاب عملية الاتصال من شرح عناصره ومكوناته و أنواعه ونماذجه وخصائصه وأغراضه. كما يهدف إلى توضيح بعض المفاهيم المغلوطة عنه، وكيفية الوصول إلى الكفاءة في الاتصال قدر الإمكان.

المهارات المكتسبة من تدريس الفصل الأول:

يتوقع بنهاية هذا الفصل أن يكون الطالب قادراً على:

- فهم عملية الاتصال وكيف تتم ؟
- التفريق بين أنواع الاتصال المختلفة.
- إدراك خصائص الاتصال الإنساني.
- معرفة أغراض الاتصال الإنساني.
- ادراك المفاهيم المغلوطة.

أولاً: تعريف الاتصال وطبيعته

Defining Communication and its Nature

الاتصال (communication) شيء نقوم به في كل زمان ومكان نلتقي فيه بأشخاص، أو نريد أن نوصل معلومة أو فكرة أو أمراً إليهم. إنه من أكثر الأنشطة التي يقوم بها الإنسان في حياته، وبطبيعة الحال أكثر من تناوله للطعام والشراب. ويحدث الاتصال بين الصغار والكبار والأصدقاء والأعداء والرجال والنساء مع بعضهم البعض ومع غيرهم من البشر.

فما هو الاتصال ؟ يمكننا - باختصار - أن نقول إنه عملية إنشاء المعاني ومشاركة الآخرين فيها من خلال استخدام الرموز. ويحدث الاتصال عندما يقوم الشخص بإرسال أو استقبال المعلومات والأفكار والمشاعر مع الآخرين. وهذا الأمر لا يشمل اللغة المنطوقة أو المكتوبة فحسب، ولكنه يشمل كذلك لغة الجسد، وأسلوب الشخص في طريقة تعبيره للآخرين.

يمكنك أن تتخيل صديقاً لك لم تره منذ مدة، فإذا هو يقابلك بابتسامة عريضة ويبدئك بالتحية، ثم يسألك عن سبب زيادة وزنك، وعن سبب انقطاعك عن الاتصال به فتجيبه مع نظرات منك، وتخبره بأن وزنه هو الآخر قد زاد منذ أن رأيته آخر مرة. فتتبادلان الضحك وتدعوه للعشاء في اليوم التالي مع بعض أصدقائكما.

ثم تخيل حالة أخرى حيث يكون أحد الآباء بصحبة ابنته الصغيرة في أحد الأسواق، وعند مرورهما أمام محل للألعاب تسحب الطفلة يد أبيها للدخول إلى المحل لشراء لعبة رأتها في واجهة المحل. ينظر الأب لابنته نظرة استغراب ويشير لها بأنه مستعجل لشراء ما جاء من أجله، ويعزز قراره بعدم الشراء بسحب يدها للمضي قدماً دون توقف، مما يجعلها تنخرط في البكاء. كل هذا حصل دون أن ينطق أي منهما بكلمة واحدة.

ولك بعد هذا أن تتخيل ما حصل في إحدى المحاضرات العامة من نقاش بين المحاضر وشخص من الحضور لم يتفق مع ما طرحه المحاضر من الآراء والتوجهات ... قاطع الشخص المحاضر أكثر من مرة، وكان يصدر أصواتاً مزعجة، ويبدى تذمراً مما يطرح المحاضر مما اضطر المحاضر إلى أن يطلب من رجال الأمن الموجودين في القاعة إخراج هذا الشخص المزعج.

الأشخاص السبعة السابقون انخرطوا جميعاً في عملية اتصال (communication process) بغض النظر عن مراكزهم الاجتماعية وأعمارهم وتوافقهم أو اختلافهم مع بعضهم البعض.

إن تبادل المعلومات ولغة الجسد وإبداء المشاعر يجعل البشر - عند اتصالهم - ينخرطون في جملة من الأنشطة :

- ١- نشاط المخ حيث يتعين على المتحدث أو المعبر عن نفسه أن يتذكر ماذا قال له الشخص الآخر أو عبر له عنه،
- ٢- نشاط نفسي إذ يتعين على كل متصل أن يفهم معاني الكلمات أو الإيماءات وفهم نفسه ونفسيات الآخرين،
- ٣- نشاط اجتماعي حيث إن مجرد تبادل المعلومات يحدث في بيئة اجتماعية،
- ٤- نشاط ثقافي لأن هناك لغة تستعمل في تبادل المعلومات، واللغة عنصر مهم من عناصر الثقافة.

وتبدأ عملية الاتصال حينما يقرر شخص ما أن يستخدم رمزاً لغوياً (كلمة أو إيماءة أو إشارة أو أي شيء يعطى تفسيراً من أصحاب هذه اللغة) لإثارة معانٍ معينة لدى شخص أو أشخاص آخرين. ونقصد بالمعاني أي استجابات داخلية خاصة بالشخص من صور ذهنية أو تفسيرات أو مشاعر أو مفاهيم كالتى

تثيرها فينا الكلمات التي نعرف دلالاتها. وتكتمل عملية الاتصال حينما تتوافق تلك الاستجابات الداخلية للمعاني الموجودة لدى مستقبل (الرسالة) إلى حد ما مع الذي قام بالاتصال (منشئ الرسالة).

ولعلنا بهذا الشرح قد وصلنا إلى بداية التعرف على مكونات الاتصال ، التي يعرضها القسم التالي .

ثانياً : عناصر الاتصال ومكوناته Communication Elements and Components

من الأمور المهمة لفهم الاتصال أنه عملية مستمرة، فالناس لا يفكرون فيما كانوا يتصلون بشأنه بعد انتهائه فحسب، بل إنهم يفكرون حال القيام بالاتصال كذلك. فهناك الكلمات والملابس والبيئة (المكان والجو النفسي) الذي يتم فيه الاتصال، وهذه مهمة بالنسبة للمرسل والمستقبل. كما أن عملية الاتصال تتطور وتتغير بشكل لا يمكن أن تتوقع معه ما سيحدث في الخطوة التالية. فالاتصال إذن عملية ديناميكية (نشطة ومتحركة) حتى وإن كانت مجرد قراءة في صحيفة أو استماع إلى المذيع أو مشاهدة للتلفاز. كل حالة اتصال - مهما كانت فريدة - لا بد أن تشتمل على العناصر الآتية:

١- المرسل أو القائم بالاتصال أو الطرف الأول في الاتصال.

٢- الرسالة.

٣- التشويش على الرسالة.

٤- القناة أو الوسيلة.

٥- المستقبل أو الطرف الآخر في الاتصال.

٦- رجع الصدى أو التغذية الراجعة.

٧- بيئة الاتصال أو السياق الذي يتم فيه الاتصال.

ويمكن لنا أن نشرح كلاً من هذه العناصر على النحو التالي:

(١) المتصل أو القائم بالاتصال أو المرسل (Sender):

هو منشئ الرسالة، قد يكون شخصاً واحداً أو أكثر ممن يقوم بهذا الأمر في الوقت نفسه، كما أن المرسل قد يتحول إلى مستقبل والعكس كما يحصل في حالة التقاء الطالب مع الأستاذ. قد يبدأ الأستاذ بإرسال رسالة كالقاء السلام على الطالب ولكن سرعان ما يتحول الطالب

إلى مرسل فيرد على الرسالة لفظياً أو بإشارة منه. (و بهذا يقوم المرسل بتقمص أربعة أدوار في عملية الاتصال: يقرر المعنى الذي يريد إيصاله إلى الطرف الآخر، ويرمّز المعنى في رسالة (يضع في كلمات أو إشارات تسمى رموزاً)، ويرسل الرسالة، ويتصور ويتفاعل مع استجابة المستقبل لهذه الرسالة).

وبطبيعة الحال فإن القائمين بالاتصال يوظفون مهاراتهم الاتصالية ومعرفتهم ومواقفهم وخلفياتهم الاجتماعية والثقافية التي تميزهم عن غيرهم. ولهذا تختلف قدرات كل متصل في استخدام الرموز (اللغة اللفظية وغير اللفظية) عن المتصلين الآخرين.

الترميز (Encoding): حينما يقرر المرسل ما يريد من رسالته كمجرد نقل خبر أو أمر، أو إبراز تأثيره بهذا الخبر أو نحو ذلك فإن عليه أن يضع المعنى المراد في شكل رموز (فيترجم المعنى بكلمات وأفكار وآراء وأصوات وتعبيرات جسدية) تؤلف جميعها الرسالة التي يرسلها إلى الطرف الآخر.

(٢) الرسالة (Messag) :

الرسالة هي: مجموع الكلمات والقواعد اللغوية والأفكار، والشكل الظاهر للمتصل، وحركات الجسم والصوت، وجوانب الشخصية التي تبرز للطرف الآخر، كما أنها تشمل الانطباع والذي يعطيه الإنسان عن نفسه (واثق، خائف، متردد، ... الخ) وأسلوبه في التعبير.

وتشكل الرسالة في مجملها دافعاً يرسل للطرف الآخر ليستشير عنده استجابة معينة بناءً على طبيعة الرسالة وكيفية استقبالها. وتشكل الرسالة أيضاً بطبيعة التشويش الذي يحصل لها والبيئة التي تتم فيها. فإذا قال الأب لابنه: اذهب إلى حيث تريد وهو مقطّب الجبين فإن الرسالة لا تعني بالضرورة الموافقة على الذهاب، ولكنها ربما تعني التهديد أو عدم الرضا عن الذهاب، وهكذا.

وبالمناسبة فإن كل رسالة فريدة في ذاتها. فالرسالة الواحدة إذا ما أعيد إرسالها مرة أخرى أو مرات فإنها ستتغير في كل مرة لأنه لا يمكن لأي رسالة أن يعاد إرسالها أو استقبالها بطريقة متطابقة على الإطلاق.

(٣) التشويش على الرسالة (Noise or Interference) :

كل ما يغير المعنى المراد من أي رسالة يسمى تشويشاً عليها. وقد يكون مصدر التشويش خارجياً مادياً كأصوات أبواق السيارات أو صوت المذياع المرتفع. وهذا المصدر موجود بدرجة ما في كل بيئة اتصالية، فرائحة المكان غير المريحة، أو درجة حرارة الجو، أو رائحة العطر الفواحة، أو الأمور الملفتة للنظر في المتحدث كرائحة إبطيه أو تعثر كلماته أو درجة سرعة حديثه، أو ملابسه الأنيقة جداً، أو شكله الخارجي كلها مصادر خارجية للتشويش على الرسالة.

كما أن هناك مصدراً آخر للتشويش هو المصدر الداخلي والنفسي، فالأفكار التي تدور في رأس المتحدث تؤثر بلا شك في استقبال أو إرسال الرسالة، وكذلك فإن المتحدث بصوت منخفض جداً أو مرتفع جداً قد يحدث تشويشاً نفسياً بالغاً على المستمع. والأمر قد لا يقتصر على مجرد التشويش، بل قد يؤدي إلى تشويه الرسالة وسوء فهمها. وبذلك فإن التشويش هو كل ما يشوش أو يشوه وضوح الرسالة ودقتها ومعناها وفهمها وتذكرها.

(٤) الوسيلة أو القناة الحاملة للرسالة (Channel or Medium) :

الوسيلة هي الطريق الذي تمر من خلاله الرسالة بين المرسل والمستقبل. والقنوات الطبيعية لنقل الرسائل هي موجات الضوء والصوت التي تمكنا من رؤية الآخرين وسماعهم.

ولكن هناك وسائل عدة يستخدمها الناس في نقل رسائلهم كالكتب والصحف والمجلات والأفلام والبرق الإذاعي والتلفزيوني والأشرطة السمعية

والبصرية والصور والهواتف والحواسيب الآلية وغيرها. ويمكننا نقل رسائلنا واستقبالها من خلال الشم واللمس والذوق. وقد نأخذ الحواس الخمس على أنها مسلمات متاحة لكل منا. ولكن يمكننا تخيل وضعنا لو كنا لا نستطيع شم رائحة العود الزكية ولا الطعام الشهى الذي يقدم لنا، أو لا نستطيع الإحساس بما يوفره لنا لمس الأشياء ومعرفة درجة نعومتها أو حرارتها ... إلخ.

٥) المستقبل أو الطرف الآخر في الاتصال. (Receiver) :

يقوم المستقبل بتحليل الرسائل وتفسيرها وذلك بترجمتها إلى معان معينة. وقد يكون المستقبل فرداً أو جماعة أو حتى منظمة كبرى. والمستقبل - كما سبق التوضيح - قد يتحول إلى مرسل ومستقبل في آن واحد؛ ذلك أن مهمة المستقبل تتلخص في ثلاثة أمور: استقبال الرسالة، وفك رموز الرسالة وتحويلها إلى معان والاستجابة للرسالة. وهنا لا بد من شرح معنى فك الرموز في الرسائل من قبل المستقبلين لها.

فك الترميز (Decoding) : سبقت الإشارة إلى أن الرسالة تتضمن رموزاً لفظية أو غير لفظية لاستثارة معينة لدى المستقبل، وبما أن الرسائل لا يمكن تفسيرها دائماً بطريقة واحدة لدى كل المستقبلين فإن كل مستقبل سيقوم بمعالجة الرسالة في ذهنه ويقارنها بالرسائل والتجارب السابقة ليكتشف ماذا تعنى له. وتبعاً لخلفية المستقبل وتجاربه فإن تلك الرموز إذا لم يصاحبها توافق مع خبرات المرسل أو صاحبه التحيز فإن تفسير الرسالة قد يأتي بغير النتائج المرغوبة.

٦) رجع الصدى أو التغذية الراجعة (Feedback) :

رجع الصدى هو عنصر آخر مهم من عناصر الاتصال ويتمثل في الاستجابة التي يرسلها المستقبل إلى المصدر. وتتأكد أهمية رجع الصدى في إفادة المرسل عما إذا كانت الرسالة قد وصلت وفهمت كما أرادها هو. ولإعطاء

المعاني الصحيحة بدقة فإن على المرسل أن يصحح الرسائل غير المناسبة وسوء الفهم لدى المستقبل وأن يعيد إرسال ما لم يصل من الرسائل إليه. إن رجوع الصدى عملية آنية تتم من خلال إرسال المستقبل استجابات (رجع صدى) لجعل المرسل يعرف أثر رسالته ومدى وصول المعنى المطلوب منها إلى المستقبل. وهذا يعطينا قدرةً على التكيف مع بيئة الاتصال والتعرف على أنفسنا أكثر حينما نرسل رسائل إلى الآخرين مما يجعل الاتصال بحق عملية مشتركة بين المرسل والمستقبل. وكلما زادت الاستجابات (رجع الصدى أو التغذية الراجعة) كان ذلك أدعى لتعزيز المعلومات في الرسالة.

(٧) بيئة الاتصال والسياق الذي يتم فيه

(Communicational Environment and Context)

يعنى هذا الجو العام المتمثل في المحيط النفسي والمادي الذي يحدث فيه الاتصال. وتشمل البيئة المواقف والمشاعر والتصورات والعلاقات بين المتصلين وكذلك خصائص المكان مثل سعته، وألوانه، وترتيبه، ودرجة الحرارة فيه.

ولا شك في أن بيئة الاتصال تؤثر على طبيعة الاتصال ومدى جودته. فمثلاً يحتاج إلقاء درس علمي إلى بيئة هادئة مناسبة وليس إلى بيئة صاخبة مزعجة.

كما أن السياق الذي يتم فيه الاتصال (هل اتصّلنا بالآخرين رسمي أو عادي، هل هو ثنائي أو في مجموعة صغيرة أو كبيرة ... إلخ) يتطلب منا تحديد ما نقول وما نفعل. فالحديث مع الوالدين يختلف عن الحديث والاتصال مع الزملاء أو مع الغرباء، ... وهكذا.

ثالثاً: أنواع الاتصال Communication Types

يتحدد نوع الاتصال بناء على عدد الأشخاص الذين يشتركون فيه. وتبعاً لذلك فإن هناك خمسة أنواع من الاتصال: الاتصال الذاتي - والاتصال الشخصي - والاتصال الجمعي - والاتصال الجماهيري - والاتصال بين الثقافات. وسنشرحها فيما يلي:

(١) الاتصال الذاتي (Intrapersonal Communication) :

هذا النوع من الاتصال يحدث لكل منا حينما نتحدث مع أنفسنا. ويتعلق هذا بالأفكار والمشاعر والمظهر العام. كما نراه ونحس به. في ذواتنا. وبما أن الاتصال يتركز في داخل الإنسان وحده، فإنه هو المرسل والمستقبل في الوقت نفسه. وتتكون الرسالة من الأفكار والمشاعر، كما أن وسيلة الاتصال هي المخ الذي يترجم الأفكار والمشاعر ويفسرها، وهو نفسه الذي يصدر رجع الصدى عندما يقلّب المرء الأفكار والمشاعر فيقبل بعضها ويرفض البعض الآخر أو يستبدلها بغيرها.

ويتأثر الاتصال الذاتي بالاتصال مع الآخرين حيث يبدو المرء مطمئناً أو منزعجاً من علاقاته بالآخرين حسب حسن هذه العلاقات أو سوءها. ويترجم هذا من خلال الاتصال الذاتي بالتفكير فيما حدث من لحظات سعيدة أو مشكلات نتج عنها خصام أو توتر في العلاقة مع الآخرين.

(٢) الاتصال الشخصي (Interpersonal Communication) :

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

ويشمل الاتصال الثنائي (dyadic) عادة المحادثة بين شخصين كما يحصل بين الأصدقاء. و في هذا الإطار يرسل ويستقبل كل من الاثنتين 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 الاتصال ولديه الفرصة للتأكد من وصول الرسالة وفهمها كما يريد.

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

٣) الاتصال الجمعي (Group Communication) :

في الاتصال الجمعي تنتقل الرسالة من شخص واحد (متحدث) إلى عدد من الأفراد يستمعون، وهو ما نسميه بالمحاضرة أو الحديث العام أو الخطبة أو الكلمة العامة. ويحدث هذا عادة من خلال المحاضرات الدينية أو التوجيهية أو التجمعات الجماهيرية أو المظاهرات السياسية وكلمات الترحيب والتأبين، والحديث في الأماكن العامة إلى عدد قليل أو كثير من الناس.

وعادة ما يتميز الاتصال الجمعي بالصيغة الرسمية والالتزام بقواعد اللغة ووضوح الصوت. ولا يمكن غالباً للمستمعين أن يقاطعوا المتحدث، وإنما يمكنهم التعبير عن موافقتهم أو عدم موافقتهم (بالتصفيق أو هز الرأس، أو بالمقابل بالإعراض عنه أو إصدار أصوات تعبر عن عدم الرضا عن حديثه).

٤) الاتصال الجماهيري (Mass Media Communication) :

يحدث الاتصال الجماهيري من خلال الوسائل الإلكترونية كالإذاعة والتلفاز والأفلام والأشرطة المسموعة والإنترنت والصحف والمجلات والكتب. وتشمل وسائل الاتصال الجماهيري كذلك وسائط الاتصال المتعددة كالأقراص المضغوطة والأقراص المرئية ونحوها. وهذا يعني أن الرسالة يقصد بها الوصول إلى عدد غير محدود من الناس. ورغم كثرة استخدامنا لوسائل الاتصال الجماهيري إلا أن فرص التفاعل بين المرسل والمستقبل قليلة أو منعدمة في أكثر الأحيان.

ولقد مكنت الوسائل الإلكترونية الحديثة، مثل آلات التصوير الرقمية ووسائل البريد الإلكتروني والهاتف المرئي ونحوها، التواصل بين الناس على نطاق واسع متجاوزة الحدود الجغرافية والسياسية وموصلة بين الثقافات المختلفة.

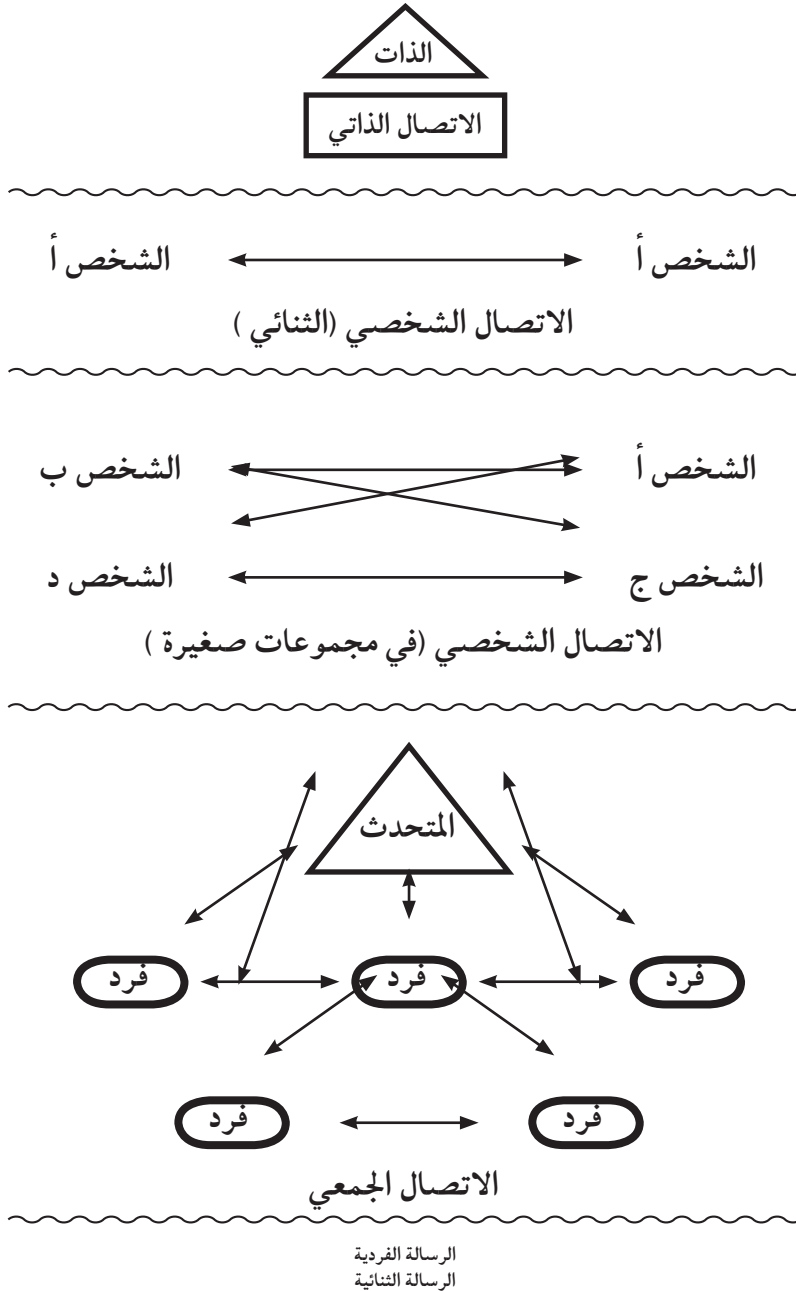
٥) الاتصال الثقافي (Intercultural Communication) :

الثقافة هي مجموع القيم والعادات والرموز اللفظية وغير اللفظية التي يشترك فيها جمع من الناس. وتتفاوت الثقافات فيما بينها في هذه القيم والعادات والرموز حسب تاريخ الشعوب وأوضاعها الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، كما أن الثقافة الواحدة قد يكون بها أكثر من ثقافة صغرى. يشترك العرب مثلاً في ثقافة واحدة واسعة، ولكن كل بلد عربي له ثقافة مميزة، كما أن كل بلد قد يكون به أكثر من ثقافة صغرى تتميز بها عن بقية الثقافات الموجودة في ذلك البلد، وذلك رغم اشتراك هذه الثقافات في أمور جامعة ووجود اختلافات تكبر أو تصغر بينها.

ويحدث الاتصال الثقافي حينما يتصل شخص أو أكثر من ثقافة معينة بشخص أو أكثر من ثقافة أخرى. وحينئذ لابد أن يعي المتصل اختلاف العادات والقيم والأعراف وطرق التصرف المناسب. وإذا غاب هذا الوعي، فإنه سينتج عن الاتصال قدر من سوء الفهم. على سبيل المثال، لو أنك سرت في مكان عام

في الولايات المتحدة الأمريكية ممسكاً بيد صديقك فسيظن الغربيون أنكما من الجنس الثالث بينما لا يرى الناس في المملكة العربية السعودية ذلك عيباً ، بل هو علامة على حميمية الصلة بينكما.

ويمثل الشكل التالي أنواع الاتصال الأربعة الأولى (الذاتي والشخصي والجمعي والجماهيري). أما الاتصال الثقافى فإنه قد يأتي على أي من هذه الأنواع.



شكل (١) : نموذج أنواع الاتصال الأساس

المصدر: (يرجع إليه من كتابكم المصور لعدم وجود صورة غلاف الكتاب)
 (Part : 17 P. Basic Principles of Communication)

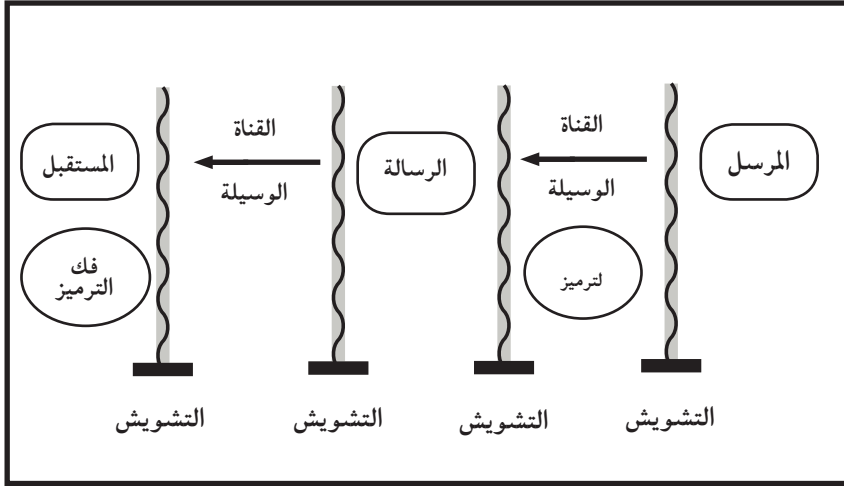
رابعاً: نماذج الاتصال Communication Models

يمكننا وصف عملية الاتصال باستخدام النماذج التي تصور كيفية حدوث هذه العملية. والنموذج عبارة عن مبسط لعملية الاتصال يعرض على هيئة رسم أو شكل يبين عناصر الاتصال وتسلسلها والعلاقة بينها. والنماذج ذات فائدة كبرى لأنها تصور الموضوع المطروح بطريقة مرتبة توضح أبعاده بشكل مبسط. وفي هذا الإطار سنجد أن الباحثين قد طوروا ثلاثة نماذج رئيسة هي على النحو الآتي:

أ) النموذج الخطي أو أحادي الاتجاه (Linear Model) :

قبل قرابة ستين عاماً نظر الباحثون إلى الاتصال على أنه أمر يفعله شخص لشخص آخر. وبهذا يشبه الاتصال إعطاء حقنة في الجسد : حيث يقوم المرسل بوضع أفكاره ومشاعره في رسالة ، ثم يحقنها من خلال وسيلة معينة (حديث ، رسم ، كتابة ... إلخ) إلى مستقبل يقوم بنقل رموزها بطريقة تشبه ما أراده المرسل. وإذا ما قدر للرسالة أن تمضي من غير (تشويش) في خط واحد مستقيم فإنه قد كتب لها النجاح.

قد يبدو هذا النموذج يسيراً ، ولكنه البداية لفهم عملية الاتصال. ويمكننا رؤية هذا النموذج من خلال الشكل التالي:



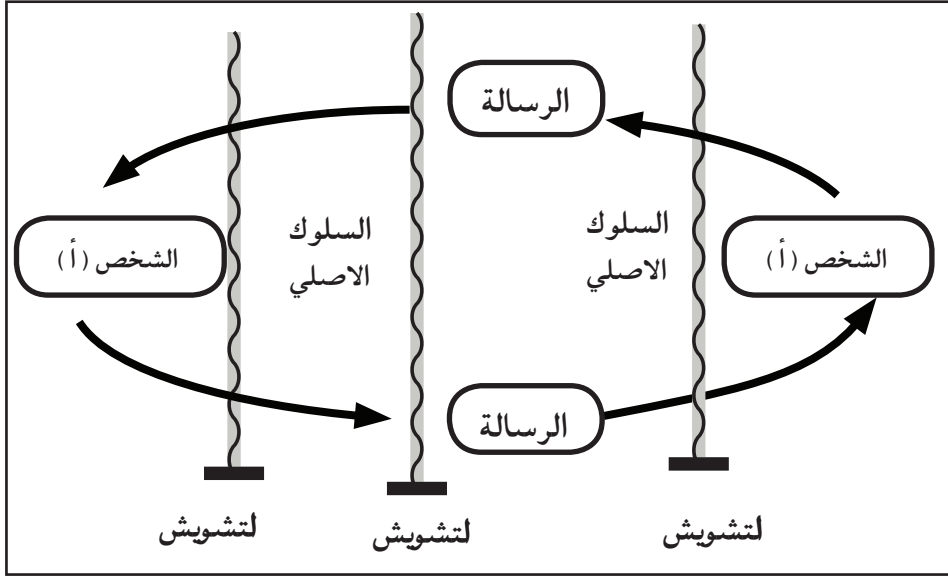
شكل ٢ نموذج الاتصال أحادي الاتجاه

المرسل قد يكون رجلاً أو امرأة، والمستقبل قد يكون أحدهما. وحينما يبدأ بالاتصال يختار رموزاً معينة (لغة لفظية مثل عبارة السلام عليكم، أو لغة غير لفظية مثل الإشارة باليد للتحية، وقد يكون بهما جميعاً، إضافة إلى ابتسامة من الوجه). هذه الرموز تمثل الرسالة التي ترسل للمستقبل الذي عليه أن يفك رموز الرسالة (يحللها ويفهمها) ليتحقق الاتصال. لاحظ أن هناك تشويشاً قد يحدث للرسالة، وهذا التشويش يشمل أموراً خارجية كأصوات لعب الأولاد أو مكيف الهواء أو رائحة الدخان في مكان مزدحم. هذا التشويش سيؤثر على الرسالة بكل تأكيد. ويشمل التشويش أموراً نفسية لكل من المرسل والمستقبل بحسب حاله من الرضا أو الغضب أو الموقع الاجتماعي الذي يفسر الرسالة على أنها من أعلى إلى أسفل أو العكس، وهكذا. ومن أنواع التشويش التشويش العضوي الذي يعني أن هناك عوامل بيولوجية تؤثر على الرسالة، مثل ضعف السمع أو المرض أو التعب البدني، وهكذا.

ب) النموذج التبادلي (أو ثنائي الاتجاه) (Interactive { Dual } Model)

النموذج ذو الاتجاه الواحد لتفسير عملية الاتصال سهل الفهم إلا أنه لا يعكس العملية الاتصالية بدقة. فمن ناحية لا يمكن القول بأن الاتصال يسير في اتجاه واحد (من المرسل إلى المستقبل)؛ إذ يسهل علينا أن نرى أن معظم حالات الاتصال - خاصة في الاتصال بين شخصين أو مجموعة صغيرة من الناس - تسير في اتجاهين. لقد كان النموذج السابق (ذو الاتجاه الواحد) يتجاهل رجوع الصدى ورد الفعل من المستقبل تجاه ما يستقبله من رسائل، ثم يقوم بإرسال رسائل، وهكذا يتحول من مستقبل إلى مرسل ثم إلى مستقبل في وقت قصير جداً، بل حتى في الوقت نفسه. يمكن لنا أن نتصور كيف يتفاعل شخص مع خبر عن زواج أحد أصدقائه، حيث يتفاعل المستقبل مع الخبر، وتظهر أسارير الفرح على وجهه حتى قبل إتمام الخبر، ثم يرسل رسالة لفظية مستفسراً عن وقت الزواج، فيأتيه الجواب سريعاً أنه كان ليلة البارحة، فيتحول الفرح إلى نوع من العتاب على عدم معرفته، وهكذا تتداخل الرسائل، ويصبح كل من الطرفين مرسلًا ومستقبلًا في آن واحد. بل حتى خلال استقبال الرسالة يقوم كل منا بتفسير الرسالة والتفكير بشأنها، وهذا ما يفسر اختلاف التفسيرات للرسالة الواحدة بين الناس.

ومن ناحية أخرى يفترض نموذج الاتجاه الواحد أن كل رسالة يجري ترميزها وفك رموزها، وأن هذه عملية تجري بوعي وعن قصد. ولكن الواقع أن كلاً من المرسل والمستقبل قد يرسلان رسائل دون وعي منهما، فلا يعيان ما يصدر عنهما من رموز غير لفظية كتعبيرات الوجه والإشارات ودرجة الصوت ونحوها، وقد يفوتهما فك الرموز (التفسير) للرسائل التي يرسلها المتحدث أو القائم بالاتصال. ومن هنا يكون من المناسب إبدال مسألة الترميز وفك الرموز بالسلوك الاتصالي الذي يشمل الأفعال القصدية وغير القصدية للاتصال.



شكل ٣- نموذج الاتصال التبادلي (في اتجاهين)

في هذا النموذج يقوم كل من الطرفين (الشخص أ والشخص ب) بالإرسال والاستقبال للرسائل. ولقد عبرنا عن قيامهما بالترميز وفك الرموز بالسلوك الاتصالي حيث يرسل الرسائل بقصد أو بدون قصد، ويفسر الرسائل ويفك رموزها وهو غير منتبه لها. وفي كلا الحالتين نجد أن التشويش يصاحب مرحلة إرسال الرسائل واستقبالها مما يؤثر على كفاءة الاتصال وفعاليتها.

المصدر بتصرف يسير: Adler, Ronald B. and Lawrence B. Rosenfeld and Neil Towne. Interplay: the Process of

Interpersonal Communication. Harcourt Brace College Publishers. 1995. Sixth Edition. P. 11

و كذلك: Dimbleby, Richard and Graeme Burton. More Than Words: An Introduction to

Communication. Routledge. New York 1998. P. 34

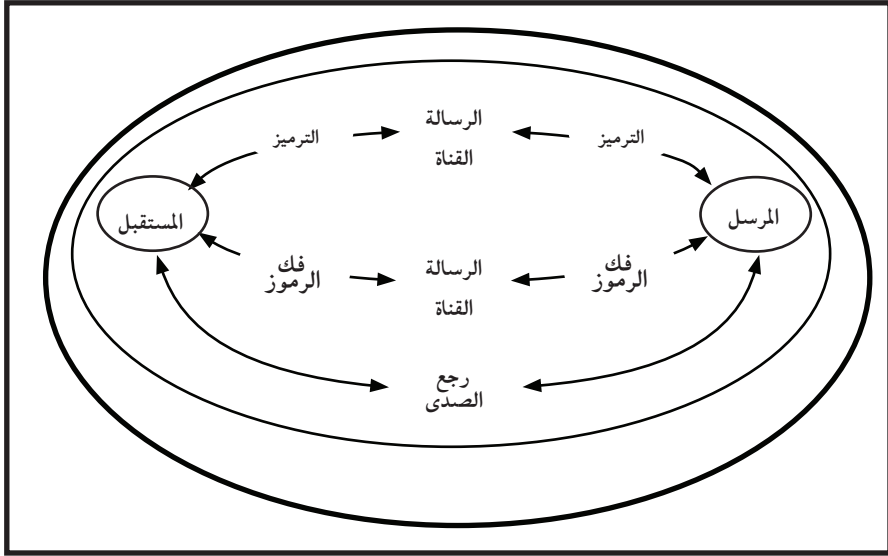
ج) نموذج الاتصال التفاعلي (Interactive Model) :

نظراً لأن عملية الاتصال معقدة أكثر مما نتصور فإن كلاً من النموذجين السابقين (ذي الاتجاه الواحد وذي الاتجاهين) يقصّر عن التفسير الكامل لهذه العملية. فالالاتصال يعتمد على البيئة التي يتم فيها سواء كانت بيئة مادية أو اجتماعية أو ثقافية. كما أنه يعتمد على العوامل النفسية والذاتية لكل من طرفي الاتصال.

ويحاول نموذج الاتصال التفاعلي أن يشمل كافة عناصر الاتصال الفاعلة كبيئة الاتصال، ورجع الصدى، وما سبق الاتصال، وما جاء بعده من سلوك اتصالي أو غيره. وهذه طبيعة العلاقات الاجتماعية، حيث إنها لا تنتهي، بل ينبني بعضها على بعض، فمدح أبيك لك على عمل قمت به هو نتاج أمور أخرى قمت بها وموقف إيجابي منك، وقد يكون العكس صحيحاً، وهكذا.

الطبيعة التفاعلية للاتصال تشرح لنا طبيعة التأثير المتبادل الذي يحدث عندما نتفاعل مع بعضنا البعض، لأن الاتصال ليس ما يفعله شخص لشخص ولكنه ما يفعله شخص مع شخص، فالالاتصال يعتمد على العلاقة مع الطرف الآخر، وكلما كان الطرف الآخر أكثر مهارة في الاتصال كانت فرص النجاح فيه أكبر.

ويشرح النموذج التالي هذه الطبيعة التفاعلية للاتصال التي تشمل التبادل بين طرفي الاتصال والبيئة الاتصالية



شكل - ٤ نموذج الاتصال التفاعلي

خامساً: خصائص الاتصال Communication Characteristics

الاتصال عملية متشابكة العناصر حيث إنها تمتلئ بالرموز اللفظية وغير اللفظية التي يتبادلها المرسل (المرسلون) والمستقبل (المستقبلون) في ظل الخبرات الشخصية و الخلفيات والتصورات والثقافة السائدة لكل متصل. ولا يمكن أن يتطابق تفاعلا (خلال عملية الاتصال) تطابقا تاما لأن كل حالة اتصال فريدة ومستقلة بذاتها وظروفها وسياقها. ولذلك لابد من معرفة خصائص الاتصال التي تعبر عن ديناميكيته أو حركته النشطة التفاعلية الدائبة.

١- الاتصال عملية مستمرة (continuous process)

نظراً لأن الاتصال يشتمل على سلسلة من الأفعال التي ليس لها بداية أو نهاية محددة فإنها دائمة التغير والحركة. ولذلك يستحيل على المرء أن يمسك بأي اتصال ويوقفه ويقوم بدراسته، ولو أراد أن يفعل ذلك لتغير الاتصال. إن الاتصال لا يمكن إعادته تماماً كما هو لأنه مبني على علاقات متداخلة بين الناس وبيئات الاتصال والمهارات والمواقف والتجارب والمشاعر التي تعزز الاتصال في وقت محدد وبشكل محدد.

٢- الاتصال يشكل نظاماً متكاملاً (complete system)

يتكوّن الاتصال من وحدات متداخلة، وتعمل جميعاً حينما تتفاعل مع بعضها البعض من مرسل ومستقبل ورسائل ورجع صدى وبيئة اتصالية. وإذا ما غابت بعض العناصر أو لم تعمل بشكل جيد فإن الاتصال يتعطل أو يصبح بدون التأثير المطلوب.

٣- الاتصال تفاعلي وآني ومتغير : (interactive, timely and ever-changing)

الاتصال نشاط ينبني على التفاعل مع الآخرين حيث يقوم الشخص بالإرسال والاستقبال في الوقت نفسه. لا يمكن أن يتصل شخص بآخر ثم ينتظر الآخر حتى وصول الرسالة ثم يقوم بإرسال رسالة إليه أو يستجيب لرسالته. إننا عادة ما نرسل رسائل إلى الآخرين حتى قبل أن يكتمل إرسال رسائلهم إلينا. فمثلاً يحدثك شخص عن حصول حادث سير لصديق لكما، وإذا بك قبل أن يكمل قصة حدوث الحادث تظهر علامات الحزن عليك، وربما نزلت منك دمعة ألم وهو مازال مستمراً في حديثه. وبالتالي يستجيب هو لتأثرك فيختصر القصة، وقد يبدأ بتطمينك عليه وأنه بخير. وهكذا تتداخل الرسائل وتتفاعل وتتغير بسرعة وآنية.

٤- الاتصال غير قابل للتراجع أو التفادي غالباً (mostly irreversible)

إذا ما قدر لشخص أن يرغب في التراجع عن الاتصال بعد حدوثه، فإنه لا يمكنه ذلك. قد يستطيع التأسف أو الاعتذار أو إصلاح ما أفسده الاتصال أو حتى نسيان الاتصال. ولكن لا يمكن مسحه أو الظن بأنه لم يحدث. هناك بعض الاستثناءات مما يكون قد أعد للاتصال كرسالة كتبت، وقبل إرسالها إلى المرسل إليه يمكن إبقاؤها ولكن في حالات قليلة ومحدودة. وبما أن الاتصال لا يمكن التراجع عنه، فإنه ينبني على التفاعلات السابقة والتاريخ المشترك بين أطراف الاتصال. إذا اتصلت بأحد المطاعم عدة مرات للحصول على نوع معين من الطعام ولم تجده، فإنك غالباً لن تعيد الاتصال للغرض نفسه.

وكما أن التراجع عن الاتصال غير ممكن غالباً فإنه لا يمكن تفاديه في كثير من الحالات خاصة في الاتصال الشخصي. إذا ما تفادى أحدها الاتصال من جانب أصدقائه - مع رغبتهم فيه - فإن ذلك قد يؤدي إلى آثار سلبية على هذه الصداقة.

٥- الاتصال قد يكون قصدياً وقد لا يكون (Intentional or non-intentional)

هذا يتمثل في أربع حالات:

١- قد يرسل شخص إلى آخر رسالة بقصد ويستقبلها الآخر بقصد ، وبالتالي فإن الاتصال يكون غالباً مؤثراً .

٢- وقد يرسل شخص رسالة بدون قصد لآخر يستقبلها عن قصد كمن يتتصت على محادثة خاصة بين اثنين.

٣- وقد يرسل شخص رسالة عن قصد إلى آخر غير منته بها فلا يتفاعل معها.

٤- وقد يرسل شخصان رسائل ويستقبلانها دون قصد منهما بذلك ، ويتمثل هذا بشكل كبير في الرسائل غير اللفظية كنوع ملابسنا ولونها ومظهرنا العام وملامحنا.

٦- الاتصال ذو أبعاد متعددة (multi-directional) :

برغم أن الإنسان يقوم بالاتصال بصفه مكثفه ويؤديه بعفوية إلا أن الاتصال له أهداف متعددة ومستويات متباينة من المعاني. قد تداعب أحد أصدقائك فتقول له: « يا أخي الحبيب لم أرك اليوم في المسجد. لا بد أنك أرهقت نفسك بالدراسة ليلة البارحة». في هذه الرسالة أكثر من هدف إذا أنك تريد أن تقول له إنك لم تصل مع الجماعة صلاة الفجر ، كما أنك لست مجداً في دراستك ولا تسهر من أجلها ، ولكنك توحى له بأنك تحبه بقولك: « يا أخي الحبيب».

كل الرسائل فيها على الأقل بعدان من المعاني: معنى ظاهر يبرز من خلال محتوى الرسالة ، ومعنى باطن آخر تحدده طبيعة الصلة بين أطراف الاتصال كطريقة حديثك والتوكيد على بعض مقاطع الكلام وما يصاحب اللغة اللفظية من إيماءات وإشارات. فالالاتصال يؤدي لنا وظائف متعددة ، ونقوم به من أجل تحقيق أهداف نسعى إليها ، فما هي أهداف الاتصال ومدى الحاجة إليه؟ هذا هو الموضوع التالي.

سادساً: أغراض الاتصال Communication Purposes

يحقق الناس مجموعة من الأغراض ويشبعون عدداً من الاحتياجات من خلال الاتصال، إلى جانب أن الاتصال بشكل فعال يوفر قدراً من المتعة والرضا عن النفس. وسواء كان الحديث مع شخص من بلد آخر أو مشاركة في مجموعة نقاش للبحث من حل مشكلة، أو كان محاولة إقناع الآخرين بعمل شيء معين من خلال خطبة مباشرة؛ فإن نجاح المرء في الاتصال يشعره بالسعادة والارتياح. ويتضح من خلال رصد أغراض الناس من الاتصال أنها تتركز حول تحقيق الذات والحاجات الشخصية وبناء العلاقات مع الآخرين. ويمكننا تقسيم المجالات الرئيسية لأهداف الناس في الاتصال إلى أربعة مجالات رئيسية:

١- الأغراض المتعلقة بالاستجابة للحاجات الشخصية (Self Needs Purposes):

وتشمل مجموعة من الأغراض على النحو الآتي:

(أ) البقاء والحفاظ على الحياة: (survival)

مهما كنا في مجتمع مستقر ينعم بالرخاء الاقتصادي فإن حاجتنا إلى الاتصال تتأكد للحفاظ على أبداننا وأرواحنا. إننا نتصل للحصول على الطعام والمسكن والدواء (عند الحاجة) وتجنب الأخطار المحدقة بنا. بل لقد أثبتت الدراسات الحديثة أن الاتصال مهم لصحة الإنسان وأن غيابه يؤثر سلباً على هذه الصحة. فالسجناء مثلاً يفعلون المستحيل للحديث مع النزلاء الآخرين لمشاركتهم والتعرف على أساليب التواءم مع حياة السجن، وكذلك يفعل الجنود في الحرب ورجال الشرطة في مواجهاتهم مع المجرمين ومخالفي القانون.

إن بناء العلاقات الشخصية من خلال الاتصال يؤدي إلى الحفاظ على صحة حياة الإنسان ، كما أن غياب الاتصال يؤدي إلى الأمراض البدنية والنفسية بفعل الضغط والقلق والوحدة والعزلة الاجتماعية.

(ب) الحاجة إلى الأمان والشعور بالأطمئنان (sense of security)

مهما كانت حاجة الإنسان مادية ، فإن حاجاته الروحية توازيها إن لم يكن أكثر. كل إنسان يحتاج إلى الشعور بالأمن والاستقرار في ذاته وعلى نفسه. إننا نشعر بحاجتنا إلى تقدير الآخرين وأننا مرغوب فينا من الناس.

وإذا كانت المقولة الشهيرة (ليس بالخبز وحده يحيا الإنسان) صحيحة فإنها أكثر صحة في مجال الاتصال حيث لا غنى لنا عنه لإبداء مشاعرنا وعواطفنا وأفكارنا تجاه الآخرين ومعرفة ما يرونه فينا وما يقولونه عنا.

(ج) الحاجة إلى الإقناع (persuasion) :

إننا نتصل من أجل إقناع الآخرين حتى يفكروا ويتصرفوا بالطريقة التي نفكر بها ونتصرف. نهدف في أحيان كثيرة إلى تغيير آراء الناس ومواقفهم وحضهم على قول شيء أو فعله. خذ مثلاً أحد أصدقائك حينما يريد إقناعك بتسليفه مبلغاً من المال أو بسفرك معه إلى أحد البلدان. وفي الاتصال الإقناعي قد يكون هناك قدر من ليّ الذراع والضغط للحصول على ما نريد. ويمكننا رؤية ما يريد أصحاب السلع والخدمات التجارية أن يقنعونا به من خلال الإعلان والدعاية المستمرة لما يبيعون.

(د) ممارسة القوة والسيطرة على الآخرين (control) :

ربما كان هذا الغرض شبيهاً بالغرض السابق (الإقناع) إلا أنه يختلف

عنه في أننا نريد إخضاع الآخرين لسلطتنا بحيث لا يستطيعون فعل شيء مخالف. وعادة ما يقوم بهذا النوع من الاتصال الأشخاص الذين يتمتعون بمكانة اجتماعية أو معرفة أكثر من الآخرين أو أن لديهم أدوات اتصال ليست لدى غيرهم. يستطيع إنسان يملك معلومة مهمة أن يبتز شخصاً آخر بإفشاء السر أو نشر المعلومة المؤثرة على حياته وأموره، وقد يريد منه مالاً أو خدمة محددة مقابل عدم نشر المعلومات مما يعد ممارسة للقوة والسيطرة عليه.

وتمثل الدعاية (من خلال السيطرة على المعلومات ووسائل الإعلام) مثلاً واضحاً لهذا النوع من الاتصال مثل ما كانت تمارسه ألمانيا النازية أو الاتحاد السوفيتي سابقاً أو ما تمارسه الولايات المتحدة أو بريطانيا وبعض الدول الغربية اليوم.

هـ (الإعانة على اتخاذ القرار (decision-making) :

ينخرط بعض المتصلين في الاتصال مع الآخرين من أجل البحث عن القرار المناسب تجاه تبني شيء معين أو سلوك محدد نفكر في القيام به. ما هي الكلية المناسبة للدراسة ؟ ومن الزوجة المطلوبة للمستقبل ؟ وما الوظيفة المناسبة ؟ أمثلة لما يمكن أن يبحث عنه الشخص باتصاله مع الآخرين حيث يعينونه على الاختيار الأنسب في هذه المجالات. وفي هذا الصدد نبحث عن المعلومات والآراء ومواقف الآخرين وردود أفعالهم وعواقب القرارات التي يمكن أن نتخذها.

و (الحاجة إلى التوكيد (confirmation) :

قد نتخذ قراراً معيناً، ولكننا لا ندري هل نستمر في تنفيذه أو نميل إلى التراجع والتوقف. وهذا يعني أن الحاجة قائمة إلى التوكيد والاستمرار أو عدم التوكيد والانقطاع .

قد تقرر الانضمام إلى قسم التربية الخاصة للدراسة، ولكن واجهتك

تحديات وجدّت أمور ومعلومات لم تكن موجودة أثناء اتخاذ القرار. ولذلك تسعى إلى الحصول على مزيد من المعلومات والآراء والاستشارات في شأن البقاء في القسم أو تغييره من خلال الاتصال.

٢- الأغراض المتعلقة بالجوانب الاجتماعية (Social Needs Purposes)

يشتمل هذا الجزء على مجموعة من الأغراض على النحو التالي:

(أ) التعاون مع الآخرين (cooperation) :

هذا المجال يتيح لنا الاتصال بقصد التعاون مع الآخرين من خلال تكوين مجموعات اجتماعية ننتمي إليها. نحن أفراد في أسر وأعضاء في مجموعة من زملاء العمل أو الهواية أو الجوار أو الدارسة ... إلخ. إن الاتصال للتعاون وتلبية احتياجاتنا الاجتماعية والوظيفية هي من أكثر أهداف الاتصال حدوثاً وأهمية.

(ب) الحفاظ على المؤسسات القائمة والمجتمع (social maintenance) :

إننا نتصل من أجل الحفاظ على الأسرة والحي والقبيلة والشركة أو المؤسسة التي نعمل بها أو ننتمي إليها. وبقدر ما نحافظ على ذاتنا ونفسياتنا من الداخل فإننا نسعى (من خلال الاتصال) إلى الاستفادة من الكيانات الاجتماعية التي توجد في مجتمعاتنا والمؤسسات التي نتعامل معها كالمدارس والجامعات والمستشفيات والمصارف والأسواق وغيرها مما نحتاج إليه ونحافظ على بقائه لخدمة أهدافنا المشتركة مع الآخرين.

٣ . الأغراض المتعلقة بالجوانب الاقتصادية (Economic Needs : purposes)

وفي هذا الجانب هناك هدفان محددان:

(أ) الحصول على المعلومات (information seeking) :

نحن نتبادل المعلومات والأخبار مع الآخرين بشكل دائم وآني. إننا نبحث عن المعلومة في كل جانب من جوانب الحياة، وربما كان التصنيف الاقتصادي لهذا الغرض هو من أجل تحقيق المنافع لنا ودفع المضار عنا. نسأل موظف الخطوط الجوية عن موعد إقلاع الطائرة، ونستفسر عن مكان بيع الطعام الجيد، وهكذا. كما أننا نقرأ ونستمع إلى الأخبار في الصحافة والإذاعة ونشاهدها على التلفاز لأننا نريد أن نعرف ماذا يحصل من حولنا وما يحدث لغيرنا.

(ب) فهم العالم من حولنا (understanding our world) :

إننا نتصل من أجل أن نتلمس موقعنا في البيئة من حولنا وفهم العالم الذي نعيش فيه وكيف سيتفاعل مع أمور أربعة مهمة: ما نحمله من معتقدات، كيف ننظر إلى أنفسنا، طبيعة علاقاتنا بالآخرين، وما نظنه حقيقة وواقعاً. وهذه الأمور تحدد لنا الخريطة المادية والاجتماعية لما هو حولنا والعالم الداخلي في نفوسنا. يسأل الطفل الصغير عن مدى العلاقة الأسرية بينه وبين جدته لأمه، فهو إذن يريد فهم هذه الصلة والقربة معها وكيف كانت أمه حلقة الوصل بينه وبين جدته. كما أننا نحاول أن نفهم الطبيعة الجغرافية للمملكة العربية السعودية وسبب اختلاف درجات الحرارة في بعض مناطقها. كما أننا نريد أن نفهم أمور ديننا وعلاقتنا بما يحدث في بعض بلاد العالم الإسلامي وواجبنا نحوها، أو لماذا تنصب دولة إسرائيل لنا العداء وتقتل وتدمر الأفراد والمنازل والممتلكات في فلسطين ولبنان وغيرها.

٤- الأغراض المتعلقة بجوانب التعبير عن النفس (Self Expressio Needs) :

هناك غرض واحد بارز تحت هذا التصنيف وهو أن الناس يقومون بالاتصال بقصد التعبير عن أمانيتهم ورؤيتهم للآخرين بطريقة مبدعة سواء أكان بالكلمات أو بالصور أو الأصوات أو أي صيغة أخرى. ويشمل هذا كثيراً من الأعمال الفنية والفنون التعبيرية من الشعر والقصص والرواية والخطابة والرسم والأعمال التشكيلية والتمثيلية.

كما يحصل التعبير عن الذات بطريقة لبس ملابس معينة والتصرف بشكل معين يعبر عن التعلق بشيء أو رأي أو رفضه بالمقابل. ويظهر ذلك لدى الشباب مثلاً في وضع قمصان تكتب عليها عبارات معينة أو من خلال تقليد موضة سائدة في مكان آخر من العالم.

ومن خلال التعبير عن النفس قد نحقق في الخيال ما نعجز عنه في الواقع، وقد نعبر عن آمالنا وأمانينا وإحباطاتنا من خلال هذا المجال الاتصالي الحيوي في حياة الأفراد والمجتمعات والأمم.

سابعاً: بعض المفاهيم المغلوطة عن الاتصال Communication Misconceptions

هناك عدد من المفاهيم المغلوطة عن الاتصال مما يحول دون النظر بجدية إلى كيفية اتصالنا بالآخرين. فالإنسان لديه توجه طبيعي عندما يجد مشكلات تتعلق بنفسه (كالاتصال) أن يبحث عن الأخطاء لدى الآخرين دون أن ينظر إلى نفسه. وعندما يعي الواحد منا بوجود هذه الأفكار المغلوطة وأنها حقيقية فإن الفرصة كبيرة لدراسة الاتصال وتطوير مهاراتنا الاتصالية وبنائها على أسس سليمة. والآن إلى هذه المفاهيم المغلوطة:

(١) الاتصال سيحل كافة المشكلات (communication will solve all problems)

يظن بعض الناس أن الاتصال هو الحل السحري لكل المشكلات. إن كثيراً من رجال الأعمال والسياسيين والدعاة والمصلحين والمستشارين وغيرهم يظنون أن جمع الأطراف المتخاصمة مثلاً وإنشاء الاتصال بينهم سيحل المشكلات. ومثال ذلك مشكلة الصراع الإسلامي الإسرائيلي في فلسطين المحتلة، حيث يظن كثير من السياسيين أن جمع الأطراف ليجلسوا على طاولة المفاوضات ويناقشوا المشكلة سيكون كافياً لحلها، أو أنه إذا كان هناك خصام بين زوجين فإن الاتصال سوف يحل الإشكال!

إن الاتصال هو قيام شخص بعملية إثارة فكرة في ذهن شخص آخر لحل مشكلة، وبناءً على ذلك فإن نجاح هذه العملية أو إيجادها مشكلة أخرى إنما يعتمد على الفكرة نفسها. ومثال ذلك أن تقول الأم لخادمتها إنها خادمة سيئة لا تحسن ترتيب أمور البيت، وفي ظلها أن هذا سيحل مشكلة سوء أداء الخادمة. ترى هل تم بذلك حل هذه المشكلة أم زادها تعقيداً؟ وهكذا نجد أن الاتصال وحده ليس حلاً للمشكلات دائماً، بل قد يكون سبباً في إيجاد مشكلات أخرى.

(٢) الكثير من الاتصال أفضل من القليل منه (more communication is better)

كلما زاد حديث الشخص نظر إليه الناس على أنه قام بأمر إيجابي. الناس ينظرون إلى الذين يتحدثون أكثر على أنهم أكثر كفاءة وقدرة على كسب الآخرين وأكثر جذباً وقوة وقيادة من غيرهم. ورغم أن الكثير منا قد لا يعترفون بهذا إلا أن الدراسات والملاحظات ما تزال تثبت هذا الفهم المغلوط. والسبب أن الناس قد يختلط عليهم الكم والكيف في الاتصال. مزيد من الاتصال السلبي يعني مزيداً من النتائج السلبية، فالمهم إذن هو محتوى الاتصال وليس كميته.

(٣) الاتصال شيء إيجابي دائماً (communication is always positive)

لو سألت مائة شخص عن قيمة الاتصال فسيقول لك ٩٩٪ منهم إنه أمر إيجابي، وهذا شيء شائع في المجتمعات المعاصرة. لا يمكن أن يقال إن الاتصال إيجابي أو سلبي ابتداءً. إنه مجرد وسيلة للتعبير والتفاهم من أجل مسايرة الأوضاع والمتغيرات في بيئتنا. يمكننا أن نأخذ السكين كمثال ، فهي آلة ووسيلة. إنها في يد المجرم وسيلة للشر قد يستخدمها للقتل، ولكنها أيضاً يمكن أن تكون آلة لتقطيع الطعام لإعداد وجبة شهية. الوسيلة هي الوسيلة، ولكن الأمر يتعلق بطريقة استخدامها سواء للأمر الحسن أو الأمور السيئة، والاتصال مجرد وسيلة لا ينبغي أن تأخذ أكثر من حقها من التقدير.

(٤) الكلمات التي نستخدمها تحمل معاني الاتصال (words carry meanings)

أكبر فهم مغلوط في الاتصال هو أن المعاني هي في الكلمات فقط. إذا فعلنا ذلك فسنقل من احتمال نجاحنا في الاتصال. قول الشيء لا يعني أن ذلك مساوٍ للاتصال بشأنه. وبالتالي فإننا إذا أرسلنا رسالة لفظية نظن أننا قد حملنا المعنى المقصود إلى مستقبل الرسالة. إن المعاني لا توجد في رؤوسنا، ولكن في رؤوس المستقبلين، وأقصى ما نفعله هو استثارة هذه المعاني لديهم. قدرتنا على استعمال الكلمات المناسبة إلى جانب الرموز غير اللفظية كتعبيرات الوجه وحركات الجسم والإشارات والإيماءات هو ما يميز الاتصال الإنساني. الكلمات ليست

هي التي تحمل المعاني، ولكن الناس هم الذين يحملونها. ولذلك تجد الشيء الواحد يعني أشياء متعددة بعدد الأشخاص الذين يعبرون عنه. إن نجاح الاتصال يعتمد على درجة المعنى المشترك للرموز اللفظية (الكلمات) والرموز غير اللفظية. الكلمات المستعملة في ثقافة معينة قد تحمل معاني متقاربة، ولكن لا يمكن أن يتفق اثنان حول معنى واحد تماماً لكل الكلمات لأن لكل شخص خلفيته وخبراته الخاصة. وينبغي لدى انتقائنا الكلمات في خطابنا للآخرين (وكذلك الرموز غير اللفظية) أن نركز على معناها عند المتلقين، وليس كما نظنه نحن.

٥) الاتصال قدرة طبيعية (communication is a natural ability)

من أكثر المفاهيم المغلوطة عن الاتصال أنه قدرة تأتي إلينا طبيعياً « أي تولد معنا ». ويبدو أثر هذا الفهم المغلوط في ظاهرة ضعف القدرات والمهارات الاتصالية لدى طلابنا خصوصاً وأفراد مجتمعنا عموماً. ومن عجب أن مدارسنا وجامعاتنا ومراكزنا التدريبية لا تعير. في الجملة - هذا الأمر ما يستحق من العناية والتدريب. قد تحوي مناهجنا مواد كالتعبير والقراءة وأحياناً الخطابة وفن الإلقاء، ولكن فهم عملية الاتصال يبقى أمراً غائباً. الاتصال مهارة لا تولد معنا، ولكنها تكتسب بالتعلم والمران المستمر متى ما كان لدينا القدرات الأساس للاتصال.

ثامناً: كفاءة الاتصال Communication Proficiency

مع اقتراب نهاية هذا الفصل يبرز السؤال المهم: كيف أستطيع أن أكون متصلاً بكفاءة وفعالية؟ وللإجابة عن هذا السؤال لابد أن نفهم أهمية الاتصال ومكانته في حياتنا إلى جانب فهم عملية الاتصال وأنواعه وخصائصه. الكفاءة في الاتصال من أكبر الأمور التي شغلت الباحثين والعلماء في مجال الاتصال. وبحق فليس هناك إجابة محددة، ولكن هناك قدراً مهماً من المعلومات عن هذا الأمر:

أولها: أن الاتصال الماهر يرفع من درجة النجاح والرضا الذي يقوم به communication will raise level of satisfaction). (Good فمثلاً وجدت الدراسات أن نجاح الطلاب في الدراسة يرتبط إيجاباً بقدرتهم على الاتصال بكفاءة كما أن المتصل الجيد يترك انطباعاً حسناً لدى الآخرين.

ثانيها: ليس هناك أسلوب واحد مثالي أو فعال للاتصال. (There is no effective way of communication)

من واقع خبرات الكثيرين منا سنجد أن بعض المتصلين الناجحين يستعملون النكتة ببراءة، كما أن بعضهم جاد بشكل واضح، وأن البعض يستخدم الكلمات بكثرة وبصوت مرتفع، بينما يفضل آخرون الأسلوب الهادئ المختصر. وهناك من يتخذ أسلوباً مباشراً في مقابل آخرين يفضلون الأسلوب الدبلوماسي في الخطاب. فهناك حاجة للمرونة في الاتصال لاتخاذ الأسلوب المناسب للحالة الاتصالية والجمهور المستهدف.

ثالثها: أن الكفاءة تعتمد في كل مرة على الظرف الاتصالي

(Proficiency of communication depends on context every time)

ولذلك تجد اختلافاً في الأسلوب المناسب من حال إلى حال. الاتصال الجيد ليس صفة لازمة ثابتة للشخص، ولكنه قدرة على التكيف مع الظرف واستخدام الأسلوب المناسب بما يتطلبه الحال. ولهذا قد نجد أشخاصاً ذوي كفاءة جيدة في مجالات محددة دون مجالات أخرى. وحتى هذا الشخص الكفء في مجال معين يختلف أدائه من حالة إلى حالة.

رابعها: يحدث الاتصال الناجح حينما يرضى كافة أطرافه.

(Good communication takes place when all sides are satisfied)

حينما تقول ما تريد وتترك الطرف الآخر غير سعيد فإن هذا سيقبل من نجاحك. إذا رفضت طلباً من صديقك عند تقدمه لاستعارة سيارتك فإن صديقك سيعد ذلك إساءة إليه أو عدم تقدير له، وإن كان هذا الرفض سيحقق لك ما تريد. إذن هناك بعد اجتماعي متجدد في العلاقات الاجتماعية في الاتصال يؤثر على مدى كفاءة الاتصال عند مراعاة هذه العلاقات.

وعلى أي حال فلا ينبغي أن ننساق وراء النجاح الدائم الذي لا يتخلف حتى لا يصيبنا الإحباط. فليست كفاءة الاتصال تأتي بالضرورة بالنجاح. قد لا ينجح أكثر الأساليب مهارة في الاتصال بكفاءة، ويكفي المرء أن يحاول - بقدر ما يستطيع - إرضاء الآخرين وإشباع رغبتهم في الاتصال كما يرضي نفسه أيضاً.

تاسعاً: تمرينات على الاتصال الجيد Drills on Good communication

في نهاية هذا الفصل وبعد استعراض مكانة الاتصال وعناصره، وأنواعه، وخصائصه وأغراضه، ونماذجه، وكيفية الحصول على الكفاءة فيه، يحسن بنا أن ننظر إلى أنفسنا ونتلمس طريقة النجاح في مهارات الاتصال. إذا نجحت في الاتصال وشعرت بأن الطرف المستقبل قد فهم رسالتك كما أردت فهذا يدل على أنك قد وفقت في الاتصال. وإذا ما برزت لك مشكلات في فهم الرسالة مثلاً فعليك أن تسأل:

- ١- ما المشكلة في محتوى الرسالة اللفظية وغير اللفظية؟
- ٢- هل كانت الوسيلة المستخدمة هي الأفضل؟
- ٣- ماذا عن التشويش: هل حصل؟ وما مصدره؟

أكثر الناس لديهم قدر مناسب من مهارات الاتصال. لقد كنا وما نزال نقوم بالاتصال لفظياً وبغير ألفاظ طوال حياتنا، وربما مرت بنا حالات لم نكن فيها أكفاء في الاتصال. وباعتبارك مبتدئاً في دراسة الاتصال ننصحك بأن تسأل نفسك الأسئلة الأربعة الآتية:

- ١- ما هي المهارات الاتصالية التي أظن أنني أحتاج إليها؟

(What communication skills do I need ?)

عليك أن تسأل: ماذا أريد أن أفعل في حياتي؟ وماذا أحتاج من مهارات الاتصال لكي تساعدني؟ ما هي المهارات التي تظن أن عملي المستقبلية يتطلبها؟ هل هي الخطابة أم الكتابة أم إلقاء المحاضرات أم الاتصال الشخصي الشائني أو في المجموعات الصغرى أم في مجال الإعلام الجماهيري (عبر الإذاعة أو التلفاز)؟

٢- ما هي المهارات الاتصالية التي تتقضي ؟

(What communication skills I am not good at)

ما هي أصعب المهارات بالنسبة لي ؟ هل هي الاتصال الشخصي ؟ الاتصال الجمعي ؟ أم الاتصال الجماهيري ؟ ماذا عن الاتصال الثقافى (مع آخرين من ثقافة أخرى) : هل تظن أنك لا تجرؤ على القيام به والنجاح فيه ؟ وماذا عليك أن تفعل قبل أن تتجح في هذه المجالات التي تتقصد ؟

٣- كيف أتدرب على المهارات الاتصالية ؟

(How do I get trained in communication skills)

هل هناك مراكز للتدريب ؟ أو مواد أخرى في الجامعة يمكن أن أسجل فيها للحصول على مزيد من التدريب في الفصل الدراسي ؟

٤- ماذا عن الجدول الزمني المناسب لحصولي على هذه المهارات

(What is the appropriate schedule for me to get these skills)

ماذا علي أن أفعل لتقدير المدة المعقولة للتدريب ؟ (تذكر أن العادات القديمة تموت ببطء ، كما أن تعلم مهارات جديدة يأخذ وقتاً مناسباً [عدة أشهر أو ربما سنوات] ، وهذا كله يعتمد على رغبتك وسرعة تعلمك). فالأمر كله يتوقف على استعدادك ورغبتك وجهدك ووقتك ، فكلما كان نصيبك من هذه الأمور وفيراً كان نجاحك المتوقع كبيراً وسريعاً. دعائنا لك بالتوفيق والسداد.

المراجع References

- Adler, Ronald B. and Lawrence B. Rosenfeld and Neil Towne. Interplay: the Process of Interpersonal Communication. USA: Harcourt Brace College Publishers, Sixth Edition, 1995.
- Bethami, A. Dobkin and Roger C. Pace. Communication in a Changing World . USA: Mc Graw Hill Higher Education, 2006 Edition.
- Dimpleby, Richard and Graeme Burton. More Than Words: An Introduction to Communication. New York: Routledge, Third Edition, 1998.
- DeFleur, Melvin L. and Everette E. Dennis. Understanding Mass Communication. USA: Houghton and Mifflin Company, 1981.
- Mc Croskey, James C. and Lawrance R. Wheelless. Introduction to Human Communication. Bston, USA: Allyn and Bacon, Inc. , 1976.
- Seiler, William J. and Melissa L. Beall. Communication Making Connection. USA: Pearson Education Inc., Sixth Edition, 2005.

الفصل الثاني

التواصل مع الذات

الدكتورة / حنان بنت عبد السلام جمبي

تمهيد

الهدف العام للفصل الثاني :

تطوير مفهوم الذات و تحسين اتصال الطالب بذاته.

المهارات المكتسبة من تدريس الفصل الثاني:

يتوقع بنهاية هذا الفصل أن يكون الطالب قادراً على

- ١- فهم الإدراك الذهني (Perception) والعوامل المؤثرة عليه
- ٢- التعرف على العلاقة بين إدراك الذات وإدراك الآخر
- ٣- مهارات التطبيقية في تحسين الإدراك.
- ٤- التعرف على مفهوم الذات (Self-concept) ومراحل تطوره
- ٥- التعرف على العلاقة بين الإدراك الذهني (Perception) ومفهوم الذات (Self-concept)
- ٦- التعرف على أهمية الاتصال مع الذات وتأثيرها على عمليات الاتصال
- ٧- تحسين عملية الاتصال عن طريق تحسين مفهوم الذات [مهارة]

أولاً: الإدراك الذهني Perception

حتى ندرك الأمور ذهنياً يجب أولاً أن نكون على وعي تام بما يجري ويدور حولنا ، مثلاً عند وقوع حدث ما، أو المرور بتجربة من أي نوع فإننا لن ندركها إذا لم نشعر بها. بعد مرحلة الوعي تأتي مرحلة التحليل الذهني لحصر هذه التجربة في نطاق ذهني مناسب ثم تحدث ردة الفعل أو الاستجابة. وذلك يتطلب معالجة ذهنية متراكبة ومعقدة تعتمد على خلفية الشخص وتجاربه وعمره الزمني. مثلاً عندما يرى طفل شخصاً جديداً فهو يدرك ذهنياً الموصفات العينية الملموسة مثل الطول والشكل ولون الشعر ولا يدرك الموصفات المجردة مثل الصدق والإخلاص والذكاء وذلك لأن التركيبة العقلية لدى الطفل مازالت بسيطة غير معقدة أو متراكبة لقلة خبراته في الحياة.

وكلما تقدم بنا العمر زادت تجاربنا وبالتالي نتعلم كيف نفرق بين الأحداث المختلفة ونصنفها ذهنياً إلى فئات متعددة مما يزيد من قدرتنا العقلية لإدراك الأمور ويؤدي ذلك إلى تطور الإدراك الذهني ، فيمكننا أن نستنتج من تجاربنا ما هو أبعد من الموصفات الملموسة. فكلما زادت التراكمات العقلية كلما ارتقى الإدراك الذهني. على سبيل المثال عندما نرى شخصاً يتعامل مع أناس من جميع الثقافات والمستويات الاجتماعية بموضوعية وتواضع ورقي وشفافية قد ندرك أن هذا الشخص ذو خبرة في التعامل مع الثقافات المختلفة من خلال تنمية ثقافته الاجتماعية عن طريق القراءة أو السفر المتكرر. ويتطلب مثل هذا الإدراك الذهني معرفة سبب سلوك الأشخاص ، وليس مجرد إدراك الشكليات أو الصفات المحسوسة. فالأشخاص الذين لديهم مستوى متقدم من التراكمات العقلية يتمتعون بمرونة عالية في تفسير الأمور المعقدة ويكونون أكثر احتمالاً من غيرهم في تفهم الأحداث ووضعها في الإطار المناسب.

إن معرفتنا الجيدة لكيفية عمل إدراكنا الذهني أمر مهم جداً لنتجنب سوء

فهم سلوك الآخرين أو الحكم عليهم بالخطأ. قد يتخيل البعض أن مخ الإنسان يعمل مثل الكاميرا أو شريط التسجيل (الكاسيت)، بمعنى أن المعلومات تدخل عن طريق العين والأذنين وتخزن مباشرة في المخ. في الواقع توجد كمية هائلة من المعلومات في المحيط الخارجي لا يمكن أن يستوعبها المخ بأكملها، لذلك يختار المخ كمية محددة فقط من المعلومات الجديدة ليستوعبها وينظمها ويفسرها بطريقة لها معنى شخصي مناسب.

تعريف: هو الآلية التي يتم من خلالها تكوين معنى شخصي لعمليات الاتصال التي نتعرض لها يوميا مثل تجربة ما أو إحساس ما. تتم هذه الآلية عن طريق ثلاث خطوات

كيف يكون الإدراك الذهني ؟

١- الاختيار (Selection)

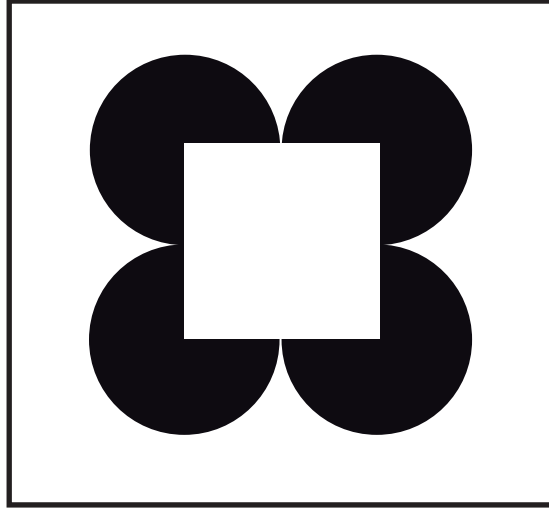
ملايين المؤثرات التي نتعرض لها يوميا من البيئة المحيطة أو من عمليات الاتصال المختلفة تعمل على إثارة المشاعر وتبنيه الأفكار. وبما أنه من المستحيل وعي وإدراك والاحتفاظ بجميع المعلومات أو المؤثرات التي تواجهنا، فإن المخ يختار نسبة قليلة من هذه المؤثرات ويعالجها عن طريق الوعي أو اللاوعي ويفرزها بناء على التجارب السابقة أو التأثير بآراء الآخرين ثم يحتفظ بها، ويتجاهل المخ المعلومات المتبقية. وبذلك تتم عملية الاختيار. ويكون الاختيار في المعلومات التي نسمح بالتعرض لها (Selective Exposure)، والمعلومات التي نسمح بالانتباه لها (Selective Attention)، وكذلك في المعلومات التي نسمح بالاحتفاظ بها (Selective Retention). وهذه الخطوات الثلاث تتم باستمرار في حياتنا اليومية، وهي خطوات تبدو أسهل بكثير من واقعها المركب. مثلا لكي نستطيع أن نركز انتباهنا على حدث معين (سماع المحاضرة مثلاً) يجب أن نتجنب جميع المؤثرات أو المشوشات المحيطة (حديث الأصدقاء أو صوت وقوع كتاب على الأرض مثلاً) والتي قد تقطع انتباهنا، وبالتالي نحتاج إلى مجهود أكبر للعودة

إلى حالة الانتباه والتركيز. وكذلك في حالة اختيار المعلومات التي نحتفظ فهي أيضاً عملية مركبة وتحتاج إلى مجهود للاحتفاظ بها حيث تتطلب التنظيم والتفسير. ومن ثم مراجعتها بصفة مستمرة حتى نتمكن من استرجاعها.

٢- التنظيم (Organization)

بعد اختيار المعلومات والمؤثرات من البيئة المحيطة أو من عمليات الاتصال، يعمل المخ على فرزها وتنظيمها وتصنيفها بعدة طرق منها :

- الاستكمال (Closure) وهي عبارة عن تعبئة الفراغات في تجربة جديدة بناء على معلومات وخبرات سابقة وبذلك يصبح الحدث الناقص ذا معنى. وليس شرطاً أن يكون المعنى الجديد صحيحاً (انظر الشكل ١). لذلك يجب علينا التأكد من معلوماتنا قبل إكمال الفراغات حتى لانقع في شرك استكمال الفراغات بمعلومات خاطئة أو متحيزة مما يؤدي إلى اتصال غير فعال.
- التقارب (Proximity) يمكن تنظيم المعلومات أو المثيرات التي تواجهنا بالتقارب المكاني أو الزمني بناء على افتراض أن الأشخاص أو الأشياء التي تظهر معاً تكون متقاربة في السلوك أو الصفات ، ويستخدم عند استقبال مؤثرين أو أكثر متقاربين مكانياً. مثلاً إذا رأينا صديقين يتواجدان سوياً في معظم الأحيان قد نستنتج أنهما متقاربان في السلوك.
- التشابه (Similarity) وهو فرز مجموعة المعلومات أو المؤثرات المتشابهة في الشكل الخارجي في فئة واحدة. مثلاً إذا حصلت طالبتان على درجة مرتفعة في الاختبار لمقرر ما قد نستنتج أن مستوى الذكاء لديهما مرتفع، وغالباً ما يكون هذا الاستنتاج خاطئاً فليس بالضرورة إذا تشابهتا الالتتان في صفة ما (درجة اختبار مرتفعة) أن تكونا أيضاً متشابهتين في صفة أخرى (الذكاء).



شكل ١- ما هو عدد الدوائر والمربعات في هذا الشكل؟

٣- التفسير (Interpretation)

لإتمام آلية إعطاء المعنى الشخصي للمعلومات التي تم اختيارها، يعمل الدماغ على تفسير وترجمة المعلومات والمؤثرات المصنفة بناءً على تجاربنا السابقة أو تجربة جديدة أو آراء الآخرين. وكلما كانت المؤثرات التي نختارها مألوقة لدينا وتتواءم مع حصيلة تجاربنا يصبح تفسيرنا لها أكثر وضوحاً. مثلاً عند دخولك الجامعة في السنة الأولى يتطلب التعرف على المباني المختلفة بعض الوقت ولكن مع مرور الوقت يكون التعرف على المباني، بعد رؤيتها، سهلاً و يصبح التنقل في رحاب الجامعة بدون صعوبة.

العوامل المؤثرة في الإدراك الذهني

هناك مؤثرات عديدة، نقتصر على سبعة منها في هذا الجزء، تساهم في تشكيل مفهوم الإدراك الذهني للمؤثرات والتجارب اليومية التي تواجهنا والأشخاص الذين نتعامل معهم.

١- الخصائص الشكلية (Physical Characteristics)

الشكل الخارجي للإنسان نفسه وللآخرين والمتمثل في الطول ، والوزن ، وشكل الجسم ، والقوة العضلية ، والمظهر ، و إمكانيات الحواس الخمس للإنسان يؤثر على إدراكه للمؤثرات والمعلومات التي يتعرض لها بصفة مستمرة. وتختلف مدى فاعلية الحواس من شخص لآخر. مثلاً تفاوت القدرة على الإبصار بين فاقد البصر وصحيح البصر يؤدي إلى إدراك الأمور بطريقتين مختلفتين تماماً.

٢- الحالة الفسيولوجية والنفسية (Physiological & Psychological State)

كذلك الحالة الفسيولوجية والعضوية والصحية تؤثر على الإدراك الذهني ، فمثلاً لو أصيب الإنسان بالأنفلونزا فقد يدرك المؤثرات ويفسرها بشكل سلبي مقارنة بتفسيره لنفس المؤثرات بشكل إيجابي لو كان في صحة جيدة. مثال آخر: لو كان الشخص جائعاً فهو يدرك رائحة الطعام أسرع من الإنسان الذي لا يشعر بالجوع. فإن جميع المعلومات أو المثيرات التي تواجهنا تمر عبر فلاتر أو مرشحات مختلفة تشكل بدورها الإدراك الذهني بما يتوافق مع الحالة الفسيولوجية والنفسية. ومن الواضح أنه إذا كانت الأمور تسير على مايرام نكون في حالة إيجابية وندرك الأحداث والآخرين بشكل إيجابي ، أما إذا كنا في حالة سلبية فبالتالي يكون الإدراك سلبياً. وبذلك قد تكون الاستجابة سلبية أيضاً. وإذا كنا نقع تحت ضغوط نفسية عديدة بالإضافة إلى وجود صورة ضعيفة لذاتنا فإننا سندرك العالم من حولنا بشكل سلبي وبألوان قاتمة. وقد يكون هذا التأثير طفيفاً في بعض الأحيان وبالتالي طفيفاً على الاتصال ، ولكن في أوقات أخرى قد يؤدي إلى ما لا تحمد عقباه.

تمرين : استرجع من الذاكرة كيف تصرف مع شخص معين وأنت في حالة من الغضب والترقب؟ كيف كان فهمك لسلوكه؟ لو لم تكن غاضبا ، هل يتغير التصرف؟ لماذا؟

٣- النوع (Gender) ذكر أم أنثى

بصرف النظر عن الاختلافات البيولوجية بين الذكور والإناث ، فإن قدرات وصفات الذكورة والأنوثة تبنى على اعتبارات اجتماعية يتم تعلمها واكتسابها منذ مراحل العمر الأولى وتتأصل في اللاوعي عبر السنين. هذه الاختلافات تملئها علينا الخلفية الثقافية للمجتمع وعاداته وممارساته. فالأطفال الإناث يتعلمون رؤية العالم المحيط بشكل مختلف عن الأطفال الذكور وبناءً عليه تكون عمليات وأهداف الاتصال مختلفة. ومن الملاحظ أنه في حالة وجود مجموعة من الأفراد تتكون من الذكور والإناث معا فإن الذكور يستحوذون على حيز أكبر من مساحة الحديث ويمارسون سيطرة أكبر من النساء على الموضوعات المطروحة ، وكذلك يؤخذ حديث الذكور على محمل من الجد أكثر من حديث الإناث. وقد يختلف الوضع عندما تتكون المجموعة من الذكور فقط أو الإناث فقط. فلا تزال هناك فجوة في التواصل بين الذكور والإناث تعززها ممارسات المجتمع.

مثال تطبيقي: هل تتذكر مثالا آخر - في نطاق العائلة على سبيل المثال - لاحظت فيه الفرق بين الذكور والإناث في طريقة وفعالية الاتصال؟

٤- الخلفية الثقافية (Cultural Background)

هناك أكثر من مائة تعريف لمفهوم الثقافة (Culture) في علم الاجتماع وعلم الآثار وعلم الإنسان والعلوم الاجتماعية (التاريخ والجغرافية)، وسنقدم هنا تعريفا مختصرا يخدم طبيعة المادة وهو أن الخلفية الثقافية عبارة عن سلوك

مكتسب تتناقله الأجيال ويساهم في تشكيل الأفراد وقدرتهم على البقاء . والهوية الثقافية ليس لها علاقة بالخصائص الشكلية أو المظهر الخارجي مثل لون البشرة أو شكل العيون أو شكل الشعر لأن هذه الخصائص نتوارثها من الجينات الوراثية من الوالدين، وليس من خلال التعلم أو الاتصال. وبما أن الخلفية الثقافية تمثل مجموعة القيم والاعتقادات والاعتقادات الدينية والقوانين الاجتماعية وطريقة الحياة التي تتشارك فيها مجموعة من البشر فهي تؤثر حتماً على الإدراك الذهني للمؤثرات والمعلومات المحيطة. وخلفيتنا الثقافية تعتبر جزءاً متمماً لخصائصنا الفردية وتضعنا ضمن مجموعة محددة تؤثر على قيمنا وتحيزنا. وقد لا نعي تأثير الخلفية الثقافية على سلوكنا اليومي، فإن معظم سلوكنا الشخصي يتكيف بواسطة خلفيتنا الثقافية، مثلاً الطريقة التي نلقي بها التحية على الآخرين. أو طريقة استخدامنا للغة التي نتحدث بها. أو اختيارنا للطعام الذي نتناوله وكما هو الحال في معظم الأمور التي نفضلها أو لا نفضلها. لذلك في حالة وجود اختلافات ثقافية وجب علينا التحلي بالصبر والتحمل وسعة الصدر لتجنب الفهم الخاطئ للآخرين مما سيؤثر على الاتصال وبناء العلاقات الاجتماعية بين الأجناس المختلفة. ولنتذكر الآية الكريمة:

(يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ) الحجرات آية ١٣

مثال تطبيقي: فكر في مجموعة من المعتمرين أو الحجاج من بلد معين من قارة آخري (أفريقيا، أوروبا، آسيا.. الخ)، ماهي بعض الألقاب التي تطلق عليهم؟ ماهي أوجه الشبه والاختلاف بينك وبين هذه المجموعة؟ هل يمكن أن تفكر في التقرب من أحدهم والمبادرة بالحديث معه؟ لماذا؟

٥- القولية (Stereotyping)

القولبة هي وضع الأشخاص أو الأشياء أو الأحداث في قالب معين أو تصنيف محدد مسبقاً بناءً على بعض الخصائص العامة وتجاهل الخصائص الفردية. وقد

لا تكون القولية سلبية في كل الأوقات ولكنها تؤثر تأثيراً بالغاً على الإدراك الذهني وبالتالي على فعالية ونوعية الاتصال مع الآخرين.

وتوجد القولية تقريباً في جميع المجتمعات التي تتكون من خلفيات ثقافية متنوعة، وهي تشبع الحاجة الإنسانية الطبيعية للفرز والتصنيف. ولكنها قد تؤثر سلباً على الاتصال إذا تم تجاهل الخصائص الفردية في ضوء الخصائص العامة. وكذلك قد تؤدي القولية إلى المبالغة في التعميم أو التبسيط أو المبالغة في التحجيم عندما تستند على أنصاف الحقائق أو تشويه أو تزييف الحقائق.

وبالتالي تكون أرضاً خصبة للاتصال السيء. وأخيراً يعزز الاستمرار في استخدام القولية الاعتقادات الزائفة حتى تصبح حقيقة في اللاوعي وبالتالي تعوق الاتصال الفعال.

٦- وسائل الإعلام (Media)

لا يخفى على أي منا مدى تأثير وسائل الإعلام المرئية أو المسموعة أو المقروءة على تشكيل المعنى الشخصي للأحداث فهي تساهم عنوة وبطرق مدروسة وأساليب مختلفة في التأثير على إدراكنا الذهني وتشكيل وجهة نظرنا. فبالرغم من الفوائد العديدة لهذه الوسائل في تطوير وتنمية المعرفة هناك جوانب سلبية تؤثر على الإدراك الذهني وبالتالي الاتصال. مثلاً شركات الإعلانات التجارية تسعى جاهدة للتوصل إلى شتى طرق التأثير على المستهلك ليفكر ويتصرف بالطريقة التي تخدم وتزيد من أرباحها. وفي بعض الأحيان يتم استخدام أساليب غير مشروعة للوصول إلى المستهلكين من كافة الأعمار. مثلاً صور عارضات الأزياء أو الممثلين والممثلات التي تظهر في وسائل الإعلام وفي الصحف والمجلات والبرامج المرئية توحى للفتيات بأن هذا هو الشكل المثالي. لذلك يحاولن التشبه بهن من حيث الشكل وربما السلوك أيضاً. وكذلك التغطية الإعلامية للأحداث السياسية وغيرها غالباً ما يكون لها غرض خفي في تشكيل الرأي العام في اتجاه معين. وتكمن خطورة الاعتماد على وسائل الإعلام في تأثيرها القوي على

الإدراك الذهني وحصره في الصورة التي يقدمها الإعلام والتي قد تكون غير مطابقة للواقع .

٧- الانترنت والبريد الالكتروني

مع انتشار وصول خدمات الانترنت إلى معظم الفئات في جميع البلدان أصبح استخدام الانترنت والبريد الالكتروني من ضمن الممارسات اليومية، فهو إحدى طرق الاتصال الفورية وبالتالي يؤثر على الإدراك الذهني، مثلاً عند إرسال بريد الكتروني يجب أن نعي أن هذه الرسالة تخضع لآلية الإدراك الذهني (الاختيار والتنظيم والتفسير) فتترك أثراً في مستقبل الرسالة. وبالرغم من فاعلية الانترنت والبريد الالكتروني في التقدم والتطور، فهما أيضاً وسيلتان للتغيير ونشر المعلومات المغلوطة عمداً أو سهواً. لذا يجب التأكد من مصدر وصحة المعلومات المستخرجة من هذه الوسائل الالكترونية البالغة التأثير في الإدراك ومن ثم في الاتصال.

إدراك الذات

معرفة آلية الإدراك الذهني السابق ذكرها والعوامل المؤثرة عليه يقدم لنا خلفية كافية للتعرف على آلية إدراك الذات. إن إدراكنا لذاتنا يحدد هويتنا وكذلك يشكل سلوكنا نحو الآخرين كما في المقولة المشهورة: كل إناء بما فيه ينضح. وقد أجمع علماء الفلسفة وعلماء الاجتماع على أن إدراك الذات يتكون من ثلاثة أجزاء : الذات المثالية، والذات الشخصية، والذات الاجتماعية. وفيما يلي تعريف بكل جزء ودوره في إدراك الذات.

(١) الذات المثالية (Ideal Self)

كثير منا يكون في مخيلته صورة مثالية يحب أن يكون عليها، وغالباً ما نبدأ في تكوين هذه الصورة في مرحلة المراهقة، وتستمر معنا خلال مراحل الرشد (فترة النضج). هذه الصورة المثالية تختلف من شخص لآخر.

كما تختلف في الشخص نفسه في مراحل حياته المختلفة. فكلما تقدمنا في العمر وزادت تجاربنا في الحياة كلما أصبحنا أكثر واقعية وأكثر معرفة بقدراتنا، وبناءً عليه تتغير هذه الصورة المثالية.

(٢) الذات الشخصية (Personal Self)

الذات الشخصية هي الصورة الحقيقية التي نرى بها أنفسنا. وهي تخضع لمعايير شخصية بحتة، ولذلك فهي قابلة للتحيز. لقد تعرف أحد علماء النفس بعد دراسة سلوك الأشخاص الذين يعتبرون أنهم سعداء بأنهم يغالون في تقديرهم مدى تحكمهم في محيطهم. بمعنى أنهم يعتقدون أنه يمكنهم التحكم جيداً في البيئة المحيطة وفي الأحداث التي يواجهونها. وبذلك هم يعطون تفسيراً مبالغاً فيه في الإيجابية عن أنفسهم. كما يعتقدون أن الآخرين يشاركونهم في هذا التقييم (Scott & Brydon, 1997).

(٣) الذات الاجتماعية (Social Self)

الجزء الأخير من إدراك الذات يتعلق بالآخرين المحيطين بنا في مجتمعنا. فإن الصورة التي تتكون في ذهن الآخرين عنا تعكس اعتقاداتهم فينا، وفي كثير من الأحيان نبني تصرفنا شعورياً أو لاشعورياً على اعتقادات الآخرين عنا. مثلاً يمكننا القول بأن الممثلين الكوميديين يدركون أنهم يثثون التسلية والضحك في المحيطين بهم بناءً على اعتقاد المحيطين، المتمثل في الضحك على نكاتهم وأفعالهم. وقد أشار عالم الاجتماع Charles Cooley منذ مائة عام إلى أن الأشخاص يستخدمون الآخرين مرآة لهم. وهم بذلك يراقبون ردود أفعال الآخرين على تصرفاتهم ويتخذونها معايير تساهم في تقييم أنفسهم.

وتتداخل أجزاء إدراك الذات الثلاثة وتتفاعل مع بعضها في منظومة متكاملة لتشكيل إدراك الذات، بمعنى أن التغيير في أحد الأجزاء الثلاثة يؤثر على الجزئين الآخرين. كما تؤثر هذه الأجزاء الثلاثة في مجملها في كفاءة

التواصل مع الآخرين، فإذا كانت النظرة إلى الذات سلبية ستؤثر سلباً على "الذات الشخصية" مما يؤدي إلى تدني الثقة بالنفس في فاعلية الاتصال مع الآخرين. وبالتالي تؤدي إلى صعوبة تفسير إشارات الاتصال وصعوبة تحقيق أهداف الاتصال. ومما تقدم نستنتج أن إدراكنا لذاتنا من خلال الذات المثالية والشخصية والاجتماعية يؤثر على الصورة الذهنية التي يكونها الآخرون عنا.

دور الإدراك الذهني في فاعلية الاتصال

تحسين الإدراك الذهني: بما أن أحد أهداف هذا المقرر تحسين الاتصال فإن تحسين الإدراك من صميم الاتصال حيث إنه هو اللبنة الأولى التي ستبنى عليها عمليات الاتصال. ويتم تحسين الإدراك عن طريق اتباع النقاط الآتية:

(١) الإدراك النشط للذات وللآخرين

يجب أن نحاول الحصول على أكبر قدر من المعلومات الصحيحة المتعلقة بالمشيرات أو الأحداث أو الأشخاص حتى يتم التفسير بطريقة صائبة. ثم نراجع أنفسنا للتأكد من صحة تفسيرنا لمجريات الأمور. وتجنب الحكم السريع الذي قد يسيء إلى عملية الاتصال.

(٢) الإقرار بأن الإطار المرجعي لكل فرد هو حالة فريدة

الإطار المرجعي لكل فرد منا هو حالة فريدة و خاصة جدا متعلقة بالتجارب الشخصية ومدى النضج العقلي والعاطفي، بمعنى أن وجهة النظر الشخصية هي إحدى احتمالات الحقيقة وليس بالضرورة هي الحقيقة الوحيدة. لذلك إذا وجدت عدة احتمالات لتفسير حدث أو سلوك ما، وجب علينا التأكد والتحقق من صحة وجهة نظرنا أو تفسيرنا للحدث. ففي بعض الأحيان يتم الحكم على الأشخاص من الشكل الخارجي فقط بينما في أحيان أخرى يتم الحكم بناء على مستوى التعليم أو الدخل المادي أو الخلفية الثقافية أو النوع (ذكر أم أنثى) .. الخ، ولا يعنى

ذلك أن أحد هذه الطرق أفضل أو أسوأ من الآخر لكن يجب أن نعيها بأكملها.

(٣) ملاحظة الفرق بين الحقائق والتخمينات

ضرورة التفرقة بين الحقائق والاستنتاجات أو التخمينات في إدراك ما يدور حولنا، حيث إن الخلط بينها يسيء إلى عمليات الاتصال. فالحقائق يمكن إثباتها بدلائل مختلفة أما التخمينات فتذهب إلى ما هو أبعد مما نعرفه كحقيقة. وفي كثير من الأحيان تتشابه الحقائق مع التخمينات فيصعب التفرقة بينهما. كأن نقول مثلاً إن الطالب حضر إلى المحاضرة متأخراً بمقدار ١٠ دقائق مرتين في الشهر (حقيقة). أو نقول إن الطالب غالباً ما يتأخر في الحضور إلى المحاضرات لعدم اهتمامه (تخمين)

(٤) الوعي بدور الإدراك في فاعلية الاتصال

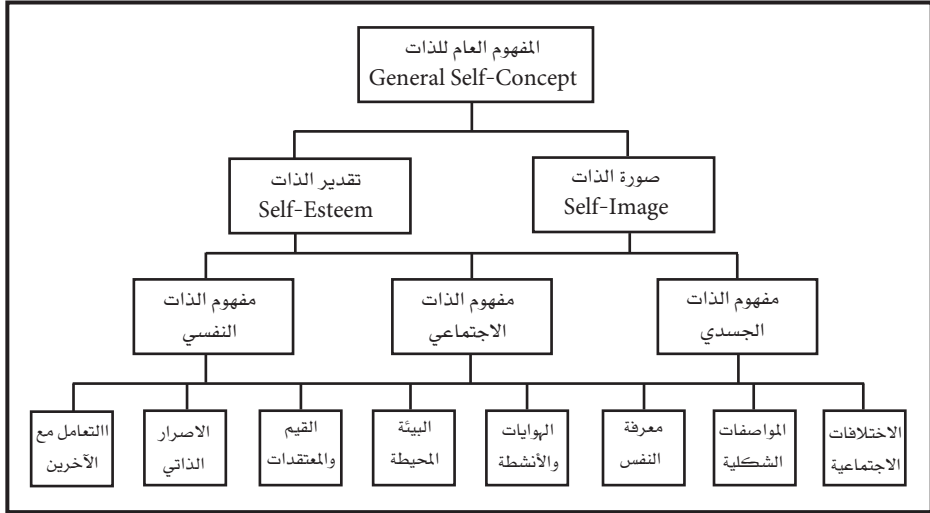
الوعي بآلية الإدراك الذهني والعوامل المؤثرة عليه توجه عملية الاتصال، لذلك يجب علينا الأخذ في الاعتبار آلية الإدراك لدى الآخرين أيضاً وتجنب الافتراضات والتخمينات في ما ندركه. لذلك يتعين علينا تقييم المعلومات في آلية الإدراك والاستفسار عن صحتها وصحة مصدرها واختبارها عن طريق الحصول على تأكيدات من الأطراف الأخرى.

(٥) المحافظة على العقلية المتفتحة

المحافظة على العقلية المتفتحة عن طريق الأخذ في الاعتبار احتمال عدم صحة أو نقص تفسيرنا للأمور والمثيرات أو السلوك الذي يدور حولنا.

ثانياً: مفهوم الذات Self-Concept

توجد علاقة وطيدة بين الإدراك الذهني ومفهوم الذات ويتفاعل الاثنان معا باستمرار. إن ما يتقوه به كل واحد منا نابع من مفهومه لذاته. ويتأثر مفهوم الذات بالمؤثرات والمعلومات التي يتلقاها من الآخرين والتي تشكل بدورها صورة الذات وتحدد الهوية الشخصية. أن الرسائل المقصودة أو غير المقصودة التي نرسلها عن طريق عملية الاتصال تتعلق مباشرة بمشاعرنا والصورة العقلية التي نراها لأنفسنا. كما أن إدراك وماذا نحن يشكل الطريقة التي نتعامل بها مع الآخرين. وبالتالي فإن ردود أفعال الآخرين وطريقة تعاملهم معنا وردود أفعالهم تؤثر في تشكيل صورة الذات وفي تقدير الذات اللذين يشكلان بدورهما المكونات الرئيسية لمفهوم الذات (شكل ٣).



شكل ٣ : التسلسل الهرمي لمفهوم الذات (مقتبسة من Seiler & Beal, 2005)

إن مفهوم الذات يحدد الهوية الشخصية التي يراها الفرد في ذاته، ويتكون هذا المفهوم من مجموعة من الاعتقادات والمبادئ والقيم والتوجهات الشخصية. ويعتبر مفهوم الذات بمثابة آلية ديناميكية حيوية ومستمرة قابلة للتطور والتعديل كما هي آلية الاتصال.

يحتوي مفهوم الذات على عدة مكونات تتمثل في طبقات موضحه في تسلسل هرمي. ففي قمة الهرم يوجد المفهوم العام للذات، وهو عبارة عن مجموعة المعتقدات التي نتخذها لأنفسنا ونتبناها ومن الصعب تعديلها أو تغييرها لأنها ترسخت بداخلنا مع مرور الزمن. وفي الطبقة التالية يوجد المكونان الرئيسيان لمفهوم الذات، وهما:

- صورة الذات (Self-Image) : وهي الصورة العقلية التي يراها الشخص لنفسه.
- تقدير الذات (Self-Esteem) : وهي مشاعر واتجاهات الفرد نحو نفسه وكيف يقيم ذاته.

وتليهما ثلاث عناصر فرعية وهي: مفهوم الذات الجسدي والنفسي والاجتماعي، والمستمدة من المكونات الأساسية (الфизиولوجية والنفسية والاجتماعية) لتكامل الإنسان. وفي قاعدة الهرم توجد مجموعة مختصرة من العناصر التفصيلية المتعلقة بمفهوم الذات.

وكلما اتجهنا إلى أسفل في التسلسل الهرمي كلما زادت مرونة العناصر وبالتالي تزداد احتمالات التعديل أو التغيير في تفهمنا للأمور والأحداث. لأن العناصر التفصيلية يمكن أن تتغير من حالة إلى حالة، وتتطور بمرور الزمن لتؤثر علينا سواء بالسلب أو الإيجاب. وعلى سبيل المثال يمكن أن يتأثر مفهوم الإنجاز الأكاديمي لطالب في الثانوية بناءً على التشجيع المستمر من البيئة المحيطة وعلى الدرجات التي يحصل عليها في المواد الأدبية مثلاً مما قد يؤدي إلى توجه الطالب للتفكير في مهنة تتناسب مع التوجه الأدبي. ويمكن أن يتغير هذا

التوجه لاحقا في ظل تغير البيئة المحيطة والإمكانات المتاحة لهذا الطالب.

مفهوم الذات العام والخاص

من أشهر النماذج المتداولة في الاتصال نموذج نافذة جوهاري (The Johari Window) المسمى على اسم العالمين اللذين كونا هذا النموذج (وهما Harry Ingham and Joseph Luft في عام ١٩٧٠م)، والذي يوضح أربعة مستويات مختلفة من المعرفة لمفهوم الذات أو النفس: وهي النفس المرئية أو الظاهرة، النفس غير المرئية، النفس المخبأة، والنفس المجهولة. وتقسم نافذة جوهاري مفهوم النفس إلى أربعة أجزاء بناءً على مدى ما هو معروف للنفس (المفهوم الخاص)، وعلاقتها بما هو معروف للآخرين (المفهوم العام). كما في (الشكل ٤-أ). من الضروري أن تتساوى المساحات الأربع في النافذة. إذ تختلف مساحة كل جزء حسب إدراكنا الذاتي لعلاقتنا مع الآخرين وتقديرنا لمدى إدراكنا الشخصي لأنفسنا، ومدى انفتاح أنفسنا على الآخرين. وتتغير هذه المساحات بتغيير الطرف الآخر في عملية الاتصال كما في (الشكل ٤-ب).

	غير معروف للنفس	معروف للنفس
معروف للآخرين	نفس غير مرئية	نفس مرئية
غير معروف للآخرين	نفس مخبأة	نفس مجهولة

شكل ٤: الأجزاء الرئيسية لنافذة جوهاري

النفس المرئية: تحتوي على معلومات معروفة للنفس، وكذلك معروفة للآخرين، حيث إنها متاحة للاطلاع وإمكانية المشاركة. والمساحة في هذا الجزء تكون صغيرة في بداية التعرف على الطرف الآخر وتتسع مع مرور الوقت الذي يسمح بمشاركة أكثر من المعلومات الشخصية مع الطرف الآخر.

النفس غير المرئية: تسمى أيضاً النفس العمياء، وتحتوي على معلومات خاصة يحصل عليها الطرف الآخر، ولكنها غير معروفة للشخص نفسه. مثلاً عند تفضيل أحد الأبناء لدى الأب ويظهر ذلك لاشعورياً في سلوك الأب فيكون هذا السلوك غير معروف للأب فيدعي معاملة الأبناء بالمساواة، ولكنه معروف للابن.

النفس المخبأة: يحتوي هذا الجزء على معلومات شخصية وخاصة جداً لا نسمح بمشاركتها مع الطرف الآخر، فهي إذا معروفة للنفس وغير معروفة للآخرين. حيث إن الآخرين لا يمكنهم الاطلاع على مكنونات النفس إن لم نسمح لهم بالاطلاع عليها. وتقل هذه المسافة مع مرور الزمن وتطور العلاقة مع الطرف الآخر.

النفس المجهولة: تحتوي على معلومات غير معروفة للنفس وغير معروفة للآخرين. ومن الطبيعي كبت أو تجاهل بعض المعلومات عن النفس. وفي نفس الوقت لا يتمكن الآخرون من إدراكها. وفي الأحوال العادية تكون مساحة هذا الجزء صغيرة وربما لا يمكن الاطلاع عليها إلا من خلال العلاج النفسي أو التدريبات النفسية مثل البرمجة اللغوية العصبية (NLP)

ومن هذا يتبين لنا أن نموذج نافذة جوهاري يقدم إحدى الطرق لمفهوم الذات وعلاقة الفرد مع الآخرين، ويوضح مدى انفتاح الفرد أو ما يسمح به في الانفتاح على الآخر مما يساعد على فهم تطور العلاقة مع الآخرين.

تحسين مفهوم الذات

لتحسين مفهوم الذات يجدر بنا اتباع النقاط الآتية:

(١) اختيار وتحديد ما هو المطلوب تغييره بالضبط: في حالة الرغبة في التحسين أو التغيير يجب أولاً تحديد ما هو المطلوب تغييره، وما هو الجزء الذي لا ترضى عنه وترغب في تحسينه.

(٢) الالتزام بتطوير مفهوم الذات: تطوير وتعديل الذات ليس بالأمر الهين ولكنه ليس مستحيلاً أيضاً. قد نبدأ بقدر عال من الحماس ثم نواجه بعض الإخفاقات التي يجدر بنا التغلب عليها من أجل الاستمرار في الالتزام بالتطوير حتى لو كان التطور بطيئاً.

(٣) الصدق مع النفس: الصدق مع النفس في التعرف على سبب الشعور بالإخفاق في النفس، ولماذا تشكلت صورة الذات في الوضع الحالي والمطلوب تغييره.

(٤) القرار بإخلاص لتغيير مشاعرك نحو نفسك: إذا كنت قادراً على شرح المشكلة بالتفصيل يصبح من المحتمل جداً إيجاد الحل إذا كنت تسعى إليه بإخلاص.

(٥) وضع أهداف منطقية ومعقولة: عند وضع أهداف التطوير يجب أن تكون واقعية ومعقولة. من غير المنطقي أن يتم التغيير بين عشية وضحاها، فالعملية تحتاج إلى السعي الدؤوب للوصول إلى الهدف.

(٦) انتقاء التواصل مع الأشخاص الذين تعتقد أنهم سيدعموك ويساعدوك في التغيير: حاول أن تتواجد مع أصدقاء أو رفقاء تتوهم فيهم الدعم والمساعدة وتشعر بالراحة في شرح مشاعرك لهم، وبالتالي تسهل عملية تعديل أو تطوير السلوك بالشكل المطلوب.

ملخص

يتكون هذا الفصل من جزأين أساسيين للتواصل مع الذات وهما: الإدراك الذهني ومفهوم الذات وعلاقة كل منها بالاتصال. الإدراك الذهني عبارة عن آلية تتكون من ثلاث خطوات أساسية هي الاختيار والتنظيم والتفسير، وتؤثر على هذه الآلية عدة عوامل تم التطرق إلى سبعة منها. ثم تطرق الباب إلى إدراك الذات بأجزائها الثلاثة وهي الذات المثالية والشخصية والاجتماعية، ودور كل منها في إدراك الذات. تم عرض خمس خطوات أساسية لتحسين الإدراك الذهني لغرض تحسين عمليات الاتصال.

آلية الإدراك الذهني تمثل الأساس لمفهوم الذات الذي تم توضيحه في شكل تسلسل هرمي كلما اتجهنا فيه إلى أسفل كلما زادت مرونة العناصر، وبالتالي تزداد احتمالات التعديل أو التغيير في تفهمنا للأمور والأحداث. مفهوم الذات العام والخاص المعروض هنا في نموذج جوهاري يساعد على التعرف على مفهوم الذات فيما يتصل بفاعلية العلاقة مع الآخرين. واختتم الباب بنقاط تطبيقية لتحسين مفهوم الذات لغرض تحسين عملية الاتصال.

المراجع References

أولاً: المراجع العربية :

- حمودة، محمود عبدالرحمن. الطب النفسي .. أسرار النفس. ٢٠٠٥م، القاهرة.
- سليمان، سناء محمد. تحسين مفهوم الذات: تنمية الوعي بالذات والنجاح في شتى مجالات الحياة. سلسلة ثقافة سيكولوجية للجميع رقم ٧. ٢٠٠٥م، القاهرة: عالم الكتب.
- كارتر، فيليب و كين راسل. اختبارات القياس النفسي: ١٠٠٠ طريق لتقييم شخصيتك، إبداعك، ذكائك وتفكيرك الشعبي (مترجم). ٢٠٠٦م، سلسلة التدريبات على اختبارات الذكاء. الرياض: مكتبة جرير.
- كارتر، فيليب و كين راسل. المزيد من اختبارات القياس النفسي: ١٠٠٠ طريق لتقييم شخصيتك، إبداعك، ذكائك وتفكيرك الشعبي (مترجم). ٢٠٠٦م، سلسلة التدريبات على اختبارات الذكاء. الرياض: مكتبة جرير.
- كويليام، سوزان. الدوافع المحركة للبشر (مترجم). ٢٠٠٤م، الرياض: مكتبة جرير.

ثانياً: المراجع الأجنبية :

- Dobkin, B.A. and R.C. Pace, Communication in a Changing World. 2006, Boston: McGraw Hill.
- Pearson, J.C. and P.E. Nelson, An Introduction to Human Communication. 7th ed. 1997, Boston, Massachusetts: McGraw Hill.
- Ruben, B.D. and L.P. Stewart, Communication and Human Behavior. 4th ed. 1998, Boston: Allyn and Bacon.
- Scott, M.D. and S.R. Brydon, Dimensions of Communication: An Introduction. 1997, Mountain View, California: Mayfield Publishing Co.
- Seiler, W.J. and M.L. Beal, Communication: Making Connections. 6th ed. 2005, Boston: Pearson.
- Wood, J.T., Communication In Our Lives. 1997, Belmont: Wadsworth Publishing Co.

الفصل الثالث

الاتصال الكلامي (اللفظي)

الدكتورة / نجود بنت مساعد السديري

الهدف العام:

تحسين الاتصال اللفظي لدى الطلاب.

يتوقع بنهاية هذا الفصل أن يكون الطالب قادراً على:

- ١- شرح و تفسير رمزية اللغة.
- ٢- التعريف بملاءمة الخطاب لسياق الحديث.
- ٣- إعطاء أمثلة في اختلاف المعاني تبعاً لاختلاف الأصوات واللهجات.
- ٤- التحدث عن الفرق بين الكلمات المستخدمة للمجموعات المختلفة.
- ٥- إدراك معوقات الاتصال اللفظي وازدواجية الحديث.
- ٦- توضيح اللغة الملائمة للموقف والأشخاص.
- ٧- شرح كيفية استخدام الدقة والشرح لتحسين الاتصال اللفظي.
- ٨- التعريف بمعنى تحمل مسؤولية الكلام.

المقدمة

الاتصال اللفظي هو أحد أهم مهارات الاتصال ، لأن المرسل يحاول إيصال أكبر قدر من معنى الرسالة عن طريق التلفظ بالكلمات. فما هو الاتصال اللفظي؟ لفظ بالكلام أي «نطق به». و الاتصال اللفظي يشمل التلفظ بالكلمات، و التلفظ هو «تموجات هوائية مصدرها في الغالب الحنجرة تشكلها أعضاء الصوت» (المعجم الوسيط، ٢٠٠٤، ص ٨٣٢). أما الكلام فهو «الأصوات المفيدة» (ص ٧٩٦).

وتختلف كتابة اللغة عن التحدّث بها. فحين يتحدث شخصان مثلاً فإنهما يتحدثان بعفوية ويتبادلان معلومات معيّنة، ويكونان انطباعات ويتجاوبان مع أحاديث بعضهما البعض. واعتماداً على ردود فعل كلّ منهما، يستطيعان أن يشرحاً، وأن يسرّعاً الكلام أو يبطئاً، وأن يعملوا اللازم لتأكيد الفهم.

ونستطيع في الحديث تغيير كلماتنا بناءً على التغذية الراجعة التي نتلقاها من الآخر، أما في الكتابة فلا نستطيع ذلك. وفي الكتابة نحن نقدّر الجمهور، ونكتب بحسب تقديرنا التصوري للقاريء. ونحن ككُتّاب لنا حسنة واحدة، تميزنا عن المتحدثين، وهي ميزة الوقت الذي نستطيع من خلاله التعديل والتغيير والمراجعة لكل ما كتبناه، كما نستطيع المحو. وكقراء أيضاً لنا هذه الميزة عن السامعين فنستطيع إعادة ما قرأناه، للاستيضاح (Hybels & Weaver, 1997). وفي هذا الفصل سيكون تركيزنا على الحديث (المشاهدة). سنركز على الاتصال اللفظي فقط دون الاتصال الكلامي المكتوب.

و لأن الاتصال اللفظي يحدث من خلال اللغة المنطوقة فسيكون تركيزنا في هذا الفصل على اللغة. إن حياة الإنسان -في جانبها المعرفي- عبارة عن مجموعة من الكلمات و المعاني. نحن نستخدم

الكلمات تحكم علينا ، فأشهار الإسلام يُعبّر عنه بكلمات و إعلان القسم
مطلوب للشهادة ، كما أن الطلاق يقع بكلمات.

الكلمات لنعبر عن ذواتنا ، و لنعطي معنى لحياتنا و أنشطتنا المختلفة. سننظر إلى عالم الكلمات و المعاني التي تميز البشر، و سنناقش الرموز التي ليست لها معان ثابتة لأننا نفسرها بناء على منظورنا من خلال تفاعلنا مع الآخرين و من خلال تجاربنا الشخصية التي اكتسبناها. لغتنا تعطي صورة عنا، فهي تجعل الآخرين يعرفون مقدار تعليمنا ، و من أي طبقة نحن، لذا ، سنتحدث عن اللغة كمصدر للقوة وكأساس للتفكير.

و من ثم سنستعرض بعضاً من عناصر اللغة ، فتعلمنا للأصوات يختلف باختلاف المناطق الجغرافية، والكلمات تمثل أشياء محسوسة وأشياء معنوية. لو خالفنا قواعد اللغة لتركنا انطباعاً غير مستحسن لدى المتلقي، والمعاني تُبنى في عقولنا من الكلمات. وسنتعرف على تأثير هذه العناصر في الاتصال.

و لأننا نتحدث عن اللغة ، سنتحدث عن ثقافة المجتمع، إذ توجد في المجتمع ثقافات عدّة داخل الثقافة السائدة، تستخدم كل منها لغة في الاتصال، تميزها عن الأخريات. و لأن الكلمات يمكن أن تعني أشياء مختلفة لأناس مختلفين، فعدم الفهم وارد.

بعد ذلك سنستعرض أهم معوقات الاتصال اللفظي. فبعض الكلمات أحياناً تحجب أو تشوّه أو تخفي المعاني، كما توجد كلمات بمعانٍ مزدوجة ومختلفة باختلاف المجموعات التي تتداولها ، كما أن التعميمات قد تعيق الاتصال اللفظي.

وأخيراً سوف نقترح بعض النقاط لتحسين الاتصال اللفظي، كمعرفة خلفيات من نحدثهم ومعلوماتهم عن الموضوع، لنتمكن من اختيار اللغة الملائمة لإيصال الرسالة. وكلما كانت اللغة دقيقة ووصفية أكثر كلما كانت أكثر وضوحاً.

فاختيار اللغة الملائمة للمتلقى وللحدث وللمكان، وتحمل مسؤولية ما نتحدث عنه، يعطي حديثنا مصداقية أكبر.

اللغة

اللغة هي عقد من العلامات والرموز والإشارات، تستخدم كوسيلة لإيصال المعاني بين البشر. ولولاها لأصبح الاتصال شبه معدوم، أوقد لا يكون هناك اتصال بين الجماعات. فاللغة تشبه المنظار الذي يجعلنا نرى العالم ونتعرف على دقائقه المختلفة. فيها تتبادل المعاني وبها نفكر.

لنتخيل أنفسنا بدون لغة، هل بإمكاننا التعبير للآخرين عما نحس به، أو عما يقلقنا؟ هل نستطيع أن نشرح وجهة نظرنا للآخرين، أو نخبرهم بما نريد؟ بالرغم من أننا نعتقد بأن اللغة محايدة، إلا أنها مصدر قوة للبعض، كما أنها نقطة ضعف بالنسبة للآخرين. فنحن نستطيع أن نستخدمها للتأثير في الآخرين، بطريقة إيجابية، كما نستطيع بواسطتها إعطاء صورة سلبية أو إيجابية عن أنفسنا.

قبل أن نستعرض عناصر اللغة علينا أن نتحدث عن نقطتين مهمتين: اللغة كمصدر قوة للبشر، و اللغة كأساس للتفكير.

اللغة مصدر قوة:

(وعلم آدم الأسماء كلها ثم عرضهم على الملائكة فقال أنبئوني بأسماء هؤلاء إن كنتم صادقين) سورة البقرة، آية ٣١.

أعطى الله قوة لآدم على الملائكة بتعليمه الأسماء. واعتذرت الملائكة من أنهم لا علم لهم إلا بما علمهم الله، فهم لم يُمنحوا القوة التي منحها الله لآدم.

ولكل منا اسم، وهذه الأسماء تميزنا عن الآخرين. ولكنها في الوقت ذاته تجعلنا نشعر بأننا جزء من المجموعة. والأسماء والنعوت قد تؤثر علينا مدى

الحياة. فلو نُعِتْنَا بالغباء ، مثلاً ، في طفولتنا ، فلربما أثر هذا النعت علينا مدّة بقائنا على قيد الحياة. وكم من قصّة سمعناها ، يتحدث فيها أصحابها عن تذكّرههم كلماتٍ سمعوها من والديهم ، أو ممن أحاطوا بهم في وقت من الأوقات ، فكان لها عميق الأثر في مدى نجاحاتهم أو إخفاقاتهم.

تقول كريس كرايمر ، الخبيرة في مجال الاتصال (in Sieler & Beall, 2005) إن الأفراد الذين لا يستطيعون انتقاء الألفاظ المناسبة ، أو الملائمة ، ليست لديهم أصوات مسموعة في عالمهم ، وإن مكانة الفرد ترتبط ارتباطاً وثيقاً باللغة. فحين أرسل الله تعالى نبيّه موسى (عليه السلام) إلى فرعون وقومه ، كان (عليه السلام) يدرك أن القوة/ طلاقة اللسان اللازمة للدعوة ليست لديه :) وأخي هارون هو أفصح مني لساناً فأرسله معي ردءاً يصدقني إني أخاف أن يكذبون (سورة القصص، آية ١٣٤). واستجاب سبحانه وتعالى لموسى وأرسل معه أخاه هارون.

الكلمات لها تأثير عميق إذا استخدمناها بطريقة مؤثرة. لننظر إلى الجمل

التالية:

«التلوث له تأثير كبير في مستقبلنا»

«التلوث يهدد مستقبل أطفالنا»

لربما فكر أحدهم فيما قلنا بالجملة الأولى لثوان ، ثم نسيه ، وقد يتجاهل كلامنا آخر ، كأنه لم يسمعه. ولكن في الجملة الثانية للكلمات تأثير أعمق ، يشدّ انتباه المستمعين أكثر من الجملة الأولى ، رغم أن المعنى في الجملتين واحد.

إن الناس الذين يستخدمون لغة قوية يبدون أكثر مصداقية وجاذبية وقدرة على الإقناع من الذين يستخدمون لغة أقل قوة ، و يعززون فرص نجاحهم و

تقدمهم في الحياة. فإذا عبرنا عن آرائنا بصورة واضحة، وبلا تردد، لاحترم المستمعون تلك الآراء أكثر من لو ترددنا وقلنا: «هذا رأيي أنا، ولكن ما أدراني!» أو «يبدو هذا صحيحاً ولكن ما رأيكم أنتم؟». رغم أن هذه الجمل تبدو محاولات لتأكيد ما نقوله إلا أنها تجعلنا نبذو غير واثقين مما نقول.

و الأهم من استخدام اللغة القوية هو أن تقتزن تلك اللغة بأخلاقيات هي في الحقيقة الجوهر الأساسي الذي تعتمد عليه اللغة في إحداث أثرها على المتلقي. فأخلاقيات مثل: الصدق و الصراحة و الأمانة و احترام الآخرين و الالتزام بأداب الحوار و النقاش و البعد عن الجدل تضاعف من تأثيرنا كمتحدثين و تعطي شخصيتنا مصداقية، و تأثيراً مستمراً و فاعلاً على الآخرين. بينما لو كنا غير متمكنين من اللغة القوية أو كنا فاقدين لمثل هذه الأخلاقيات فلن تكون لدينا مصداقية و لن نحظى نحن و لغتنا القوية باحترام الآخرين. و بذلك تفقد اللغة القوية مفعولها، بل و العكس قد نصبح منعدمي المصداقية مما يتسبب في فشلنا.

ما الفرق بين الجدل و النقاش؟

الثقة بالنفس وقوة الحديث تعطي مصداقية أكبر لرسائلنا. فعلى أن لا نظهر تردداً أو ضعفاً في الحديث عما نفكر به، لأن محاولة التأثير على المتلقي من خلال الكلمات هي إحدى وسائل الاتصال الفعال.

اللغة تؤثر على التفكير

اللغة تؤثر على قدرتنا على التفكير. فلو كان تفكيرنا واضحاً مرتباً، لبدت كلماتنا واضحة مرتبة، والعكس صحيح. و نجد أنفسنا أحياناً قد فقدنا كلمة لا نستطيع بدونها إيصال المعنى. و نظل نبحث عنها حتى نجدها

وإن لم نجدها نعجز عن إيصال أفكارنا. علينا أن نتخير ألفاظنا بدقة قبل أن نبدأ بالتحدث، لأننا إذا نطقنا كلمة لن نستطيع استرجاعها، ولا استرجاع تأثيرها. وحتى لو حاولنا تصحيح الخطأ، أو الاعتذار عنه، تكون الكلمات قد أحدثت مفعولها. فكم من موقف وجدنا أنفسنا فيه نتلفظ بما في تفكيرنا ثم تمنينا لو أننا لم نقله؟ ولو أعطينا أنفسنا الوقت للتفكير لما ترتب على ما قلناه مشاكل كنا في غنى عنها، وكان من الممكن تجنبها. فاللغة -إذاً- قد تكون مصدر فائدة لنا، كما أنها قد تكون مصدر ضرر كبير.

إن أول انطباع لنا عن أي شخص نراه لأول مرة قد يتكون من المظهر الخارجي له. ولكن ما أن يبدأ الشخص بالحديث، حتى تبدأ أفكاره -بواسطة اللغة- في تشكيل صورته، التي قد تؤكد أو تغاير الصورة الذهنية التي كونها مظهره الخارجي لدينا. ويلفت أنظارنا أحيانا المظهر الوديع لأحدهم حتى يبدأ النقاش، مع من لا يشاركه الرأي مثلاً، فتتقلب الصورة المكوّنة عنه في أذهاننا، لتصبح مغايرة لصورته التي أخذناها في انطباعنا الأول عنه.

لأن التلفظ بالكلمات يعطي صورة عنا، لذلك علينا أن نتخير الألفاظ، لنعبّر بدقة عن الأفكار التي نريد مشاركتها مع الآخرين، كما يتوجب علينا أن نأخذ الوقت الكافي للتفكير فيما نريد قوله، قبل البدء في التحدث.

عناصر اللغة:

اللغة هي أحد عناصر الاتصال، ولكن وجود اللغة وحدها لا يعني بالضرورة حدوث اتصال. نحن -حتماً- لا نستطيع الاتصال لفظياً إلا بواسطة اللغة، ومستخدم اللغة يثبت فشله إذا لم يتمكن من إيصال المعاني. لكي نقول: «نعم» بإمكاننا هز رؤوسنا دون أن نتحدث أو أن نلفظ الكلمة أو أن نكتبها. ومن الممكن كذلك أن نقول كلمة «نعم» في بلد لا يتحدث العربية، فلا يحدث أي نوع من الاتصال.

اللغة عبارة عن رموز نستخدمها لنتمكن من إيصال أفكارنا ومشاعرنا للآخرين. والاتصال يشمل تبادل المعاني. فنحن نستخدم اللغة لنصنع الكلام، لنبلور شخصياتنا ولنتبادل آراءنا وأفكارنا مع الآخرين. والكلام هو ما نفعله كل يوم، أما الاتصال فهو العملية التي نشارك بها الآخرين لنعطي معنى لكل شيء، والهدف من هذه العملية هو ربط اللغة بالحديث، لإنتاج اتصال فعال لنقل المعنى المراد.

ومن الممكن التعرف على اللغة كوسيلة اتصال بدراسة بعض عناصرها الرئيسية: الأصوات والقواعد والكلمات والمعاني. (Sieler & Beall, 2005).

أ. الأصوات:

يتعلم الإنسان التحدث قبل أن يتعلم الكتابة، فهو مخلوق مزود بأجهزة طبيعية في المخ لتعلم الأصوات. وأوضح فرق بين الكتابة والحديث هو أن الأولى مرئية والثاني مسموع. وكما نتعلم الكتابة بخطوط مختلفة، فإننا كذلك لا نتعلم إصدار الأصوات بالطريقة نفسها. ومع أننا نستخدم اللغة نفسها، إلا أننا نتحدث بطرق مختلفة، خصوصا إذا كنا من مناطق جغرافية وثقافية مختلفة. أحيانا الأصوات نفسها، التي نصدرها، تعني أشياء مختلفة لمحدثي اللغة نفسها.

طبعاً استمتعت بمحاضرة اليوم!

حاول/ي قول الجملة السابقة بمعان مختلفة بتغيير نبرات الصوت فقط

(استهزاء، صدق، مجاملة، حماس)

الأصوات تشمل التمتمة و الشهقة و ارتفاع و انخفاض الصوت و النغمة و اللحن، و هي أدوات نستخدمها لنخبر الآخرين كيف يترجمون معاني أقوالنا. هذه الإشارات الصوتية تعلم الآخرين بأن ما نقوله هو مزاح أو تهديد أو تقرير أو

سؤال أو أي معنى آخر.

كمتصلين جيدين، علينا أن نعرف كيفية تطويع هذه الإشارات الصوتية لتضيف قوة لمعانينا اللفظية.

نحن نستخدم أصواتنا لنشرك الآخرين بمشاعرنا و أفكارنا. فالهمس يعني السرية أو الحميمية بينما يدل الصراخ على الغضب، و التتهدد قد يعني التعاطف أو الملل أو الرضى. لحن الصوت السلبي يعطي انطباعاً بالرفض بينما ينبيه الصوت الساخر بعدم التقبل بقوة قد تكون أكبر من قوة الكلمات. و العكس صحيح: فالصوت الهاديء ينم عن الرضى، و الصوت المازح يدل على الألفة (Wood, 1997)

علينا أن نتعرف على هذه الاختلافات في الأصوات كي يفهم بعضنا بعضاً، ولكي لا يحدث سوء فهم بين أطراف الاتصال.

ب. القواعد:

اللغة لها قوانين تحكم كيفية ارتباط الأصوات لتصبح كلمات، ولها أيضاً قوانين تحكم كيفية ربط الكلمات لتنتج جملة أو عبارة. فمثلاً في اللغة العربية الفعل يتبع الفاعل ويطابقه تذكيراً وتأنثياً ك (تحدثت فاطمة، واستمع حسن) نربط الأصوات لنتنتج كلمات، ونربط الكلمات لنتنتج عباراتٍ وجملًا وفقرات وبعملنا هذا نستخدم الأصوات والقواعد في الوقت نفسه. فالقدرة على استخدام الأصوات والقواعد بشكل صحيح مهمة جداً للاتصال الجيد. القواعد تمكننا من إنتاج جمل كاملة كما تمكننا من فهم جمل الآخرين.

و هناك قواعد أخرى للغة -بجانب قواعد النحو و الصرف- نبدأ في تعلمها في السنة الأولى من وجودنا و هي التي تمكننا من الاتصال، و هي ما تسمى بالقواعد التنظيمية و القواعد الإنشائية. هناك قواعد تنظيمية لوقت ما، ومكان ما، وكيفية ما، ومع من يكون الاتصال في موضوعات معينة. ففي

النقاشات الرسمية نحن - عادة - لا نقاطع المتحدث، ولا نبدأ بالحديث إلا إذا أعطانا المتحدث إشارة بالانتهاء من حديثه (بالصمت أو بابتسامة أو بسؤال). أما في الحوارات غير الرسمية فإننا غالباً ما نقاطع المتحدث، وتكون المقاطعة لائقة أحياناً.

و القواعد التنظيمية تحكم متى وأين ومع من وفي أي موقف من المواقف يجب أن نظهر عواطفنا أو نخفيها، أو نظهر احترامنا، أو نتحدث في موضوعات خاصة. ففي العمل من الممكن أن يقاطع الرئيس المرؤوس، ولكن المرؤوس لا يستطيع مقاطعة من هو أعلى منه درجة. هذه القواعد قد تختلف من ثقافة إلى أخرى، ومن مجموعة إلى أخرى، ومن شخص إلى آخر، كما سنرى لاحقاً. ففي بعض الثقافات يعتبر تقبيل الغرباء على الوجنتين مستهجناً، وفي بعضها الآخر التقبيل تحية متوقعة.

نعرف معنى الاتصال بتوقعنا لنوع معين من الاتصال، كما نعرف أن الإصغاء للحديث يعد احتراماً، وأن الاحتضان عند السلام يعد عاطفة، وأن التجاهل يعد وقاحة. كذلك نعرف أي نوع من الاتصال نتوقعه من الآخرين، فنتوقع التعاطف من الصديق، والثقة من زميل المهنة، والاحترام من الشريك. وهي تسمى بالقواعد الإنشائية، وتعلمها من أشخاص محددين، ومن مجموعة معينة، ومن المجتمع ككل. شركاء العمل مثلاً يتناقشون حول القواعد الخاصة باتصالاتهم، وكيف تتم هذه الاتصالات، والأزواج ينشئون قواعد شخصية لكيفية النقاش واتخاذ القرارات، وكيفية قضاء الوقت معاً.

في معظم الوقت، نعرف أين وكيف ومتى نتصل بالآخرين بالطريقة الصحيحة. إذا تعاملنا مع أستاذ للمرة الأولى، نتعلم - مع الوقت - كيفية تحقيق الاتصال الناجح معه؛ فنستبق الاتصال بأسئلة نحاور بها أنفسنا، من مثل: هل يقبل الأستاذ النقاش؟ هل التكاليف المطلوبة تقوم على الأفراد أم على الجماعات؟ هل هناك علاقات اجتماعية خارج حجرة الصف؟ بعض القواعد لا ننتبه لها إلا

إذا كسرناها ، عندها فقط نعرف أنه كان متوقعاً منا ما لم نفعله. فمثلاً، لو أعطينا درجة متدنية على تكليف اعتمدنا فيه على قراءة الكتاب فقط، لعرفنا أن الأستاذ كان متوقعاً منا أمراً مختلفاً. ومعرفتنا بهذه القواعد تعطينا القدرة على إصلاح غير المجدي منها.

كما ذكرنا آنفاً ، فإن أحد الفروق بين الكتابة واللغة المنطوقة هو أن الكتابة تُرى بالعين، واللغة المنطوقة مصحوبة بالصوت. وإذا اعتقدنا بأن علامات الترقيم تخص الكتابة فقط نكون مخطئين، فعلامات الترقيم موجودة أيضاً في ألفاظنا. نحن نستخدم هذه العلامات لإظهار وتفصيل المعنى. فنستخدم الفاصلة للوقف القصير، ونستخدم ما يوازي النقطة في النطق إذا انتهينا من فكرة، ودخلنا في فكرة أخرى. يجب أن نعرف حدود الاتصال، لنعرف من بدأ بالتفاعل. حينما لا نتفق على علامات الترقيم اللفظي ، قد تحدث مشاكل في الاتصال. حين نرى أطفالاً يتجادلون حول من بدأ بالمشكلة نعرف أهمية الترقيم (Wood, 1997).

وبالرغم من كل القوانين التي تحكم اللغة، لا يوجد حد للرسائل التي يمكن أن تبتكر باستخدام هذه القواعد. ومن الممكن القول بأن عدد الرسائل والجمال للغة لا نهائي.

ج. الكلمات:

كما أن الخريطة ليست هي الموقع، فإن الكلمات ليست هي الأشياء (Scott & Brydon, 1997). وقد ذكرنا سابقاً أن اللغة عبارة عن مجموعة من الرموز الصوتية، تلك الرموز هي التي تكوّن الكلمات لتحل محل الأشياء. ومن الممكن أن تمثل الكلمة شيئاً محسوساً مثل "كرسي"، ومن الممكن أيضاً أن تمثل شيئاً تجريدياً مثل «السعادة». فكلمة كرسي تمثل قطعة معينة من الأثاث، بينما كلمة سعادة تمثل عاطفة مرتبطة بمشاعر مختلفة الدرجات،

نشعر بها في أوقات معينة. فالكلمات لها معنى، لأن الثقافات التي أنتجتها أعطتها ذلك المعنى. فمجموعة معينة من الأصوات تعني أشياء معينة. وبعض الكلمات لا يمكن أن تفهم باستخدامها العادي ما لم يكن الشخص منغمساً في الثقافة التي ارتبطت بها. ولكي يحدث الفهم يجب أن يتفق جميع أفراد الحدث الاتصالي على المعنى. فمثلاً سمعت بطرفة فيها شيء من الواقعية عن رجل مصري، يسأل عمّا سيقوله ليعزي أحد أصدقائه من نجد، في وفاة أحد أقربائه، فقيل له: لتعزي في نجد، من الممكن أن تقول: «أحسن الله عزائكم». وعند سلام الرجل على صديقه قال له: «أحسن عزاء عزاءكم»!

إن قدرتنا على استخدام الرموز تجعلنا نعيش في عالم من الأفكار والمعاني، وبدلاً من أن نتأثر بمحيطنا الجامد فقط فإننا نغير الجماهير أحياناً ونبدله. ذكرت Wood (١٩٩٧) خمسة أنواع من القدرات الرمزية، التي تؤثر في اتصالنا، وهي: التعريف، والتقييم، والتنظيم، والتعميم، والافتراض، وتصور و مراجعة النفس. ومن خلال مناقشتنا لهذه الأنواع قد نتعرف على القوة البناءة للرموز، ونحاول التخفيف من المشاكل التي قد تسببها.

نستخدم الكلمات لنعرّف (define). نحن نستخدم الرمز لنعرّف عن بشر، أو خبرات أو علاقات أو مشاعر أو أفكار. فالتعريفات التي نعطيها للأشياء تشكل ما تعنيه هذه الأشياء لنا، فنحن حينما نصف فتاة ما، فإننا نركز على بعض الصفات العامة فيها، ونغفل عن صفات خاصة تميزها عن الأخريات، فقد نصف فتاة ما على أنها مهتمة بشؤون البيئة، أو معلمة، أو طباحة، أو أم... الخ. فكل طريقة تصنيف تجعلنا نرى زاوية واحدة فقط من الموصوفة لا كل صفاتها، فنناقش المهتمة بشؤون البيئة في إعادة تدوير الورق، وتبادل صفات الطعام مع الطباحة، ونتحدث مع الأم عن الأطفال، والمعلمة عن الامتحانات.

وفي بعض الأحيان نجعل صفة واحدة تطفئ على الشخص وننسى باقي الصفات. فنركز على صفة واحدة في شخصيته ونجعلها كل الشخصية، أو

نركز على خبرة واحدة، ونقارن بها كل الخبرات. فالرجل الخارج من تجربة طلاق - مثلاً - قد يركز على كل سلبيات الزواج وأخطائه، ويمحو كل نقاط القوة التي كانت موجودة في الزواج. و لو ركزنا على النقاط الجيدة في العلاقات، لكنا على وعي أكبر بالصفات الحميدة لعلاقتنا، ولما تأثرنا كثيراً بالسلبيات.

من المفترض ألا نغفل عن أية صفة، وألا نجعل صفة تطفئ على أخرى في أي أمر من الأمور. فالرموز ليست محايدة بل هي محملة بالقيم. ونادراً ما نجد كلمة محايدة أو موضوعية. فنحن نصف من نحب بلغة تظهر صفاتهم الحميدة، وتقلل من شأن أخطائهم، ونفعل العكس تماماً مع من لا نحب.

نستخدم الكلمات لنقيّم (evaluate). هناك درجات للتقييم في اللغة، فقد نصف أولئك الذين يعبرون عن أفكارهم بشكل واضح بأنهم حازمون أو منطلقون أو شجعان أو مغامرون. وفي السنوات الأخيرة بدأنا ننتبه إلى أن الرموز تضر بالبشر، فمثلاً أغلب ذوي الإعاقات لا يحبون أن يوصفوا بذوي الإعاقة، ويفضلون عبارة ”ذوي الاحتياجات الخاصة“ أكثر وبانتباهنا للضرر الذي قد يسببه تعريفنا للبعض نتعلم كيف نحترم الآخرين بوصف شخصياتهم.

عجوز، متخلف، قبيح، غبي، أعور

لنحاول إعطاء كلمات بديلة للكلمات التقييمية السابقة.

ونحن نعتمد على إدراكنا لنقيّم الخبرات، وكيفية تنظيمنا للخبرات تؤثر على ما تعنيه هذه الخبرات لنا، فمثلاً، إذا نقلنا شخصاً ما، من رتبة زميل إلى رتبة صديق، فإن نظرتنا للاتصال مع هذا الشخص تختلف. إهانة من صديق قد تعني مزاحاً بالنسبة لنا، ولكن لو قيلت لنا العبارة نفسها من شخص نكن له العدا، لكنت مدعاة للمشاكل. من الممكن أن نعت إحدى صديقاتنا بالخبث مثلاً فتضحك، ولكن لو نعتنا أخرى، ليست من الصديقات، بالصفة

ذاتها، فلن تكون العواقب حميدة. الكلمة هي ذاتها، ولكن معناها يختلف باختلاف مكانة قائلها.

- نستخدم الكلمات لتنظم ولنعمم (organize & generalize):. هذه الصفة التنظيمية للرموز تعطينا المجال للتفكير في المفاهيم المجردة، مثل أخلاقيات العمل والمواطنة والحياة الصحية، وتجعلنا نفكر بصورة عامة. ولأننا نستطيع التجريد فنحن أحياناً نشوه التفكير بالتعميم. أحياناً نحكم على فئة معينة بالبخل أو بالكذب، من خلال حكمنا على أحد أفرادها، ونقول - كذلك - بأن كل الأطباء أذكىاء، أو أن كل من فشل في الامتحان غبي، أو أن أي نوع من الاختلاف سيء. من الممكن أن يكون التعميم سيئاً، ومن الممكن أن يكون جيداً. بالتعميم نأخذ صفة واحدة ونعممها على الجميع اعتماداً على معلومة عامة أو نظرة عامة لفئة من البشر. وفي الوقت الحالي، ينظر العالم الغربي للعرب على أنهم جميعهم إرهابيون. هذه التعميمات قد تعمينا عن اختلافات مهمة بين الأشياء التي نضعها في خانة واحدة. لذا، فإن لدينا مسؤولية أخلاقية بالانتباه للتعميمات، والتحقيق في الأشياء التي نعدّها متطابقة.

- نستخدم الكلمات لنفترض (hypothesize).

الرموز تمكّننا من الافتراض. ما الذي نفكر في عمله بعد عشر سنوات من الآن؟ من كان أول صديق حقيقي لنا؟ ما الذي سنفعله بعد التخرج؟ للإجابة عن هذه الأسئلة، يجب أن تكون لدينا فرضيات، مما يعني أننا سنفكر في أشياء ليست في محيطنا الحالي. ولأننا نفترض فإننا نخطط ونحلم ونتذكر ونتخيل، ونضع أهدافاً، ونفاضل بين خياراتنا. وحينما نفترض نعطي أفكارنا أسماء، لنحتفظ بها في مخيلتنا، ونفاعل معها، فنخلق أشياء غير موجودة على أرض الواقع، ونتذكر أنفسنا في الماضي، ونتخيل المستقبل. إن قدرتنا على العيش في ثلاثة أبعاد من الوقت، تفسر لماذا نضع أهدافاً،

ونعمل من أجلها ، رغم أنه قد لا يوجد لها أساس حقيقي أو ملموس في الواقع. استهلكنا الكثير من الوقت والجهد في الدراسة لأن لدينا شهادة في مخيلتنا نسعى للحصول عليها ، بالرغم من أن الشهادة نفسها غير ملموسة ، ولا أنفسنا التي ستأخذ الشهادة موجودة الآن ، إلا أن الفكرة نفسها كافية لدفعنا للعمل يجد لسنوات عدة.

وعلاقتنا بالآخرين تعتمد على أفكار ماضية ومستقبلية. إحدى أهم نقاط القوة للعلاقات الحميمة هي التاريخ المشترك لخبرات ماضية. فمعرفة أننا مررنا بالمحن نفسها في الماضي يساعدنا كأصدقاء على اجتياز المحن الجديدة. وإيماننا بالمستقبل أيضا يعزز علاقتنا بالآخرين ، لأنه يفترض عمراً مديداً أماننا لهذه العلاقات.

- نستخدم الكلمات لتصور و مراجعة أنفسنا (self reflect) : نحن نستخدم الكلمات لنفكر بوجودنا ونميز تصرفاتنا ونعقب عليها. تصورنا عن ذاتنا هو أحد أسس شخصياتنا. توجد واجهتان للنفس. فهناك الأنا العفوية المبدعة ، التي تندفع بتهور كردة فعل للحاجات والرغبات الداخلية ، بدون اعتبار للحياة الاجتماعية ، وهناك الأنا الواعية بالمجتمع ، التي تراقب وتتحكم بالأنا العفوية. فالأنا المتحكمة تنظر للأنا العفوية بعيون الآخرين. الأولى جاهلة أو مغيبة عن الأعراف والتقاليد الاجتماعية ، أما الثانية فعارفة بها تماما. الأولى قد ترغب بإهانة زميل في العمل ، كردة فعل لانتقاده لها ، أما الثانية فتتحكم بهذه الرغبة ، وتذكرنا بأن إهانة الزميل قد تسبب لنا مشاكل في المستقبل.

الأنا الثانية هي التي تراجع الذات وهي التي تقيم الأنا الأولى ، وبالتالي ، نستطيع التحكم في تصرفاتنا وتقييمها ، مما يعني أننا نتحكم بتخيلنا لما نريد أن نكون عليه في المستقبل ، ونرسم الأهداف للوصول إلى النفس التي نطمح. قد نشعر بالفخر أو بالخجل أو بالندم من تصرفاتنا لأننا نراجع أنفسنا. ونستطيع كذلك التحكم بأنفسنا في الحاضر ، بنقل أنفسنا خطوات في

المستقبل، لنتصور ما الذي قد يحدث نتيجة لتصرفاتنا ، وبناءً على هذا التصور نفعل الشيء، أو نعدل عنه.

ملاحظتنا لأنفسنا وتقييم ما نفعله تساعدنا كثيرا في الاتصال بالآخرين. فلو أردنا التحدث مع مجموعة من الناس، من المهم أن نبدأ بتقييم جمهورنا، ونعرف مدى تفاعلهم معنا، فنستخدم كلاماً يتلاءم مع وضع هذا الجمهور. مراجعتنا لأنفسنا تسمح لنا بمراقبة اتصالاتنا وتعديلها، لزيادة التأثير، وكذلك تسمح لنا بتعديل شخصياتنا التي نواجه بها الآخرين. ولأننا نراجع أنفسنا ونقيمها من وجهة نظر اجتماعية، نستطيع أن نحكم على أنفسنا من نظرة الآخر، فنتصور تفكير الآخر بنا.

عند الحديث مع أساتذتنا نظهر أنفسنا كشخصيات حاضرة وجدية وتحترم الآخرين. وعند الاتصال بالأصدقاء قد لا نتحدث في نفس المواضيع، التي نتحدث بها عند الاتصال بالوالدين، بل وقد نخفي بعض تلك المواضيع. في العمل نظهر بأننا متحملون للمسؤولية، وحيويون، وبالإمكان الاعتماد علينا. وكثيرا ما نظهر شخصياتنا بأشكال مختلفة لتلائم البيئة التي نتواجد فيها.

إذاً، نحن نستخدم الرموز لتعريف وتقييم وتنظيم الخبرات وللافتراض ولمراجعة النفس. وكل من هذه القدرات تساعدنا على بناء معان لحياتنا الشخصية والاجتماعية والعملية.

د. المعنى:

(قالت الأعراب آمنا قل لم تؤمنوا ولكن قولوا أسلمنا ولما يدخل الإيمان في قلوبكم وإن تطيعوا الله ورسوله لا يلتكم من أعمالكم شيئا إن الله غفور رحيم) سورة الحجرات ، آية (١٤) لأن الكلمات تنقل المعاني بين البشر، وبين الأجيال المتعاقبة، فإن اللغة أداة مفيدة للاتصال. ولكن هل الكلمات تحمل معنى؟ لو كانت الكلمات لا تحمل معنى، فإنها لا تؤدي أي غرض. من عادة البشر ربط الرموز (الكلمات) بمعان محددة، والاعتقاد بأن العلاقة بين الكلمة ومعناها حتمية. ولكن يجب أن نفهم جيدا أن اللغة بذاتها لا معنى لها. ففي الحقيقة كلمة (كلب) هي كلمة اعتباطية تمثل حيواناً يمشي على أربع وله ذيل. لا يوجد ما يربط الأحرف كاف ولام وباء بالحيوان. ولكننا حين نسمع الرمز، نعطيه معنى.

الكلمات رموز تمثل بشراً وجمادات ومفاهيم وأحداثاً، ولكنها ليست هي ذاتها البشر والجمادات والمفاهيم والأحداث، ومع ذلك فنحن نخلط بين الرمز ومعناه. لو حدث أن صرخ أحدنا: «عقرب» في وجود من لا يحب العقارب، وراقبنا ردة الفعل، للاحظنا أن الكلمة كأنها هي الحشرة الحقيقية. الحقيقة - ببساطة - هي أن الكلمات بذاتها لا تحمل معنى ولكنها تستقي المعنى من خلال السياق الذي استخدمت فيه، وأن من استخدمها هو الذي أعطاه هذا المعنى أو ذاك.

من الذي يحكم على المعنى؟ الجواب هو: نحن. نحن نتحكم في الكلمات التي نستخدمها والمعنى الذي نعطيه لها، وإذا كانت لدينا قدرة جيدة في التواصل، فإننا نستطيع التحكم أيضا في ردود أفعال الناس حيالها. وبالرغم من أن الجميع لديهم القدرة على منح الكلمات معنى، إلا أنهم لا يعطون المعنى بالطريقة نفسها. لهذا فمن الممكن أن ننوي إرسال معنى ما لرسالة ما، ولكن المستقبل قد يعطي الرسالة معنى آخر، سواء بقصد أو بدون قصد. والتفاوت بين

المعنى المرسل والمعنى المستقبل قد يسبب مشكلة أكبر، إذا كانت خلفيات وخبرات ومعلومات المرسل والمستقبل مختلفة. فمثلاً لو سألنا إنساناً لم يتعامل مع الحاسوب، ولا يعرف عنه إلا النزر اليسير، وقلنا له: ما عنوان بريدك الإلكتروني ؟ وأي موقع «للنشأت» تفضل؟ فإذا لم يكن الشخص صريحاً، بما فيه الكفاية، ليخبرنا بأنه لا علم له بما نقول، لربما ينتهي به الأمر ليعطينا عنوان صندوقه البريدي، وموقع مسكنه. لذلك فالحرص - أثناء استخدام اللغة - مهم جداً في مواقف مشابهة. علينا أن نضع في اعتبارنا أن الكلمات تحمل المعاني ولكنها بذاتها لا تعطي المعنى؛ نحن الذين نعطي المعاني!

وللكلمات معاني دلالية ومعانٍ ضمنية. الدلالة هي المعنى الأصلي للكلمة؛ المعنى المعطى في القاموس. والمعنى الدلالي عادة يكون واضحاً ومفهوماً. والكثير من الناس يستخدمون الكلمات كما لو أن لها معانٍ واضحة ومحددة، ولكن هذا ليس بصحيح. مع أن التفسيرات المعطاة في القاموس حقيقية، ولكننا حين نتصل ببعضنا البعض فإننا نستخدم المعاني الضمنية للألفاظ بقدر ما نستخدم معانيها الدلالية، أو ربما أكثر. كلمة فاشل في القاموس تعني «الشخص الذي لم ينجح في عمل ما» أما في استخدامنا اليومي لها فهي تعني الشخص الذي ليست له قيمة.

المعنى الضمني هو المعنى غير الموضوعي للكلمات، هو المعنى الذي تحمله الكلمات، إما بسبب المشاعر، أو العلاقات التي تصفها. المعنى الضمني يعتمد على السياق الذي استخدمت الكلمات فيه، وكيفية التعبير عن المشاعر بطرق غير لفظية (نبرة الصوت وتعبيرات الوجه وحركات اليدين...) وفهم المستقبل. ويستطيع المتصل الجيد التفريق بين المعاني الدلالية والضمنية وفهم أيهما استخدم في الموقف المطروح. والمعنى الضمني قد يكون مقبولاً عموماً لأغلبية مستخدمي اللغة، أو جماعة معينة، أو أفراد معينين. مثلاً كلمة (المزرعة) قد تعني لمجموعة معينة من الناس مكاناً للرفاهية، ولآخرين قد تعني مكاناً

للعمل وكسب الرزق.

من الممكن أن تكون الكلمات عينية أو مجردة. الكلمات العينية هي رموز لأشياء معينة من الممكن أن يشار إليها بالبنان ، أو أن يمارسها الشخص فعليا (رآها أو ذاقها أو اشتتم رائحتها أو سمعها أو لمسها). كلمات مثل (كلب ، سيارة ، حصان ، كرسي) هي كلمات عينية ، وعادة تكون معانيها واضحة. الاتصال المعتمد على كلمات عينية لا يعطي مجالا كبيرا لعدم الفهم ، وأي خلاف حول معانيها من الممكن أن يحل بسهولة ، بالإشارة إلى الشيء.

أما الكلمات المجردة فهي رموز لأفكار وصفات وعلاقات ، ولأنها تمثل أشياء غير محسوسة ، فإن معانيها تعتمد على خبرات ونوايا من يستخدمها. فمثلا كلمات مثل (الحق ، الحرية ، الصدق ، الثقة) تمثل أفكارا تعني أشياء مختلفة لأناس مختلفين. لذا ، فإن استخدام الكلمات المجردة قد يؤدي بسهولة إلى عدم الفهم ، وينتج عنه اتصال غير ناجح.

شخص ما قد فاز بجائزة الكتابة المسرحية.

طالبة في الجامعة فازت بجائزة الكتابة المسرحية.

إحدى الصديقات فازت بجائزة الكتابة المسرحية.

أقرب صديقة لي فازت بجائزة الكتابة المسرحية.

صديقتي زينب صالح فازت بجائزة الكتابة المسرحية.

أي الجمل تحمل معنى واضحا و احتمال غموضها ضئيل؟

المعنى يعتمد على ما اعتدنا عليه. كلما كان المتصلون من الخلفية نفسها ، والخبرة والاتجاه نفسيهما ، كلما كانت معاني الكلمات المتبادلة بينهم مشتركة. ولكن المتصل الجيد لا يجب أن يضع في اعتباره كيف سيفسر الآخرون رسالته، بل يهذب ويشذب رسالته بناء على التغذية الراجعة التي يتلقاها من المستقبل. كما أن دلالات المعاني الخاصة بالأفراد من الممكن أن تحرف تفسيرهم للكلمات التي تبدو واضحة وقاطعة. فلو طلبنا «جوال» في بلد يستخدم كلمة «محمول» أو «خلوي» لربما اعتقد المستقبل أننا نريد شخصاً يأخذنا في جولة للأماكن السياحية في البلد!

إن اللغة قد تحجب المعنى. معاني الكلمات تختلف من شخص لآخر، تبعاً لخبراتهم والعلاقة المباشرة لهذه الخبرات بكلمات معينة. فمصطلح (الذبحة الصدرية) له معنى محدود عند الكثير من الناس، ولكن مصطلح (الأزمة القلبية) مفهوم تقريباً من الجميع، على أنها حالة صحية خطيرة، مرتبطة بالقلب. والمصطلح نفسه له دلالات مختلفة عند كل من الطبيب والمريض وأقارب المريض. فالطبيب يفكر في كيفية مساعدة المريض، والمريض يفكر في الحياة والموت، وأقارب المريض يفكرون فيما يمكنهم عمله لمساعدة المريض. ويعرف الطبيب أن مصطلح (ذبحة صدرية) قد يشتمل الأقارب، فيستخدم مصطلح (أزمة قلبية) المتعارف عليه أكثر.

كما أن معاني الكلمات، كالكلمات نفسها، تتغير من وقت إلى آخر، ومن مكان إلى آخر. وقد تعني كلمة لجيل معين ما لا تعنيه لجيل آخر. ولنسأل شخصاً عاش في الخمسينيات عن معنى (الفاكس) أو الهاتف الجوال أو القرص الممغنط أو التحميل!

وعندما نتحدث مع شخص ما، علينا أن ننتبه للمنطقة التي ينتمي إليها، لنعي معاني الكلمات بالنسبة له. وعلينا أن نحاول استخدام قواعد اللغة بشكل سليم، إذا أردنا أن نعطي انطباعاً جيداً عن أنفسنا، كما يجب أن نتحرى

الوضوح والدقة في كلماتنا ، لئلا يؤدي ما نقوله إلى تشويش المتلقي.

لكي نتأكد من أن معنى ما نقوله واضح للمتلقي ، علينا أن نعي ما تعنيه الكلمات بالنسبة لنا وللآخرين ، كما نعرف بأن معاني الكلمات تتغير بتغير الزمان والمكان.

اللغة والثقافة

(ففهمناها سليمان وكلا آتيناها حكما وعلمنا وسخرنا مع داود الجبال يسبحن والطير وكنا فاعلين) [سورة النور، الآية ٤١]. كانت لسليمان (عليه السلام) القدرة على الحديث مع جميع الكائنات الحية ، وتلك إحدى النعم التي فضله الله بها على خلقه. وساعدته هذه الكائنات في نشر رسالته ، لأنه استطاع التفاهم معها بلغتها وطريقتها.

على عكس ما يعتقد البعض منا ، فإن العرف والأصل هما نتيجة مفاهيم لغوية استخدمت لتصف فئة معينة من الناس ، وهي ليست طبيعة حية مؤكدة. فلو قلنا كلمة (آسيوي) مثلا لظهرت في مخيلتنا صفات معينة للهيئة والطول واللون وشكل الشعر والعينين. ولكن كلمة آسيوي تعني صيني أو هندي أو فلبيني ، وهؤلاء أشكالهم وهيئاتهم مختلفة ، والناس من مناطق مختلفة في هذه الدول أشكالهم مختلفة أيضا.

البشر لا يختلفون بأشكالهم وألوانهم ومسمياتهم فقط ، بل تختلف أساليبهم وطرق تفكيرهم تبعاً للثقافة التي تعايشوا فيها. سابيرو وورف يزعمان أن فهمنا للحقيقة محكوم بطريقة تفكيرنا ، وطريقة تفكيرنا محدودة بلغتنا ، ولغتنا مرتبطة بثقافتنا؛ لذا ، فاللغة هي التي تشكل ما نعتقد أنه حقيقي. إن البشر من ثقافات مختلفة يرون الأمور بشكل مختلف ، والثقافة تساعد على التفاوت في الاتصال. فاللغة لا تصف حياتنا فقط ، بل تشكلها كذلك. فاللغة النابعة

من الثقافة تعمل بمثابة عدسات، نرى من خلالها العالم (in Bobkin, 2006, and Pearson & Nelson, 1997).

ونحن لا نعرف من العالم إلا ما نملك له مصطلحات، وبالتالي، اللغة تتحكم في رؤيتنا للحقيقة. وإذا لم نكن نملك الكلمات لشرح شيء ما، فذلك لأننا في الحقيقة لا نعرفه، وهو غير موجود بالنسبة لنا (Sieler & Beall, 2005). حين قلت لابنتي، ذات الخمس سنوات، بأنه لا توجد قطعة وردية اللون في العالم كله نظرت إليّ بجدية، وقالت: ”يمكن أن تكون هناك قطعة وردية اللون ولكنك لم تريها“. ربما ثقافة ابنتي المحدودة لم تسيطر على تفكيرها بعد، كما سيطرت على تفكيري، فبعد بضعة أشهر رأيت على الشاشة المرئية قطعة وردية اللون (نوع من القطط بدون وبر)!

وكما ذكرنا في بعض الأمثلة السابقة، فإن الكلمات تتنوع من منطقة لمنطقة، ومن بلد إلى آخر. فالتمر له كلمة واحدة في منطقة ما، كما له عدة أسماء في منطقة أخرى: البلح والرطب والتمر، كما تتعدد أسماء التمر بتعدد أنواعه؛ مثل العجوة والبرني والبرحي والسكري.... والتلج عند سكان الأسكيموله عشرات الأسماء، بحسب شكله ووزنه ووقت نزوله، بينما لا نعرف منه - في منطقتنا - إلا ما نراه من برَد وجليد. وعلينا أن ننتبه لهذه التنوعات حتى لا يحدث سوء فهم.

اللغة تؤثر على ما نرى، ما نفهمه عند سماعنا للكلمات يشكل في أذهاننا صورة للأشياء والأماكن التي وصفتها لنا الكلمات. إذا لم يكن لدينا كلمات لمفهوم معين، يكون من الصعب علينا فهم أو وصف ما لا نعرف له تسمية! في لغة الهوبي (إحدى قبائل السكان الأصليين في أمريكا الشمالية) لا توجد كلمات للوقت. فكلمات مثل (ساعة ودقيقة وثانية وأمس وغدا) ليس لها وجود في تلك اللغة. لذا، إذا ضربنا موعداً مع أحد هؤلاء القوم، وجاء متأخراً ساعة أو أكثر، علينا ألا نغضب، لأنه لن يستطيع معرفة أسباب غضبنا، فمفهوم

الوقت ليس في تفكيره أصلا Scott & Brydon, 1997

قف معطيا ظهرك لظهر زميلك. صف عينيه ، ثم اطلب منه وصف المنطقة الواقعة بين أنفك و فمك.
 لن يستطيع الشخص الواقف بظهرك وصف هذه المنطقة ما لم يكن هناك شارب. لماذا؟

لأنه ليس لها اسم في لغتنا! (Bobkin, 2006).

وكل لغة فريدة بذاتها، ففي كل لغة كلمات لا توجد في لغات أخرى، لأن المفاهيم تختلف. (الين) و(اليان) في الصين لها ارتباط بكل حياتهم، فهما وجهان متناقضان للطاقة. وإذا لم نعيش في الصين مدة كافية لنفهم ثقافتها، لن نستطيع فهم هاتين الكلمتين مهما قرأنا عنهما، ومهما حاول أحدهم شرحهما لنا. كذلك لو حاولنا شرح مفهومنا عن القضاء والقدر، أو القسمة والنصيب، لمن لا يعرف الكثير عن ثقافتنا الإسلامية لوجدنا صعوبة كبيرة.

وكل مجتمع له ثقافة مهيمنة، تحكم التصرفات المقبولة، والمعتقدات المعتادة، والقيم المشتركة، وتدرج الطبقات الاجتماعية. فمثلاً، لأن المجتمع السعودي مجتمع إسلامي، والإسلام يحث على التواصل الأسري، فالنظام الأسري في السعودية هو نظام الأسرة الممتدة، أما النظام الاقتصادي فهو الإسلامي الحر، تبعاً لما تقتضيه الشريعة الإسلامية. ومع هذا فإن ثقافة أفراد المجتمع الواحد ليست صورة طبق الأصل من ثقافة المجتمع المسيطرة. فمثلاً، في الثقافة الواحدة البعض يعرف الطبقة الاجتماعية بالمادة، والبعض يعرفها بالثقافة والمستوى التعليمي، والبعض يعرفها بالانتماء القبلي.

والثقافة الواحدة تشمل عدة ثقافات محلية، تحمل معاني مختلفة للكلمات. وتختلف الثقافة بحسب المنطقة التي ينتمي إليها الفرد، وبحسب القبيلة أو العائلة.

التي ينتمي إليها ، وبحسب المهنة التي يمتثلها ، فالعلماء والأطباء والمهندسون لهم معان قد لا تفهم من العامة. وكذلك مجتمع الطلاب ، ومجتمع الرجال ، ومجتمع النساء لكل مجتمع منها معان خاصة بهم ، قد لا يشاركون فيها الآخرون ، ومن الممكن أن ينتمي الفرد الواحد لأكثر من مجموعة ، مما يعني أن عليه أن يغير لغة التواصل التي يستخدمها ، تبعاً للمجموعة التي يشاركها الحدث الاتصالي. فحديثاً مع أساتذتنا أكثر رسمية من حديثنا مع والدينا ، وحديثاً مع أصدقائنا غير رسمي البتة. هذه المعاني تتغير بسرعة ، بتغير المجموعات وبتغير الوقت.

هناك بعض الكلمات المحظورة في كل ثقافة. ومن الممكن أن تختلف هذه المحظورات باختلاف الثقافات الخاصة في المجتمع (المنطقة أو الأسرة أو المهنة). ومعظم المحظورات تبين قيم الثقافة ، وتبين الأشياء التي تعد مصدر قلق للجماعة. في بعض المجموعات في السعودية يعتبر إبداء الإعجاب بالأشياء المادية محظوراً ، ما لم يكن الشخص يعني بأنه يريد. فلو قلنا لشخص من تلك الثقافة بأن ساعته ، مثلاً ، أعجبتنا لاعتبر إعجابنا هذا طلباً للساعة. وإن لم يستجب الطرف الآخر بإعطائنا الساعة لاعتبرناه بخيلاً! فإبداء الإعجاب في هذه الثقافة محرّج للطالب والمطلوب. هذه المحظورات قد تختلف باختلاف المجموعة التي يحدث فيها الاتصال ، فالتلفظ بألفاظ نابية قد يعد محظوراً بالنسبة للثقافة السائدة ، ولكن بعض جماعات الأصدقاء قد تشجع استخدام تلك الألفاظ ، من باب الدعابة والاستحباب.

والمتمصل الجيد يحاول التعرف على الثقافات المختلفة ، وما بينها من فروق. فالدعوة لتناول الغداء من زميل عمل في اليابان مثلاً ليست أكثر من دعوة غداء ، ولا يمكن مناقشة شؤون العمل إلا في مكتب عمل ، أما بالنسبة للأمريكان فشؤون العمل يمكن أن تناقش في أي مكان. وفي اليابان يهتمون بمحيط الاتصال أكثر من الحديث ، والعكس صحيح في الولايات المتحدة ، فالمحيط لا يشكل أهمية كبيرة. وبعض الثقافات تتوقع اتصالاً أكبر ، أو أقل ،

من بعض الأشخاص، ففي دول شرق آسيا، مثلاً، لا يتوقع الأستاذ من طلابه أن يسألوه، إلا إذا أعطاهم الإذن بذلك. أما في روسيا فيتوقع من الطلاب أن يشاركونه ويسألوه طول الوقت.

وتظهر الفروق الثقافية أيضاً في لغة الرجال والنساء. ويظهر هذا الفرق في اللغة منذ الصغر فالبنات يقلن: «دعونا نعمل» أما الأولاد فيقولون: «أعملوا». الأولاد يرفضون تنفيذ الأوامر، ولكنهم يصدرونها. الرجال كثيراً ما يقاطعون، ويعطون أوامر، بينما تميل النساء لطرح الكثير من الأسئلة، وتبرير أسباب الأفعال.

لغة النساء هي لغة الألفة ولغة الرجال هي لغة التقرير.

هناك أيضاً فروق في كيفية حوار الرجال والنساء بين بعضهم البعض. تقول ديبرا تانان، الخبيرة في شؤون الاتصال (in Sieler & Beall, 2005) إن الرجال يستخدمون اللغة للدفاع عن مكانتهم بينما تستخدم النساء اللغة لكسب علاقات اجتماعية، فالمرأة تستخدم اللغة للتقرب من الآخرين وكسب دعمهم، أما الرجال فيستخدمون اللغة للسيطرة أو المنافسة.

لعبة الاتصال، هي ذاتها بين الرجال والنساء ولكن القوانين مختلفة. عندما يتصل الرجال والنساء مع بعضهم البعض فإن احتمال الخلاف والاصطدام كبير لأن استخدام كل من الجنسين للغة مختلف. فالنساء يؤثرن الصمت في النقاش مع الرجال، لأنهن تعودن على أن حديثهن لا يُسمع، وإن سُمع فهولن يؤخذ بعين الاعتبار. ويظهر الخلاف أكثر حين يستخدم أحد الجنسين لغته الخاصة إما بقصد أو بدون قصد (Belenky et al, 1986).

ومعظم اللغات مبنية لصالح الرجل، الحديث عن الجنس البشري - عموماً - يجعلنا نستخدم صيغة المذكر حتى وإن كان المقصود هو النساء. واستخدام

صيغة المذكر لا يعد خطأ في القواعد، ولكن استخدامه يعد خطأ اجتماعياً في بعض الأحيان. تظهر اللغة الرجل كعضو نشيط ومهم، بينما تظهر المرأة كعضو خامل بدون دور مهم. هذه اللغة قد تضللنا! لذا من المفترض أن نستخدم لغة محايدة؛ لغة لا تعمم ولا تفرق بين الرجال والنساء.

اللغة تعطي الانطباع أحيانا بأن المرأة أقل فهماً وشأناً من الرجل، فالرجال يعتمد عليهم، وهم منطقيون، وأقوياء، وواثقون من أنفسهم، بينما النساء اتكاليات، وغير منطقيات، وضعيفات، ومن الممكن السيطرة عليهن بسهولة. وهذه التعميمات الخاصة بالمرأة قد تؤثر على كيفية التعامل معها في مجتمع ما، وتؤثر أيضاً على نظرتها لنفسها. ولتجنب هذا النوع من اللغة علينا أن نحاول التقليل من استخدام هذه التعميمات. مثلاً، الصفات الحيوانية التي تعطى للرجال والنساء أحيانا تعزز هذه التعميمات، الرجال لهم صفة الإصرار، فهم ذئاب وأسود وفهود، وإذا كانوا سيئين فهم كلاب، بينما النساء خائعات وضعيفات فهن قطط وأرانب وغزلان، أو حيوانات غير جذابة مثل البقر. ومن الأفضل أن نتجنب كلمات مثل هذه لضمان اتصال أفضل.

إن التحدث بحس ثقافي يتطلب الوعي التام بالثقافات المحيطة بنا، والتي يتعين علينا التعامل معها. وعلينا أن نحاول تفهم وجهة نظر الآخر، ونحترمها، حتى وإن كانت وجهة نظره مخالفة لثقافتنا. وكوننا نمتلك حساً ثقافياً لا يعني التخلي عن معتقداتنا، ومعتقدات ثقافتنا الخاصة، بل يعني ألا نحاول الحكم على الآخرين من منظورنا نحن، بل نحاول بناء الثقة والفهم. ومن المهم ألا يكون استخدامنا للغة مهيناً لأي مجموعة أو فرد. فاللغة تؤثر على رؤيتنا لكل ما حولنا واللغة غير الملائمة قد تؤثر على رؤيتنا للأمور، وبالتالي، تؤدي إلى مشاكل اجتماعية، من المفترض أن تقاوم في أي مجتمع.

عوائق الاتصال اللفظي

توجد عوائق للاتصال اللفظي قد تشوش الرسالة المراد إيصالها فينتج عن ذلك اختلاف في المعنى بين المرسل و المستقبل أو قد ينقطع الاتصال كلياً بسببها. و من أبرز هذه العوائق ما يلي:

حجب المعنى (euphemism) :

اللغة تستخدم لإيصال المعنى، ولكنها قد تستخدم أحياناً لحجبه، أو تشويهه أو إخفائه. أحياناً نبدل كلمات بأخرى، لنقل من ضررها أو لنرفع من شأنها. فمثلاً كلمة «خادمة» أبدلت بكلمة «دادة» أو «مربية»، وقد تستخدم اللغة لتعطي رسائل غامضة، فمثلاً بدلاً من أن نقول إن فلاناً قد فصل من عمله، يمكننا القول بأنه قد أعفي من الخدمة.

تستخدم اللغة أحياناً لحجب الحقيقة ولإغواء الفكر، فالكلام المزدوج (double speak) ليس هفوة من المرسل، أو لغة مستخدمة في غير مكانها الصحيح بسبب الجهل، إنما هو أداة يستخدمها الأقوياء ليصلوا لأهدافهم، دون أن يعلنوا عن نواياهم للمتأثرين بتصرفاتهم، أو للذين سيدفعون الثمن لاحقاً. فالبعض يستخدم لغة مزدوجة - أحياناً - ليسبب تشويشاً للفهم، وعلينا أن نتنبه إلى أن ما يظهر أحياناً على شاشة المرئي يقول شيئاً، بينما يروج لشيء آخر، فمثلاً، لو أطلقت دولة ما صاروخاً على دولة أخرى، لسمي الخبر على شاشات الدولة المعتدية بالحادث، للتقليل من شأنه بينما قد تصفه شاشات الدولة المعتدى عليها بالمصيبة العظيمة. وإذا قُتل جندي بسلاح جيشه يكون قد قتل "بنيان صديقة"، وإذا كانت هناك مجزرة لقتل أبرياء قد تسمى "بالتطهير العرقي". الكلام المزدوج يكون مضرراً، إذا جعل غير اللائق والسلبى يبدو لائقاً وإيجابياً.

غير أن الكلام المزدوج ليس سيئاً دائماً، فأحياناً نعطي تسميات لأشياء لا

نحب الحديث عنها ، للتخفيف من حدتها. ولأننا لا نحب ذكر الموت تجدنا نقول: "انتقل فلان إلى رحمة الله." أو "المغفور له فلان" ، ونسمي مرض السرطان بالخبيث ، والبدانة بالامتلاء ، حتى نلطف من وقع هذه الكلمات علينا.

ما هي الكلمات أو الجمل الأخرى التي نستخدمها لإخفاء معنى لا نحبها؟

سوء الفهم (misunderstanding) :

اللغة والمعنى جزآن لا يمكن فصلهما عن الاتصال. فقول شيء ما لشخص لا يأخذ الكثير من الوقت والجهد ، ولكن اهتمامنا بالتأكد من أن رسالتنا وصلت كما عنيهاها يتطلب مجهوداً ذهنياً. حتى وإن قلنا ما نعتقد بأنه المعنى الكامل لرسالتنا ، إلا أن هناك احتمالاً لوقوع تفسير خاطيء لها من قبل المتلقي أو أنه سيجدها غامضة ، لذا ، يجب أن يجتهد المتلقي لفهم المعنى المقصود.

وعلينا أن نعرف أن الاتصال هو تفاعل رمزي متناهي الدقة. لن يكون الاتصال موضوعياً ومحسوساً دائماً ، لهذا عدم الفهم غالباً ما يكون وارداً ، وسوء الفهم يحصل لأسباب فيزيائية وعقلية وثقافية متنوعة. والاستخدام غير الفعال للغة هو أحد أسباب تشويش الفهم ، فمثلاً نقرأ على بعض الأرفف الموضوع عليها الغذاء الصحي في مراكز التموين لوحة مكتوب عليها: «غذاء صحي» ، هل تعني هذه اللوحة أن الموجود على باقي الأرفف غير صحي؟

ما يقال وما يسمع وما يفهم غالباً مختلف ، فكم مرة وجدت نفسك تقول: «ولكني لم أعن هذا»؟ ويحدث عدم الفهم غالباً ، لأننا نعتقد بأن كل كلمة لا تحتل أكثر من معنى ، وأن الكلمات قائمة بذاتها تحمل معنى ، ولكن لو راجعنا بعض الكلمات التي نستخدمها في حياتنا اليومية لوجدنا أن الكلمات لها أكثر من استخدام ، وأكثر من معنى ، فلو نظرنا إلى القاموس وعدد المعاني الموجودة لكل كلمة ، لوجدنا أن للكلمات معاني عدة ، لأنها تتغير مع الوقت ،

ولأنها تستخدم بمعانٍ مختلفة ، عبر الثقافات والمناطق ، ولأنها تعكس معلوماتٍ وأوضاعاً خاصةً بالمستخدم ، لذا يجب أن نتنبه كمتصلين ، سواء أ كنا مرسلين أم مستقبلين ، إلى حقيقة أن الكلمات من الممكن أن تفسر بشكل مختلف باختلاف الأفراد .

قد يحدث سوء الفهم بسبب اختلاف الثقافات ، فيتعقد تفسير الكلمات عندما ندخل في اتصال يومي مع أشخاص من ثقافات مختلفة . الكلمات نفسها قد تعني أشياء مختلفة في ثقافات مختلفة . فكلمة «صنة» تعني رائحة في دول المغرب العربي بينما تعني الكلمة ذاتها الرائحة الكريهة في مناطق أخرى من العالم العربي ، و كلمة ماشي تعني الموافقة في مصر ، بينما في اليمن كلمة ماشي تعني الرفض .

نقل الأخبار و الإشاعات (gossip)

أما الحديث عن الآخر أو “القليل والقال” فيتدرج من نقل الأخبار إلى ترويج الإشاعات المفرضة أو المعلومات الخاطئة ، وأحيانا نستخدم الغيبة للتأكد من نظرة شخص ما في تصرفات الآخرين ، فمن الممكن أن نحدث أبناءنا عن فلان ، الذي رأيناه يدخن السجائر ، لنناقش مسألة التدخين . و نناقش الأخبار أحيانا أخرى لبناء العلاقات ، أو لاكتساب معلومات مهمة ، أو لتقييم أفعالنا . ويختلف الرجال والنساء في الحديث عن الآخر ، فالنساء يناقشن العلاقات ، بينما تتركز أقاويل الرجال على أشخاص في مكان العمل .

وتكمن خطورة نقل الأخبار في النقل الخاطيء للمعلومات ، لترويج إشاعة مثلا . وغالبا ما نجد أنفسنا قد بدأنا بترويج الإشاعات ، لأننا لا نشعر بالأمان ، أو لأنه ليست لدينا ثقة بأنفسنا . وعلينا أن نتذكر دائما أن نقل الإشاعة يسير بالنسبة لنا ، ولكن ما أن تبدأ الإشاعة حتى تأخذ حياة كاملة ، من الصعب التحكم فيها أو وقفها .

لعبة «تليفون خربان»

يجلس الطلاب في حلقة دائرية و يختار القائد جملة يهمسها في أذن الشخص الذي يجلس إلى يمينه. وهكذا ، كل فرد يهمس الجملة التي سمعها للشخص الذي يليه يميناً. وبعد أن يسمع آخر شخص الجملة يقولها بصوت عال للمجموعة ثم يقول كل شخص ما سمعه ويقارنه بالجملة الأصلية.

التعميم بدون استثناءات (overgeneralization):

التعميم هو محاولة لتجاهل الاختلافات والتغيرات في الأحداث والجمادات والبشر، والتركيز على أوجه الشبه بينها، واللغة تلعب دوراً رئيساً في محاولاتنا لرؤية التشابه في الأشياء، حتى وإن لم يكن هذا التشابه موجوداً، فكلمات مثل: (الأساتذة والطلاب والعلمانيون والمتحررون) تحثنا على التركيز على أوجه التشابه بينها، وعبارات مثل: (السياسيون مخادعون أو الطلاب يغشون في المدارس)، قد تدعونا للظن بأن كل السياسيين مخادعون، وأن كل الطلاب يغشون، لا بعض السياسيين وبعض الطلاب! إن كلمات مثل هذه قد تجعلنا لا نفرق بين الأشخاص، كالتعميمات التي تقود إلى العنصرية، أو نعت جماعة من الناس بصفة معينة، سواء أ كانت التعميمات سلبية أم إيجابية، فالنتيجة واحدة، التعميمات تؤدي إلى تجاهل الصفات الشخصية، ومن السهل أن نعمم لأن التعميمات لا تحتاج إلى التحليل أو الفحص أو التفكير. ونتجاهل التمييز لأن التعميمات تعطينا حلولاً بسيطة وسهلة، نتحكم في تقييمنا للبشر والمواقف والأحداث. ف«نساق وراء السهولة و نصنف البشر أجمعين بكافة اختلافاتهم في الخانة نفسها، و ننسب إليهم، من باب السهولة كذلك، جرائم و أفعالا جماعية و آراء مشتركة ... و نحن نصدر الأحكام ببرودة أعصاب على هذا الشعب أو ذاك فنعتبره «كادحا»، «حاذقا»، أو «خمولا»، «نزقا»، «ماكرا»،

«أبياً»، أو «عنيدا»، و ينتهي الأمر أحياناً بسفك الدماء.» (معلوف، ٢٠٠٤، ص ٣٥)

إن التعميمات قد تفسد العلاقات، فإذا قلنا : «أنت دائماً تقاطعني.» أو «أنت لا تصغي إلي أبدا.» نكون قد أجحفنا حق الطرف الآخر، لأنه بالتأكيد لا يقاطعنا دائماً، ولأنها بالتأكيد تصغي أحياناً. ولو تصرف أحدهم باندفاعية في موقف ما، لأعطيناه صفة التهور، ونسبنا كل صفاته الأخرى.

وهناك طرق للتخفيف من التعميمات في الاتصال، الشرح ينبه إلى الاختلافات التي تميز أعضاء معينين من المجموعة، وبالتالي، يقلل من التعميم، الشرح يفيد الشخص أو الفكرة أو الحدث أو الشيء الذي تتضمنه التعميمات، فإذا سمعت أحدهم يقول: «كل الرياضيين أغبياء» أو أي عبارة تجمع البشر أو الأحداث أو الأشياء أو الأحداث في خانة واحدة سله فوراً: «عن أيهم بالضبط تتحدث؟».

التأريخ هو أيضاً تقنية أخرى للتقليل من شأن التعميمات، فلو قلنا: «عرفت فلاناً منذ سنتين وكان مرحاً»، ونحن نتحدث هنا عن شخص يتسم بالجمود والكآبة في الوقت الراهن، لعرف السامع بأن الشخص ربما تغير، ولن نعتقد بالكذب، بالتذكير بتاريخ الحدث نحن نعترف بأن الأشياء تتغير مع الزمن، ونزيد من مصداقية العبارة. والتأريخ أيضاً قد يعطينا معلومات ثمينة تساعدنا على فهم الرسالة المعنية أو المقصودة.

التطرف في الكلمات (polarization) :

واللغة قد تسبب التطرف الذي يعني أن تنظر إلى الأشياء كأقطاب متنافرة: غني/ فقير، جميل/ قبيح، كبير/ صغير، مرتفع/ متدن، جيد/ سيء، ذكي/ غبي، بالرغم من أن أغلب الأشياء تقع في الوسط ما بين الطرفين. من الممكن أن يكون التطرف مدمراً، ويوجه الخلاف إلى درجة أنه يجعل الاتصال مستحيلاً

بين مجموعتين، كلاهما نقيض للآخر. معظم الناس يعتقدون أن تفكيرهم وسطي ولكن حين يظهر خلاف على السطح يظهر تطرفهم. ومن الممكن أن نتجنب مخاطر التطرف إذا عرفنا إمكانية سوء الفهم، وبالتالي، استخدمنا عبارات غير متطرفة، فإذا قلنا مثلاً: «صيف جدة حار» هذا تعميم متطرف، حار مقارنة بماذا؟ بالطائف أم بالرياض؟ هل يختلف الجو في جدة قرب البحر عنه في طريق مكة؟ ما هو معدل درجة الحرارة في الصيف؟ إذا لم نرد التعميم هنا فسنقول: «من الممكن أن يكون صيف جدة حاراً»، فمعدل درجة الحرارة هو ٤٠ ويتراوح بين ٣٧ و٤٥ انخفاضاً وارتفاعاً. هذه الإيضاحات مهمة جداً إذا كان الموضوع المطروح سيثير حساسية دفاعية أو ردود فعل غير متوقعة.

علينا أن نتنبه إلى أن رسائلنا ليست دائماً واضحة للمتلقي، إذ توجد بعض المعوقات للاتصال اللفظي التي علينا أن نحاول تجنبها. فبعض الكلمات تحجب، أو تشوه، أو تخفي المعنى المراد إيصاله والكلام المزدوج ليس دائماً ضاراً بالاتصال اللفظي، ولكنه قد يؤدي إلى فهم المعاني بطريقة عكسية، واستخدامنا للتعميمات قد يجعلنا ننظر للأشياء من زاوية واحدة فقط، ونغفل الزوايا الأخرى. إن المعاني المختلفة لدى المجموعات والأفراد المختلفين قد تتسبب بسوء فهم، وتكون عائقاً للرسالة المراد إيصالها.

لتحسين الاتصال اللفظي

نحن نتصل ببعضنا البعض لفظياً كل يوم، ولكن القدرة على استخدام اللغة بمهارة وتأثير تتطلب سنوات من الخبرة والدراسة، وبالرغم من أن هناك عناصر عديدة من الممكن أن تؤثر على استخدام اللغة إلا أن هناك عناصر تتطلب تركيزاً أكبر وهي: معرفة الجمهور، والدقة، والوصف، والحيوية والملاءمة، والمجاز، والشعور بالآخر، وتحمل مسؤولية رسائلنا.

لنعرف مع من نتحدث:

إذا أردنا أن نعرف وتيرة الاتصال، علينا أن نعرف من المتحدث، ومحتوى موضوع الحديث، لنقرر ما تعنيه الكلمات، فالتفسير الجيد يشتمل على الانتباه لاحتمال عدم الفهم، وسؤال الآخر عما تعنيه معاني الكلمات بالنسبة لهم، ومقارنتها بمعانينا الخاصة، فلو قال لنا أحدهم بأننا أذكاء مثلاً، علينا أن ننظر للشخص، لنعرف أكان يعنيها حقاً، أم أنه قالها لأننا خرجنا عن الموضوع - مثلاً - فيحاول السخرية منا ؟ أم أنها كلمة مزاح من صديق نعرفه، وتعني عكس معناها ؟ وإذا لم نستطع تقدير معنى الكلمة، علينا أن نسأل الشخص عما يعنيه بكلمة ذكي، فما تعنيه الكلمات يعتمد على ثققتنا بأنفسنا، وعلى الخبرات السابقة لنا. فإذا كنا نثق بأنفسنا بشكل كبير لن نجرح بنفس القدر الذي سيجرح به الأفراد الأقل ثقة بأنفسهم.

علينا أن نضع الآخر في اعتبارنا حين نتواصل. فالاتصال مع الآخر ليس نشاطاً فردياً بل نشاط متبادل بين الأشخاص، ويجب أن يظهر الوعي بالآخر، ووجهة نظره، في طريقة حديثنا. فمثلاً، إذا كنا نعت بعضنا البعض كأصدقاء، فعلياً أن ننتبه إلى عدم استخدام هذه النعوت أمام والدينا، أو أساتذتنا. وعلينا كرجال أن نضع مفهوم المرأة في عين اعتبارنا، فننصت لها ونريها بعض التعاطف إذا تحدثت معنا، وكنساء أن نعرف أن الرجل إذا لجأ إلينا، فهو يطلب النصح واقتراح الحلول لا الإنصات فقط.

نحن لا نتخلى عن وجهات نظرنا ، إذا وضعنا وجهة نظر الآخر في عين الاعتبار. بل إن تمسكنا بآرائنا يكون هداماً في معظم الوقت، خصوصاً إذا حاولنا فرض هذه الآراء على الآخرين، أو كبت وجهات نظرهم، فمثلاً، إذا قيّمنا أستاذنا بما لا يرضينا، فلنحاول فهم : لمَ فعل ذلك ؟ بالرغم من عدم رضانا عن هذا التقييم، فإذا فهمنا الأساس الذي قيّمنا عليه قد نستطيع التحسين من أنفسنا، فيما بعد. أما إذا أصررنا على أن نسير على نفس الوتيرة، فقد نحصل على درجات متدنية في النهاية. معظمنا يتطور بسبب الاختلاف، ولكننا سنتطور أسرع لو كنا نسمع ونقدّر. فلنقدر الآخرين لنمهد الطريق لعلاقات ناجحة.

لو قال لنا أحدهم: «لا داعي لأن تشعر بهذا الشكل»، ألا نشعر بالغضب، لأنه أشعّرنا بأن أحاسيسنا غير مهمة؟ ولو قال لنا آخر: «كيف تفكر بهذا الغباء؟» ألا نشعر بعدم الرضى؟ المتصلون الفعالون لا يحقرون ما يقوله الآخرون، أو ما يشعرون به، حتى وإن كنا لا نشعر أو نفكر بالطريقة نفسها، ما زلنا نستطيع احترام الآخر لكونه هو الخبير بما يحس ويفكر.

أحياناً نجد أنفسنا نتحدث بلسان أشخاص يستطيعون التحدث عن أنفسهم. الوالدان يتحدثان نيابة عن أطفالهم، والأولاد يتحدثون بدلاً من أمهاتهم الكبيرات السن، وكأنا لا ننتبه - أحياناً - إلى أننا نأخذ القوة من الآخرين، حين نتحدث بألسنتهم. ومن المفترض أيضاً ألا نعتقد بأننا نفهم ما يفكرون أو يشعرون به. إن خبراتنا في الحياة وتفسيراتنا تجعل كلاً منا شخصياً متفرداً بذاته. ونادراً ما نفهم ما يشعر به الآخرون، أو يفكرون فيه، وبالرغم من أنه يمكننا وضع أنفسنا مكان الآخر، إلا أنه لا يجب أن نعتقد بأننا نفهم الآخر - تماماً - خصوصاً إذا كان يختلف عنا بشكل كبير.

علينا ألا نعتقد بأننا نفهم البشر، من ثقافات أخرى، حتى وإن كانوا من مجتمعنا نفسه. من المهم جداً أن نحترم آراء الآخرين، ونعترف بها، فنحن نتطور

إذا كنا منفتحين على مشاعر الآخرين وأفكارهم، وإذا لم نفهم ما يقوله الآخر، فليس أسهل من أن نقول له: «ما الذي تعنيه بقولك ؟» .

لنستخدم لغة دقيقة (accuracy):

استخدام لغة خاطئة قد يشوه رسائلنا، ويضل المتلقي، ويقلل من مصداقيتنا. حين نتحدث يجب أن يكون هدفنا محدداً، كي لا نفسح المجال لتفسيرات خاطئة. يجب أن نسأل أنفسنا باستمرار، «ما الذي نريد قوله ؟» و«ما الذي نعنيه؟» وإذا كنا بحاجة للقاموس، فلنستعن به لتأكد من صحة اختيارنا للكلمات التي قد توضح رسالتنا أكثر.

كلما استخدمنا الكلمات بدقة أكبر، كلما وجدنا الكلمة الصحيحة، التي توضح المعنى المقصود بصورة أفضل. ومن المجدي أن نحاول إثراء مصطلحاتنا، ومن أفضل الطرق لإثراء المصطلحات حسن الاستماع والقراءة. وعلينا أن ننتبه للكلمات التي لا نفهمها، ونحاول فهمها من سياق الحديث، ثم نرجع للقاموس للتأكد من معناها. عندما نتعلم كلمة جديدة لنحاول استخدامها فوراً، فالكلمات التي لا تستخدم تنسى بسهولة. وإثراء اللغة يتطلب وقتاً ومجهوداً، ولكن مع الممارسة ستصبح تلك الكلمات جزءاً من مفرداتنا اليومية.

حين نختار الكلمات علينا تجنب المفردات الطويلة، أو غير المعروفة، إذا كنا نستطيع استخدام كلمات قصيرة ومعتادة، تفي بالغرض. وعلينا أن نتأكد من أننا نعرف احتمالات معاني الكلمات ومدلولاتها عند استخدامها لها، لأن الكلمات لها معان مختلفة عند المجموعات المختلفة من البشر، كما علينا تجنب الكلام العام، فمثلاً، بدلاً من أن نقول: «أنت لا تصغي لما أقول» لنقل: «أنت لم تشعر بي حين تأملت، ولم تقترح حين كنت سعيدة». وإذا بدا لنا كلام الآخر عاماً وغير واضح، علينا أن نسأله عما يعنيه، ولا نترك للتأويلات مجالاً في الحكم على أقوال الآخرين.

بعض الرسائل لا تكون واضحة، لأنها لم يتم صياغتها بشكل جيد. فالجمل والكلمات الضعيفة قد تدمر وضوح الرسالة، فمثلاً، في بعض الإعلانات يحاول المعلن أن يضع أكبر قدر من المعلومات في جملة واحدة قصيرة، فتكون النتيجة ظهور إعلان مثل: (مطلوب للتأجير، شقة بأربع غرف لزوج حريص بدون أطفال). إن الذي وضع الإعلان كان يعرف ما يريد قوله، ولكن الرسالة ظهرت بشكل غير واضح، لأنه لم يصغها بشكل جيد، فنحن لا نعرف هل يريد الشخص تأجير أو استئجار شقة ؟ هل هو وزوجته الزوج الحريص، أم يطلب زوج حريص بدون أطفال؟!

ولكي نكون متحدثين جيدين علينا ألا نتوقع أن ما هو واضح لنا واضح للجميع، علينا أن نتنبه لعدم عمومية المعنى، خصوصاً إذا كنا نلقي خطبة لمجموعة لا يمكنها المقاطعة (عبر المذيع مثلاً). وعلينا أن نعمل - جاهدين - لنجعل ما نغنيه مفهوماً، باستخدام كلمات محسوسة وواضحة بدلاً من استخدام كلمات مجردة، وكذلك أن نعي دلالات الألفاظ التي نستخدمها.

إن اللغة تتغير كما تتغير معاني الكلمات وتظهر كلمات جديدة، لأسباب اقتصادية أو سياسية أو حتى اجتماعية. فكلمات مثل (عولة وسعودة ووهابية) فرضت علينا مع التغيير الحاصل في العالم. وبعض الكلمات ليس لها معان واضحة ومحددة ودقيقة. زملاء العمل قد يحملون معان مختلفة للكلمات نفسها، ومن هنا قد ينشأ الخلاف، فكلمة (صديق) قد تعني بالنسبة لنا أي شخص من الممكن أن تربطنا به زمالة، وبالنسبة لآخرين قد تعني الشخص الذي نسرله بمكنونات أنفسنا. بداية السنة - بالنسبة لنا - هي محرم الذي قد يصادف شهر يوليو في منتصف السنة الميلادية، أو شهر أكتوبر في آخر السنة الميلادية، بالرغم من أن الكلمات واحدة إلا أنها قد تحمل معاني مختلفة بسبب الخبرة والمكوّن الثقافي، العمر أيضاً قد يسبب اختلافاً في المعاني، فنحن والأطفال لا نعي الكلمات بنفس الطريقة.

و حين نقيم الأفراد علينا أن ننتبه إلى أن البشر ليسوا ثابتين على حال واحدة ، ففاطمة التي كانت أنانية في سن المراهقة قد لا تكون أنانية بعد ما أصبحت امرأة ناضجة ، وحسن الذي لم يكن يشعر بالمسؤولية سابقا ربما أصبح يشعر بها اليوم . وعلينا أن نحاول أن نعي كل هذه الاختلافات ، ومدلولات الألفاظ لدى الأفراد المختلفين ، للتأكد من وصول رسالتنا بالمعنى الذي قصدناه .

لنستخدم لغة شارحة (explanatory):

بقدر ما نعطي من الشرح يزيد كلامنا وضوحا ، فاللغة أحيانا تكون كالشفرة ، وكسر رموز هذه الشفرة غالبا ما يأخذ وقتاً وجهداً ، وعلينا أن نحاول إعطاء مفاتيح الشفرة بأكبر قدر من الشرح . لو أخذنا كلمة (قِطٌّ) مثلا ، لوجدنا أن صورة القط في مخيلتنا تختلف من شخص لآخر ، بعضنا يرى صورة لطيفة ، وبعضنا الآخر يرى صورة مرعبة . فإذا كنا نتحدث عن قط معين علينا أن نعطي أكبر قدر من الأوصاف للقط الذي نتحدث عنه ، وعلينا أن ننتبه بالأنا نخلط أوصافنا بالتحليلات والتفسيرات الشخصية .

لننظر إلى رسالة الشيخ ، حين سألته محمد إسلام - قبل أن يعلن إسلامه - عن سبب حركات الجسد في الصلاة : ” وبأية طريقة أخرى - إذاً - يجب أن نعبد الله ؟ ألم يخلق الروح والجسد ؟ ... أفلا يجب أن يصلي الإنسان بجسده كما يصلي بروحه ؟ ” كان من الممكن أن يكتفي الشيخ بهذا ولكنه فضل أن يوضح الرسالة أكثر فقال :

” اسمع ، سأفهمك لم نصلي نحن المسلمين كما نصلي . إننا نولي وجوهنا نحو الكعبة ، بيت الله الحرام في مكة ، مدركين أن المسلمين كلهم ، حيثما كانوا ، مولون وجوههم نحوها في صلاتهم ، وأنا كجسم واحد وأن الله هو محور تفكيرنا جميعا . نحن نقف أولا مستقيمين ونقرأ شيئا من القرآن الكريم ، ذاكرين أنه كلمة الله أنزلها على الإنسان

كيما يكون رصينا مستقيما في الحياة. ثم نقول: الله أكبر مذكرين أنفسنا بأنه ما من أحد يستحق أن يعبد إلا هو، ونركع لأننا نعتبره فوق كل شيء، ونسبح بعزته ومجده. وبعد ذلك نسجد على جباهنا لأننا نشعر بأننا لسنا تجاهه إلا من العدم والتراب، وأنه هو الذي خلقنا وهو ربنا الأعلى. نرفع وجوهنا عن الأرض ونبقى جالسين، داعين إليه أن يغفر ذنوبنا، وأن يتغمدنا برحمته، ويهدينا الصراط المستقيم ويهبنا العافية والرزق. ثم نجلس ثانية على الأرض ونلمس التراب بجباهنا تجاه عزة الواحد الأحد وعظمته. وبعد ذلك نستوي جالسين وندعو الله أن يصلي على النبي محمد الذي أبلغنا رسالته، كما صلى على الأنبياء من قبله، وأن يباركنا أيضا وجميع من يتبعون سواء السبيل، ونسأله أن يهب لنا في الدنيا حسنة وفي الآخرة حسنة. وفي النهاية ندير رؤوسنا إلى اليمين وإلى الشمال قائلين: ”السلام عليكم ورحمة الله وبركاته“، وبذلك نحیی كل من كانوا صالحين، أيمناء كانوا.“ (البعلبكي، ١٩٩٧، ص ١٠١)

إن مجرد توجيه دعوة للغداء قد تسبب إرباكاً للزميل الذي دعوانه، وعلينا أن نوضح للزميل أننا ندعوه للغداء، للتحدث عن المحاضرة السابقة، أو للعمل على العرض الجماعي، أو لتعزيز علاقتنا الاجتماعية، أو فقط للتعرف على بعضنا بعضاً أكثر في محيط آخر.

تحمل المسؤولية لها معان كثيرة! من الممكن أن تعني عمل كل ما هو مطلوب منا عند بعض الأشخاص، وقد تعني لدى الآخرين القيام بأعمال غير متوقعة. قد يتهم بعض الآباء أبناءهم بعدم تحمل المسؤولية، لأنهم لا يحاولون استغلال أوقات فراغهم بعمل مفيد، بينما لا يفهم الأبناء لم يظن آباؤهم بأنهم غير مسؤولين، ما داموا يعملون كل ما هو مطلوب منهم، لوقال الآباء لأبنائهم: ”نريدكم أن تكونوا أكثر تحملاً للمسؤولية، فعليكم أن تقوموا بتنظيف

غرفكم بأنفسكم، وأن تعملوا في الصيف لتتحملوا نفقاتكم الخاصة“،
 لكان الأمر أكثر وضوحاً، بالنسبة للأبناء، من مجرد قول: ”أنتم لا تتحملون
 أي مسؤولية“.

علينا أن نتذكر أيضاً أن بعض المصطلحات تقريبية، ولها درجات، فكلمة
 (كثير) عندنا قد لا تحمل المعنى نفسه عند سوانا، فمائة ألف ريال قد تكون
 قليلة عند صاحب شركة سيارات، بينما تكون كثيرة لدى صاحب متجر
 بقالة صغير. لو طلبنا من أحدهم وضع القليل من السكر في كوب شاي، ما
 الذي تعنيه كلمة القليل ؟ لنسهل الأمر على المتلقي، علينا أن نحدد حجم القليل
 فنقول مثلاً نصف ملعقة من السكر.

لنستخدم لغة حيوية وشيقة (vividness)

لكي يكون اتصالنا مؤثراً علينا أن نستخدم كلمات حيوية وممتعة. اللغة
 المباشرة التي تعطى بصوت نشط يمكنها أن تضيف على الحديث متعة وأهمية
 وقوة، تلك الحيوية تقول لجمهورنا من الأفضل أن تستمعوا، فلدينا شيء مهم
 نقوله، فمثلاً، لو أردنا جمع تبرعات لجهة ما، من الممكن أن نقدم إحصائية عن
 الفقر، والحاجة للسنوات الخمس الأخيرة، أو من الممكن أن نستحضر قضايا
 حية لعائلات محتاجة ونتحدث عنها، وهذه الطريقة الثانية ستجعل الجمهور
 يتفاعل معنا أكثر، لأنها حيوية، ومن الممكن أن تجذب الانتباه وتجعلهم
 مستعدين للتبرع.

علماء النفس الاجتماعي يقولون بأن اللغة تؤثر فينا من نواح عدة، فهي عميقة
 أكثر من كونها سطحية، لأننا يمكن أن نتذكرها، ويمكن أن تحرك
 مشاعرنا، وهكذا، فالرسائل الحيوية تمكننا من استحضار مشاهد ذهنية،
 ويبدو أننا نميل للاستماع للرسائل الحيوية أكثر من الرسائل الجامدة، أو غير
 الممتعة.

ولجعل الرسالة أكثر حيوية علينا أن نعطي معلومات أكثر، ونستخدم ألفاظاً ممتعة، باستعمال جمل مثل: ”حققوا أحلامهم ووجدوا قبر الملك الفرعوني الذي بحثوا عنه مطولاً“ تعطي حركة وإمتاعاً للرسالة، فهناك فرق بين تلك العبارة الحيوية النشطة، وعبارة ”القبر القديم وجد بواسطة منقبي آثار“. واللغة المبنية للمعلوم أوقع على السمع من تلك المبنية للمجهول.

بالنسبة لبعض علماء اللغة، نظرنا للعالم من حولنا هي في الأساس مجازية، المجاز يبني أفكارنا ويبني كيفية رؤيتنا للأشياء، المجاز يعني أن ترتبط الكلمة أو العبارة بشيء، أو بفكرة لا علاقة لها بها. المجاز الواضح يجعل الفكرة أكثر وضوحاً وتحديداً. ”فكرتك عاتمة، صباحك فل، نهارك أغبر، باب النقاش مفتوح“ كلها مجازات تعطي اللغة حيوية. المجاز مرتبط بالثقافة ومعظم المجازات لها معنى فقط في داخل المجموعة التي تستخدمها. علينا تجنب استخدام المجازات المهينة لشخص، أو لمجموعة من الأشخاص، كما نحاول تجنب استخدام المصطلحات التي استهلكنا لدرجة أنها لم تعد تثير المخيلة، ونستطيع أيضاً كسب جمهورنا باستخدام كلماتٍ وصور جديدة لطرح أفكارنا بطريقة جديدة وممتعة، ولكن علينا أن ننتبه إلى عدم استخدام كلمات وصور غير مفهومة أو معقدة.

لا يتعلم الجميع بنفس الطريقة، فبعضنا قد يتعلم بسماع المحاضرات في مجموعات كبيرة بينما يتعلم البعض الآخر بطريقة أفضل في وسط مجموعة صغيرة أو فردياً، البعض يحتاج لرؤية الكلمات ليهما بينما يحتاج البعض لسماعها أو لمسها. كمتصلين، علينا أن نستخدم كلمات تجعل المستمعين يروا و يسمعون و يحسوا لنجذب انتباه كل أصحاب الأنماط المختلفة في التعلم. لنجذب البصريين علينا أن نستخدم كلمات مثل: تركيز، نظر، ملون، فاتح، عرض، تخيل، تصويري، ارسـم، واضح، مخفي، لاحظي، و للسمعيين نستخدم كلمات مثل: أنصت، رنين، تعليق، صوت، عالي، صراخ، صمت، همس،

قالت، هدوء، نادى، صاحب، أما للحسين فنستخدم كلمات مثل: يشعر، ضغط، تؤلم، حس، شديد، يدفع، يهتز، ثقيل، تلمس، جامد، جوع، يغذي (Scott & Brydon, 1997).

كيف نصف منظر الغروب في جملة واحدة مرة لذوي النمط الحسي من التعلم ، و مرة لذوي النمط البصري؟

وكطلاب، من الممكن أن نفكر في مجازات كثيرة للحديث عن حياتنا الجامعية. البعض يقول : إن الحياة الجامعية كاللعبة الأفغانية في الملاهي، هناك الكثير من الصعود والنزول كما أن هناك الكثير من المنحنيات. ابنتي، الطالبة في المرحلة المتوسطة، شبهت حياتها المدرسية بفيلم إثارة، حدث جديد في كل يوم، ما هي بعض المجازات التي من الممكن أن تصف حياتك في الجامعة ؟

والقوة في استخدام الكلمات تعطي حيوية للحديث، فالكلام المباشر له مصداقية أكبر وجذاب ومقنع أكثر من الكلام الذي يحوي رسائل مواربة، علينا أيضا كسر عادات مثل التأتأة وكلمات مثل «أظن» و «أعتقد» وأسئلة مثل «صحيح؟» و «هل تتفق معي؟» و «و لكن ما أدراني أنا؟» لأنها تعطي السامع الانطباع بأننا غير واثقين من أنفسنا ومن كلامنا.

لنستخدم لغة ملائمة (appropriateness):

في كل مرة نتحدث يتوقع المتلقون نوعية معينة من اللغة، وهناك أنواع مختلفة من اللغة تتلاءم مع أوضاع مختلفة، فمثلا اللغة التي نستخدمها مع العميدة تتصف بال رسمية أكثر من اللغة التي نستخدمها مع أصدقائنا، قد لا نستطيع نداء العميدة باسمها المجرد، كما أنه من المستبعد أن ننادي أصدقاءنا بالدكتورة أو السيدة (حتى وإن كانوا كذلك) إلا على سبيل المزاح.

اختيارنا للكلمات يؤثر على نظرة الناس لأنفسهم، فعلىنا تجنب نعت ثقيلي

الأوزان بكلمة مثل "دب"، أو بطيء الفهم بكلمة مثل "حمار"، ولو كان على سبيل المزاح، فاختياراتنا الأخلاقية للكلمات لا تحكم فقط على أشكالنا أمام الآخرين، بل تحكم أيضاً على نوعية العلاقة التي نقيمها معهم، وغالباً الشخص الذي يريد علاقة مبنية على الاحترام سيتجنبنا لو استخدمنا ألفاظاً مثل تلك.

إن استخدام اللغة غير الملائمة للموقف قد يضيع مصداقية المتحدث، وتفهم رسالته بشكل خاطئ وبالتالي لا يستمع، وعلينا أن نعرف بأنه ليس كل صحيح ملائماً، فنعتنا لأحدهم بالكذب، حتى وإن كان كاذباً، غير ملائم في أغلب الأحيان، فمن المهم - إذاً - أن نقيّم كل موقف، وأن نعدل رسالتنا بما يتلاءم مع الموقف. فاستخدام اللغة غير اللائقة والقواعد غير الصحيحة واللهجات الخاصة لا يكون ملائماً في الأحاديث العامة.

علينا أن نتجنب استخدام كلمات قاطعة مثل «دائماً» و«أبداً» و«مستحيل»، فلوقلنا قبل مائة عام بأن الصعود للقمر مستحيل، لوجدنا أنفسنا في حرج اليوم. كلمات مثل «غالباً» و«نادراً» و«ربما» أجدي بالاستخدام، لكونها أقل حدة وأكثر مصداقية.

ولكي نتأكد من أن اللغة ملائمة علينا أن نضع في اعتبارنا أن للأفراد أساليب مختلفة في التعلم، فبعضنا يتعلم برؤية الكلمات، وبعضنا الآخر يتعلم بسماعها، وآخرون يتعلمون بلمسها. طبعاً لا نستطيع استخدام بطاقات وأغان وأشياء ملموسة، طوال فترة حديثنا، ولكن توجد أساليب مساعدة لتكوين صورة أو صوت أو إحساس. للأشخاص الذين يعتمدون على النظر في التعلم نستخدم كلمات مثل (مشرقة، أخضر، جميل، تخيل، ارسم)، وللذين يعتمدون على السمع نستخدم كلمات مثل (اسمع، انصت، صفق، اصرخ، عالي، صوت) وللذين يعتمدون على الحس نستخدم كلمات مثل (أشعر، ألم، لمس، ثقيل، جوع، غثيان). (Scott & Brydon, 1997)

لنكن مسؤولين عن كلامنا (responsibility) :

نستخدم الألفاظ لنعبر عن مشاعرنا وأحاسيسنا وأفكارنا ، وأحيانا نلوم الآخرين على ردود أفعالنا نحن حيال ما قالوه. في الحقيقة ، أن الآخرين لا «يسببون» مشاعرنا ، فمشاعرنا وأفكارنا تنتج عن تفسيرنا لرسائل الآخرين ، استنتاجاتنا لرسائل الآخرين تجعلنا نحس بشكل معين ، ونتهم الآخرين بإشعارنا بالسوء كحيلة دفاعية. في العلاقات الناجحة لا نعتمد على تفسير ردود أفعال بعضنا البعض ، ومع أن الآخرين لا يمكن أن ينتجوا مشاعرنا إلا أنهم قد يتصرفون بطريقة تؤثر علينا ، ومن المهم ألا نجعل الآخرين يضطهدوننا ، وعلينا أن ننهي العلاقات التسلطية قبل أن تؤثر علينا سلبا .

علينا أن نستخدم لغة مسؤولة ، تعبر عن مشاعرنا وأفكارنا ولا نلوم الآخرين بالتسبب في هذه المشاعر والأفكار. لننتحدث بصيغة «أنا» لا بصيغة «أنت». فصيغة أنا تحملنا المسؤولية ، بينما صيغة أنت تحمل الشخص الآخر المسؤولية ، صيغة أنا تعطي تفسيراً أكبر وصيغة أنت تعد اتهاماً مجرداً ، وهذا سبب من أسباب عدم جدواها. تقرير «أنا » يعطي شرحاً للمشاعر بدون اتهام مباشر للأشخاص على ما نشعر به ، فبدلاً من أن نقول: «أنت تجعلني أشعر بالضيق» علينا أن نقول: «أنا أشعر بالضيق» ونبدأ بشرح الأسباب.

كم مرة لنا الوقت لأنه فات ، مع أن الحقيقة هي أن الوقت يتحرك - دائماً - بالوتيرة نفسها ، بينما نحن الذين نبطئ ونفوته ، الطائفة فاتت ، الموعد فاتنا ، الاختبار فاتنا ، رغم أننا نحن من تأخر على الطائفة والموعد والاختبار. قد نشعر بالإحراج حين نبدأ باستخدام كلمة « أنا » ، خاصة وأنا قد تعودنا على لوم الآخر ، ولكن مع الوقت سيصبح الأمر طبيعياً ، مع التدريب والإصرار سنستطيع استخدام كلمة « أنا » بسهولة وسنجد بأن لها حسنات كثيرة ، فهي لا تجعل الآخرين يحسون بحاجة للدفاع عن أنفسهم ، وهي عادة تفتح باب الحوار ، لاسيما وأن الآخرين ليست لهم السلطة للتحكم فيما نشعر به. « أنا

« أكثر قوة ومسؤولية من » أنت » ، فإذا قلنا للآخر أنت جعلتني أشعر، وأنت فعلت بي هذا، نكون قد أعطينا للآخر السلطة والقيادة. « أنا » تقلل من شعورنا بالاضطهاد وتزيد من دافعيتنا للتغيير، « أنا » تعطينا الصلاحية للتحكم في مشاعرنا وتعلم الآخرين كيف نفسر تصرفاتهم وأقوالهم.

علينا قبل كل شيء أن ندرك مع من نتحدث، لنعرف كيف نتحدث، وعلينا أن نفهم خلفيات وخبرات ومعلومات من نتحدث معهم، لنختار أفضل طريقة لإيصال الرسالة، كما علينا أن نبدي الاحترام للآخرين، ونستخدم لغة تعطيهم قيمتهم كأفراد. استخدامنا للكلمات بدقة يجعلنا نجد الكلمات التي توضح المعنى المقصود بصورة أفضل. هناك اختلافات في مدلولات الألفاظ لدى الأفراد المختلفين، وعلينا أن نعي هذه الاختلافات للتأكد من وصول رسالتنا بالمعنى الذي قصدناه، ومن الأفضل أن نستخدم كلاماً مباشراً، فالكلام المباشر له مصداقية أكبر، وجذاب ومقنع أكثر من الكلام الذي يحوي رسائل مواربة. وأخيراً علينا أن نستخدم لغة مسؤولة تعبر عن مشاعرنا وأفكارنا، دون أن نلوم الآخرين على تسببهم بهذه المشاعر أو الأفكار.

ملخص

في بداية هذا الفصل تحدثنا عن اللغة و عن أربع من عناصرها: الأصوات و القواعد و الكلمات و المعاني. تعلم استخدام اللغة يؤثر في عملية الاتصال في أي موقف، فالقدرة على استخدام اللغة تحكم على نجاحنا، وتجعل الاتصال شخصياً، كما تسمح لنا بترجمة أفكارنا ومشاعرنا وتجاربنا برسائل، وسوء استخدام اللغة لا يعني سوء استخدام الكلمات وحسب، بل يؤثر على قدرتنا على التفكير. وعند كثير من العلماء، أن الفكر لا ينفصل عن اللغة، إذا لم نجد الكلمات التي توضح الأفكار ربما لا يكون تفكيرنا واضحاً أصلاً، وإذا لم نعبر عن أفكارنا بوضوح ودقة فإن الباب لعدم الفهم سيظل مفتوحاً للمتلقي. عناصر اللغة تساعد في تشكيل رسائلنا ليفهمها معظم الناس، لذا، فالقدرة على اختيار عناصر اللغة بدقة، لبناء ومشاركة الرسائل بدقة ومهارة، تساعدنا لنصبح ذوي اتصال فعال.

الهدف من الاتصال هو تبادل المعاني، فإذا لم تحمل اللغة معنى فهي لن تخدم كثيراً، نحن نربط كلمات معينة بمعان معينة، ونعتقد أن الصلة بين الكلمة ومعناها بديهية، ولكن في الحقيقة الكلمات مرتبطة اعتباطياً بالمعاني، الكلمات ليست أشياء محسوسة أو أفكاراً، ولكنها رموز تمثل أشياء وأفكاراً. المعنى -إذاً- ليس في الكلمات بل في استخدامها، لذا، فإن اللغة قد تحجب أو تشوه أو تخفي المعاني وتخلق عوائق، والمتصل الفعال يجد طرقاً جديدة ليفهم، ولتكون رسائله مفهومة.

اللغة والثقافة والأفكار مرتبطة ببعضها البعض. لكي نكون متصلين فعالين يجب أن يكون لدينا وعي بكيفية تبادل الأفكار مع أناس من ثقافات مختلفة، ونحاول تجنب استخدام الكلمات الغريبة ونبدو متفهمين للثقافات الأخرى ومتطلبات اللغة، ونتدرب بجهد وصبر لإيجاد وتبادل الفهم، علينا أن

نعرف مع من نتحدث، ونحاول أن نوصل رسالتنا بأوضح شكل ممكن،
مراعين طرق التعلم المختلفة للمتلقين. إن استخدام اللغة بتأثير وفعالية يتطلب
ممارسة ودراسة.

و أخيراً استعرضنا بعض من عوائق الاتصال اللفظي، مثل حجب المعنى و سوء
الفهم و اختلاف الثقافات و نقل الأخبار أو الإشاعات، و التعميمات. كما
استعرضنا أهم الطرق لتحسين الاتصال اللفظي و هي: أهمية ان يتوافق حديثنا
مع مكانة من نحدثهم، و استخدام كلمات دقيقة و شارحة و حيوية و شيقة و
ملائمة للمكان و الأشخاص كما أنه من المهم ألا نحمل الغير أخطاءنا و لأن
نتحمل مسؤولية كلامنا.

المراجع (References)

أولاً: المراجع العربية:

- أحمد ، عصام عبد العظيم (٢٠٠١م). دليلك إلى الاتصال الفعال. الرياض: ب. ن.
- بعلبكي، عفيف (ترجمة) (١٩٩٧م). الطريق إلى الإسلام. الرياض: مكتبة العبيكان.
- مجمع اللغة العربية (٢٠٠٤م). المعجم الوسيط. القاهرة، مكتبة الشروق الدولية.
- معلوف، أمين (٢٠٠٤م). الهويات القاتلة. (ترجمة: نهله بيضون). لبنان: دار الفارابي.

ثانياً: المراجع الإنجليزية:

- Beall, Melissa M., Show, Marilyn M., & Sieler, William J. (2005). Communication: making connections. Boston: Pearson.
- Belenky, Mary Field, Clinchy, Blythe McVicker, Goldberger, Nancy Rule & Tarule, Jill Mattuck (1986). Women's ways of knowing: the development of self, voice and mind. U. S. A.: Basic Books.
- Dobkin, Bethami A. & Pace, Roger C. (2006). Communication in a changing world. Boston: McGraw Hill.

- Hybles, Sandra & Weaver II, Richard L. ().
Communicating effectively.
- Sieler, William J. & Beall, Melissa M. (2005).
Communication: making connections. Boston:
Pearson.
- Pearson, Judy C. & Nelson, Paul E. (1997).
An introduction to human communication:
understanding and sharing. Boston: McGraw Hill.
- Scott, Michael D. & Brydon, Steven R. (1997).
Dimensions of communication: an introduction.
Mountain View: Mayfield Publishing Company.
- Wood, Julia T. (1997). Communication in our lives.
Belmont: Wordsworth Publishing Company.

الفصل الرابع

الاتصال غير الكلامي

الدكتور/ أنمار حامد مطاوع

الهدف العام :

- تحسين مهارة الاتصال غير الكلامي للطالب الجامعي .
- يتوقع بنهاية هذه الفصل أن يكون الطالب قادراً على ان :
 - يعرف الاتصال غير الكلامي.
 - يدرك مفهوم الإيماءات غير الكلامية.
 - يفهم سمات الاتصال غير الكلامي.
 - يعرف الفرق بين الاتصال الكلامي وغير الكلامي.
 - يعرف أنواع الاتصال غير الكلامي.
 - يدرك علاقة الزمن بالاتصال غير الكلامي.
 - يقرأ ويحلل المعاني التي يحملها الاتصال غير الكلامي.
 - يستطيع التأثير على الآخرين دون الحاجة إلى كلمات.
 - يترك انطباع جيد من المرة الأولى في المقابلات العامة والشخصية والعملية.

مقدمة

لاشك، أن هناك فجوة واضحة بين ما يقوله الفرد وبين ما يشعر به في بعض الأحيان. هذه الفجوة تضيق عندما يكون الكلام موافقا للمعنى الحقيقي الذي يريد الشخص إيصاله للآخرين، وتتسع عندما يقول كلاما ولكنه يضمّر معنى مختلفا عما تحمله الكلمات. على سبيل المثال، عندما يقول الموظف كلاما لا يتفق مع توجهات رئيسه في الاجتماع، فيعلق الرئيس قائلا: (الكلام الذي تقوله سيؤخذ بعين الاعتبار). هذه العبارة ترفع من نسبة التساؤلات التي تدور في عقل الموظف: هل رئيس الجلسة يقصد فعلا ما يقوله أم أنه مجرد لباقة كلامية وأن المعنى الحقيقي هو: (ما قلته ليس ضمن توجهاتنا وسيتم إهماله كليا)؟ وعندما تسأل الزوجة زوجها: (ماذا بك؟). فيجيب: (لا شيء)، لماذا تبدو هذه الجملة غير صادقة أحيانا؟ كيف نعرف المفهوم الحقيقي للمعنى؟ ما هي المؤشرات أو الدلائل التي تعطينا خيوط المعنى الذي يقصده المتحدث؟.

كل هذا يشير إلى أن هناك قنوات متعددة تمر عبرها المعاني، وهي بالتأكيد -في هذه الحالة- ليست (الكلمات المنطوقة)، بل هي إيماءات وتلميحات خاصة تختلف كليا عن الكلمات المنطوقة. على سبيل المثال: النظرة القلقة، أو حركات الوجه، أو نبرات الصوت،.. قد تنقل المعنى الذي تعجز عنه الكثير من الكلمات.

لهذه الحالات الاتصالية عنصر واحد مشترك، وهو أن الرسالة أو المعنى قد تم نقله عبر (الاتصال غير الكلامي). وهذا هو موضوع هذا الفصل: التعريف بعالم الاتصال غير الكلامي. ورغم أننا نعرفنا على الإيماءات والحركات غير الكلامية من قبل، إلا أن هذا الفصل سيسلط الضوء على الجوانب المتعددة لهذا النوع من الاتصال والتي لم يتم التطرق لها بعمق من قبل، مما سيعطي كل

واحد منا القدرة على قراءة الآخرين ومراقبة حركاتهم وإيماءاتهم بشكل أدق في المستقبل.

(تمرين ١)، (تمرين ٢)، (تمرين ٣).

أهمية الاتصال غير اللفظي

نحن نرسل ونستقبل (رسائل غير لفظية) بوعي أو بدون وعي، بعلم أو بدون علم. كما أننا نطلق أحكامنا على الآخرين ونحدد علاقاتنا معهم اعتماداً على ما نشاهده ونقرأه في وجوههم وحركاتهم وليس بناءً على ما نسمعه منهم. ولهذا، نحن ندقق في إيماءات الآخرين ولغتهم الجسدية لمعرفة حالاتهم النفسية، على سبيل المثال: إذا شاهدنا شخصاً مقطب الوجه متسع العينين، فإننا لا نحتاج إلى كلمات ليقول لنا إنه غاضب أو غير سعيد. فالأحاسيس الداخلية تنعكس على المظهر الخارجي للفرد، في وجهه، وعينيّه، وحركات جسده. فمشاعر مثل: الخوف، الفرح، الحزن، الغضب، كلها نستطيع أن نستقيها من الآخرين دون أن يتحدثوا، كما أن معظمنا يعتمد بشكل كبير على استقاء المشاعر الداخلية للأفراد من خلال المراقبة الدقيقة لهم. ولذلك، فإن علماء الاتصال الإنساني يؤكدون أننا نصدق الاتصال غير اللفظي أكثر من الاتصال اللفظي في حالة أن كلاهما أصدر معنى مناقضاً للآخر. على سبيل المثال، لو قال شخص ما وهو يرتعد ويتلفت يمينا وشمالاً بصوت متهدج: (أنا لست خائفاً)، فأى رسالة نصدق أكثر؟ اللفظية أم غير اللفظية؟

الاتصال غير اللفظي دقيق في التعاملات الإنسانية إلى درجة أنه هو المسؤول عن (الانطباع الأول) الذي نكوّنه عن الآخر. فأحكامنا التي نطلقها على الآخرين ورأينا فيهم.. كلها تبني على الرسائل المنقولة عبر الاتصال غير اللفظي، الذي يؤثر بدوره على كل ما يأتي بعده من رسائل لفظية. على سبيل المثال: إن من نخترهم ليكونوا أصدقاءً لنا أو حتى شركاء حياتنا، نكوّن رأينا فيهم بعد الانطباع الأول (الإيجابي) عنهم. فنحن نقرب أشخاصاً معينين منا بسبب طريقة لبسهم أو مظهرهم العام، وفي المقابل نبعد أشخاصاً آخرين لنفس السبب.

ومجمل القول، فإن الاتصال غير اللفظي مهم في العملية الاتصالية لأنه يرتبط

بشكل وثيق بالثقافة الشخصية: العادات، التقاليد، القيم، الأخلاقيات... أي إنه يعطينا فكرة واضحة عن ثقافة الشخص وطريقة تفكيره وقناعاته الخاصة.

• تعريف الاتصال غير الكلامي :

على الرغم من أن أحد أهم سمات الاتصال غير الكلامي أنه (غامض)، إلا أن تعريف الاتصال غير الكلامي من أوضح التعريفات وأكثرها تبسيطاً. فمبدئياً، يمكن إن نقول أن كلمة (غير) تعني (بدون)، وكلمة (كلامي) تعني (كلمات)، أي إنه (اتصال بدون كلمات). وهذا يدفعنا للإشارة إلى الفرق بين (الكلمة) و(اللفظ). فالكلمة هي الصوت الذي يدل على معنى يمكن إيجاده في قواميس اللغة سواء الفصحى أم العامية. أما (اللفظ) فهو صوت لا نجد له تعريفاً في القواميس في معظم الأحيان. أي إن هناك بعض الأصوات التي يصدرها الفرد بين آونة وأخرى ولكنها في حقيقة الأمر ليست كلمات في اللغة، وإنما هي ألفاظ تدل على معانٍ اتفق عليها أفراد المجتمع الواحد. فألفاظ مثل: (.. آآآ.. آها...) التي نستخدمها في مكالماتنا الهاتفية لنعطي انطباعاً للمتحدث أننا نستمتع إليه ونصغي لكل ما يقول، قد لا تكون ذات مدلولات لغوية واضحة، ولكنها تحمل معنى واضحاً وهو: (نعم أنا معك.. استمر في الكلام...). ويوضح الجدول التالي العلاقة المتداخلة بين الاتصال الكلامي والاتصال غير الكلامي، بدءاً من الاتصال الكلامي اللفظي وانتهاءً بالاتصال غير الكلامي غير اللفظي.

نوعي الاتصال الكلامي وغير الكلامي:		
اتصال كلامي	الكلمات المنطوقة	اتصال لفظي
اتصال غير كلامي	مستوى الصوت، نبرات الصوت، ضخامة الصوت...	اتصال غير لفظي
	إيماءات، حركات، ظهور عام، تعبيرات الوجه...	

من خلال كل ما سبق، نصل إلى تعريف الاتصال غير الكلامي على أنه: كل المعاني التي يتم تبادلها بين الأفراد بدون كلمات. هذا التعريف يحتوي على ثلاثة عناصر مهمة:

- ١- أن الاتصال غير الكلامي يحمل الكثير من المعاني الاتصالية.
- ٢- أن الاتصال غير الكلامي يحتوي على كل أوجه العملية الاتصالية التي تتم بدون كلمات.
- ٣- أن الاتصال غير الكلامي محدد ضمن المنظومة الإنسانية فقط.

بمعنى آخر:

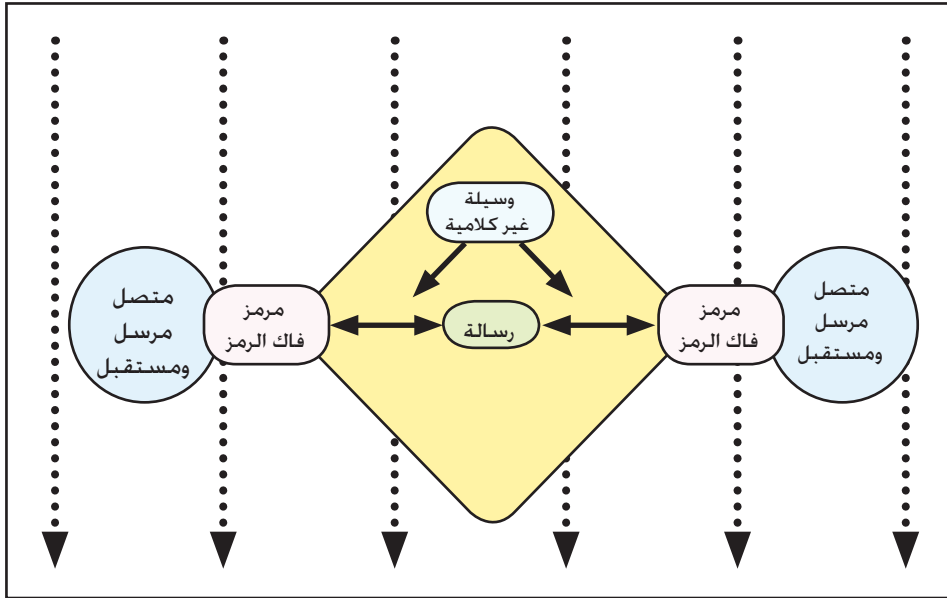
١- التعريف يوضح أن الاتصال غير الكلامي هو عبارة عن تبادل رسائل، والرسائل عبارة عن (رموز)، والرموز تدل على المعاني وليست هي المعاني في حد ذاتها. هذه المعلومة يجب أن تكون واضحة عند الحديث عن (الرموز) في الاتصال غير الكلامي. فكثير من علماء الاتصال اعتمدوا على هذا المفهوم للرموز ليفرقوا بين (الاتصال غير الكلامي) و(السلوك غير الكلامي). فالاتصال يحدث عندما نفهم (رسالة) من (الرمز)، أي إن الرمز يشير إلى معنى ما. أما السلوك، فإنه لا يمثل أو يدل على أي معنى، فهو يدل على السلوك ذاته وليس أبعد من ذلك. على سبيل المثال، افترض أن زميلك في الفصل أعطاك ورقة لتقرأها، فرجعت بظهرك إلى الخلف لتأخذ راحتك خلال قراءة الورقة. تغيير وضعك الجسدي هنا، هو عبارة عن (سلوك) لا يدل على أي معان أخرى خلفه. ولكن، لو كان تغيير وضعك الجسدي بسبب أنك مستاء من هذا الزميل لأنه طلب منك قراءة هذه الورقة في هذا الوقت تحديداً، فهذا يعتبر اتصالاً لأنه ينقل معنى الاستياء.

٢- التعريف يفرق بين (الاتصال الكلامي) و(الاتصال غير الكلامي) الذي قد يتداخل مع بعضه البعض أحياناً. فالاتصال غير الكلامي يحتوي

على كل الرسائل التي يتم نقلها وتبادلها بدون كلمات، خصوصا فيما يتعلق بنبرات الصوت ومستواه وقوته -بل حتى الصمت أيضا- ، مروراً بحركات الجسد وتعبيرات الوجه والمسافة والوقت والروائح ولغة الأشياء.

٣- التعريف يؤكد نقطة حيوية وهامة وهي أن الاتصال غير الكلامي يجب أن يكون (إنسانيا). هذه الجزئية من التعريف تستثني الاتصال بين (الإنسان والحيوان) بشكل واضح. فالتفاعل بين الإنسان والحيوان يختلف عن التفاعل بين الإنسان والإنسان. فالحيوانات لها طريقة تعبير تختلف عن الإنسان، كما أنها لا تفهم تعقيدات الحياة بالشكل الذي يفهمه الإنسان.

وكما تم استثناء الاتصال بين الإنسان والحيوان، فإن الاتصال غير الكلامي يستثني أيضا التفاعل بين الإنسان وذاته. فالاتصال الذاتي لا يدخل ضمن مفهوم الاتصال غير الكلامي. على سبيل المثال، تشير بعض الدراسات الإنسانية إلى أن الفرد يعبر عن مشاعره كلاميا عند وجود آخرين حوله، ومن النادر أن يُعبّر الشخص عنها عندما يكون بمفرده. فوجود آخرين بالقرب منا، هو الذي يدفعنا للتعبير عن مشاعرنا باتصال غير كلامي. وكما أننا من النادر أن نتحدث لأنفسنا، فمن النادر جدا أن نظهر مشاعرنا لأنفسنا.



نموذج الاتصال غير الكلامي

نموذج الاتصال غير الكلامي لا يختلف عن نموذج الاتصال بشكل عام، بل قد يكون هو ذاته. الفارق الوحيد هو تحديد نوعية الوسيلة المستخدمة على أنها وسيلة غير كلامية، أي إن الكلمات المنطوقة لا تدخل ضمن منظومة الوسائل في الاتصال غير الكلامي.

سمات الاتصال غير الكلامي

هناك عدة سمات تميز الاتصال غير الكلامي عن الاتصال الكلامي ، أهمها أنه :

١- يعكس المشاعر والأحاسيس الإنسانية: لو سجلت برنامجا حواريا في التلفزيون لمدة ساعة ، ثم قمت بمشاهدة ذلك البرنامج بدون صوت ، لمراقبة انفعالات المحاورين وكتابتها على ورقة جانبية. مثل: متى كان المتحدث غاضبا ، متى كان ساخرا ، أو مشتتا ، أو يفكر بعمق... ثم قمت بإعادة الشريط لمشاهدته بالصوت ، فستجد أن ما كتبته كان يعكس بالضبط حالة الشخص المتحدث كما دونتها. أي إننا نستطيع أن نعرف الحالة المزاجية للآخرين وما يشعرون به من خلال اتصالاتهم غير الكلامي ، وفي بعض الأحيان ، نعرف مضمون الرسالة التي يريدون إرسالها لنا أيضا. (تمرين ٥).

٢- يحمل عنصر حتمية الاتصال: (عدم الرغبة في الاتصال تعتبر نوعا من أنواع الاتصال). هذه الجملة تشرح هذه السمة للاتصال غير الكلامي. فلو فرضنا ، على سبيل المثال ، أن شخصا ما لا يريد أن يتواصل مع الآخرين ، فإن تعبيراته وإيماءاته سوف تنقل رسالة (أنا لا أريد التواصل مع أحد) ، وطالما انتقلت الرسالة ، فمعنى ذلك أن الاتصال قد حدث. مما يعني أننا لا نستطيع أن نتجنب الاتصال غير الكلامي.. فهو حتمي. (تمرين ٦).

٣- يعطي رسائل ضمنية: الاتصال غير الكلامي يحمل تحت عباءته الكثير من الرسائل التي لا نستطيع أن نقولها للآخرين صراحة في بعض الأحيان. على سبيل المثال ، لو أراد الشخص أن يأخذ الآخرين عنه فكرة أنه (لطيف ، أنيق ، جذاب) ، أيا كان هذا الشخص ، فإنه

لن يستطيع أن يقف أمام الآخرين ويقول: (أنا لطيف.. وأنيق.. وجذاب).
لو فعل ذلك، فإنه سيصبح أضحوكة. ولكنه يلجأ إلى الاتصال غير
الكلامي ليظهر اللطف والأناقة والجاذبية.

٤- يحدد هويتنا الشخصية وعلاقاتنا بالآخرين: المقصود بالهوية الشخصية

مفهوم الذات: الصورة الداخلية التي
نكنها لأنفسنا.
الشخصية: هي الرؤية التي يحتفظ
بها الآخرون عنا.

هو فهم الفرد لذاته من ناحية، ثم
كيفية إظهار تلك الذات، ثم
الانطباع الذي يتركه الفرد عند
الآخرين.

إضافة إلى هذه الهوية الشخصية، الاتصال غير الكلامي يسمح لنا
بتحديد نوع العلاقة التي نرغب في إقامتها مع الآخرين. على سبيل
المثال، هناك العديد من الطرق التي ننقل بها التحيات، ابتداء من
الابتسامة المجردة مروراً بالانحناء والمصافحة والربت على الكتف،
وانتهاء بالأخذ بالأحضان. كل واحدة من هذه الخيارات ستؤدي إلى
معنى وتحمل رسالة تحدد نوع العلاقة الحالية مع الشخص الآخر.

٥- غامض: من الصعب على الاتصال غير الكلامي أن يكون مؤكداً.
وللتعرف على طبيعة الاتصال غير الكلامي الغامضة، يمكننا أن
نتأمل ما نصادفه في حياتنا اليومية. على سبيل المثال، الصمت. ماذا
يعني (الصمت).

إلا أن الغموض لا ينفي بالضرورة أن بعض العواطف والأحاسيس أسهل في
فهمها من البعض الآخر وفي الدراسات التي أجريت في هذا الصدد، وجد
علماء الاتصال أن بعض حركات الوجه التي تحمل الأحاسيس الإيجابية،
مثل: السعادة، الحب، المفاجأة، تكون أوضح من الأحاسيس السلبية، مثل:
الغضب، الخوف، الحزن.

ولدى بعض الأفراد مهارة أكثر من غيرهم في تحديد الإشارة غير الكلامية بدقة. وفي الغالب أن من لديهم مهارة إرسال المعاني غير الكلامية بشكل صحيح، لديهم أيضا مهارة قراءة المعاني غير الكلامية بشكل صحيح. كما أن فهم هذه (الرموز) يعتمد على السن والممارسة، فالأشخاص الأكبر سنا والأكثر اختلاطا بالمجتمع، ترتفع نسبة فهمهم للرموز غير الكلامية، مع الوضع في الاعتبار، الشخصية والقدرات الخاصة. وعلى سبيل المثال، تشير الدراسات البحثية إلى أن المرأة أقدر من الرجل على قراءة الرسائل غير الكلامية، فدرجة قراءة المرأة بدقة لهذه الرموز تصل إلى نسبة (٩٥٪). إلا أنها لم تصل في أي حال من الأحوال إلى (١٠٠٪).

عند الحديث عن الغموض في الاتصال غير الكلامي، يجب أن نضع في الاعتبار بعض الحقائق:

- المحتوى الذي حدث فيه الاتصال: الابتسامة عند سماع نكتة، أو الابتسامة عند سماع خبر احتباس أشخاص في المصعد لمدة ساعات.
 - العلاقة مع الآخر: متوترة، دافئة...
 - مزاج الشخص الآخر: متوتر، هادئ، عصبي...
 - مزاجك الشخصي: متوتر، هادئ، عصبي....
- المهم، هو أننا عندما نفهم الاتصال غير الكلامي، لا نأخذه على أنه حقائق، بل على أنه شواهد يجب التحقق منها.... بشكل عام.

العلاقة بين الاتصال الكلامي وغير الكلامي

عندما يتحدث الإنسان فإنه لا يفصل الرسائل الكلامية عن الرسائل غير الكلامية، ولكنها تأتي كتلة واحدة متساوقة مع بعضها البعض. إذا قال لك شخص ما وهو ييكي: (أنا محبط وأشعر بالتعاسة)، فإنك لن تفصل حركات الوجه عن الكلمات التي قيلت في رسائل منفصلة، ولكنك ستأخذ الاثنين معاً لأنهما يؤديان سوياً معنى واحداً ويساهمان في إيصال رسالة واحدة. ويحدث هذا لأن الاتصال عبارة عن مجموعة من الرموز. ولهذا، فإننا عند إرسال واستقبال الرسائل الكلامية وغير الكلامية، نفهم الاثنين معاً. فالكلمات وحدها، على سبيل المثال، قد لا تدل على كثير من المعاني لو لم يكن هناك (ضغط) على بعضها لإظهار معناها. وهذا (الضغط) يدخل ضمن الاتصال غير الكلامي.

هناك ستة أوجه تربط الاتصال غير الكلامي بالكلامي:

١ - التأكيد: الاتصال غير الكلامي يقوم بدور (التأكيد) على الكلام عن طريق الضغط على بعض الكلمات، أو تخفيف البعض الآخر خلال الحديث. على سبيل المثال: جملة (أنا لم أطلب من زيد الخروج). لو تم الضغط على كلمة (أنا)، فإن الجملة تدل على أن شخصاً ما طلب من (زيد) الخروج ولكنه ليس (أنا). ولو تم الضغط على كلمة (الخروج)، فالجملة تعني: (لقد طلبت من زيد أن يلتزم الصمت أو ينتقل من مكانه.. ولكن هو الذي قرر الخروج من تلقاء ذاته). كما أنه يمكن أن نظهر بعض الكلمات عندما نرفع أصواتنا أو نضرب على الطاولة بقبضتنا مثلاً. وفي هذه الحالة، نحن نلفت الانتباه إلى جزء معين في الرسالة الكلامية، أي إننا نؤكد على ذلك الجزء منها عبر الاتصال غير الكلامي.

- ٢- الإتمام: الرسائل غير الكلامية (تتم) الرسائل الكلامية عندما تضيف إليها معاني أخرى. على سبيل المثال، عندما تقول لشخص ما: (أنا لا أريدك أن تقف بجانبني) ثم تقوم بدفعه بعيدا عنك. فالرسائل التي نقلها الاتصال غير الكلامي تمت الكلام الذي قيل.
- ٣- التناقض: الرسائل غير الكلامية قد (تناقض) الرسائل الكلامية عندما تعطي معنى معاكسا لها، كأن تقول لشخص ما: (صادق) مترافقا مع نبرات صوت ونظرة سخرية تدل على أنه (كاذب).
- ٤- التنظيم: الاتصال غير الكلامي (ينظم) الاتصال الكلامي. فهو يعطي الدور لمن يتحدث ومن يصمت من خلال نبرات الصوت المنخفضة في نهاية الكلام. إضافة إلى أنه يحث الآخر على الكلام، من خلال بعض الإيماءات، مثل: أن تقوم بالإيماء برأسك للأعلى والأسفل.
- ٥- الإعادة: الاتصال غير الكلامي (يعيد) المعنى الذي وصل عبر الاتصال الكلامي. كأن تقول: (نعم) وتومئ برأسك علامة الموافقة.
- ٦- الاستعاضة: الاتصال غير الكلامي يمكن أن يكون (بديلا) عن الاتصال الكلامي. كأن تهز رأسك بـ(لا) عوضا عن أن تقول (لا)، أو أن تعطي إشارة (ok) عوضا عن أن تقول (ممتاز).

أنواع الاتصال غير اللفظي

بعد أن تعرفنا على الاتصال غير اللفظي بشكل عام ونوعية الدور الذي يلعبه في الاتصال، يمكننا أن نتعرف أيضا على الأنواع المتعددة لهذا الاتصال:

- لغة الجسد: لو توقفنا للحظة، ونظرنا إلى وضعية الجلوس التي يتخذها كل واحد منا، فإننا نستطيع أن نحكم على مزاج الشخص في هذه اللحظة: متململ، مهتم، غير مكترث،... أي إن هيئة الجلوس هي التي أعطت هذا الانطباع. هذه العينة البسيطة تعطينا تصورا عن مقدار قوة (لغة الجسد): الحركات، الإيماءات، الهيئة.

وضع الشخص تعتبر إحدى القنوات المليئة بالاتصال غير اللفظي. وهي واضحة في بعض الأحيان. عندما نشاهد شخصا ما منزلقا على الكرسي الذي يجلس عليه، معنى ذلك أن هناك شعورا ما ينتابه، مثل: الملل أو الاسترخاء.

من ناحية أخرى، تحدث علماء الاتصال عن جانب آخر من جوانب لغة البدن، وهو أن الأشخاص الذين يشابهوننا في حركاتهم الجسدية يشابهوننا أيضا في طريقة تفكيرهم وآرائهم. ومن هنا نشأت مهارة المحاكاة. أي إن الشخص الذي نريد أن نكسبه في صفنا، نبدأ في محاكاة لغة جسده لما في ذلك من تأثير إيجابي عليه. وقد أظهرت بعض الدراسات أن محاكاة رجل التسويق أو البائع للعملاء والزبائن، لها تأثير بالغ عليهم في عملية الإقناع والشراء. كما أشارت الدراسات أيضا إلى قوة هذه المحاكاة في العلاقات الشخصية.

الأوضاع الغامضة

المقصود الأوضاع الغامضة: هيئة الجسد التي تدخل في أكثر من معنى. على سبيل المثال: حركات التملل، التي تظهر في حركات مثل: التمتع، التثاؤب، فرقة الأصابع وما شابه ذلك ، وإن كان علماء الاجتماع عادة يعتبرون هذه الحركات من (الممنوعات) في الأماكن العامة، ولكن الأشخاص يقومون بها في كل الأحوال، لأنها في بعض الأحيان تدل على الاسترخاء وليس التملل. ولهذا، من المهم أن ننظر إلى بعض الإيماءات الأخرى التي تصاحب تلك الحركات، مثل: نظرة خالية من المشاعر، ساقان متشابكان، العبث بشيء أثناء الحديث، خفض العينين.. مثل هذه الإيماءات المصاحبة هي التي تحدد في النهاية وضوح الهيئات الغامضة للطرف الآخر. لهذا، يجب أن لا نهمل حركات الآخرين للحكم عليهم، ولكن، يجب أن نكون حذرين وأكثر صبراً المعالجة بقية الإيماءات المصاحبة للوضع الأول.

الوجه والعينان: الوجه، وخصوصا العينان، هما الجزء الأكثر جذبا للنظر في الجسد كله، وتأثيرهما في غاية القوة. على سبيل المثال، النادل المبتسم يحصل على (بخشيش) أكثر من الآخر الذي لا يبتسم، والمبتسمون من جامعي التبرعات يحصلون على مبالغ أكثر ممن لا يبتسمون (الجادون). مع الأخذ في الاعتبار أن تأثير تعبيرات الوجه لا يعني أن الرسائل غير الكلامية التي تصدر من الوجه سهلة القراءة دائما، فالوجه من أكثر قنوات نقل المعاني غير الكلامية تعقيدا وغموضا. وذلك يعود لعدة أسباب:

أولا: أن هناك كثيراً من التعبيرات التي يمكن أن يصدرها الأفراد من خلال تعبيرات الوجه.

ثانيا: سرعة تغيير تلك التعبيرات. على سبيل المثال: بعض تعبيرات الوجه تأخذ ما يقارب 5/1 من الثانية لتظهر وتختفي.

أخيرا: هناك أحاسيس معينة تظهر أوضح في مناطق معينة من الوجه: السعادة والاندھاش، مثلا، تظهران في العينين والجزء الأسفل من الوجه. الغضب يظهر في أسفل الوجه والحاجبين والجبين. الخوف والحزن يظهران في العينين. والتقرز يظهر في الجزء الأسفل من الوجه.

الأحاسيس الأساسية التي تعكسها تعبيرات الوجه: هناك ستة أحاسيس أساسية تعكسها تعبيرات الوجه: الدهشة، الخوف، الغضب، التقرز، الفرح، والحزن. التعبيرات التي تعكس هذه الأحاسيس قد تكون مشتركة بين كل أفراد شعوب العالم المختلفة. بالطبع (التأثيرات المندمجة - أي جمع اثنين أو أكثر من التعبيرات لإظهار تعبير جديد يجمعها أو يختلف عنهما - قد يكون واردا. على سبيل المثال، من السهل تخيل كيف أن شخصا ما قد يكون خائفا ومندھشا أو متقرزا وغازبا في ذات الوقت. (تمرين 9).

العين وحدها يمكن أن ترسل رسائل مختلفة وخاصة. على سبيل المثال، عندما نلتقي أشخاصا نعرفهم في أماكن عامة قد نشيح بأعيننا عنهم، وهذه إشارة إلى أن الوقت غير مناسب للكلام. ولهذا، نلاحظ أن أصحاب المحلات أو رجال الإعلانات الذي يقفون في منتصف الأسواق التجارية يحاولون جذب انتباه عينيك، لأنه بمجرد التقاء الأعين من الصعب تحويلها.

اللبس والمظهر: للملابس دور آخر غير تغطية مناطق معينة من الجسد. فهي قناة هامة للاتصال غير الكلامي، لأنها تقدم الكثير من المعاني التي نريد نقلها للآخرين مباشرة. ولهذا، تسمى: منهجية إدارة الانطباع. كما أنها تعكس: الحالة المادية، المستوى التعليمي، المستوى الاجتماعي، المقياس الأخلاقي، المعتقدات والقيم: الدينية، السياسية، الفلسفية..، مدى التعقيد أو البساطة.

لغة المسافة: لو نظرنا إلى مفهوم المسافة بشكل عام، فإن المسافة تدخل ضمن الفطرة. أي إن كل الكائنات الحية بفطرتها تتخذ لنفسها مسافات معينة تفصلها عن الآخرين حولها. على سبيل المثال، الطيور التي تقف على خط مستقيم، تكون المسافات بينها متساوية تماما. ولكن المقصود هنا هو المسافة بين الأشخاص. وقد تم تقسيمها إلى أربعة أقسام:

١- المسافة الحميمية: هي المسافة التي تبدأ من الالتصاق الجسدي إلى مسافة (35) سم. وهي المسافة التي تدل على علاقة حميمية بين الأفراد: الطفل والوالدين، الزوجين... ولكن من الممكن أن يدخل بعض الأفراد في هذه المسافة دون أن تكون لهم تلك الحميمية، مثل: طبيب الأسنان، الكوافير، ...

٢- المسافة الشخصية: هي المسافة التي تبدأ من (35) سم، إلى (متر وربع تقريبا). وهذه المسافة هي التي يدخل ضمنها الأصدقاء المقربين منا. وفي الغالب، عندما نريد أن يعرف الشخص الآخر أنه قد أصبح

من الأصدقاء المقربين، فإننا نسمح له بدخول هذه المسافة، أي إنه قد انتقل من مرحلة إلى مرحلة أخرى.

٣- المسافة الاجتماعية: هي المسافة التي تبدأ من (متر وربع) إلى (3) أمتار. وهي في العادة المسافة التي تكون بين البائع والعميل، أو بين الموظف والمراجع، أو بين الأشخاص الذين لا يعرفون بعضهم البعض، أو أن معرفتهم ببعضهم سطحية. وفي الغالب، هذه المسافة في حد ذاتها تفرض على الطرفين بعض الموضوعات التي يتم مناقشتها، وهي موضوعات عامة: حالة الطقس، الازدحام المروري... أي إنه ليس هناك موضوعات خاصة تحمل طابع الخصوصية بأي شكل من الأشكال.

٤- المسافة العامة: هي المسافة التي تبدأ من (3) أمتار فأكثر. وهي في الغالب مسافة الشخصيات العامة والمسؤولين والمدراء. وهي بالتأكيد تحدد الفروقات الاجتماعية والطبقات الرسمية للأفراد.

ومن المهم الإشارة إلى أن تداخل هذه المسافات قد يضر كثيرا بالعملية الاتصالية كلها. على سبيل المثال: عندما يدخل الطالب أو الموظف على معالي مدير الجامعة، من المهم جدا أن يقدم للمدير احترامه الكامل عن طريق إعطائه المسافة العامة التي تم الإشارة إليها. أي إن على الموظف أن يجلس في المقعد البعيد عن مكتب المدير بما لا يقل عن (3) أمتار. وعلى الطالبة أن تجلس على المقعد البعيد عن مكتب العميدة بما لا يقل عن هذه المسافة. ففي هذه الحالة، كأن الطالبة تقول للعميدة: (أنا أعرف الفرق الرسمي بيننا.. وأنا أقدم لك كامل الاحترام الذي يجب أن تحسلي عليه). وفي النهاية، فإن مجرد إعطاء العميدة هذه المسافة، قد يدفع بها إلى مراعاة ظروف الطالبة، أو على الأقل إعطاءها وقتاً أطول للقاء وفرصة أكبر للكلام.

• اللمس: يمكن للمس أن ينقل العديد من الرسائل الهامة للآخرين، تتدرج من الحميمية إلى العنيفة، توضحها أنواع اللمس الاتصالي

التالية:

- اللمسة التخصصية: الفحص الطبي، المساج، فني الأشعة..
- اللمسة الاجتماعية: المصافحة.
- لمسة الصداقة: الربت على الكتف، الذراعين..
- لمسة الحب: الوجه، الرأس، الحزن..

وكما تم الحديث عن تداخل المسافات مع بعضها البعض وكيف يمكن أن تؤدي إلى نتائج عكسية، كذلك، فإن تداخل اللمسات مع بعضها البعض قد يؤدي إلى نتائج عكسية. ولهذا، يجب أن يتم معرفة العلاقة مع الشخص الآخر وتحت أي مفهوم هي، وبالتالي تحديد اللمسات المناسبة لذلك.

هناك عدة حقائق تحدد نوع اللمسة:

- أي جزئية قامت باللمس ؟
- أي جزئية تم لمسها ؟
- مدة اللمسة ؟
- كمية الضغط المستخدم ؟
- كيف انتهت اللمسة ؟
- هل كانت في وجود آخرين أم لا ؟
- الحالة التي تمت فيها.
- العلاقة بين الشخصين.

جاذبية البدن: من المهم بعد كل أنواع الاتصال السابقة الإشارة إلى أن هناك جاذبية خاصة بالبدن. وهذه لها تأثير السحر على الآخرين. والجميل في هذه الجاذبية أنها ليست في خلقه الإنسان، ولكن يمكن صناعته عن طريق:

- لغة الجسد.
- الإيماءات.
- حركات الوجه والعينين.

- الكلمات.
- طريقة اللبس.

فكل هذه الأنواع من الاتصال غير الكلامي لو اجتمعت سويا مع الكلمات بشكل صحيح ومنسق، فإنها ستعطي الكثير من التأثير على الطرف الآخر، ابتداء من العلاقات الاجتماعية وانتهاء بالعلاقات الرسمية، بما في ذلك المقابلات الشخصية. ففي الغالب، يُنظر إلى الأشخاص ذوي الجاذبية العالية على أنهم: مرهفو الحس، لطفاء، أقوياء، اجتماعيون، ومثيرون للاهتمام. وعلى الرغم من أن معظم الأفراد يدعون أن الشكل ليس هو المقياس الحقيقي لتقييم الآخرين، إلا أنهم يفضلون الأشخاص الجذابين للتعامل معهم.

- (الصوت) شبه اللغة والصمت: الصوت في حد ذاته يعتبر نوعا من أنواع الاتصال غير الكلامي. ويستخدم علماء الاجتماع مصطلح (شبه اللغة) لشرح الألفاظ غير الكلامية.

وهناك أيضا طرق أخرى لاتصال الصوت من خلال: نغمته، سرعته، مستواه، عدد وطول السكتات، معوقات الطلاقة (همم، آه، آآ)، كل هذه العوامل يمكنها أن تقوي أو تضعف من تأثير الرسائل التي تنقلها الكلمات.

ويعتبر التهكم أو السخرية أوضح مثال على أن نغمة الصوت والتركيز على بعض الكلمات بالصوت يمكن أن تغير من معنى الجملة كليا إلى عكس المعنى الذي تعنيه الكلمات.

تأثير إشارات شبه اللغة قوي للغاية. في الحقيقة، الأبحاث تظهر أن المستمعين يهتمون بشبه اللغة أكثر من اهتمامهم بالكلمات عندما يطلب منهم الحكم على المتحدث: هل هو منطقي أم لا، هل هو واثق من نفسه أم لا.. وهكذا. وفضلا عن ذلك، فإن شبه اللغة قد تناقض

الكلمات المنطوقة، فالمستمع يحكم على نية المتحدث من خلال شبه اللغة وليس من خلال الكلمات نفسها. (تمرين ١٢).

• الروائح: تعتبر الروائح من المصادر الأساسية للرسائل غير الكلامية في بعض المواقف. فهي تعطي انطباعاً عن ذوق الشخص، وطبيعة عمله، ومستواه الصحي والوقائي.. كما أن الروائح تلعب دوراً أساسياً في تكوين مزاج الفرد. على سبيل المثال: رائحة الخبز الطازج، تعيدنا إلى مراحل الطفولة، عندما كانت الأم أو الجدة تخبز الفطائر والمعجنات المختلفة وتقدمها للأطفال في المنزل. كما أن بعض الروائح، مثل: الفراولة، الفانيليا، القهوة. لها تأثيرات إيجابية على مناطق معينة من المخ تضع الأفراد في مزاج معتدل. من ناحية أخرى، فإن الروائح الكريهة، مثل: رائحة البصل التي تفوح من الفم، أو رائحة العرق التي تفوح من الجسد غير النظيف، كلها من الروائح التي تؤثر سلباً على علاقة الشخص بالآخرين المحيطين حوله. فرائحة الجسد بشكل عام ليست محببة للآخرين، وهي مثيرة للاشمئزاز. ولهذا يقول ديننا الحنيف: (النظافة من الإيمان). فالمعنى المقصود هو أن يكون المؤمن نظيفاً في جسده فلا تفوح منه رائحة كريهة.

• الوقت: الوقت هو القناة التي تمر عبرها كل القنوات الاتصالية سواء الكلامية أو غير الكلامية. فنحن مشيت به أم بطيئاً عن طريق الوقت الذي يقطعه بين خطوة وأخرى، ونستطيع أن نعرف ما إذا كان متحدثاً سريعاً أم بطيئاً عن طريق الوقت الذي يأخذه في الكلام... وهكذا.. فكل أنواع الاتصال تمر من خلال الوقت. ولكن من ناحية أخرى، فإن الوقت له مفهوم آخر،

ويمكن أن يتضح لنا ذلك المفهوم عن طريق معرفة أنواع الوقت:

- الساعة البيولوجية: وهي الساعة الموجودة في داخل كل فرد منا، التي تحدد الليل والنهار، وأوقات النوم وأوقات الصحو، وبقية المهام البيولوجية الأخرى.
- الساعة الوظيفية: ينظر إلى هذه الساعة على أنها انعكاس للساعة البيولوجية، فهي الساعة المعنية بتوزيع الوقت. لذلك نجد أن الأشخاص الذين لا يعرفون كيف يوزعون أوقاتهم بشكل صحيح، قد تتداخل أوقات عملهم مع أوقات نومهم، مثل الطالب الذي لا يعرف كيف يوزع وقته بشكل صحيح فيضطره ذلك إلى السهر طوال الليل للمذاكرة أو المراجعة أو كتابة بحث.
- الساعة الإدراكية: هذه الساعة هي التي تعبر عن إحساس الفرد بالوقت حسب اللحظة والمزاج. على سبيل المثال: لو تم سؤال كل طالب أو طالبة في الفصل حالياً: (كم مضى من وقت المحاضرة؟)، فسنجد أن تحديد الوقت سيختلف من طالب إلى آخر حسب استمتاعه بالمحاضرة من عدمه. فالطالب المستمتع بالمحاضرة، سيعطي وقتاً قصيراً، والطالب الذي بدأ يتمل من المحاضرة سيعطي وقتاً طويلاً. وهذا الإحساس بالوقت هو التفسير الواقعي للساعة الإدراكية.
- الساعة الموضوعية: المقصود بالساعة الموضوعية هنا هو مقياس الوقت، أي الساعات التي نلبسها أو التي نعلقها على الجدران. فبغض النظر عن مدى اختلاف إحساسنا بالوقت، فإن مقياس الوقت واحد لا يتغير. بمعنى آخر، أن الساعة التي مرت على كل واحد فينا، هي نفس المدة الزمنية التي عشناها جميعاً،

رغم أنها كانت طويلة على البعض وقصيرة على البعض الآخر، وهي في نهاية الأمر ساعة واحدة بحساب الزمن.

• الساعة المفاهيمية: المقصود هنا هو مفهوم كل فرد فينا عن الوقت بشكل عام. فالبعض ينظر على الوقت على أنه غير مهم، والبعض الآخر ينظر إليه على أنه ثروة وطنية يجب المحافظة عليها. وفي الغالب، يبنى هذا المفهوم مع الفرد من مراحلته الأولى، ومحاولة تغيير هذا المفهوم قد تحتاج إلى الكثير من الوقت. علما بأن ذلك لا يمنع من أن يلتزم الأشخاص بمواعيدهم وبتقسيم جدولهم اليومي.

• الساعة النفسية: هي الساعة التي يحتاجها الفرد للتفكير، والخلو إلى نفسه، ومحاولة حل مشاكله الداخلية، أو المشاعر التي تنتابه بين وقت وآخر. على سبيل المثال: كل واحد منا معرض لأن يغضب بين وقت وآخر، وهو يحتاج إلى وقت معين حتى يهدأ من غضبه، هذا الوقت هو الساعة النفسية التي تختلف من شخص لآخر. فبعض الأشخاص قد يحتاجون إلى وقت طويل حتى يصلوا إلى مرحلة الهدوء، والبعض الآخر قد يهدأ في وقت قصير.

• الساعة الاجتماعية: هذه الساعة هي التي يتفق عليها المجتمع بشكل عام. على سبيل المثال، الاتصال الهاتفي بالآخرين في وقت متأخر من الليل ليس مقبولا في المجتمع. كما أن الاتصال في ساعات مبكرة أيضا ليس مقبولا، فهذا عُرف اجتماعي وضعه أفراد المجتمع ذاتهم. وهو يختلف من مجتمع إلى آخر، ومن منطقة إلى أخرى..

• الساعة الثقافية: هذه الساعة هي امتداد للساعة الاجتماعية، إلا أنها منحصرة في مجموعة معينة من الأفراد قد يكونوا أقرباء أو أصدقاء أو زملاء عمل، أي أنهم يتفقون مع بعضهم البعض على أنه من الممكن أن يتصل أي فرد منهم بالآخر في أي وقت خلال الأربع والعشرين ساعة دون أن يكون هناك أي مضايقة أو استياء.

من المهم أن نتذكر أن تداخل هذه الأوقات مع بعضها البعض قد يسبب إزعاجاً للآخرين، وقد يؤثر سلباً على العملية الاتصالية بأكملها. ولهذا، يجب أن نكون حذرين في معرفة الأوقات والساعات ومفهومها لدى كل الأطراف.

خاتمة

بهذا نكون قد وضعنا أسس الاتصال غير اللفظي في مهارات الاتصال،
وستصبح لدينا القدرة على ابتكار مهارات جديدة حسب المواقف الاتصالية
القادمة التي سنواجهها في حياتنا اليومية، بناء على معرفتنا بأنواع الاتصال غير
اللفظي التي تؤثر على كل علاقاتنا وقنواتنا الاتصالية مع الآخرين.
فنحن الآن على ثقة من أننا مستعدون للتعامل الأمثل مع كل الشخصيات التي
سنلتقي بها..
ونحن من سيحدد طبيعة تواصلنا وطبيعة تأثيرنا في الآخرين عن طريق الاتصال
غير اللفظي.

المراجع الإنجليزية

- Goss, B. (2004). The Psychology of Human Communication.
- Knapp, M. & Hall, J. (2005). Nonverbal Communication in Human Interaction.
- Stewart, L. & Ruben, B. (2005). Communication and Human Behavior.
- Shames, G. & Anderson, N. (2005). Human Communication Disorder: An Introduction.

الفصل الخامس

الإنصات (الاستماع)

Listening

الدكتور / سعد بن بركي السعودي

قال أحد الحكماء : يابني تعلم حُسن الاستماع كما تتعلم الحديث ، وليعلم

الناس أنك أحرص على أن تستمع منك على أن تقول»

الجاحظ « البياض والتبوير»

الهدف العام :

تطوير وتحسين مهارات الاستماع لدى الطالب الجامعي.

الأهداف التفصيلية :

بنهاية هذه المادة التدريبية سيكون الطالب قادراً على :

- ١- إدراك أهمية ودور الاستماع النشط في عملية التواصل
- ٢- التفريق بين الاستماع والسماع
- ٣- شرح مراحل عملية الاستماع
- ٤- التفريق بين الاستماع النشط والاستماع السلبي
- ٥- فهم معنى ومتطلبات الاستماع الناقد
- ٦- تطبيق مهارات الاستماع النشط

الاستماع Listening

- الاستماع، الإنصات، الإصغاء وان كان هناك اختلاف دقيق بينها في اللغة العربية إلا أنها مترادفات تستخدم كترجمة لمصطلح (Listening) .
- لم أجد أسهل مجهوداً ولا أفعال في قلوب الناس من الإنصات إليهم .
- عندما تشعر بالضيق من أمر ما فإلى من تتجه أولاً ؟ بالتأكيد تتجه إلى من يحسن الإنصات إليك .
- بماذا تشعر عندما تكون مسترسلاً في الحديث ثم تجد أن من حولك أبعد ما يكونوا عن حديثك ؟ .
- لا أحد يستمع لي عبارة يقولها الأب كما يرددها الابن. وأيضاً يقولها الأستاذ لطلابه: لا أحد يستمع لا أحد يتفاعل . ماذا يعني هذا ؟ يعني أن لدينا مشكلة في الاستماع والإنصات
- أهمية ودور الاستماع في عملية التواصل :
- قال تعالى (وَإِذَا قُرِئَ الْقُرْآنُ فَاسْتَمِعُوا لَهُ وَأَنْصِتُوا لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ) [الأعراف ٢٠٤]
- عندما نستمع إلى القرآن بإنصات يفهم المعنى من القرآن وتتنزل الرحمة.
- كثير من سوء الفهم الذي نراه اليوم في حياتنا اليومية يحدث بسبب ضعفنا في عملية الإنصات .
- الاستماع أكثر المهارات التي نحتاجها للتواصل مع الآخرين ورغم ذلك لا نعطيه الاهتمام المطلوب. ألم نتعلم مهارات الكتابة والقراءة وكذلك الحديث؟ لكن هل فكر أحدنا في أنه يحتاج فعلاً إلى أن يتعرف على مهارات الإنصات وأن يحاول جاهداً اكتساب هذه المهارة التي تعتبر الخطوة الأولى في عملية التواصل الفعال .

- كثير من الدراسات تشير إلى أن الطالب يقضي حوالي ٥٠٪ من وقته مستمعاً ومنصتاً . ألا يتطلب هذا أن يتعرف الطالب على مهارات الإنصات ليستثمر هذا الوقت من حياته بكل فعالية .
- الإنصات الفعال يمكن أن يحسن المبيعات من ٣٠-٤٠٪
- في دراسة مسحية أجراها الباحثان Andrew Wolvin and Carolyn Coakley على ٥٠٠ شركة يعتبر بعضها من الشركات المتميزة ليس على مستوى أمريكا ولكن على مستوى العالم لمعرفة واقع التدريب على مهارات الاستماع في هذه الشركات، وجد أن أكثر من ٥٠٪ من هذه الشركات اعتبروا أن مهارة الاستماع مهمة جداً لدرجة أنهم يقدموا دورات تدريبية لموظفيهم في مهارات الاستماع . (Seiler & Beal / 2006)
- يرى كثير من الباحثين في عملية الإنصات أن جودة الإنصات مؤشر على جودة المنظمة ، فالمنظمة التي يتمتع موظفوها أو المنتسبين لها بدرجة عالية من مهارة الإنصات يعد هذا مؤشراً لنجاح هذه المنظمة .
- ضعف مهارات الاستماع يمكن أن يسبب للشخص كثيرا من المشاكل الشخصية والوظيفية والمالية.

تمرين (٥-١) : فكر !

للمناقشة

يترك المعلم حوالي ثلاث دقائق للطلاب ليلعبوا على أهمية الإنصات وما لديهم من خبرات عن أهمية ودور الإنصات في عملية التواصل، ومن ثم الخروج بتأكيد مشترك لأهمية الإنصات في حياتنا اليومية .

الاستماع والسمع Listening and hearing

للمناقشة :

يسأل الأستاذ ما لفرق بين الاستماع والسمع ويترك ٢-٣ من الطلاب يجيبون على هذا السؤال ، ثم بعدها يعلق الأستاذ ويشرح الفرق .

هناك فرق بين السمع والاستماع . من المؤكد أنك لن تستمع ” تنصت ” لصوت دون أن تسمعه أولاً ولكن من الممكن أن تسمع الأصوات دون أن تنصت لهذه الأصوات .

فالسمع عملية تتم دون جهد وعناء حيث تستقبل الأذن الأصوات دون إرادة بينما الاستماع عملية تتطلب جهداً وانتباهاً وإرادة ولذلك يمكن أن يتمتع الشخص بقدرة سماع ممتاز لكنه يكون سيء الاستماع .

الاستماع عملية يتم اختيارها بإرادة تتطلب الانتباه حيث يعمل المخ على استقبال المعلومات وتكوين معنى لهذه المعلومات فيستجيب لهذه المعلومات مما يؤدي إلى فهم وإدراك حقيقة المعنى من هذه المعلومات. ولذلك فالاستماع يتطلب أمرين هما الانتباه والتركيز. فالانتباه يعني الالتفات إلى هذه المعلومة فقط دون الالتفات إلى المشتتات الأخرى المحيطة . والتركيز يعني تركيز وتحديد الفكر على هذه المعلومة مع تحليل وتقويم هذه المعلومة .

وعادة يعرف الاستماع (الإنصات) بأنه عملية استقبال الرسائل الكلامية وغير الكلامية وتكوين معنى واستجابة هذه الرسائل.

- ما الذي نحتاجه لننجح في التواصل مع الآخرين: السمع أو الاستماع ؟
- ما الذي نريده لنكون أكثر نجاحاً في حياتنا: السمع أم الاستماع ؟

ويمكن تصنيف الأشخاص بالنسبة لعملية الاستماع إلى أربعة أقسام :

١- الغير منصات The non Listener

وهو الشخص الذي لا يستمع لما يقال ولا يحاول بذل أي مجهود للاستماع والإنصات للآخر .

٢- المنصات جزئياً The marginal Listener

وهو الشخص الذي يسمع الأصوات والكلمات لكنه لا ينصت لها ليفهم ما يقوله الآخر

٣- المنصات المقوم Evaluative Listener

وهو الشخص الذي يستمع بتركيز واهتمام ويبدل مجهوداً لفهم ما يقال وتقويمه. لكنه لا يحاول التعمق إلى نية المتحدث ومقصده وفهم مشاعره.

٤- المنصات النشط « الفعال » Active Listener

وهو الشخص الذي يستمع بتركيز وانتباه ويبدل مجهوداً ليس فقط لفهم ما يقال ولكن لفهم ما وراء ذلك من أحاسيس ومشاعر المتحدث ، وستكون مستمعاً نشطاً عندما تتعرف ذهنياً على النقاط المهمة في كلام المتحدث، وتفكر في أسئلة أو تحدي ونقد لهذه النقاط المهمة التي وضعتها ويمكن أن يحدث كل ذلك وأنت لم تتطرق بأي كلمة .

• مراحل عملية الاستماع The stages of Listening process

الاستماع (الإنصات) لا بد أن يمر بعدة مراحل حتى يمكن اعتباره استماعاً نشطاً و فعالاً وليس فقط مجرد سماع. بعض الباحثين يرى أنها أربعة مراحل بينما يقسمها البعض الآخر إلى ستة مراحل بشكل أكثر تفصيلاً وهذه المراحل هي :

تمرين (٥-٢) سرقة في مدينة الأحلام

١- السماع Hearing

وهي مرحلة استقبال الصوت عن طريق الأذن ، وهذه عملية فسيولوجية تلقائية لا يمكن اعتبارها استماع ما لم يبدأ المستمع في المراحل التالية لهذه المرحلة وهي :

٢- الفهم Understanding

مرحلة الفهم وتعد أحد الفروقات الأساسية بين السماع والاستماع. وتتضمن هذه المرحلة معالجة المعلومات. وأوضح مثال على عملية فهم ما سمعناه هو قدرتنا على متابعة اتجاهنا وطريقنا للوصول لعنوان المكان الذي سمعنا وصفه من أحد أصدقائنا .

٣- التفسير Interpreting

وفي هذه المرحلة يحاول المستمع أن يضع معنى للمعلومات التي تم استقبالها وذلك باختيار بعضها وربطه بالخبرات السابقة التي لديه . وفي العادة فإننا نستخدم كل حواسنا من أجل تفسير ما سمعناه .

٤- التقييم Evaluating

وفي هذه المرحلة يحتاج المستمع إلى تحليل الأحداث والتمييز بين الحقائق والآراء الشخصية. ويتم في هذه المرحلة الحكم على مدى حقيقة وصدقية العبارات التي يطرحها المتحدث ومدى تعارضها أو توافقها مع ما نعتقده ونؤمن به من خلال عرض الآراء والمعلومات والحقائق التي يطرحها المتحدث للمسائلة عن مدى صحة وحقيقة هذه الأفكار .

٥- الاستجابة Responding

في هذه المرحلة يعتمد المستمع إلى سلوك كلامي أو غير كلامي لإعلام المتحدث أنه فهم أو أنه لم يفهم رسالة المتحدث . فمن السلوك الكلامي طرح سؤال أو تعليق على المتحدث لاستيضاح المعلومة التي تحتاج إلى وضوح أكثر . مع الانتباه إلى أن مثل هذا السلوك الكلامي يجب أن لا يتم بطريقة تقطع استرسال المتحدث . كما يمكن للمستمع أن يستخدم سلوكا غير كلامي كتحريك الرأس للإشارة بالموافقة أو الرغبة في الاسترسال في الحديث أو أي إشارة أخرى يرسلها المستمع للمتحدث ليوصل بها استجابة معينة . إن مثل هذه التغذية الراجعة . كلامية كانت أو غير كلامية هي في غاية الأهمية للمستمع وكذلك للمتحدث .

٦- التذكر Remembering

المرحلة الأخيرة من مراحل الاستماع وهي تذكر واستعادة الرسالة التي تم استقبالها . وتشير الأبحاث إلى أننا نتذكر أقل من نصف الرسالة التي سمعناها قبل لحظات . ولكن وجد أنه بقدر الاستجابة Responding التي نقوم بها عند استقبال الرسالة (المعلومات) يكون تذكرنا لها . فعندما يشارك المستمع في الحديث يتذكر أكثر مما لو استمع فقط . والمشاركة يمكن أن تكون بطرح سؤال على المتحدث أو تدوين ملاحظات أثناء الاستماع أو حتى المشاركة في الحديث . كل ذلك يزيد من نسبة التذكر ويعد أحد استراتيجيات الاستماع النشط .

الاستماع النشط والاستماع السلبي Active & Passive listening :

هناك مجموعة من المعايير يمكن من خلالها تمييز المستمع النشط من المستمع غير النشط (الاستماع السلبي) وهذه يمكن إجمالها في : تحمل مسئولية التواصل ، والاهتمام بالرسالة ، وفهم الرسائل اللفظية وغير اللفظية ، والتفاعل أثناء الاستماع ، وفهم الاستماع ، وتدوين الملاحظات .

ويوضح الجدول التالي الفرق بين المستمع النشط والمستمع السلبي. وكيف يسلك ويفكر كل منهما بالنسبة للمعايير السابقة. وسنقدم الأمثلة على أساس أن المتحدث هو الأستاذ الجامعي (المحاضر) والمستمع هو الطالب الجامعي. وكيف يتصرف الطالب في الحالتين .

تمرين (٥-٣) قيم نفسك كمستمع

جدول (٥-١) الاستماع النشط والاستماع السالب

الدرجة من ١٠-٠	المستمع النشط Active Listener	الدرجة من ١٠-٠	المستمع السلبي Passive Listener	المعيار
	• يعتقد أن نجاح أو فشل عملية التواصل هي مسئولية كل من المستمع والمتحدث . • يقيم محتوى الرسالة ويبحث عن ما يمكن أن يجذبه في الموضوع . - مثال للسلوك المتوقع من الطالب في هذه الحالة: دكتور (س) قال في محاضرتة كلاما مفيدا ومهما يمكن الاستفادة منه .		• يعتقد أن جودة التواصل من مسئولية المحاضر (المتحدث) ويلوم المحاضر عند فشل عملية التواصل . • يقيم الطريقة التي يقدم بها المحاضر موضوعه أكثر من تقويمه لمحتوى الموضوع . - مثال للسلوك المتوقع من الطالب في هذه الحالة : دكتور (س) ممل لدرجة أنه يشعرني بالنوم أثناء المحاضرة	تحمل مسئولية التواصل
	• يجتهد في البحث عن ما يهمه في الرسالة . • يظهر اهتماما بالجديد وغير العادي في الرسالة . - مثال للسلوك المتوقع من الطالب في هذه الحالة: سيساعدني فهم الرياضيات في دراستي وحياتي الجامعية .		• يمل بسرعة • لا يستمع لما هو جديد أو معقد أو غير عادي في رسالة المتحدث. - مثال للسلوك المتوقع من الطالب في هذه الحالة: مادة الرياضيات جافة ومعقدة ويصعب فهمها	الاهتمام بالرسالة

فهم الرسالة اللفظية وغير اللفظية	• يتحاشى فهم الرسائل غير اللفظية في الرسالة ويعتقد أن التواصل هو فقط تواصل لفظي.	• يستمع للرسائل الكلامية وغير الكلامية في حديث المحاضر.
التفاعل أثناء الاستماع	• لا يظهر أي إشارات باهتمام أو فهم الموضوع. • لا يكاد يتكلم أثناء المداخلات. - مثال للسلوك المتوقع من الطالب في هذه الحالة: متى سيسكت هذا الدكتور «المحاضر»	• يرسل إشارات تدل على فهمه واهتمامه بموضوع الحديث. • عادة يطرح الأسئلة ويبيدي بعض المداخلات ويطلب الاستيضاح. - مثال للسلوك المتوقع من الطالب في هذه الحالة: عذرا يادكتور لم أفهم العبارة التالية، هل يمكن أن تزيدها إيضاحاً.
الاستماع إلى كامل الرسالة	• ربما يستمع فقط عند البداية. - مثال للسلوك المتوقع من الطالب في هذه الحالة: هذا الدكتور يعيد ويكرر نفس الكلام.	• يجتهد ليفهم مضمون الرسالة بالكامل. - مثال للسلوك المتوقع من الطالب في هذه الحالة: ما هو الارتباط بين ما يقوله الدكتور الآن وما قاله في أول المحاضرة.
تدوين الملاحظات	• لا يدون ملاحظات. - مثال للسلوك المتوقع من الطالب في هذه الحالة: لا أحتاج أكتب أي شيء أستطيع أن أتذكر هذه المعلومات	• يقتصر الوقت ليدون بعض الملاحظات. - مثال للسلوك المتوقع من الطالب في هذه الحالة: سأكتب هذه المعلومة الآن كي أراجعها فيما بعد.

الاستماع الناقد والتفكير الناقد Critical Listening and Critical Thinking

هناك ارتباط كبير بين الاستماع الناقد والتفكير الناقد فهما أجزاء من عملية معقدة جداً.

- المفكر الناقد يعرف كيف يحلل وقيم المعلومات.
- المستمع الناقد يجيد الربط بين المعلومات داخل الموضوع .
- التفكير الناقد يتضمن تحليل وتقويم (حقيقة وواقعيه) المعلومات المقدمة.
- المستمع الناقد يستخدم قدراته ليحلل ويقوم الرسالة ليتعرف هل عرضت الأفكار بطريقه منطقيه وهل المتحدث متمكن ويتميز بتفكير واضح ومرتب.

ولكي تكون مستمعاً ناقداً يجب أن تسأل نفسك

- هل الرسالة (المعلومات) صحيحة ؟
- هل المتحدث اعتمد على شواهد قوية ؟
- هل المعلومات كاملة ؟
- هل المعلومات منطقيه ؟
- ما لذي يحفز المتحدث عند تقديم هذه المعلومات ؟

كيف تكون مستمعاً جيداً ؟ How to be a good listener ?

(مهارات الاستماع النشط)

أظنك وصلت إلى قناعة بأنك لا بد أن تكون مستمعاً نشطاً Active Listener حتى تنجح في تواصلك مع الآخرين. كما أنك اقتنعت بأن الاستماع ليس أمراً سهلاً كما كنت تعتقد. إنه أمر فيه صعوبة ولكن بشيء من المعلومات والتطبيق يمكن أن تصبح مستمعاً جيداً وتطور مهارة الاستماع لديك ، ولكن يجب أولاً أن تدرك أهمية وضرورة ودور الاستماع النشط. كما يجب أن نعرف أن الاستماع هو عملية وسلوك نشط يتطلب منا التفاعل من أجل الاستماع . وأخيراً يجب أن ندرك أنه بقدر الجهد الذي تبذله وبقدر الرغبة في التطوير يكون التحسن في مهارات الاستماع لديك . ويمكن أن نلخص النقاط المهمة لمهارات الاستماع في :

- ١- استعد لعملية الاستماع. مثال (اقرأ عن الموضوع قبل حضور المحاضرة).
- ٢- تحكم في مشتتات الاستماع الداخلية (كأن تفكر كيف سيلعب فريقك الليلة مباراته الختامية لا داعي أن تفكر في ذلك أثناء الاستماع) وكذلك مشتتات الاستماع الخارجية (اقفل الجوال أو اجعله على الصامت وأنت تستمع)
- ٣- ركز على ما يقال وليس على القائل وتصرفاته .
- ٤- لا تدع عيناك تبتعد كثيراً عن المتحدث .
- ٥- استمع للمعلومات الخفية في الرسالة وليس فقط للمعلومات المباشرة .
- ٦- كن مرناً عندما يعبر المحاضر عن وجهة نظر قد تختلف معها فلا يكون ذلك حاجزاً لك عن الاستماع النشط

- ٧- دون ملاحظاتك أثناء الاستماع ولكن بذكاء وذلك من خلال:
- الاستماع للنقاط الرئيسية .
 - اكتب فقط النقاط المهمة جداً وليس كل ما يقال
 - اكتب بشكل واضح لتسهل على نفسك مراجعة تلك الملاحظات
 - كتابة الملاحظات عملية مساعدة للاستماع وليست بديلة عن الاستماع ولذلك تأكد أنك تستمع بفاعلية وبذهن متوقد ولا يشغلك تدوين الملاحظات عن ذلك .
- ٨- اطرح الأسئلة عند الحاجة للاستيضاح .
- ٩- أظهر استجابة وتفاعلاً أثناء الاستماع بالإشارة أو بالكلام فمثل هذه التغذية ستحسن من التواصل بينك وبين المتحدث .
- ١٠- اخلق علاقة حميمة مع المتحدث وأنت تستمع ليس فقط لفهمك وتقديرك لما يقوله ولكن أيضاً بتقديرك لشخص المحاضر .
- ١١- استمع بطريقة تجعلك تتذكر كل ما يقوله المتحدث وذلك خلال انخراطك بشكل كامل في عملية الاستماع بإبداء الملاحظات وطرح الأسئلة ثم نظم المعلومات التي قدمها المتحدث .

تمرين (٥-٤) طبق مهارات الاستماع النشط

حاول أن تطبق مهارات الاستماع في كل المواقف الحياتية التي تمر بها كي تتحسن قدرتك في التواصل مع من حولك وتكون قد حققت احد عوامل النجاح في الحياة وهو الاستماع الفعال

المراجع

- الجيوسي.محمد بلال . أنت و أنا . مقدمه في مهارات التواصل الإنساني ٢٠٠٢م
، مكتب التربية العربي لدول الخليج .
- السويدان ، طارق محمد . التدريب والتدريس الإبداعي . ٢٠٠٥م حقيقه تدريبيه .
- Beal, M. L.; Shaw, M. M.; & Seiler, W. J. 2006. Instructor's Resource Manual for Communication: Making connections. Boston, MA.: Allyn and Bacon by Pearson Education, Inc.
- Pearson, J.C. and P.E. Nelson, An Introduction to Human Communication, 7th ed, 1997, Boston, Massachusetts: McGraw Hill.
- Seiler, W. J. & Beal, M. L. 2006. Communication: Making connections. Boston, MA.: Allyn and Bacon by Pearson Education, Inc.

الفصل السادس

الاتصال الشخصي
وبناء العلاقات الإنسانية

الدكتور / سليمان بن عبد الرحمن آل الشيخ

الهدف العام :

إكساب الطالب المهارات اللازمة للتواصل الشخصي مع الآخرين.

الأهداف التفصيلية :

- ١- تعريف الاتصال الشخصي.
- ٢- بيان فوائد الاتصال الشخصي.
- ٣- توضيح الصفات الأساسية للاتصال الشخصي.
- ٤- مناقشة أسباب انجذاب الناس بعضهم إلى بعض.
- ٥- وصف العلاقات الشخصية ومراحل تطورها.
- ٦- إكساب بعض المهارات الأساسية للتحدث مع الآخرين.
- ٧- تعريف الإفصاح عن الذات وتوضيح كيفية استخدامه مع الآخرين.

تمهيد

هل قرأت يوماً ما في الصحيفة إعلاناً عن وظائف شاغرة ؟ لابد أنك قد لاحظت أن العديد من الشركات تشترط في موظفيها «القدرة على الاتصال الشخصي بالآخرين». ولكن ما معنى أن يتمتع الإنسان بقدرة جيدة على الاتصال الشخصي بالآخرين؟ وما أثر ذلك على نجاحه في حياته ؟ وهل الاتصال الشخصي ضروري لحياتنا الوظيفية فقط أم أنه مهم أيضاً لحياتنا الشخصية في تعاملنا مع آبائنا وزوجاتنا وأبنائنا وأصدقائنا؟ إن الهدف الرئيسي لهذا الفصل هو الإجابة عن هذه التساؤلات.

يمكن تعريف الاتصال الشخصي بأنه: «تبادل للمعلومات يحدث بين شخصين أو أكثر». فربما يحدث الاتصال الشخصي بين أفراد المجموعات الصغيرة المكونة من أربعة أو خمسة أفراد. وقد يحدث أيضاً بين أفراد المجموعات الأكبر كفريق كرة القدم أو أحد الأندية الطلابية بالجامعة، حيث تكون معرفة أعضاء المجموعة ببعضهم البعض جيدة. إلا أن الاتصال الشخصي يكون في العادة أفضل عندما يحدث بين شخصين اثنين فقط.

ولا يكتمل الحديث عن الاتصال الشخصي دون ربطه بالعلاقات الشخصية التي نكونها مع الناس من حولنا، سواء أكانت هذه العلاقات حديثة أم قديمة، وقتية أم طويلة المدى، سطحية أم حميمة، مستقرة أم مضطربة، ملئى بالحب أم البغض، مهمة أم ثانوية، إلى غير ذلك. فبغض النظر عن الطريقة التي نصف بها علاقاتنا بالآخرين فنحن نحتاج إلى إنشاء مثل هذه العلاقات وإلى المحافظة عليها وإلى التواصل المستمر مع أطرافها من خلال الاتصال الشخصي. وبعبارة أكثر دقة، يمكن القول بأن إنشاء العلاقات الشخصية مع الآخرين وتدعيم هذه العلاقات أو تأكيد وجودها أو إضعافها أو تأجيلها أو إنهاؤها يحدث من خلال التواصل معهم.

ويستخدم البشر الاتصال الشخصي في جميع تعاملاتهم مع الآخرين. فلو أننا اطلعنا على الأعمال التي يقوم بها شخص ما خلال يومه فسنجد أنه قد سلم على والديه، وتجاذب أطراف الحديث مع زوجته، وأجاب على استفسار ابنه، وتحدث مع صديقه، وتناقش مع أعضاء الفريق الذي يعمل معه، إلى غير ذلك و الطريقة التي يتم فيها التواصل مع أي من هؤلاء تعكس نوع وعمق العلاقة الشخصية التي تربطه بكل منهم.

يبدأ هذا الفصل ببيان فوائد الاتصال الشخصي وصفاته الأساسية، يليه ذكر للأسباب التي تدعو الإنسان إلى إنشاء علاقات شخصية مع الآخرين. بعد ذلك سيتم شرح مراحل تطور العلاقات الشخصية بين البشر. كما سيتم إفراد مقطع رئيسي لتوضيح كيفية التحدث مع الآخرين، مع التركيز على موضوعي المحادثات العابرة والإفصاح عن الذات.

يوفر الاتصال الشخصي إشباعاً لبعض احتياجاتنا الشخصية والتي منها:

الاستمتاع:

نحن نكثر من الاتصال الشخصي لأنه ممتع. فهذا النوع من الاتصال 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 الكافتيريا لمقابلة بعض الزملاء والاستمتاع بالحديث معهم.

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).

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 ونستمع بأوقاتنا مع مجموعة أخرى، ونسعى للحصول العلمي مع مجموعة ثالثة، ونتشوق إلى العمل بعد التخرج مع آخرين. إن انتمائنا إلى المجتمع من حولنا هو في الحقيقة مطلب أساسي لاستمتاعنا بالحياة.

الهروب:

يقوم الإنسان بين الفينة والأخرى بالاتصال الشخصي مع بعض المقربين إليه للهروب من زحمة الدنيا وأعباء العمل. فمثلاً، لو راقبت 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.

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.

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.

الصفات الأساسية للاتصال الشخصي :

الاتصال الشخصي هو تفاعل بين عدد من الأفراد يتصف بكونه خاصاً وشخصياً بالمقارنة بالاتصال الذي يحدث مع المجموعات الأكبر، كما أنه يتأثر بالبيئة الاجتماعية التي ينتمي لها كل من هؤلاء الأفراد وبمجرد كونهم ذكوراً أم إناثاً. وفيما يلي شرح مبسط لكل من هذه الصفات

الخصوصية:

يتواصل البشر مع من يرتبطون معهم بعلاقات شخصية بطريقة فريدة وخاصة بتلك العلاقات. وبعبارة أخرى، إن عدم وجود أي خصوصية في الاتصال ينفي كون هذا الاتصال شخصياً. فعلى سبيل المثال، يتحدث النادل مع جميع العملاء في مطعمه بنفس الطريقة («هل تريد يا سيدي سلطة مع الوجبة؟»). ويكون الاتصال في هذه الحالة غير شخصي. ولكن قد يتحدث النادل مع أحد العملاء المتكررين على تناول الطعام بالمطعم بطريقة أكثر خصوصية («كيف كان الامتحان في الليلة الماضية؟»). وفي هذه الحالة فإن الاتصال يعتبر اتصالاً شخصياً.

إن هذه الخصوصية التي يتصف بها الاتصال الشخصي تجعله مميزاً عن الاتصال الجماهيري. ففي الاتصال الجماهيري يقوم المتحدث بالتواصل مع

الجمهور كوحدة واحدة وليس كمجموعة من الأفراد. فالأستاذ الجامعي، على سبيل المثال، يعرض محاضراته بشكل عام لجميع الطلاب في الشعبة الدراسية. صحيح أنه قد يحدث أن يطلب الأستاذ من أحد طلابه أن يحكي لزملائه تجربته الشخصية في موضوع المحاضرة، إلا أن الطابع العام للاتصال سيبقى جماهيرياً. لذا قد يكون من المناسب أن تسعى إلى تحويل الاتصال الجماهيري مع أستاذك إلى اتصال شخصي كما هو موضح في النصيحة التالية.

عقد نادي التفوق بالجامعة، وضمن نشاطاته في بداية السنة الدراسية، لقاءً مع الطلبة المستجدين دعا إليه أحد الطلبة الخريجين ليحدثهم عن خلاصة خبرته في الجامعة والتي في مقدمتها حرصه الشديد على التواصل الشخصي مع جميع أساتذته. وكان مما قاله في اللقاء:

مع بداية كل فصل دراسي كنت أزور جميع أساتذتي خلال ساعاتهم المكتبية. فكما تعلمون أن الحديث مع الأستاذ أثناء المحاضرات لا يتيح لك فرصة التعرف عليه عن قرب. ولكن من خلال المحادثة وجهاً لوجه سوف تكون أكثر معرفة بأساتذتك وبالمواد التي سيدرسونها. أضف إلى ذلك الفرصة السانحة لإطلاع أساتذتك على أهدافك الشخصية، ميولك واهتماماتك، والوظيفة التي تصبو إليها بعد التخرج. مهما كانت المحادثة قصيرة وعابرة فإنها ستجعل الأستاذ والمادة التي يدرسها أكثر تشويقاً بالنسبة لك.

إن الخصوصية المتوفرة في الاتصال الشخصي تعكس سرعة الاستجابة بين طرفي الاتصال، حيث إنك تجد كلاهما متفهماً لمقاصد الآخر، مكملًا لعباراته الناقصة، ومتجاذباً معه أطراف الحديث بشكل آني ومستمر.

إن الأشخاص المنخرطين في علاقات شخصية يتفقون على وضع معاني خاصة لبعض الكلمات والعبارات القصيرة، وإليك المثال التوضيحي التالي:

أحمد : متى تريد أن أمر عليك اليوم ؟
 ناصر : كالعادة. هل هذا كاف لحل مشكلتك الأزلية ؟
 أحمد : نعم بالتأكيد. فالمشكلة الأزلية هذه المرة ليست معقدة مثل المرة الماضية. يمكنني أن آخذ الطريق المختصر لأصل إليك في الوقت المناسب.
 ناصر : (ضاحكاً) لكن الطريق المختصر ليس دائماً مختصراً. على كل حال أين تريد أن تذهب ؟
 أحمد : ما رأيك بالمحل الذي وجدنا فيه أبو برنيطه ؟
 ناصر : تقصد ذلك المكان على شارع الشباب ؟
 أحمد : نعم بالضبط .
 ناصر : فكرة هائلة.

أن عبارات مثل «كالعادة» و«مشكلتك الأزلية» و«الطريق المختصر» هي مصطلحات مفهومة من أحمد وناصر فقط. فلا يمكن لأي شخص آخر يستمع لحديثهما أن يفهم ما دار بينهما من حوار. إن الاتصال الشخصي ملئ بمثل هذه المصطلحات والعبارات القصيرة ، كما أنه ملئ بالكثير من الرسائل غير اللفظية التي لا يفهمها إلا طرفا العلاقة. فالإيماءة أو الابتسامة المفاجئة أو غمزة العين كل منها تحمل معنى واضحاً ومحددأ يفهمه الطرف الآخر. فعلى سبيل المثال، معظمنا يدرك ما إذا كانت والدته متضايقة أم لا بمجرد النظر إلى وجهها.

الاتصال الشخصي يحدث ضمن علاقة شخصية:

إن طبيعة العلاقة الشخصية بين اثنين تحدد نوع الرسائل المتداولة بينهما. فأنت تتحدث مع مدرس المادة بطريقة تختلف عن حديثك مع والدك، كما أن طبيعة المحادثة بينك وبين صديق عزيز عليك تكون أكثر عمقاً وسلاسة منها مع صديق عابر. فأنت لا تجد حرجاً في أن تتحدث مع صديقك العزيز عن بعض القضايا الخاصة والحساسة مثل طموحك وآمالك، مشاكلك الأسرية، الإحباطات التي تواجهك في حياتك، وغير ذلك مما يختلج به فؤادك. غير أنك لن تسمح لنفسك بطرح هذه الموضوعات مع إنسان آخر لا تربطك به علاقة قوية أو لا تثق فيه بالحد الكافي. وحتى في علاقتك الأسرية، ستجد نفسك تتحدث مع والدك بطريقة تختلف عن طريقة حديثك مع والدتك. كما أنك ستتواصل مع رؤسائك وزملائك في العمل وفقاً لنوعية العلاقة التي ستنشأ بينك وبين كل منهم على حدة كما حدث مع أحد زملائك الخريجين، فلنستمع إلى قصته سوياً:

منذ تخرجي وحتى الآن عملت مع ثلاثة مدراء، كل منهم له شخصيته المختلفة. كان الأول جاداً في عمله على الإطلاق وفي كل الأوقات، كما أنه كان قاسياً في تعامله معي. كنت أتحاشى التحدث إليه، وعندما أفعل فيكون الحديث دوماً عن العمل. وكان المدير الثاني ودوداً جداً لكنه كان كبيراً في السن، وكان يحب التخييم في البر، وكثيراً ما دار الحديث بيننا حول أفضل المناطق المناسبة للتخييم خارج المدينة، إذ أن التخييم هو هوايتي المفضلة أيضاً. أما المدير الثالث فقد كان صديقاً حميماً أستطيع التحدث معه في أي موضوع ودون أي تردد.

الاتصال الشخصي يتأثر بالبيئة الاجتماعية:

تؤثر الاختلافات الاجتماعية بين البشر على طبيعة الاتصال الشخصي الذي يحدث فيما بينهم. إذ أن الاختلاف بين المجتمعات في أسلوب الحديث أو اختيار الكلمات المناسبة أو طريقة التصرف مثلاً يمكن أن يسبب سوء فهم بين شخصين ويؤدي بالتالي إلى توتر العلاقة الشخصية التي تجمعهما. لنستمع إلى قصة أحد الطلبة المبتعثين للدراسة في الولايات المتحدة الأمريكية:

كانت تربطني علاقة وطيدة بأحد جيراني الأمريكي والذي دعاني ذات يوم إلى منزله فقبلت الدعوة دون تردد. طرقت الباب فكان في استقبالني هو وجار آخر لنا. رحب بي صاحب المنزل ترحيباً كبيراً وأجلسنا في الصالة نتجاذب أطراف الحديث. وبعد برهة، قال لي: « هل تريد أن تشرب عصيراً؟ » فرددت مجابلاً: « لا شكراً ». ثم طرح نفس السؤال على جارنا والذي رد على الفور «نعم». قام صاحب المنزل وتوجه نحو المطبخ وأحضر عليّ عصير، قدم أحدهما لجارنا، وفتح الثانية وأخذ يرشف منها بعض الرشفات. شعرت وقتها بالإهانة وهممت بأن أنهض وأغادر المكان. إلا أن أمراً واحداً استوقفني وجعلني أقبل ما حدث. كان ذلك هو معرفتي بالعادات والتقاليد للمجتمع الأمريكي. فالرجل لم يقصد الإساءة لي أبداً، بل أراد أن يوحى إلي بأنه يعتبرني صاحب المنزل وليس أحد الضيوف الثقلاء الذين يجب أن يتعامل معهم برسمية. صحيح أنني تقبلت الوضع وبقيت في منزله لنصف ساعة من الزمن، إلا أنني وبصدق كنت شارد الذهن طوال تلك الفترة.

ينزع البشر في مثل هذه الحالات إلى اتهام الطرف الآخر بقلة الفهم أو سوء التصرف أو عدم استخدام الأعراف والتقاليد المناسبة، دون ملاحظة أن ما قيل أو حدث كان نتيجة للاختلافات الطبيعية بين المجتمعات. ويؤدي عدم فهمهم

لهذه الاختلافات الطبيعية إلى وضع قيود على طريقة تواصلهم مع الأشخاص القادمين من بيئات اجتماعية أخرى.

تمرين :

ناقش مع مجموعة من زملائك أبعاد هذه القصة من خلال الإجابة على التساؤلات التالية :

- ١- ما هو الخطأ الذي وقع فيه صاحب المنزل؟ وماذا كان الأجدر به أن يفعل؟
- ٢- هل أحسن صاحب القصة التصرف مع هذا الموقف؟ ماذا كنت ستفعل لو كنت مكانه؟

الاتصال الشخصي يتأثر بجنس طرفي العلاقة :

يختلف الرجال عن النساء في أسلوب تواصلهم مع الآخرين. فالرجل يتحدث في الغالب مع من أمامه بأسلوب ذكوري (مباشر، خال من المشاعر العاطفية، صارم، منافس، يهدف إلى إنجاز العمل). وفي المقابل نجد المرأة في غالب حديثها تميل إلى استخدام الأسلوب الأنثوي (غير مباشر، مليء بالمشاعر العاطفية، رقيق، متعاون، يهدف إلى تطوير العلاقة). لذا تجد حديث المرأة مع صديقتها في الغالب يتناول أفكارها ومشاعرها الشخصية في حين أن حديث الرجل مع أصدقائه في الغالب يتناول الموضوعات الخارجية كالرياضة والعمل والقضايا السياسية.

ويستخدم الرجال في بعض الأحيان الأسلوب الأنثوي للاتصال كما تستخدم النساء في بعض الأحيان الأسلوب الذكوري للاتصال بحسب مكانة أو جنس الطرف المقابل أو موضوع الحديث. فعلى سبيل المثال يمكنك معرفة ما إذا كان زميلك يتحدث على الهاتف مع رجل أم امرأة بمجرد سماعك لأسلوب الحوار بينهما.

لماذا ننجذب للآخرين ؟

هناك عدة أسباب تدعو الإنسان إلى إنشاء علاقات شخصية مع الآخرين. لنستعرض سوياً في هذا الجزء أهم هذه الأسباب :

• 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.

• 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.

• 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.

• 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 أحدهما يتردد كثيراً في اتخاذ قراراته والآخر يتسرع في اتخاذ قراراته، إذ إن كلا الشخصين سيكون مكماً للآخر.

• التقارب:

ونقصد به التواصل المباشر الذي يحدث بين البشر عندما يتشاركون في تجربة ما كالعامل 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 للإقامة في مدينة أخرى. لذا فإن التقارب ليس ضرورياً فقط لإنشاء العلاقات بين البشر بل للمحافظة عليها أيضاً.

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 تتنامى 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. وتجدر 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:

١-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 ؟»

٢- 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 كسابقته 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؟

٣- 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 أجد قيادة السيارة» ، أو «أنا إنسان حساس جداً».

وعلى الرغم من هذا الانفتاح في الحوار بين الاثنين، إلا أنهما يظلان حذرين فيما يتعلق برغبتهما في تطوير هذه العلاقة. ويعتمد 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.

٤- 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 ل كليهما. 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 بمشاعر وقيم الشخص الثاني (« كم أتمنى لو رافقني محمد إلى المطعم، أكيد أنه سوف يعجب بنكهة الطعام »). ومع مضي الوقت يكون 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.

٥- الارتباط (Bonding):

ويحدث عندما يتعاهد الطرفان على الالتزام بهذه العلاقة مدى الدهر. ويتطلب هذا النوع من العلاقة اتفاقاً ضمناً بين الطرفين حول واجبات ومسؤوليات كل منهما نحو الآخر. وتكون هذه الواجبات والمسؤوليات 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.

٦- 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 يغيضان 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 لملاحظة 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 نبين وفي صدر أحدهما 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.

٧- التقييد (Circumscribing):

عندما تزداد العلاقة سوءاً يعتمد 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») مصدراً محتملاً للشجار سيعتمد 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 ويتفقان ويبتسمان ويتمازحان. وبمجرد انتهاء الزيارة والعودة إلى السيارة تراهما يعودان إلى الصمت والعزلة مرة أخرى.

٨- 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 لإبقائهما.

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.

٩- 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 بني الاثنين 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 الاثنين 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.

١٠- الإنهاء (Terminating):

وهي آخر مرحلة من مراحل تلاشي العلاقة الشخصية حيث يعتمد الطرفان إلى اتخاذ الإجراءات الكفيلة بإنهائها. ويتم إنهاء العلاقة ببسر 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.

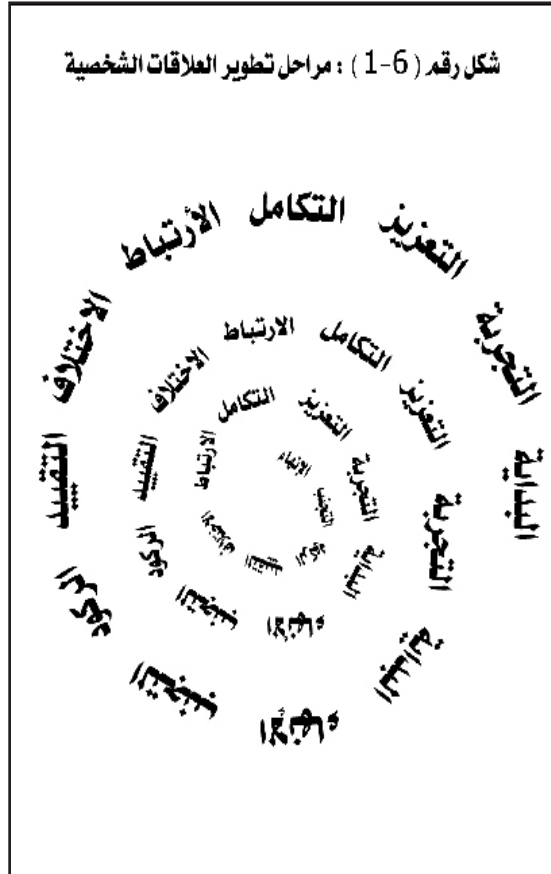
وقد يصاحب مرحلة الإنهاء بعض الإيماءات الرمزية كإعادة هدايا الشخص الآخر أو إتلاف صورته أو إصدار وثيقة الطلاق. ويكون الاتصال بينهما مرتكزاً على الاحتياجات الشخصية ومفسراً لأسباب إنهاء العلاقة التي كانت تجمعهما («أريد الاهتمام بنفسي، فقد ضحيت كثيراً باحتياجاتي الشخصية في سبيل علاقتنا» أو «لقد اكتشفت أننا لا نصلح للعيش سوياً»). ويوضح الجدول بعض الأمثلة للحوار الذي يمكن أن يتم في كل مرحلة من المراحل العشر لتطور العلاقات الشخصية

جدول :مراحل تطور العلاقة الشخصية

العملية	المرحلة	الحوار
التنامي	البداية	أهلاً. كيف حالك؟ بخير. كيف حالك أنت؟
	التجربة	إذا فأنت تحب لعب كرة القدم. أنا أيضاً أحب ذلك. حقاً؟ هذا عظيم. أين تلعب الكرة في العادة؟
	التعزيز	أ .. أ .. أحبك. أنا أيضاً أحبك.
	التكامل	أنت قطعة من فؤادي. سبحان الله لقد أصبحنا نفكر بنفس النسق. أصبح كل ما يسرك يسرني وما يزعجك يزعجني.
	الارتباط	أتمنى ان تدوم صدقتنا مد الحياة أسأل الله أن يديم علينا هذا الحب وهذه المودة.
	الاختلاف	أنا لا أحب السفر. أحياناً أشعر أنني لا أفهمك. نحن بالتأكيد نختلف عن بعضنا في هذه النقطة.
التلاشي	التقييد	هل استمتعت بالرحلة؟ متى سيكون العشاء جاهزاً.
	الركود	وهل هناك أي موضوع يمكن الحديث عنه؟ صحيح. فأنا أعلم ما تريد قوله وأنت تعلم ما أريد قوله أيضاً.
	التجنب	أنا مشغول جداً هذه الفترة ولا أعلم متى يمكنني رؤيتك. إذا لم أكن موجود فأنا متأكد أنك ستفهم ذلك.
	الإنهاء	سوف أفارقك. لا تحاول الاتصال بي بتاتاً. لا تقلق. لن أفعل.

الطرق الفريدة لتطور العلاقات الشخصية:

تتميز كل علاقة شخصية بتفرداها في مسار تطورها من مرحلة إلى أخرى



(انظر الشكل ٦-١). فربما تتجاوز بعض العلاقات الشخصية مرحلة ما بشكل سريع جداً، وقد تنتقل بعض العلاقات إلى مرحلة متقدمة دون المرور عبر مرحلة سابقة لها، كما أن بعض العلاقات يمكن أن ترجع إلى الوراء لزيارة مرحلة ما كان قد تم الانتهاء منها مسبقاً. وهذا يقودنا إلى التأكيد على أن كل علاقة فريدة عن غيرها من العلاقات في مجريات الأحداث التي تمر بها. وإليك بعض الأمثلة على

ذلك:

- في المجتمعات العربية المحافظة يتم عقد الزواج بين الرجل والمرأة (مرحلة الارتباط) وبعد دخولهما بيت الزوجية تتطور العلاقة بدءاً بمرحلة البداية فالتجربة فالتعزيز فالتكامل. ويتم بعد ذلك العودة إلى مرحلة الارتباط من خلال الإيماءات الضمنية بالالتزام بهذا الزواج مدى العمر.
- تقابل طالبان في قاعة المحاضرة ووجدوا انجذاباً كبيراً لكل منهما نحو الآخر مما جعلهما ينتقلان بشكل مباشر إلى مرحلة التعزيز دون العبور

- بمرحلة التجربة ، أو بعبورها بشكل سريع ومختصر.
- أفشى صديق سر صديقه الدفين مما أدى إلى طرده من العمل فما كان من الثاني إلا أن سارع بإنهاء العلاقة (مرحلة الإنهاء) دون المرور بالمراحل السابقة لها (التقييد ، الركود ، التجنب).
- ازداد الخلاف بين الزوجين وانتقلا عبر مراحل تلاشي العلاقة إلى أن تم الانفصال بينهما (مرحلة الإنهاء). وبعد فترة سعى أهل الخير للإصلاح بين الاثنين فرجعا إلى بعضهما وبدأ تطور العلاقة هذه المرة بشكل رومنسي بديع.

كيف نتحدث مع الآخرين؟

يتبادل الناس أطراف الحديث فيما بينهم من خلال طريقتين رئيسيتين هما المحادثة العابرة والإفصاح عن الذات. وإليك عزيزي الطالب / عزيزتي الطالبة شرحاً مفصلاً لكل منهما:

• 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 عابرة 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. خذ على سبيل المثال هذا الحديث الذي دار بين طالبين في بداية الفصل الدراسي جلسا في قاعة المحاضرة بجانب بعضهما وينتظران بدء أول محاضرة لمادة مهارات الاتصال.

خالد : السلام عليكم

علي : وعليكم السلام

خالد : هل هذه القاعة مخصصة لمادة مهارات الاتصال

علي : نعم. إنها كذلك

خالد: هل يمكن أن أجلس بجوارك

علي: نعم تفضل

خالد : يبدو أنا وصلنا مبكرين إلى المحاضرة.

علي : نعم ، فالساعة الآن الثامنة إلا خمس دقائق ثوان تمضي إلى قال أحدهم

علي : ما شاء الله ، الطقس اليوم جميل والسماء بها بعض السحب

خالد : نعم ، الحمد لله فقد انتهت أيام الصيف الحارة

علي : أتمنى ذلك ، ففي جده السنة كلها صيف إلا شهر أو شهرين.

بعد صمت دام برهة من الزمن

علي : سمعت أن المادة ستكون ممتعة وبالذات مع د. أحمد

خالد : نعم ، وأنا سمعت ذلك من أحد زملاء الذين درسو معه في الفصل الماضي.

علي : أتمنى لك التوفيق في هذه المادة

خالد : وأنا أيضاً أتمنى لك التوفيق ، بالمناسبة اسمي خالد



نلاحظ في المثال السابق ما يفعله الإنسان عندما يجد أنه من غير اللائق أن لا يتحدث مع من حوله من الأشخاص. لذا فإنك تجده يخطر معهم في عدد كبير من الموضوعات العابرة. وقد لاحظ العلماء الذين اهتموا بدراسة هذه الظاهرة وجود نمط موحد للأحاديث العابرة، على اختلاف بسيط فيما بينها، كما هو موضح في الشكل (٦-٢).

نلاحظ في هذا الشكل أن الكثير من أنماط المحادثة تعتمد على طرح الأسئلة على الآخرين. بعض هذه الأسئلة يتم طرحها بغرض الحصول على معلومات، والبعض الآخر يتم طرحه للتعرف على الاهتمامات المشتركة مع الشخص الآخر والتي ستساعد على إنشاء علاقة مستقبلية معه.

تبدأ معظم العلاقات الشخصية بمحادثة عابرة، وتعتمد غالباً على المحادثات العابرة لضمان استمرارها في المستقبل. فالمحادثة العابرة وسيلة ناجحة للتعرف على الشخص المقابل من خلال التحدث معه في موضوعات غير شخصية وغير مزعجة لأي من الطرفين. وعلى الرغم من اعتقاد البعض أن المحادثات العابرة مضيعة لأوقاتهم، إلا أن التجربة قد أثبتت أن تطور العلاقات الشخصية بين الناس يتم من خلال تبادل الأحاديث العابرة فيما بينهم. فقد توصلت نتائج

الأبحاث العلمية إلى أن المحادثة العابرة قد تلعب دوراً رئيسياً في المحافظة على العلاقة بين الزوجين.

إن طريقة بدء المحادثة العابرة لها أثر حيوي في بناء العلاقات الشخصية. إذ إن الكلمات الأولى التي ينطقها الطرف الأول (وكذلك الرسائل غير اللفظية التي ستصاحب تلك الكلمات) تؤثر تأثيراً بالغاً على قرار الطرف الثاني في تبادل الحديث معه وبالتالي في رغبته في إنشاء علاقة شخصية معه في

المستقبل. ولا ننسى أهمية التوافق بين الأشخاص من جهة وبين البيئة المحيطة والإيحاءات غير اللفظية المستخدمة من جهة أخرى. فعلى سبيل المثال، عندما يتقابل اثنان في اجتماع رسمي فإنهما يبدآن اللقاء بالمصافحة والتعارف في حين يكون الحديث على متن الطائرة بدون تلك المقدمة الرسمية على الرغم من أن الحديث قد يستمر لفترة طويلة تخرجه عن كونه "محادثة عابرة".

وهناك فوائد أخرى للمحادثات القصيرة إلى جانب كونها المدخل لإنشاء العلاقات الشخصية مع الآخرين. فنحن نستخدمها عادة لإشباع حاجتنا للانتماء والتي تتطلب تواصلنا المستمر مع الآخرين. فالمحادثة القصيرة في العادة لا تؤدي إلى الاختلاف والتنازع، بل على العكس فهي تعطي لطيفة الحديث شعوراً بالدعم والتعزيز. إن مثل هذا الشعور بالدعم والتعزيز من كلا الطرفين هو الذي سيولد الرابطة القوية التي ستجذب الاثنين معاً لتكوين العلاقة الشخصية والمحافظة عليها.

كما يمكن استخدام المحادثات القصيرة للتقليل من مستوى الغموض في العلاقات الشخصية. فهي طريقة آمنة لإطلاع الطرف الآخر على بعض المعلومات الخاصة بنا، وللإطلاع على بعض الجوانب الخفية من شخصيته في نفس الوقت. ويبقى الإفصاح عن ذواتنا للآخرين مرهوناً بكيفية تطور العلاقات التي ننشئها معهم، كما سيتم توضيحه فيما بعد.

الإفصاح عن الذات (self-disclosure): «جوهر الاتصال الشخصي» تشكل المحادثات العابرة معظم الاتصالات الشخصية التي نعقدها مع الأشخاص من حولنا. فهي 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 تهمنا. 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 ذواتنا 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 خلدّه يظهر الطرف الثاني الاهتمام والتفهم لما يقوله زميله، وبالتالي تحدث عملية الاتصال بين الطرفين بشكل آني ومستمر.

لمن نفصح عن ذواتنا ؟

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 ذواتنا. وعادة ما تكون هذه الثقة مبنية على مدى تقبلنا لردة فعله المتوقعة تجاه المعلومات المفصح عنها.

كيف نفصح عن ذواتنا ؟

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 أطلقا عليه لقب «نافذة جوهاري» (Johari Window) حيث تم تقسيم الذات البشرية إلى أربع مناطق رئيسية (انظر الباب الثاني صفحة).

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. المثال التالي يوضح هذا المعنى:

ذات يوم أطلع خالد زميله محمود على سر دفين كان قد خبأه عنه لسنوات عديدة. فقد تسبب وهو في مقتل عمره في حادث سير أدى إلى وفاة ثلاثة أشخاص. كم كانت تلك الحادثة مؤلمة لخالد مما دفعه إلى الإفصاح عنها لصديقه العزيز ليخفف عليه ثقل الهم الذي أصابه. وبعد مرور فترة من الزمن حدث خلاف بين الزميلين، وكان محمود غاضباً جداً فقال لخالد: «أنت إنسان متهور وقاتل وتستحق السجن مدى الحياة».

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. لذا فقد يتردد في إخبار زميله مثلاً بأنه كان يتعاطى المخدرات عندما كان شاباً خوفاً من أن يؤدي الإفصاح عن هذا السر إلى فقد ذلك الصديق.

متى يكون الإفصاح عن الذات مناسباً ؟

نحن نصصح عن ذواتنا فقط للأشخاص المهمين بالنسبة لنا. كما أن الأشخاص الذين لا تربطنا بهم علاقة وطيدة سيشعرون بعدم الارتياح عندما نبوح لهم بمعلومات خاصة بنا. لذا فعلى الانتظار حتى نتأكد من أن العلاقة قد تطورت إلى الحد الذي يسمح بتبادل المعلومات الشخصية بين الطرفين. وحتى تتجح 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:

(١) اختر السياق المناسب: يجب أن تتوافق كمية ونوع المعلومات المفصح عنها مع حالة الاتصال والمحددات الاجتماعية. ننظر سوياً إلى المثال التالي:

كنت جالساً في كفتريا المصنع مع بعض زملائي المهندسين لتناول وجبة الغداء، وكان الحديث يتناول الموضوعات التقليدية: أداء العمال، سوء الوجبات في الكفتريا، جداول الإنتاج والصيانة. وقد اعتذر بعض الزملاء قبل انتهاء وقت الراحة بخمس دقائق وبقيت وحيداً مع مهندس جديد انضم إلى الشركة في الأسبوع الماضي. كانت هذه أول مرة أتعرف عليه، فقررت أن أبدأ معه الحديث قائلاً: «كيف وجدت وجبة الغداء؟» صمت الرجل للحظة ثم قال: «أنا عندي مشكلة مستعصية في جهاز الهضمي. تخيل أنني لا أستطيع أن أبقى الطعام في معدتي أكثر من خمس دقائق. أنا عندي مشكلة استفراغ مزمن». كان ذلك بالتأكيد أكثر بكثير مما أردت سماعه.

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 (الاثنتان 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.

(٢) 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 بالتدريج 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.

(٣) 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 يفضلها) فقد يكون من السابق لأوانه أن يفتح له قلبه ويبيث

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.

(٤) 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 تلا حظ 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. فعلى الرغم من أن بعض الأسرار تكون ثقيلة جداً لنتحملها لوحدها، إلا أنه قد يكون من الأفضل للمحافظة على العلاقة عدم الإفصاح عن هذه الأسرار للطرف الآخر.

المراجع الأجنبية

- Beal, M. L.; Shaw, M. M.; & Seiler, W. J. 2006. Instructor's Resource Manual for Communication: Making connections. Boston, MA.: Allyn and Bacon by Pearson Education, Inc.
- Dobkin, B. A. & Pace, R. C. 2006. Communication in a Changing World. New York, NY.: McGraw Hill, Inc.
- Hybels & Weaver, 2006;
- Kellerman, K. 1991. The Conversation MOP. Human Communication Research, 17(3): 388-389.
- Knapp, M. L. & Vengelisti, A. L. 2000. Interpersonal Communication and Human Relationships. Boston, MA.: Allyn and Bacon by Pearson Education, Inc.
- Seiler, W. J. & Beal, M. L. 2006. Communication: Making connections. Boston, MA.: Allyn and Bacon by Pearson Education, Inc.

الفصل السابع

الاتصال في المجموعات الصغيرة

الدكتور / عيد بن عبد الله الجهني

الهدف العام :

يهدف هذا الجزء من المادة إلى تحسين قدرة الطالب على فهم المبادئ الأساسية للاتصال في المجموعات الصغيرة، ليصبح عضواً فعالاً في المجموعات الصغيرة التي ينتمي لها بشكل أدق . هذا الجزء من المادة ويحاول تحسين مهارة الاتصال في المجموعات الصغيرة عن طريق:

- ١- معرفة المبادئ الأساسية للاتصال في المجموعات الصغيرة .
- ٢- المشاركة الفعلية في مجموعة صغيرة .

المهارات المكتسبة من تدريس الفصل السابع

- من المتوقع أن يكتسب الطالب المهارات التالية بعد دراسة الفصل السابع:
- القدرة على تمييز المبادئ الأساسية للاتصال في المجموعة الصغيرة .
 - فهم الدور المنوط به وأدوار الأعضاء الآخرين في المجموعة .
 - القدرة على تحديد الهدف من وجود المجموعة .
 - اكتساب مهارة القيادة وفهم الدور المنوط بالقائد .
 - تحسين مهارة إدارة الخلافات بين أفراد المجموعة .
 - تعلم الطريقة الفعالة للمشاركة في مشروع المجموعة الصغيرة والذي يتضمن وضع الهدف، والتخطيط، والتقديم المنظم .
 - اكتساب مهارة العمل ضمن الفريق بما يسمى روح الفريق .
 - أن يكتسب الطالب مهارة المشاركة في اتخاذ القرارات وأساليب حل المشكلات .

تمهيد :

ما الذي يجعل بعض المجموعات ناجحة في تحقيق الهدف وإرضاء أعضائها واكتسابهم الخبرة وعدم هدر الوقت واعتبار انضمامهم إلى المجموعة منهجاً وتجربة ناجحة ، والبعض الآخر عكس ذلك؟

للإجابة عن هذا السؤال هناك الكثير من الظروف والمتغيرات التي تساهم في نجاح المجموعة أو فشلها ، فليس هناك مجموعتان تنتجان نفس العمل. وليس معنى نجاح مجموعة في إنجاز مهمة معينة أنها سوف تنجح في كل مرة . غير أن فهم مبادئ وأساسيات عمل المجموعة سوف يحسن من قدرة الشخص كعضو في المجموعة أو كقائد لها ، وسوف يساهم في عملية الرضا عن الذات وبالتالي نجاح المجموعة. وينقسم هذا الفصل إلى جزئين رئيسيين:

الجزء الأول: دراسة المجموعة الصغيرة ويشمل :

- ١- تعريف المجموعة الصغيرة .
- ٢- تكوين المجموعة الصغيرة (لماذا ينضم الأفراد إلى المجموعات؟)
- ٣- أنواع وأهداف المجموعات الصغيرة .
- ٤- خصائص المجموعة الصغيرة .
- ٥- أخلاقيات الاتصال في المجموعة الصغيرة .
- ٦- استخدام التكنولوجيا كمصدر للمعلومات وقناة للاتصال بين أفراد المجموعة
- ٧- سليات المجموعة الصغيرة .

أما الجزء الثاني فيشمل :

- ١- بناء الفريق بما في ذلك وضع الأهداف وتحديد الأدوار للأعضاء .
- ٢- القيادة - كيفية قيادة المجموعة - طريقة القيادة .
- ٣- الاجتماعات أهميتها والتخطيط لها وإدارتها .
- ٤- مشاركة الأعضاء .
- ٥- التغلب على المشاكل واتخاذ القرار - تحديد المشكلة - مناقشة المشكلة - ووضع الحلول.
- ٦- إدارة الاختلافات بين أعضاء المجموعة .
- ٧- تقييم عمل المجموعة الصغيرة .

أولاً : المجموعة الصغيرة

التعريف :

لا يعتبر أي جمع من الأشخاص مجموعة. والمجموعة التي نتحدث عن الاتصال فيها يجب أن تتوفر فيها بعض العناصر، من أهمها :

١- الهدف أو الأهداف : وذلك بأن تكون المجموعة لها هدف أو أهداف مشتركة

٢- التنظيم : يجب أن يكون لكل عضو دور أو واجب يؤديه يرمي إلى تحقيق الهدف.

٣- الاعتماد المتبادل : كل عضو يعتمد على الأعضاء الآخرين في جهده ليكون عضواً ناجحاً في المجموعة .

٤- التفاعل : أن تكون المجموعة صغيرة لدرجة أن كل عضو يستطيع الاتصال بكل عضو آخر .

٥- التحفيز : وجود حافز لكي يكون أفراد المجموعة مع بعضهم البعض.

مما تقدم يمكن تعريف المجموعة بأنها : «مجموعة من الأشخاص يتراوح عددهم عادة من ٣ إلى ١٥ ، يؤثر كل منهم في الآخر ، لهم هدف مشترك ، ولكل منهم دور ، وبينهم اعتماد متبادل ، ويتفاعلون مع بعضهم البعض». وإذا غاب أي عنصر من العناصر السابقة فإنه يمكن القول إنها ليست مجموعة، وإنما جمع من الناس مستقلين عن بعضهم البعض .

اضرب مثلاً لجمع من الناس. وفي المقابل اضرب مثلاً لمجموعة صغيرة .

تكوين المجموعة الصغيرة (لماذا ينضم الأفراد إلى مجموعات؟)
 ينضم الأفراد إلى المجموعات لأسباب عديدة ، فالمجموعة قادرة في أغلب الأحيان على تحقيق إنجاز أفضل، من حيث الكم والكيف، مما يحققه الفرد ، ويمكنها أن تعمل في مشاريع أكبر من قدرة الفرد ، كما أن المجموعة قادرة على تقديم الدعم والتشجيع لأفرادها وهم يعملون في المشاريع الكبيرة ، وكذلك فإن القرار الذي يتخذ في المجموعة يساهم فيه جميع الأعضاء. ويكون أقرب إلى الصواب نظراً لأن كل فرد في المجموعة ساهم فيه بما لديه من معلومات وخبرة. وبالتالي فإن القرار الذي يتخذ من قبل المجموعة يكون أقرب إلى الصواب .
 وقد حدد أحد الكتاب « بول بولوس » خمسة أسباب على الأقل وراء انضمام الفرد إلى المجموعة :

- ١- المجموعات تساعد في تحقيق حاجات نفسية واجتماعية .
- ٢- أفراد المجموعة يساعدون في تحقيق أهداف قد لا تكون سهلة التحقيق بدونهم.
- ٣- أعضاء المجموعة يقدمون معارف ومعلومات متعددة قد لا تكون متوافرة لشخص واحد .
- ٤- تساعد المجموعة في إضفاء الأمان على أفرادها .
- ٥- الانضمام للمجموعة يرفع من تقدير الفرد لنفسه ويحوله للتفكير الإيجابي وتلعب الثقافة الفردية أو التعاونية دوراً كبيراً في مدى نجاح الفرد كعضو في المجموعة. فهناك ثقافات تمجد العمل الفردي دائماً ، وبالتالي فإن عمل المجموعات في مثل هذه المجتمعات يكون أكثر صعوبة .

أنواع وأهداف المجموعات الصغيرة

يمكن تقسيم المجموعات الصغيرة إلى :

١- المجموعات الأولية : وهي التي تهتم بالعلاقات الأساسية بين أفراد المجموعة وخصوصاً العلاقات الاجتماعية مثل الأسرة والأصدقاء. وهذه المجموعات تستمر عادة لوقت طويل ، والهدف من الانضمام لها تحقيق أوقات المتعة والحصول على الدعم . وتدرس هذه المجموعات عادة في علم الاجتماع .

٢- المجموعات الثانوية : وهي مجموعات ينضم لها الأعضاء بهدف تحقيق أهداف معينة أو القيام بواجبات محددة ، مثل تشكيل مجموعة من طلاب الفصل للقيام بحل الواجبات الدراسية ، أو تشكيل مجموعة في محيط العمل لاتخاذ قرار أو حل مشكلة معينة ، والهدف الأساسي من هذه المجموعات هو عمل شيء معين .

أهداف المجموعات الثانوية :

أ . اتخاذ القرارات : وتقوم المجموعة بمناقشة القرار وكافة الخيارات ثم تتخذ القرار. ويُتخذ القرار عادة عن طريق التصويت ، وأعضاء المجموعة يقبلون في الغالب برأي الأكثرية. ويجب التفكير في مصلحة المجموعة ككل وليس في مصلحة الأفراد كلاً على حدة ، ويكون الفرد عادة أكثر قابلية للقرار الذي يشارك فيه.

ب . حل المشكلات : المجموعة الصغيرة يمكن أن تشكل من أجل إيجاد حل لمشكلة ما ، وتشكل هذه المجموعات على مستوى الحكومة أو أماكن العمل أو في المدارس أو في الجامعات .

ج . اللجان : اللجان عادة تعين أو تنتخب للقيام بمهام معينة تحددها لها الجهة المعنية أو المنتخبة. ويمكن أن يكون هدف اللجنة حل مشكلة ، أو اتخاذ قرار ، أو جمع معلومات وخلافه وتعرضها بعد ذلك على المجموعة

الأكثر التي شكلتها. وتتصف اللجان في كثير من الأحيان بأنها تأخذ وقتاً طويلاً في إنجاز عملها ، ولذلك ينظر لها البعض بشكل سلبي ، وقد يكون مرد ذلك أن الهدف أو المهمة غير واضحة ، ولا يعني ذلك أن بعض أعضائها قد يكونون أحياناً غير مؤهلين للقيام بالمهمة .

د - التعليم وتبادل المعلومات : في كثير من الأحيان يكون الهدف من الانضمام إلى مجموعة هو الحصول على المعلومات وتبادلها. وتتواجد هذه المجموعات في المدارس والجامعات والأسرة والأصدقاء وغير ذلك من المجالات .

هـ- المجموعات العلاجية والتنمية الشخصية : وعادة ينضم لها الفرد بهدف تعديل سلوك معين لديه مثل الإقلاع عن التدخين أو بهدف المواصلة.

خصائص المجموعات الصغيرة :

يمكن إيجاز خصائص المجموعات الصغيرة فيما يلي :

١ - الاعتماد المتبادل : وهي أهم خاصية في المجموعات الصغيرة وبدونها تفقد كونها مجموعة بالمعنى الذي نعنيه في موضوع الاتصال ضمن المجموعات الصغيرة. فالمجموعة تعمل بشكل أفضل عندما يعرف ويحترم كل عضو فيها أهمية دور الاعتماد المتبادل ، كما أن نجاح المجموعة يعتمد على تعاون جميع الأعضاء ، ورغبة كل عضو في العمل لتحقيق الهدف .

٢ - الالتزام : الالتزام بهدف المجموعة والالتزام نحو أفرادها ، لأن الالتزام تجاه المجموعة مهم لنجاح المجموعة كما أن عدم التزام عضو أو مجموعة من الأعضاء بالأعمال الموكلة إليهم يهدد نجاح المجموعة عادة وقد يفقدها مصداقيتها .

٣ - التواؤم بين أعضاء المجموعة : ويعني مدى شعور كل عضو تجاه الأعضاء الآخرين، فعندما يكون هناك تواؤم فإن المجموعة تستمر ويكون ذلك حافزاً لتحقيق الأهداف أو الأعمال الموكولة لها ، ولكن يجب أن يكون هذا التواؤم بناءً بحيث لا تكون هناك مجاملة لبعض الأعضاء من قبل أعضاء آخرين على حساب هدف المجموعة ، وبالتالي يكون هذا التواؤم غير بناء .

٤ - حجم المجموعة : ونعني بهذه الخاصية عدد أعضاء المجموعة ، وبالرغم من أنه ليس هناك عدد مثالي لعدد أعضاء المجموعة الصغيرة إلا أن العدد يعتمد على هدف المجموعة أو العمل المنوط بها، فمثلاً يرى كثير من الكتاب أن خمسة أعضاء عدد مثالي لأي مهمة علمية ، وعلى أية حال فإن معظم المهتمين بدراسة الاتصال في المجموعات الصغيرة يرون أن العدد يجب ألا يقل عن ثلاثة أعضاء وألا يزيد على تسعة . وبصفة عامة يجب أن يكون عدد أعضاء المجموعة مناسباً حيث أن العدد القليل قد يقلل من المعلومات المتوفرة لها ، والعدد الكبير قد يؤدي إلى أن يهيمن عليها بعض الأفراد. وبالتالي يرى آخرون أنهم بمعزل عنها وتقل فاعلية وأداء المجموعة .

٥ - القواعد المنظمة لعمل المجموعة : هذه القواعد تكون غير مكتوبة عادة. ولعل أهمها: أن كل عضو يتوقع من الأعضاء الآخرين إنهاء العمل المنوط بهم. واحترام الأعضاء الآخرين. وحرية كل عضو في إبداء رأيه. ويجب على الأعضاء الاتفاق على كيفية العمل. ومن المناسب أن يعرف العضو ما هو المتوقع منه . وتعتمد القواعد المنظمة للمجموعة الصغيرة عادة على ثقافة أعضائها .

أخلاقيات العمل في المجموعة الصغيرة

يمكن تلخيص هذه الأخلاقيات في الآتي :

- ١- كل عضو له الحق في إبداء رأيه .
- ٢- جميع الأعضاء يجب أن يتبادلوا المعلومات التي لها صلة بعمل المجموعة والتي تساعد في تحقيق هدفها .
- ٣- المعلومات السرية يجب أن تكون سرية وأن لا يقوم أي عضو بإفشاء هذه المعلومات السرية .
- ٤- يجب أن يكون كل عضو أميناً ويستخدم المعلومات المتوفرة له بشكل أخلاقي ومن أجل تحقيق الهدف .

التكنولوجيا والمجموعات الصغيرة

لاشك أن استخدام التقنية وخصوصاً الشبكة المعلوماتية يسهل عملية عمل المجموعات الصغيرة في الحصول على المعلومات وتبادلها . كذلك فإنه لم يعد من الضروري تواجد أعضاء المجموعة في مكان معين بل يمكن تشكيل المجموعة من أعضاء يتباعدون جغرافياً بشكل كبير وذلك عن طريق ما يسمى «Teleconference» حيث يستخدم الهاتف والسماعات للاتصال بين الأعضاء أو عن طريق «Videoconference» أو «Interactive Videoconference» .

سلبيات المجموعات الصغيرة :

بالرغم من الإيجابيات الكثيرة للمجموعة الصغيرة إلا أن لها بعض السلبيات. ومن أهمها:

أ - المجاملة على حساب الهدف : وهذه المجاملة قد تجعل عملية مجارة الأعضاء أكثر أهمية من هدف المجموعة وبالتالي فإنه ينتفي وجود الإبداع والآراء الجديدة الناقدة. ويستحوذ بعض الأعضاء على المجموعة. ويمنع الأعضاء الآخرون من المشاركة وإبداء الرأي .

ب - إهدار الوقت : أحد سلبيات المجموعة الصغيرة هي إهدار الوقت خصوصاً في المجموعات التي تشكل لاتخاذ قرار أو حل مشكلة معينة .

ج - عدم توزيع الأعباء بشكل عادل : حيث يقوم عدد محدد من الأعضاء بأداء الجزء الأكبر من مهمة المجموعة وتبقى مشاركة الآخرين محدودة .

د - اختلاف طريقة الاتصال بين أفراد المجموعة : هذا قد يؤدي إلى أن الأعضاء لا يساهمون بشكل متساوٍ، ولأن كل شخص له طريقة اتصال يرتاح لها مع المجموعة فقد يسيطر بعض الأعضاء على المجموعة بمشاركاتهم ومناقشاتهم على حساب الأعضاء الآخرين .

هـ - التأثير الداخلي المؤدي للفشل : ويحدث ذلك عندما يسيطر الأعضاء الذين لا يقومون بأداء أدوارهم بالشكل الكامل بالضغط على الأعضاء الآخرين لعمل أقل ما يمكن وبالتالي يستطيع هؤلاء الأعضاء التحكم في عمل المجموعة .

و - ظاهرة كرة المجموعة : وهذا يحدث عندما يكون بعض الأعضاء لهم تجربة سلبية للعمل في المجموعات الصغيرة، أو تكون مهارات الاتصال لديهم ضمن المجموعة غير متوفرة وبالتالي فإن عمل المجموعة

قد لا يكون محققاً للأهداف التي شكلت المجموعة من أجلها .

ثانياً : الفريق

الفريق (Team) فرع خاص من المجموعات يتميز بعلاقة قوية وتصميم بين أفراد تختلف قدراتهم ولكنها مكملة لبعضها البعض ، أي إنه ليس كل مجموعة صغيرة هي فريق ، ولكن كلما كانت المجموعة تميل إلى العمل بروح الفريق كلما كان ذلك دافعاً لنجاحها .

وكأي مجموعة فإن الفريق يحتاج إلى أهداف ، ولكي تعمل المجموعة بروح الفريق فلا بد لأعضائها من وضع هدف واضح وتحديد الأدوار بشكل مفصل .
بناء الفريق وتحديد الهدف :

ما الذي يدفع جميع أفراد المجموعة للعمل بشكل جدي وحماسي ؟ إن إحدى الطرق لتحقيق ذلك ليس تحديد الهدف بدقة فقط ولكن أن يكون الهدف مهماً بالنسبة لكل عضو من الأعضاء. ولا شك أنه إذا اعتقد أعضاء المجموعة أن الهدف لا يستحق العناء وليس مهماً فإن مساهمتهم ستكون في أضيق الحدود وبدون روح الفريق. وكذلك إذا حدد الهدف بشكل غامض فإن ذلك يقلل من حماس أعضاء المجموعة ، وقد لا يعرفون ما الذي يؤدي إلى تحقيقه .

تحديد الأدوار : عند وضع الهدف وفهمه بشكل واضح فإنه لا بد من تحديد الأدوار لكل عضو ، كل عضو يجب أن يكون مسؤولاً عن شيء ما لتحقيق الهدف ، ويجب متابعتة ومحاسبتها ، وإذا لم يفهم العضو دوره جيداً فإن هذا قد يقلل من فاعلية المجموعة .

القيادة : القيادة هي عملية تأثير تتضمن أي سلوك يساعد في توضيح وقيادة المجموعة لإنجاز أهدافها ، والقائد هو الشخص الذي يُختار أو يعين لتوجيه المجموعة للوصول إلى الأهداف .

قيادة المجموعة : القائد هو محور اهتمام الأعضاء وهو الشخص الذي يوجه له الأعضاء الآخرون رسائلهم واتصالاتهم ، ويجب على القائد التعامل مع احتياجات المجموعة لتحقيق الأهداف. ويمكن تقسيم هذه الاحتياجات إلى فئتين هما :

- أ . الاحتياجات المهمة الموكلة للمجموعة : وهي الاحتياجات الضرورية والمهمة لإكمال المهمة ، ومنها : تحديد وتقييم المهمة الموكلة للمجموعة ، وجمع المعلومات ، ودراسة المشكلة وحل المشكلة .
- ب . الاحتياجات الأخرى : مثل توزيع الأدوار ، والرضا بالعمل كل بدوره في المجموعة ولتحقيق هذه الاحتياجات فإن القائد يجب أن يقوم ببعض الأعمال ومنها :

١- المبادرة : تجهيز الأعضاء للمناقشة.

٢- التنظيم : إبقاء الأعضاء في المهمة الموكلة بهم.

٣- التفاعل الفعال : تشجيع المشاركة .

٤- تشجيع الاتصال بين أفراد المجموعة .

٥- تشجيع الاتصال الفعال .

٦- تشجيع التقييم والمبادرات .

وطريقة القيادة إما أن تكون مطلقة أي إن القائد له التحكم ، أو ديمقراطية وذلك عن طريق المشاركة في التحكم في قرارات المجموعة ، أو قائد يترك دائماً كامل الحرية للأعضاء .

الدعوة للاجتماع :

يبدأ الاجتماع الأول للمجموعة عادة بالتعارف بين أعضاء المجموعة. وإذا كان الانضمام للمجموعة اختياريا يوضح كل عضو الأسباب التي دعتة للانضمام إلى المجموعة. وحسب مهمة وهدف المجموعة يقوم الأعضاء بتعيين فرد أو عدة أفراد للقيام بمهام محددة أثناء الاجتماعات مثل تعيين أمين سر المجموعة . ولضمان فعالية المجموعة يجب أن تعقد الاجتماعات حسب خطة معينة ، وأنسب

الطرق لذلك وضع أجندة لكل اجتماع .

مشاركة الأعضاء :

لكي تكون المجموعة ناجحة في أداء مهمتها وتحقيق أهدافها يجب أن يشارك جميع الأعضاء بفاعلية ، وكلما كان كل عضو في المجموعة على معرفة بدور قائد المجموعة، ودوره هو شخصيا ، ودور كل عضو آخر كلما كان أداؤهم أفضل .

ويجب أن تكون الأدوار التي يقوم بها أعضاء المجموعة بناءً وتصب في مصلحة المجموعة ، غير أنه في كثير من الأحيان قد يكون هناك أعضاء في المجموعة يقومون بأدوار غير بناء وعادة يقوم هؤلاء الأعضاء بالتقليل من شأن أهداف المجموعة بأنها غير مجدية ومضيعة للوقت. ومن مصلحة المجموعة معرفة هؤلاء الأعضاء ومحاولة التعامل معهم بما يخدم مصلحة المجموعة. وبشكل عام هناك ثلاثة أدوار يمكن أن يلعبها العضو:

- ١- دور التركيز على المهمة (دور إيجابي) .
- ٢- دور بناء في تشجيع الأعضاء وخلق روح التواؤم بينهم (دور إيجابي) .
- ٣- دور ممارسة الأنانية والتقليل من شأن الأعضاء الآخرين (دور سلبي) .

إن التعرف على الأشخاص الذين يقومون بدور سلبي ليس مهمة قائد الفريق وحده بل إنها مهمة جميع الأعضاء ومناقشتها مفيدة للمجموعة. وإذا كانت هناك آراء غير بناءة فمن المستحسن التصويت عليها حتى يعلم أصحاب هذه الأدوار غير الإيجابية وجهة نظر المجموعة فيما يقومون به .

حل المشكلة واتخاذ القرار :

معظم المجموعات تُشكّل وتجتمع لحل مشكلة أو اتخاذ قرار ، ولإنجاز هذه المهمة لابد للمجموعة من الأخذ في الاعتبار جميع الخيارات والوصول إلى نتيجة مشتركة. ولعل الطريقة المثلى لذلك هي التنظيم والتحليل الدقيق الشامل لتحديد طبيعة المشكلة ومناقشة جميع الحلول الممكنة .

تحديد المشكلة : لكي تكون المجموعة فعالة في الوصول للهدف وانجاز المهمة فلا بد من تحديد المشكلة بشكل واضح ، ويستحسن وضعها على شكل سؤال .

مناقشة المشكلة : حدد بعض المهتمين بمهارات الاتصال خمس خطوات لمناقشة المشكلة وهي:

- ١- تعريف المشكلة: ما هي المشكلة ، وما الخطأ في الوضع الحالي، ومظاهر وحجم المشكلة .
- ٢- تحليل المشكلة: أسباب المشكلة، وهل هناك جهود لحل المشكلة، واحتياجات حل المشكلة.
- ٣- اقتراح الحلول .
- ٤- اختيار الحل الأمثل: كيف أن الحل (أ) أفضل من الحل (ب) .
- ٥- تفعيل الحل: الصعاب التي تواجه الحل، وكيف نتغلب على هذه الصعاب؟

طرق حل المشكلة واتخاذ القرار :

أ . التفكير التأملي : لحل مشكلة أو لاتخاذ قرار فمن الحكمة اتباع خطة تعتمد على التفكير التأملي وهو اتباع نفس الخطوات الخمس السابقة .ولتطبيق هذه الطريقة نتبع الآتي :

- ١- حدد وبكل وضوح المشكلة التي تحاول المجموعة حلها .
- ٢- وضع المشكلة على شكل سؤال .
- ٣- لا تقترح الحلول حتى يتم تحليل المشكلة وبحثها بشكل كامل ودقيق .
- ٤- يجب عدم الخلط بين أسباب المشكلة ومظاهرها .
- ٥- تعيين أحد الأعضاء لتذكير أعضاء المجموعة بأهمية اتباع خطوات التفكير التأملي لحل المشكلة .

ب . الاستشارة الجماعية للعقول Brainstorming : عندما تجد المجموعة أنها غير قادرة على إيجاد فكرة جديدة أو خلاقه يمكن أن تمارس طريقة الاستشارة الجماعية للعقول. وهذه الطريقة، بكل بساطة، هي أن يطلب من جميع أعضاء المجموعة طرح كل الأفكار التي تخطر لهم وتتعلق بالمشكلة وذلك خلال وقت محدد. والهدف من ذلك هو تجميع أكبر قدر ممكن من الأفكار والآراء حول المشكلة. ويعين شخص لكتابة هذه الآراء وذلك لمناقشتها فيما بعد. ولكي تكون هذه الطريقة بناءة لابد من اتباع الآتي:

- ١- عدم نقد أي فكرة . لفظياً أو فعلياً .
- ٢- تشجيع الآراء والأفكار الخلاقة .
- ٣- تشجيع الكم فكلما كانت هناك أفكار وآراء كثيرة كلما كان ذلك أفضل .
- ٤- اغتنام الفرصة لتحسين الفكرة أو التعليق الإيجابي عليها .
- ٥- حفظ جميع الأفكار والآراء المطروحة .
- ٦- في نهاية الجلسة يجري تقييم الآراء والأفكار واختيار أفضلها .
- ٧- اجعل هناك متسعاً من الوقت .
- ٨- اجعل هذه الطريقة ضمن استراتيجيات المجموعة .

ويجب أن يوفر القائد مناخاً مناسباً ومفتوحاً للمساهمة في الاستشارة الجماعية للعقول، وأن يكون متحمساً لإبداء هذه الآراء. وعلى جميع الأعضاء بمن فيهم القائد عدم إظهار الامتناع من أي فكرة سواء عن طريق اللفظ أو التعبير غير اللفظي .

إجماع الآراء :

إذا كان هدف المجموعة أو الفريق اتخاذ قرار أو حل مشكلة فإن هذا القرار أو الحل يجب أن يحوز على قبول جميع الأعضاء أو على قبول الأكثرية على الأقل. ويتم الوصول إلى الإجماع عندما يعبر جميع الأعضاء عن آرائهم وشرح وجهات نظرهم تجاه جميع الخيارات، مع افتراض أنهم أعطوا فرصاً متساوية للتعبير عن وجهات نظرهم حيال الحل أو القرار النهائي. و يستغرق ذلك عادة وقتاً طويلاً نسبياً خاصة إذا كانت المشكلة أو القرار موضع البحث محل خلاف، لذا يجب عدم الاستعجال والصبر حتى تكون النتيجة النهائية مرضية لجميع الأعضاء.

وقد أوصى بعض كتاب مهارات الاتصال بثلاث توصيات للوصول إلى الإجماع :

- ١- على الأعضاء أن يحصروا مناقشتهم في صلب الموضوع، فغالباً ما تقود المناقشات إلى الخروج عن الموضوع أو الهدف المحدد لها
- ٢- يجب أن تحترم جميع الآراء والأفكار المطروحة. ويجب عدم المقاطعة أثناء طرح الفكرة.
- ٣- تشجيع الأعضاء على المشاركة والمناقشة للموضوع لأنه من المهم أن يشعر كل عضو بأن صوته قد سمع.

إدارة الخلاف في المجموعة :

يحاول الفرد عادة تفادي الخلافات، ولكن في المقابل لا يمكن الشعور بنشوة الفوز إلا إذا كان هناك اختلاف أو منافسة. والسؤال المهم هو: هل هناك مكان وسط بين مساوئ الخلاف ونشوة الفوز؟ فعندما يتصل الأفراد بعضهم ببعض فإن هناك احتمالاً لوجود الاختلاف، ولكن الاختلاف ليس دائماً غير مرغوب فيه، بل إنه قد يكون بناءً، وإذا تمت إدارته بشكل صحيح يمكن أن يسهم في تحسين القرارات والحلول.

الاختلافات والاتصال في المجموعات :

يقول أحد الكتاب: «إن الاتصال والاختلاف مرتبطان حيث إن الاتصال يخلق الاختلاف، والاتصال يعكس الاختلاف، والاتصال هو الوسيلة التي قد تجعل إدارة الاختلاف بناءة أو هدامة» .

إن فعالية مجموعة اتخاذ القرار أو حل مشكلة ما تتوقف على وجود عدم الاتفاق والاختلاف الظاهر ، وتظهر إيجابية الاختلاف عندما يكون هذا الاختلاف مفهوماً ويمكن السيطرة عليه: لأن هذا يؤدي إلى فهم أعمق لطبيعة الموضوعات المطروحة للنقاش ولطبيعة أعضاء المجموعة أنفسهم. وتظهر إيجابية الاختلاف بشكل أوضح عندما يكون الأعضاء قابلين للتعاون وللحلول الوسط ، حيث إن وجود الاختلاف يدفع أعضاء المجموعة للبحث عن الحلول أو القرارات التي تلبي مطالب جميع الأعضاء.

والآثار الإيجابية للاختلاف يمكن تلخيصها فيما يلي :

- ١- الاختلاف يمكن أن يؤدي إلى فهم أعمق للأشخاص والموضوعات قيد المناقشة .
- ٢- الاختلاف يمكن أن يؤدي إلى تحفيز الأعضاء وزيادة رغبتهم في المشاركة والمناقشة وإبداء الرأي .
- ٣- الاختلاف يمكن أن يؤدي إلى قرارات أفضل .
- ٤- الاختلاف يمكن أن يؤدي إلى زيادة الترابط بين أعضاء المجموعة .

إدارة الاختلاف :

لضمان نجاح المجموعة لابد من اعتبار الاختلاف إيجابياً ويجب عدم إهماله بل يجب تشجيع الاختلاف طالما أنه يؤدي إلى تحسين قدرة المجموعة على اتخاذ القرارات الصائبة .

إن الهدف الأساسي من إيجاد المجموعة هو تبادل الآراء ومناقشة الموضوعات للخروج بقرارات صحيحة أو بحلول ناجحة. ومن المفترض أنه عندما يقوم الأفراد

بمناقشة الموضوعات فإنه من الممكن بروز الاختلاف، وطالما أن الاختلاف قد يكون إيجابياً أو سلبياً في أثره على هدف المجموعة فكيف يمكن تفادي سلبياته وتحفيز إيجابياته؟ إن الإجابة على هذا السؤال تكمن في استراتيجية إدارة الاختلاف .

ولعل الأخذ بمبدأ أخلاقيات الحوار مهم في إدارة أي اختلاف بين أعضاء المجموعة، فيجب أن تتم مناقشة الاختلافات طبقاً لمبدأ احترام الآخر وعدم التعصب للرأي وإهمال الرأي الآخر، بل يجب الإنصات للرأي الآخر. ومن الطبيعي أنه لا يمكن حل كل الاختلافات، ولكن يجب على أفراد المجموعة التواصل ومناقشة اختلافاتهم والحرص على إيجاد الحلول لهذه الاختلافات .

وهذه بعض الاقتراحات لكيفية تصرف الأفراد في حالة وجود اختلافات فيما بينهم :

- ١- افصح عن الاختلاف بكل صدق وأمانة لمناقشته من قبل الآخرين .
- ٢- يجب أن تكون المناقشة في صلب موضوع الاختلاف .
- ٣- لا تقلل من رأي الآخرين بل تكلم عنه بكل احترام .
- ٤- انقد الفكرة وليس الشخص .
- ٥- دلل على عدم موافقتك أو اختلافك بحقائق وبأسباب منطقية .
- ٦- تقبل النقاش ولا تحاول أن تدافع عن فكرتك أو خلافك فقط لأنك مصدره بل اجعل عقلك متفتحاً وانصت جيداً لما يقوله الآخرون .
- ٧- ابق هادئاً دائماً ولا تأخذ الأمور بشكل شخصي .

تقييم أداء المجموعة الصغيرة :

يجب على أعضاء المجموعة أن يعوا أنهم مسئولون عن نجاحهم أو فشلهم، وأن من مسئولية المجموعة أن تعالج مشاكلها أو على الأقل محاولة معالجة المشاكل التي تواجهها. ويجب أن يعي كل عضو أنه في حالة فشل المجموعة فإن أحداً من خارجها سوف يتدخل، وأن الفشل قد تكون له عواقب وخيمة

على كل عضو من الأعضاء ، وأن إلقاء اللوم على أحد الأعضاء أو على ظروف خارجية قد لا يكون مجدياً .

لذا فإنه لضمان نجاح المجموعة يجب أن نقوم بتقييم فعاليتها على فترات. ويمكن أن يتم التقييم بعد إنجاز أي جزء من المهمة أو الهدف الموكّل لها ، وهو ما يطلق عليه «التقييم الذاتي». ومن الأشياء التي يشملها :

- ١- هل تستغل المجموعة الوقت بشكل فعال ؟
- ٢- هل لدى كل عضو الفرص للمشاركة ؟
- ٣- هل هناك أعضاء يسيطرون على النقاش ؟
- ٤- هل يستمع الأفراد لما يقوله الآخرون ؟
- ٥- هل جميع الأفراد يزودون النقاش بالمعلومات الضرورية ؟
- ٦- هل خلافات المجموعة تحت السيطرة. وهل هي من النوع الإيجابي؟
- ٧- هل يسير الاتصال بين أفراد المجموعة حسب الأجندة؟
- ٨- هل الأعضاء راضون عن سير المناقشات والانجازات؟
- ٩- هل تضع المجموعة أهدافاً معقولة لاجتماعاتها؟
- ١٠- هل تنجز المجموعة أو الفريق الأعمال أولاً بأول؟

المراجع

أولاً: المراجع العربية :

- حمودة، محمود عبدالرحمن. الطب النفسي .. أسرار النفس. ٢٠٠٥م، القاهرة:
- سليمان، سناء محمد. تحسين مفهوم الذات: تنمية الوعي بالذات والنجاح في شتى مجالات الحياة. سلسلة ثقافة سيكولوجية للجميع رقم ٧. ٢٠٠٥م، القاهرة: عالم الكتب.
- كارتر، فيليب وكين راسل. اختبارات القياس النفسي: ١٠٠٠ طريق لتقييم شخصيتك، إبداعك، ذكائك وتفكيرك الشعبي (مترجم). ٢٠٠٦م، سلسلة التدريبات على اختبارات الذكاء. الرياض: مكتبة جرير.
- كارتر، فيليب وكين راسل. المزيد من اختبارات القياس النفسي: ١٠٠٠ طريق لتقييم شخصيتك، إبداعك، ذكائك وتفكيرك الشعبي (مترجم). ٢٠٠٦م، سلسلة التدريبات على اختبارات الذكاء. الرياض: مكتبة جرير.
- كويليام، سوزان. الدوافع المحركة للبشر (مترجم). ٢٠٠٤م، الرياض: مكتبة جرير.

ثانياً: المراجع الأجنبية :

- Dobkin, B.A. and R.C. Pace, Communication in a Changing World. 2006, Boston: McGraw Hill.
- Pearson, J.C. and P.E. Nelson, An Introduction to Human Communication. 7th ed. 1997, Boston, Massachusetts: McGraw Hill.
- Ruben, B.D. and L.P. Stewart, Communication and Human Behavior. 4th ed. 1998, Boston: Allyn and Bacon.
- Scott, M.D. and S.R. Brydon, Dimensions of Communication: An Introduction. 1997, Mountain View, California: Mayfield Publishing Co.
- Seiler, W.J. and M.L. Beal, Communication: Making Connections. 6th ed. 2005, Boston: Pearson.
- Wood, J.T., Communication in our Lives. 1997, Belmont: Wadsworth Publishing Co.
- www.abacon.com/commstudies/groups/decision.html
- Goodall, Jr. H. L and , Goodall Sindra . " Communication in Professional Contexts " Skills Ethics and Technologies, " Woods Woth (2002)

الفصل الثامن

الاتصال مع الجمهور

Public communication

الدكتور / محمد بن صادر الصاعدي

المواضيع الرئيسية:

- (١) مقدمة.
- (٢) الأهداف.
- (٣) أهمية العرض والإلقاء .
- (٤) تعريف فن التحدث للجمهور .
- (٥) طبيعة الاتصال مع الجمهور .
- (٦) مراحل إعداد العرض والإلقاء.
- (١) المرحلة الأولى: اختيار الموضوع.
- (٢) المرحلة الثانية: التنظيم و التنسيق.
- (٣) المرحلة الثالثة: تجهيز العرض حسب التقنية المتوفرة.
- (٤) المرحلة الرابعة: الإلقاء.
- (٧) تطبيق .

مقدمة

قرأت في الباب الأول تعريف أنواع الاتصال المختلفة و تعلمت كل نوع على حده في الأبواب اللاحقة. و لاحظت أنه في الاتصال مع الذات يتفكر الإنسان فقط في نفسه. و في الاتصال بين الأفراد يكون الاتصال بين اثنين أو ثلاثة أفراد على هيئة حوار أو نقاش أو مقابلة شخصية بحيث يتمكن كل فرد من إبداء رأيه و الاستماع لآراء الآخرين. و كذلك الاتصال في المجموعات حيث تتكون المجموعة من ثلاثة إلى خمسة عشر من الاعضاء ، بحيث يتمكن كل فرد في المجموعة من المشاركة في الحديث ، كما يتم في الاجتماعات على سبيل المثال.

أما موضوعنا في هذا الباب فيتعلق بالاتصال بجمع من الناس: وهنا يتحدث شخص واحد ويستمتع له عدد من المستمعين على هيئة محاضرة أو خطبة ، ويلاحظ أنه لا يتمكن جميع الأفراد في هذا النوع من الاتصال من المشاركة و يتوقف تعبيرهم عن آرائهم عند التعابير الغير كلامية كالمهمات وتعابير الجسد ، أما المشاركات الكلامية فهي محدودة ومنظمة.

الأهداف :

- التعرف على ماهية الاتصال بالجمع.
- معرفة أسس اختيار الموضوع.
- تحديد الغرض من الموضوع و تصنيفه تبعاً لذلك.
- التعرف على أهمية مهارات العرض و الإلقاء.
- التعرف على مقومات العرض الجيد.
- التعرف على طرق تحسين استراتيجيه العرض.

أهمية العرض و الإلقاء:

يعد القدرة على الإلقاء الجيد من أهم المهارات الأساسية لتحقيق النجاح سواء في المجالات العلمية و المهنية أو التجارية. و تتضح أهميته في الجوانب الآتية:

- تبادل المعلومات.
- إيصال و عرض الأفكار .
- إقناع المستمعين و التأثير فيهم.
- التعليم و التدريب
- جزء من المقابلات الشخصية
- عرض الرسائل العلمية

تعريف فن التحدث للجمهور:

هو المهارات المطلوبة لكي يتمكن شخص واحد من التحدث لجمع من الناس. حيث يكون هو المرسل لرسالة محددة مسبقاً و مصاغة بطريقة جيدة . و يقتصر دور الحضور على التلقي حيث لا يتمكن كل فرد من الحضور من التعبير عن رأيه لكبر عدد المجموعة

طبيعة الاتصال مع الجمهور:

The nature of public speaking

في الاتصال الجمعي تنتقل الرسالة من شخص واحد (متحدث) إلى عدد من الأفراد يستمعون. ويحدث هذا عادة من خلال المحاضرات العامة والدروس العلمية والخطب الدينية أو إلقاء كلمة توجيهية أو كلمات الترحيب والحديث في الأماكن العامة و الخاصة إلى عدد قليل أو كثير من الناس.

وعادة ما يتميز الاتصال الجمعي بالصيغة الرسمية والالتزام بقواعد اللغة ووضوح الصوت. ولا يمكن غالباً للمستمعين أن يقاطعوا المتحدث، وإنما يمكنهم التعبير عن موافقتهم أو عدم موافقتهم باستخدام الاتصال غير

الكلامي كتعبير الوجه أو هز الرأس أو بالمقابل بالإعراض عنه أو إصدار أصوات وهمهمات للتعبير عن آرائهم. و يقتصر التعبير الكلامي على فترات محددة من قبل المتحدث و تخضع لطريقته في إدارة النقاش و تكون على هيئة أسئلة أو مداخلات.

مراحل إعداد و تجهيز عرض جيد :

من الممكن تقسيم مراحل الإعداد إلى أربعة مراحل أساسية لتجهيز وإلقاء عرض جيد :

- المرحلة الأولى: اختيار الموضوع.
- المرحلة الثانية: التنظيم و التنسيق.
- المرحلة الثالثة: تجهيز العرض حسب التقنية المتوفرة
- المرحلة الرابعة: الإلقاء

المرحلة الأولى: اختيار الموضوع:

يتم اختيار الموضوع بناءً على أهميته و مدى رغبتك فيه و إلمامك به على أن يكون مناسباً للمستمعين و يقع ضمن دائرة اهتماماتهم.

بعد اختيار الموضوع يتم البحث عنه من مصادر المعلومات الأساسية مثل الكتب والمجلات العلمية أو نتاج البحث العلمي أو الإبداع الشخصي كالخواطر و الأفكار.

المرحلة الثانية: كتابة و تنظيم الموضوع:

حدد الهدف من الحديث: هل الحديث يهدف إلى تبادل المعرفة أو التأثير في المستمعين و إقناعهم. و من ثم قم بتحديد الأهداف المرحلية للرسالة التي تود إيصالها.

ففي موضوعات تبادل المعرفة: يعتمد هذا النوع من الأهداف على مدى إلمام المتحدث بالموضوع و يستوجب الإسناد مع ذكر الفكرة الأساسية متبوعة

بالتفاصيل الدقيقة للموضوع مع إثباتاتها.

أما في موضوعات الإقناع: فالهدف هو إقناع المستمعين لإحداث تغيير في القيم والاعتقادات والسلوك والانفعالات والأحاسيس.

ويتكون الموضوع عادة من المقدمة والتفاصيل والخاتمة:

(١) المقدمة:

وهي كلام مجمل يوضح الصورة الشاملة للموضوع و يبين مغزاه وأهميته والفائدة المرجوة منه . و يفتح الحديث في المقدمة بالتشويق و جذب الحضور وإثارة فضول المستمع. ويتم هذا بالبداية بقصة أو مثل أو طرح بعض الأسئلة المشوقة فيتحقق ربط الموضوع بخبرة المستمع ومعرفته السابقة.

(٢) وسط الموضوع:

ويحتوي على صلب المعلومات التي ترغب في إيصالها إلى السامع. ويفضل أن تصاغ بطريقة مباشرة وجمل بسيطة و بليغة. ويفضل أن يقسم الموضوع إلى ثلاث نقاط رئيسية بحيث تنتظم تحت كل نقطة ثلاث نقاط فرعية. وتدعم الأفكار بالأدلة لإقناع السامع. والاستدلال يكون بالعلم المنقول من القرآن و السنة و اجتهادات العلماء ، ومن التجارب المدروسة والأمثال المأثورة والأشعار المنظومة والقصص المنثورة.

(٣) الخاتمة:

وفي الخاتمة تطوى صفحات الموضوع و تغلق الدائرة ، و لذا تحتوي على الإشارة إلى اقتراب النهاية كأن تحتوي على عبارات تدل على ذلك ، كما تحتوي على الخلاصة و مراجعة النقاط و النتائج الايجابية الهامة. و يجب أن تكون الخاتمة قوية كما كانت المقدمة قوية فتختم بالتوصيات و التطويرات المقترحة.

المرحلة الثالثة: تجهيز العرض .

(١) اختيار وسيلة العرض

(٢) إستراتيجية إعداد العرض

(٣) إستراتيجيات العرض

أ) اختيار وسيلة العرض: يتم اختيار وسيلة العرض حسب التقنية المتوفرة. ومن أهم وسائل العرض الحديثة استخدام الشرائح الشفافة و العرض باستخدام الحاسوب. و يكاد العرض باستخدام الحاسب الآلي أن يتفرد بصالات المحاضرات و التدريب العامة والخاصة ، وذلك لسهولة استخدامه و تنوع وسائل الإيضاح المدمجة فيه كاستخدام الصور و الرسومات الملونة و الأفلام التوضيحية ، مع سهولة التنقل بين الشرائح و إمكانية عرضها بالأسطر و إضافة المؤثرات الصوتية و الضوئية لشد انتباه المستمع و تصنيف المعلومات بنوع جديد من العلامات المميزة.

ب) إستراتيجية إعداد العرض: وعند إعداد الشرائح الشفافة أو شرائح الحاسوب تتبع التوجيهات التالية:

- أكتب العنوان أولاً .
- الكتابة تحتل ثلاثة أرباع الشاشة.
- استخدم قاعدة (٦ X ٦) أي ستة أسطر كل سطر يحتوي على ست كلمات في الشريحة الواحدة كحد أقصى.
- الكتابة واضحة للحضور من حيث حجم الخط (٢٨-٣٦ نقطة) ، وتباين لون الخط والخلفية.
- استخدم الصور و الرسومات فالصورة تغني عن ألف كلمة.
- حافظ على البساطة والوضوح.
- خصص شريحة للنقطة الهامة.

• احذف الشرائح الزائدة.

(ج) إستراتيجيات العرض:

- (١) في حالة الشرائح الشفافة ابدأ و الشريحة على الجهاز.
- (٢) توقف لإعطاء فرصة للقراءة
- (٣) واجه الجمهور و ليس الشاشة.
- (٤) استخدم المؤشر على الشريحة فقط أو باستخدام المؤشر الداخلي في الحاسوب.
- (٥) ابدأ في الشرح.
- (٦) تمهل في الحديث و لا تسرع في الشرح
- (٧) أعرض شريحة واحدة في الدقيقة كحد أقصى
- (٨) الشريحة تدعم ما تقول بدلاً من تكراره ، كأن تحتوي على صور و رسومات أو جداول توضيحية.
- (٩) أربط موضوع الشريحة اللاحقة بموضوع الشريحة السابقة عند الانتقال من شريحة إلى أخرى.

المرحلة الرابعة: ألقاء

(١) المهارات السلوكية.

(٢) جذب و إدارة الحضور.

أ) المهارات السلوكية: من أهم المهارات السلوكية العناية بالمظهر مثل اللباس و طريقة الوقوف فهي تمثل الانطباع الأول حيث يحدث أثره في المستمعين في الخمس الثواني الأولى. و كذلك حركة الجسم و تعبير الوجه مع المحافظة على الاتصال البصري (٣-٥ ثواني) ، فهي جزء هام من لغة الجسد وهي تمثل ٥٥٪ من عملية الاتصال. و تنوع درجة الصوت و سرعته و يمثل ٣٥٪ من عملية الاتصال. و تذكر أن الكلمات تمثل ٧٪ من عملية الاتصال لذا تأكد من

أن تكون كلماتك واضحة و مألوفة و مصاغة في جمل مفيدة و تراكيب لغوية بليغة مع الانتباه لوجود الحذف و التعميم كما يفضل ان يكون الخطاب ايجابي و يقلل من المقاومة عند السامع ، مع تجنب المصطلحات الغير مفهومة و الهمهمات عديمة المعنى. التناغم و التوافق التام بين الاتصال اللغوي و الاتصال الغير لغوي كلفة الجسد و نغمة ودرجة الصوت. فهذا التوافق يجعل الاتصال مؤثراً.

ب) جذب و إدارة الحضور: التدرّب و من ثم التدرّب و من ثم التدرّب: استعد قبل موعد العرض عن طريق تمرين نفسك على الإلقاء و مراجعة المادة العلمية شفهيّاً حتى تتمكن منها.

- ابدأ بداية قوية مليئة بالحماس مع ربط الموضوع مع معلومات الحضور.
- و أعرض أهمية الموضوع.
- استخدم أسلوب المحادثة و أشرك الحضور في النقاش قدر الإمكان.
- حافظ على الحماس طوال فترة العرض
- و أنهي نهاية قوية بذكر النقاط الهامة والأهداف المحققة مع التطوير المتوقع.

و أفضل الطرق لإدارة الحضور إشراكهم في النقاش والاستماع الجيد لهم مع الانتباه للغة الجسد كتعبير الوجه و الإشارات الصادرة عنهم. وللتعامل مع الأسئلة اتبع الإرشادات التالية:

- حدد موعد الأسئلة.
- استمع جيداً.
- أعد صياغة السؤال للتأكد من فهم مقصد السائل وإعطاء فرصة كافية للتصحيح أو الإضافة.
- احرص على أن تكون الإجابة للجميع وليست للسائل فقط ، لتفادي

- الحوار الشائلي و للمحافظة على الاتصال مع البقية.
تأكد من أن يكون السؤال والجواب مسموعين.

المراجع

- فن الخطابة و إعداد الخطيب. الشيخ علي محفوظ.
- فن الخطابة ، داييل كارنيجي ، ترجمة رمزي الحسامي.
- مهارات الاتصال في اللغة العربية. د. سمر روعي الفيصل و د. محمد جهاد جمل.
- فن الإلقاء الرائع. د. طارق محمد السويديان.
- Communication Making Connection, by William Seiler and Melissa Beall, sixth edition.

الفصل التاسع

(الجزء الأول)

السيرة الذاتية والمقابلة الشخصية

الأستاذ الدكتور / عبد الملك بن علي الجندي

تمهيد

الهدف العام للفصل التاسع (الجزء الأول) :

يهدف هذا الباب إلى مساعدة الطالب في كتابة سيرته الذاتية مع معرفة الإخراج العام للسيرة الذاتية وما يكتب فيها وما لا يكتب. كما يقدم هذا الفصل نصائح عامة للطالب قبل الذهاب إلى أي مقابلة شخصية تمكنه من الاستعداد الجيد للمقابلة، كذلك يقدم الباب تنبيهات ووصايا عامة يجب على الطالب التقيد بها أثناء المقابلة الشخصية.

المهارات المكتسبة من تدريس الفصل التاسع:

- ١- سيتعرف الطالب كيف يكتب سيرته الذاتية
- ٢- سيتعلم الطالب ما يجب أن يكتبه في سيرته الذاتية
- ٣- سينبه الطالب على أخطاء كتابة السيرة الذاتية
- ٤- سيتعلم الطالب كيف يستعد لإجراء المقابلة الشخصية
- ٥- سيعرف الطالب ما يجب أن يصطحبه معه في المقابلة الشخصية
- ٦- سيتعلم الطالب كيف يرد على أسئلة المقابلة الشخصية
- ٧- سيتعلم الطالب الأسئلة المتوقعة أثناء المقابلة الشخصية

مقدمة

• طرق التعيين على أي وظيفة

يعتمد التوظيف في القطاعين العام والخاص على عدة أمور يجب على المتقدم الإلمام بها وهي :

١- تعريف الوظيفة المقترحة بتوفير الوصف الوظيفي لتلك الوظيفة خاصة في القطاع الخاص.

٢- الإعلان عن الوظيفة في وسائل الإعلام المناسبة من جرائد وانترنت وخلافه مع ذكر مختصر للوظيفة وتحديد كيفية إرسال السير الذاتية وذلك إما بالبريد الإلكتروني أو الفاكس أو البريد أو إلى موقع المؤسسة.

٣- البدء في تلقي سير المتقدمين لشغل الوظيفة.

٤- تجميع السير الذاتية وفرزها لاختيار أفضل المتقدمين بناءً على سيرهم الذاتية.

٥- دعوة أفضل المتقدمين للمقابلة الشخصية لا يمكن مقابلة كل المتقدمين خاصة عندما تكون أعداد المتقدمين كبيرة مقارنة مع عدد الوظائف المجددة، وبالتالي تهدف الشركات إلى فرز المتقدمين بناءً على سيرهم الذاتية (ومن هنا تعتبر سيرتك الذاتية هي مفتاح الوظيفة أو جواز السفر للوظيفة).

٦- عقد المقابلات الشخصية والاختبارات المناسبة مثل اختبارات الميول الوظيفية والذكاء.

٧- اختيار المرشح الفائز مع الاحتفاظ بعدد من المرشحين كاحتياط في حالة انسحاب المرشح الفائز.

الوصف الوظيفي

الوصف الوظيفي هو تحديد المهام المطلوبة والتأهيل المراد للمرشح في الوظيفة المراد الإعلان عنها وذلك من خلال:

- ١- المهام والوظائف والمسؤوليات الرئيسية المطلوبة في الوظيفة مثل قول "إعداد الميزانية المقترحة للشركة في بداية كل عام" لوظيفة محاسبية.
- ٢- طرق تقييم أداء الموظف في تلك الوظيفة وعادة ما تكون هذه الطرق واضحة ويمكن قياسها مثل "عدد السيارات المتوقع بيعها شهريا من قبل البائع في معرض لبيع السيارات".
- ٣- الهيكل الإداري للوظيفة ويشمل الرئيس المباشر للموظف ويشمل كذلك الموظفين التابعين لهذه الوظيفة.
- ٤- الخبرة اللازمة إن كانت ضرورية.
- ٥- التقنية المطلوبة للوظيفة كالمعرفة بأحد برامج الحاسب الآلي في تخصص المحاسبة مثلا.
- ٦- القدرات الشخصية المطلوبة مثل مهارات الابتكار والإبداع لمهندس معماري.
- ٧- القدرات الإدارية المطلوبة مثل مهارات التفاوض والمهارات القيادية.
- ٨- ثقافة المنشأة وفلسفتها في العمل مثل الاهتمام بالموظف أو شغف الريادة.

انتبه!

ذكر أحد المرشحين لوظيفة إدارية في سيرته الذاتية أنه كان يدير تقنيات المكتب (Manage Office Technology). وعند سؤاله في المقابلة الشخصية تبين أنه كان يشغل ماكينة التصوير وجهاز إرسال الفاكس. بينما ذكر آخر أنه كان ينفذ طلبات العملاء (Process Client Orders) وعند سؤاله في المقابلة تبين أنه كان يرد على الهاتف. فلا تضخم سيرتك الذاتية، وكن واقعياً وصادقاً.

السيرة الذاتية

كتابة السيرة الذاتية

السيرة الذاتية هي تعريف مختصر بالمرشح وهي ملخص لإنجازاته الوظيفية. يجب أن تحتوي السيرة الذاتية على ما يلي:

١ - المعلومات الشخصية: ويقصد فيها:

- أ - الاسم
- ب - العنوان البريدي
- ج - أرقام هواتف الاتصال بك وخاصة رقم الجوال
- د - الجنسية
- هـ - تاريخ الميلاد باليوم والشهر والسنة ، ويفضل أن يكون بالهجري والميلادي
- ٢ - الرؤية أو الهدف : ويقصد بها أن تذكر رغبتك وهدفك من الوظيفة . وكلما كانت الرؤية قوية كلما كان ذلك مدعاة للتعرف عليك.
- ٣ - التعليم ، على أن تبدأ بالأحدث أولاً ، مثل الماجستير ثم البكالوريوس. ولا داعي لذكر الثانوية العامة أو ما قبلها. ويراعى عند كتابة الدرجة العلمية أن تكون مرتبة على النحو التالي:

- أ - الدرجة أولا مثل "بكالوريوس في الإدارة العامة"
- ب - الكلية التي منحتك (أو التي ستمنحك بإذن الله) هذه الدرجة مثل "كلية والاقتصاد والإدارة"
- ج - الجامعة التي منحتك هذه الدرجة مثل "جامعة الملك عبدالعزيز".
- د - إن كان للجامعة أكثر من فرع فيجب عليك ذكر ذلك الفرع مثل "جدة".
- هـ - أذكر تاريخ التخرج بالشهر والسنة ، ويفضل أن تكون بالأشهر الميلادية لأن السنة الأكاديمية تتبع الشهور الميلادية مثل "يونيو ٢٠٠٨ (متوقع)"
- و - المعدل التراكمي وخاصة عندما يكون جيد جدا وأكثر مثل "ممتاز مع مرتبة الشرف الأولى".
- ٤ - الدورات التدريبية خارج نطاق التعليم أعلاه، مثل شهادات الحاسب الآلي مثل «شهادة سيسكو» في شبكات الحاسب أو دورة في التخطيط الإستراتيجي أو اللغة الانجليزية. ويفضل أن تسجل في كل دورة ما يلي:
- أ - أسم الشهادة، مثل "أساسيات البرمجة بلغة Visual Basics".
- ب - مدة التدريب بالساعة، أي كم كان عدد ساعات التدريب، مثل "٤٠ ساعة تدريبية".
- ج - تاريخ الدورة بالشهر والسنة، مثل "أغسطس ٢٠٠٦م".
- د - مكان عقد الدورة، الجهة والمدينة مثل "معهد الخليج للتدريب، جدة".
- ٥ - الخبرة العملية، على أن تبدأ بالأحدث أولا، ويفضل أن تحتوي الخبرة العملية على ما يلي:
- أ - تاريخ العمل في الوظيفة من اليوم/الشهر/التاريخ إلى اليوم/الشهر/

التاريخ مثل من ٢٠٠٥/٣/٢ إلى ٢٠٠٦/٥/٣ “ ولا يكفي أن تكتب عام ٢٠٠٥م. كما أن نسيان التاريخ كلية دلالة على عدم المهنية في كتابة سيرتك الذاتية.

ب. مكان الوظيفة، مثل “شركة عبد اللطيف جميل” .

ج. مسمى الوظيفة، مثل “مندوب مبيعات” .

د. تعريف بسيط بالوظيفة، مثل “العمل كبائع للسيارات المستخدمة في الشركة” .

هـ. أسم وهاتف جوال مديرك المباشر في تلك الوظيفة، ليسهل الاتصال به وسؤاله عنك (يفضل).

و. تهتم الشركات بخبراتك في مجال التدريب والتعليم، كأن تعمل مساعد أستاذ (Teaching Assistant) أو مصحح (Grader) في أي مادة جامعية ولو لفصل دراسي واحد. فأحرص على أن تعمل ولو مصححاً لأي مادة جامعية (حتى لو بدون مقابل مادي) فإن ذلك يساعدك في الحصول على وظيفة.

٦- اللغات التي تتقنها فهما و تحدثا وكتابة وقراءة.

٧- أي مهارات أخرى تتقنها مثل الخطابة و الخط والشعر والمحاورة.

- ٨- الهوايات مثل كرة القدم والسباحة ، لكن لا تسرف في سرد الهوايات فلن يتم توظيفك لأن هواياتك كثيرة.
- ٩- المعرفين أو المزكين لك على أن تراعي ما يلي:
 - أ . أبلغ المعرف بأنك ستذكره كمعرف لك حتى لا يفاجأ باتصال من الشركة التي ستقدم إليها.
 - ب . عدد المعرفين من ٢ إلى ٣.
 - ج . أذكر الاسم والمنصب ورقم هاتف المكتب (أو الجوال بعد أخذ موافقته على ذلك) والبريد الالكتروني.
 - د . يجب أن يكونوا في قطاعات مختلفة فلا يصح أن يكونوا كلهم أكاديميين أو طيارين مثلاً.
 - هـ . لا يفضل أن يكونوا من الأقارب أو الجماعة إلا في أضيق نطاق.

• نصائح عامة لكتابة السيرة الذاتية :

- ١- أستخدم صفحة واحدة قدر الإمكان
- ٢- ذكر مكان الميلاد أمر اختياري
- ٣- لا تكتب رقم بطاقة الأحوال المدنية في سيرتك الذاتية حتى لا يساء استخدامها
- ٤- يفضل أن يكون لديك صندوق بريد
- ٥- يفضل أن يكون لديك رقم فاكس
- ٦- ابتعد عن الجمل النمطية في الرؤية ، مثل أهداف إلى أثبات نفسي في الحياة العملية .
- ٧- لا داعي لذكر المعدل التراكمي وإذا كتب فيجب أن يكتب بالنسبة لأعلى معدل ممكن ، مثل "٣,٤ من ٤" أو "٤,٢ من ٥" .
- ٨- تأكد من خلو السيرة الذاتية من الأخطاء الإملائية والنحوية

- ٩- أستخدم الورق الأبيض أو الكريمي (Creamy)أو ما يسمى بالأيفوري (Ivory)
- ١٠- أستخدم نموذجاً مبسطاً ولا تضع السيرة الذاتية داخل برواز
- ١١- أكتب السيرة الذاتية باستخدام أحد برامج الحاسب، وأطبعها باستخدام طابعة ليزر.
- ١٢- السير الذاتية المكتوبة بخط اليد مصيرها سلة المهملات، لأن صاحبها متأخر في استخدام تقنية الحاسب.
- ١٣- أضف صورتك الرقمية للسيرة الذاتية (قد يقال إن ذلك مدعاة للترفة بسبب لون البشرة أو المظهر العام، لكن هذا غير مسلم به).
- ١٤- أحرص على أن لا يكون في سيرتك الذاتية تعارض، مثل التداخل في الزمن الوظيفي، كأن تكتب أنك تشغل وظيفتين في نفس الوقت دون الإشارة لذلك لأن واحدة من تلك الوظائف هي وظيفة مؤقتة أو خارج دوام.
- ١٥- لا تمتدح نفسك أثناء كتابة سيرتك الذاتية كأن تكتب "المهندس أحمد"
- ١٦- لا تستخدم الخط تحت الكلمات (Underline)
- ١٧- لا تميل الحروف لأي كلمة (Italic) إلا إذا أردت التأكيد عليها
- ١٨- لا تحبر الكلمة (Bold) إلا إذا قصدت التأكيد عليها
- ١٩- لا تكتب مهارات بسيطة متعارف عليها، مثل الويندوز (Windows) أو الورد (Word).
- ٢٠- لا تكتب اختصارات غير مفهومة مثل "درست مادة أنج ١١٦" إذ إن القارئ لن يفهم ما تقصد بكلمة "أنج".

- ٢١- كن محددا.
- ٢٢- أكتب تاريخ ميلادك (قد يقال أن هذا مدعاة لعدم توظيفك بحكم السن، لكن هذه المقولة قد تكون صحيحة للمرشح عندما يكون في الخمسينات من العمر، وليس لطالب أو طالبة في بداية العقد الثالث من العمر).
- ٢٣- لا تغالي في ذكر معرفتك باللغات الأخرى، (السيرة الذاتية المكتوبة بلغة انجليزية ركيكة، تكشف ضعف المرشح في اللغة الانجليزية، وقد تكون مدعاة للتشكيك في كل ما كتب في سيرته الذاتية).
- ٢٤- لا داعي لكتابة صندوق بريد المعرفين ويكفي أرقام هواتف مكاتبهم وبريدهم الالكتروني



• مثال للسيرة الذاتية

أحمد بن علي المحمود
جوال ٩٦٦-٥٥٥٥٥-٦٦٦٦، فاكس ٩٦٦-٥٦٧-٢-٤٣٢١ بريد الكتروني AHMADALI@HOTMAIL.COM ص ب ٨٨٨٨٨ جدة ٢٣٤٥٦
معلومات شخصية
الجنسية: سعودي تاريخ الميلاد: ١٩٨٥/٤/٢ (١٤٠٥/٦/٥)
الرؤية القيام بدور فاعل ومبدع ومستمر للمكان الذي أعمل به
تعليم
بكالوريوس الهندسة الميكانيكية، كلية الهندسة، جامعة الملك عبدالعزيز، جدة، تقدير جيد جدا، يونيو ٢٠٠٧ (متوقع)
الخبرة العملية من ٢٠٠٦/٦/١ إلى ٢٠٠٦/٩/٦ مهندس متدرب، مصنع زيوت الطعام، شركة صافولا، جدة، المشرف م. محمد صادق، جوال ٩٦٦-٥-٥٨٨٨-٨٨٨٨ من ٢٠٠٦/١/٢٣ إلى الآن (وظيفة مسائية) مساعد إداري، شركة نظم المعلومات المتقدمة، جدة، المشرف أ. عبدالله الزهراني، مكتب ٩٦٦-٢-١٢٣-٤٥٦٧
نشاطات أخرى ☐ عضو في لجنة الطالب المبدع، جامعة الملك عبدالعزيز عام ٢٠٠٤ ☐ عضو في الجمعية السعودية للمهندسين الميكانيكيين، منذ ٢٠٠٥/٧ ☐ عضو في النادي الدولي للغوص، مركز دايف، دبي، الإمارات العربية المتحدة، منذ ٢٠٠٣/٧م

شهادات
☐ شهادة ميكروسوفت CNA بتاريخ ٢٠٠٥/١٢ م ☐ شهادة الصيانة الوقائية الدولية، معهد ٦ أكتوبر، القاهرة، ٢٠٠٦/٨
مهارات الحاسب الآلى
محترف للبرامج (Adobe Photoshop, Macromedia Flash) خبرة جيدة في ++Oracle, C ، ٣D MAX
الهوايات
☐ السباحة، كرة القدم، تصفح الأنترنت
معرفون
☐ د. عبدالله بن محمد المسلم (أستاذ جامعي) قسم الهندسة الصناعية، كلية الهندسة، جامعة الملك عبدالعزيز، مكتب ٦٦٦٦-٥٥٥-٩٦٦-٢ بريد الكتروني abdallahalmuslem@gmail.com ☐ م. جوزيف رينولد (مهندس ميكانيكي) مصفاة رابع، شركة أرامكو، مكتب ٦٧٨٩-١٢٣-٤-٩٦٦+، بريد الكتروني Josef.Renoyld@aramco.com ☐ أ. سيف بن سعد القحطاني (رجل أعمال) مدينة جدة، جوال ٧٧٧٧-٥٥٥٥-٥-٩٦٦+، بريد الكتروني saif.Alqahtani@gmail.com

• تحليل السيرة الذاتية

من حق الشركات أن تبحث عن الموظف المثالي، وبالتالي فهي تعلن عن الوظيفة أملاً في استقطاب أفضل المرشحين، لكنها في الوقت نفسه لا تستطيع أن تجري المقابلات الشخصية لكل من أراد الوظيفة، وبالتالي فإن أفضل وسيلة لتصفية المرشحين هو مطالعة السيرة الذاتية. تخيل لو أرادت الشركة مقابلة ١٠٠ مرشح لوظيفة واحدة، إن ذلك مكلف جداً وغير منطقي. إذن الشركات تمحص السير الذاتية وتختار أفضلها للاتصال بأصحابهم من أجل المقابلة. وعند فحص السير الذاتية تركز الشركات على عدة أمور منها:

- ١- مدى تطابق تأهيل المرشح مع التأهيل المطلوب للوظيفة، إذ لا يمكن تعيين طبيب على وظيفة محاسب ولو كان خريجاً من أرقى جامعات الدنيا.
- ٢- الخبرة، لكن الشاب حديث التخرج أسهل في التطوير وفهم بيئة العمل.
- ٣- الانطباع العام من خلال قراءة السيرة الذاتية، مع البحث عن أي تناقض في هذه السيرة، مثل من سجل أنه خريج بتقدير ممتاز من الجامعة، ثم يضيف إلى ذلك أنه حصل على تقدير ممتاز في دورة للطباعة بالحاسب الآلي، ومع ذلك يقدم سيرته الذاتية مكتوبة بخط اليد. إن ذلك مدعاة للتساؤل عن مستوى درجته العلمية ككل.
- ٤- أي شيء غامض في السيرة الذاتية سيسجل وسيسأل المرشح عن ذلك، مثل من ادعى أنه رفع مبيعات محل والده ١٠٠٪ خلال سنة من توليه إدارة المحل. من حق الشركة أن تسأل عن دليل على ذلك الانجاز.

المقابلة الشخصية هي جسر الوصول للوظيفة فكن مستعد لعبور الجسر

المقابلة الشخصية

قبل المقابلة

المقابلة هي اجتماع لهدف محدد و هو اختبار أفضل المرشحين للوظيفة ، من وجهة نظر الشركة ، وإن المقابلة هي عملية البحث عنمن يستطيع القيام بأعمال الوظيفة من ناحية المهارات والقدرات والتأهيل اللازم ، وكذلك حماس المرشح وتعامله مع الآخرين ورغبته في العمل ، وسمات الموظف الشخصية. وهناك عدة أنواع من المقابلات لعل أهمها هو المقابلة الشخصية للوظيفة لكن هناك مقابلات أخرى هي:

- ١- مقابلة التوظيف ،وهي الأشهر ، وهي المقابلة التي تهدف إلى اختيار أفضل المرشحين للوظيفة.
- ٢- مقابلة البحث عن المعلومة خاصة في الدراسات التسويقية.
- ٣- مقابلة الترقية في العمل.
- ٤- مقابلة التأديب لسوء الأداء في العمل.
- ٥- مقابلة الاستشارة.
- ٦- مقابلة المستقبل من العمل (عادة ما يكون لها مصداقية لأن المستقبل يتحدث بصراحة).

هناك بعض الاستعدادات الضرورية قبل التوجه للمقابلة منها:

- ١- ارتداء الملابس المناسبة ، ولذا يجب عليك أن ترتدي أفضل الملابس لديك مع ارتداء الحذاء.
- ٢- يجب أن تكون واثقاً من نفسك ومن قدراتك
- ٣- أجمع المعلومات المناسبة عن الشركة عن طريق:
 - أ - موقع الشركة
 - ب - مقالات كتبت عن الشركة

ج - التقارير الرسمية والمهنية

د - زيارة الشركة

٤- لابد من اخذ قسط كاف من النوم قبل المقابلة

٥- جهز إجابات لأسئلة متوقعة

٦- جهز أسئلة لمن سيقابلك

٧- أذهب للمقابلة مبكرا ١٥ دقيقة ، وربما قبل ذلك إن لم تكن على

معرفة سابقة بالطريق

٨- أعط أسمك لموظف الأمن، وأذكر لهم أن لديك مقابلة شخصية مع

الموظف المحدد.

٩- لا تدخل المقابلة بعد صعود الدرج مباشرة حتى لا تبدو وكأنك

تلهث.

أثناء المقابلة

لا بد مما يلي:

١- تذكر أن النظرة الأولى لها أثرها العميق في تكوين فكرة عن

المرشح

٢- أقرأ السلام على من سيقابلك

٣- صافحهم بحرارة

٤- عرف بنفسك

٥- أبتسم وكن متفائلاً وثق بالله عز وجل وتذكر قوله سبحانه : (وفي

السماء رزقكم وما توعدون)

٦- لا تستعجل في الرد على الأسئلة

٧- أنتبه لحركاتك، وإياك أن تعمد إلى هز الرجلين نتيجة للقلق

٨- راقب لغتك الجسدية ولتكن إيجابية وعلامات اللغة الجسدية هي:

أ - الاعتدال في الجلوس بحيث لا تتراخى للخلف مع الميل للأمام

قليلا كدليل على اهتمامك

ب. - الابتسامة في وجه من يقابلك مهما كانت أسئلته

ج. - لا تقفل يديك ولا تشبك أصابعك وأنتبه من غلق الرجلين كذلك

د. - عند استماعك للسؤال أعمد إلى الإيماء برأسك لمن يقابلك

هـ. - واجه من يسألك بوجهك ولا تسرق النظر إليه كأن تنظر إليه بزاوية

٩- هناك خمسة أنواع من الأسئلة ستوجه إليك:

أ. - السؤال المغلق (Closed Ended)، وهو السؤال الذي ينتهي عادة بنعم أم لا. ويهدف السائل من ورائه إلى تأكيد معلومة قرأها في السيرة الذاتية، أو معرفة معلومة أساسية لم تذكر في السيرة الذاتية. مثال ذلك "هل أنت خريج جامعة الملك عبدالعزيز؟" الجواب "نعم".

ب. - السؤال المفتوح (Open Ended)، وهو السؤال الذي ليس له إجابة محددة. ويهدف السائل من ورائه لأن يعطي المرشح للوظيفة الفرصة الكافية للحديث عن نفسه. مثال ذلك "حدثني عن طموحك؟" أو "ما الذي يجعل الشركة عندنا تفضلك على غيرك من المرشحين؟"

ج. - السؤال ذو الاختيارات الموجبة (Positive Inquiry)، وهو السؤال الذي يطلب من المرشح الاختيار بين عدة أشياء كلها موجبة. ويهدف السائل من وراء ذلك إلى معرفة شخصية المرشح من خلال اختياراته. مثال على ذلك "أيهما أفضل بالنسبة لك تلقي خطاب شكر من المدير أم مكافأة مالية؟"

د. - الاختيار بين عدة أشياء كلها سلبية (Negative Inquiry)،

ويهدف السائل من وراء ذلك إلى معرفة شخصية المرشح من خلال اختياراته. مثال على ذلك: "أيهما تفضل الحديث عن أحد زملاء العمل في غيابه أو كتابة رسالة للمدير عن ذلك الموظف موقعة باسم فاعل خير؟" هـ - الأسئلة الافتراضية (Hypothetical). ويهدف السائل من وراء ذلك إلى معرفة مدى قدرة تخيل المرشح وتقييم ثقافته وتفكيره في الحياة. مثال على ذلك "ماذا لو أصبحت المدير العام للشركة. ماذا ستعمل من تغييرات في الشركة؟" ١٠- هناك أسئلة نمطية يجب أن تكون مستعداً لها وتودور حول عدة محاور هي:

أ - من أنت؟ تحدث عن سيرتك الذاتية، عن تعليمك وعن خبراتك السابقة

ب - عن الوظيفة المعروضة. مدى اهتمامك بها، ومدى إلمامك بطبيعة العمل في تلك الوظيفة، وكذلك المنشأة التي ستعمل بها.

ج - ماذا لو. وتودور حول مستقبلك ونظرتك للناس والأشياء من حولك.

د - معلومات عامة، خاصة تلك المتعلقة بالشركة، مثل قيمة السهم لتلك الشركة في اليوم السابق إن كانت من الشركات العامة.

١١- هناك مهارات مهمة يحاول السائل أن يتلمسها ويقيسها من خلال حديثك ودون أن تشعر بذلك في أحيان كثيرة، وهي:

أ - العمل الجماعي (Team Work)، هل يمكنك العمل مع مجموعة أم لا. فالشركات تفضل من يحب العمل الجماعي وتوفر ممن لا يحب العمل الجماعي.

ب. مهارات الاتصال (Communication Skills)، وهي مهارات التحدث ووضوح الكلام ومهارات الإنصات ومهارات المناقشة مع الآخرين. ومثل مهارات الاتصال ٧٠٪ من النجاح في الحياة بعد توفيق الله عز وجل.

ج. المهارات الشخصية مثل مهارات القيادة والإدارة.

د. مهارات حل المشاكل (Problem Solving) والتفكير المنطقي، ويمكن قياسها من عرض مشكلة على المرشح ثم سؤاله كيف يمكن حل تلك المسألة.

هـ. المهارات التنظيمية (Organization Skills)، ويقصد بها قدرة المرشح للعمل، في بيئة العمل وكذلك وجهة نظر المرشح لمن حوله (Attitude) ومدى تقبله للآخرين.

١٢- خلال المقابلة يجب أن تكون إجاباتك مرتبة ومهنية ويمكنك تحقيق ذلك من خلال ما يلي:

أ. أستمع للسؤال جيدا

ب. لا تستعجل في الإجابة

ج. أعط نفسك ثانية أو ثانيتين قبل البدء في الإجابة

د. إذا كان السؤال غير واضح فمن حقك أن تطلب إعادة بقولك "هل من الممكن إعادة السؤال؟" لكن لا تقل "ما فهمت السؤال" لأن هذه الصيغة لا خيرها سلبية.

هـ. وضع إجاباتك بأمثلة حقيقية وبراهين قطعية

و - كن متفائلاً وابتعد عن التشاؤم في إجاباتك
 ز - لتكن انتقاداتك إيجابية وليست سلبية ، إن وجدت
 ح - لتكن إجاباتك محددة وحول النقطة المطروحة وأبتعد عن التحويل والإسهاب

ط - تحدث بوضوح وابتسم وأظهر الحماس في إجاباتك
 ي - أعرف ما ستقول ولا تتحدث فيما ليس لك به علمك) إذا لم تعرف الإجابة أعترف بأنك لا تعرف الإجابة ، وإذا كان لديك إجابة غير متأكد منها ، فبادر بالإجابة لكن أبدأ بقولك "على ما أظن" أو "أعتقد".

١٣- من حقك خلال المقابلة أن تسأل الشركة ومن يقابلك عن عدة أمور

يمكن أن تدور حول عدة محاور هي:

أ - برامج التدريب للموظف في الشركة. بمعنى عليك أن تسأل ما هي البرامج التدريبية التي ستلتحق بها وما هي الدورات التي ستتاح لك داخل الشركة وخارجها.

ب - الفرص التطويرية داخل الشركة ، بمعنى إذا بدأت حياتك الوظيفية كمحاسب مبتدئ مثلاً فما هي الفرص الوظيفية أمامك بعد عدة سنوات.

ج - نوع المشاريع الموكلة إليك

د - المسؤوليات المناطة بك

هـ - الهيكل التنظيمي لوظيفتك ، بمعنى من هو رئيسك المباشر ومن هم الموظفون التابعين لك.

و - أساليب تقييم أدائك في نهاية العام. مثلاً هل هي بعدد المشاريع

المنجزة أو كمية المبيعات المنجزة؟

ز. ما الخطوة التالية، وعادة ما يتم ذلك في نهاية المقابلة ، ولك أن

تسأل ما هي الخطوة التالية وما هو المطلوب مني أن أفعله.

١٤- إن الشركات والمؤسسات بما في ذلك القطاع العام تبحث

عن الموظف المثالي. والموظف المثالي في نظر الشركة هو ذلك

الموظف الذي يمتاز بجملة صفات عامة تدور حول ما يلي:

أ. من يتمتع بدرجة مقبولة من الذكاء

ب. المتحمس للعمل والمتشوق لذلك

ج. من يحمل في داخله الحماس الداخلي وحب العمل

د. من يملك مهارات جيدة للاتصال

هـ. من يحب العمل ضمن الفريق

و. من يستطيع أن يحل المشاكل

ز. من يمكنه العمل تحت ظروف صعبة أو لساعات طويلة إن لزم

الأمر

ح. المبادر

ط. المستقل وذو الشخصية القوية الغير إمعة

ي. من يتمتع بشخصية متزنة وليست مغالية

ك. من يعلم نفسه بنفسه (Self Learner)

ل. من يملك الاهتمام الأصيل في الوظيفة والشركة

م. من يعرف حاجة الشركة

ن. من يقبل التحدي

س. من يعطي إجابات معلوماتية (Informative Answers)

ع. من يحب بيئة التجارة أو الصناعة والأعمال

ف. من يكون دمث الأخلاق سهل التعامل معه

١٥- يستخدم المقابل النظر في عين المرشح أثناء سؤاله عن معلومات

هامة وحرجة في السيرة الذاتية.

بعد المقابلة

بعد المقابلة اعمد إلى:

- ١- قيم أدائك في المقابلة
- ٢- تذكر النقاط السلبية وسجلها وأعمل على تصحيحها مثل ضعف اللغة الانجليزية
- ٣- تذكر النقاط الإيجابية وركز عليها فربما تسهل حصولك على وظيفة في المرة القادمة
- ٤- أكتب ماذا نسيت أن تذكر عنك مثل معرفتك للغة أخرى مثل الفرنسية
- ٥- سجل ماذا نسيت أن تسأل عنه مثل وجود التأمين الطبي من عدمه
- ٦- رسالة بريد الكتروني أو بالفاكس للشركة في نفس اليوم أو اليوم الذي يليه وأشكرهم على إتاحة الفرصة لمقابلتك، وذكرهم أنك في انتظار نتيجة المقابلة.

المراجع

- Nicky Stanton, Mastering Communication (ISBN 0-333-69343-4), 4th Edition London, UK, Palgrave Macmillan, , 2004
- Robert Heller and Tim Hindle, Essential Manager's Manual London, UK, Dorling Kindersley (ISBN 0-7513-0400-X), , 1998

الفصل التاسع

(الجزء الثاني)

إعداد وكتابة الرسائل والتقارير

الدكتور / عبد الله الخالدي

الهدف العام للفصل التاسع (الجزء الثاني)

- تنمية مهارات إعداد وكتابة الرسائل وفق الشروط الشكلية
- والموضوعية لتحقيق متطلبات العمل، والنجاح الشخصي في الوظيفة.
- تعلم كيفية عرض الحقائق لموضوع معين في تقرير يشتمل على التسلسل المنطقي وعرض تحليل البيانات، ومن ثم عرض النتائج مع تقديم المقترحات.

المهارات المكتسبة من تدريس الفصل التاسع:

- ١- أنواع الكتابة الإدارية التي يجب أن يلم بها الموظف.
- ٢- مدى أهمية إعداد الرسائل في الأعمال الإدارية.
- ٣- كيفية إعداد الرسالة من حيث شكلها، ومواصفاتها.
- ٤- أنواع المراسلات المستخدمة في الأجهزة الحكومية والخاصة.
- ٥- الشروط الشكلية، والموضوعية للمراسلات.
- ٦- وظائف التقرير وأهميته.
- ٧- أنواع التقارير.
- ٨- خصائص التقرير الجيد والأجزاء التي يتكون منها.
- ٩- خطوات إعداد التقارير
- ١٠- كيف نحقق النجاح في امتلاك مقومات الإعداد الجيد للتقارير

أولاً : إعداد وكتابة الرسائل

• أنواع الكتابة الإدارية

يتفاعل الناس في العالم ويتصلون ببعضهم، ويعبرون عن مشاعرهم وقضاياهم بثلاثة وسائل هامة ورئيسية :

١- الكتابة writing

٢- الكلام - الحديث speaking

٣- لغة الجسد Body Language

ويتوقف درجة نجاح الموظف الرسمي ، على درجة ومستوى إتقانه لتلك المهارات، وخاصة في الأساس الكتابة، والحديث. فالذين يستطيعون أن يعبروا عن أنفسهم بالكتابة، يحققون نجاحاً كبيراً في العمل، والمجتمع، والذين يستطيعون التعبير عن أنفسهم بالحديث، من خلال إدارة الاجتماعات، والتوجيه الشفوي والخطابة، يحققون نجاحاً كبيراً في الإدارة والقيادة.

ولكن ما هي أنواع الكتابة الإدارية المطلوبة في الوظائف؟

نستطيع أن نذكر أهمها وهي :-

١- الرسالة (الخطاب)

٢- المذكرة

٣- التقرير

وسوف نركز في هذه الوحدة التدريبية، على المراسلات، وبناء مقومات تدريبية تطبيقية لتحقيق النجاح والتطور في إعداد وكتابة الرسائل.

أهمية كتابة الرسائل

• تعتبر الرسائل أهم وسائل نقل المعلومات والأفكار والحلول في الأعمال المكتبية.

• الرسالة شكل توثيقي مهم في الأعمال الرسمية الحكومية، وفي الأعمال التجارية.

- لا يمكن تصور نجاح الموظف والسكرتير اليوم دون إتقانه مهارات الكتابة وإلمامه بالحاسب الآلي .
- تعتبر الرسالة وثيقة إدارية ووسيلة لنقل المعلومات من مستوى إداري إلى مستوى إداري آخر.
- تعرض الرسالة فكرة الإدارة أو القسم نحو مشكلة أو موضوع ما ، وتقديم مقترحات تؤدي إلى حلول للمشكلة.
- الرسالة الجيدة تولد تأثيراً كبيراً على قارئها ، وهي مرآة لكاتبها أو للجهة التي تمثلها.
- الرسالة تُكوّن الانطباع الجيد لدى القارئ لجودتها ، وشكلها ، وتنسيقها ، ودقة معانيها وتأثيرها.

مواصفات كتابة الرسائل

١- كتابة الرسائل الرسمية هي كتابة بلغة أدبية

الجواب : خطأ.

لا يتطلب الأمر أن تكون أديباً لتتجح في كتابة الرسائل. فالرسالة الرسمية ليست قطعة أدبية مليئة بالخيال والجمال اللفظي وإنما هي أسلوب منطقي علمي متدرج في نقل المعلومات ومؤثر في طريقة عرضها بالأرقام والدلائل. ولكن الكاتب الذي يملك مفردات لغوية متعددة يجيد استخدامها في مواقعها المحددة ، يملك قدرة أفضل في عرض الرسالة.

٢- لا تختلف صياغة الرسالة في موضوع من شخص لآخر.

الجواب : خطأ.

الناس يختلفون في أسلوبهم ، وما يملكونه من مفردات وطرق عرض ، اكتسبها كل فرد من خلال تعليمه وخبرته وممارسته وهواياته ، ولكن الرسالة تتطلب مهارة وقدرة في عرض الأخبار والمعلومات والحقائق بلغة سهلة متدرجة وبدون حشو لفظي.

٣- الرسالة تتضمن موضوعاً واحداً وليس عدة مواضيع.

الجواب : صح

فالرسالة يجب ألا تتضمن موضوعات متعددة وإنما موضوعاً واحداً يتم الرد عليه، واستعمال تفاصيله. فلا يتم إعداد رسالة لشؤون الموظفين بنقل خدمات موظف، وتضمن نفس الرسالة انتداب موظف آخر للعمل في مدينة أخرى.

٤- ليس مهماً أن تكون للرسالة افتتاحية، ومقدمة، وخاتمة لها.

الجواب : خطأ.

لابد من مراعاة الأجزاء الأساسية للرسالة، حيث تتضمن الافتتاحية، و متن الرسالة بفقراته، وخاتمته وسيتم تفصيل هذه الجوانب في الشروط الموضوعية للرسالة.

وعلى ضوء المناقشة السابقة يمكن تلخيص مواصفات الرسالة الجيدة في

النقاط التالية :-

١- الرسالة هي لغة رسمية رصينة علمية متدرجة في عرض المعلومات،

وليست قطعة أدبية.

٢- صياغة الرسالة مهارة تتخللها معرفة وممارسة وخبرة مستمرة.

٣- صياغة الرسالة تحتاج إلى تحديد واضح لمضمون الرسالة.

٤- الرسالة تحتاج إلى وضوح ومباشرة في استخدام كلمات لا تقبل

التأويل.

٥- الرسالة تحتاج إلى عناية في الصياغة الإملائية واللغوية.

وبعد استعراض مواصفات الرسالة الجيدة، يأتي السؤال عن أهم قواعد كتابة الرسائل. وهي :

- ضرورة الإشارة للرسالة الواردة من رسالة سبق إرسالها من قبل الإدارة.
- التسلسل المنطقي لفقرات الرسالة.
- تزويد الرسالة بكافة البيانات والمعلومات.
- تجنب الإطالة والإسهاب والتكرار.
- اعتبار مقدمة الرسالة، مدخلاً مهماً لربط أحداث الموضوع.
- اعتبار خاتمة الرسالة، تحديداً دقيقاً لما هو مطلوب وتوصيات بالحلول.
- تجنب العبارات الدالة على الأمر والنهي و إذا كانت الرسالة رداً على رسالة واردة، فيكون الرد بطريقة مرتبة حسب نقاط الرسالة الواردة.

أنواع المراسلات

الرسالة الخارجية	وسيلة اتصال مكتوبة يتم تبادلها بين جهاز حكومي وجهاز حكومي آخر، أو بين جهاز حكومي وجهة أخرى في القطاع الخاص.أو بين مؤسسة خاصة وأخرى.
الرسالة الداخلية	وسيلة اتصال مكتوبة يتم تبادلها في داخل الجهاز الواحد . أو بين إدارات وأقسام الجهاز الواحد.
مذكرة داخلية (مذكرة إحالة معاملة)	وسيلة اتصال مكتوبة يتم إرفاقها بالمعاملة ، مع التوجيه للجهة، والشرح بالمطلوب.
التعميم	وسيلة اتصال مكتوبة توجه للمستويات الإدارية المختلفة، وتتضمن تعليمات إدارية ومالية أو تفسيراً ، بشأن العمل.
القرار	إصدار الإدارة بما تملكه من سلطة بمقتضى اللوائح في تعيين أو إنشاء وغير ذلك.
المرسوم الملكي	إرادة ملكية بالموافقة على موضوع معين سبق عرضه على مجلس الوزراء وأقره. مثال: الأنظمة - المعاهدات - الاتفاقيات
الأمر الملكي	وهو القرار المكتوب والخاص بممارسة الملك لصلاحياته دون عرضه على مجلس الوزراء مثل التعيينات.
الرسالة	رسالة يتم تلقيها من خلال البريد الإلكتروني، تتضمن أعمالاً رسمية أو إخبارية أو معلوماتية خاصة بالعمل.
النموذج	عبارة عن بيان يحتوي على معلومات ثابتة، وأمامها فراغات، تعبأ بمعلومات متفرقة .. مثال: الفواتير - الاتصالات - سجلات - تذاكر.

أجزاء الرسالة

تمثل الرسالة عنوان تقدم وتطور الجهاز الإداري، بل إن الرسالة الجيدة والمعدة جيداً تعطي سمعة طيبة للمنظمة، ودخلاً وعملاً تجارياً متفوقاً، لذا يجب الاهتمام بالتالي :

- ١- الاعتناء بأجزاء الرسالة.
- ٢- الاعتناء بالناحية الشكلية للرسالة (كورق الرسالة ، ومقاسه ، والطباعة ، والهوامش والتي يتم استعراضها في ٦/٣/٩).
- ٣- الاعتناء بالناحية الموضوعية للرسالة (كوضوح الرسالة ، وإيجازها ، ودقتها في التعبير ، واللطافة والتي سيتم استعراضها في ٧/٣/٩).

ويأتي الحديث الآن عن :

- أجزاء الرسالة وكيفية تنسيقها يتم متابعة هذه الأجزاء عملياً من واقع النموذج رقم (١) والنموذج رقم ()

رقم الرسالة	تحمل كل رسالة رقماً حسب التصنيف التسلسلي المتبع في الإدارة.
تاريخ الرسالة	يطبع تحت رقم الرسالة بالهجري ويفضل بالميلادي أيضاً.
اسم وعنوان الجهة المرسله	غالباً ما تكون لكل جهة أبواك رسمية مطبوع عليها اسم الجهة.
الموضوع	سطر يحدد موضوع الرسالة، يوضع في الأعلى قبل بدء الرسالة ويكون في حدود ٤ - ٨ كلمات.
المرفقات	تكتب أسفل التاريخ مباشرة، ويكتب أمامها عدد ونوع المرفقات. وفي حالة عدم وجود مرفقات مع الرسالة يكتب في هذه الخانة (بدون). والمرفقات تسهل تداول الرسالة مع مرفقاتها سواء عند استلامها أو تسجيلها في الصادر.

اسم وعنوان المرسل اليه	أي الجهة المرسل إليها الرسالة، واسم الوظيفة. وتبدأ باللقب الوظيفي (معالي) (سعادة) (السيد)، ويتم التركيز على الوظيفة، ولا بأس من كتابة الاسم يسبقه اللقب، وأسفل الاسم اسم الوظيفة (جرت العادة على عدم كتابة الاسم والأفضل كتابة الاسم. فالمخاطبة التي تتم بصفتيه الرسمية والشخصية، أكثر وقعا وتقديرا).
تحية الافتتاح	تستخدم في المملكة العربية السعودية، عبارة السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وهي الأفضل، وكثير من المراسلات تستخدم عبارة: بعد التحية والاحترام - وغير ذلك.
الرسالة الإلكترونية	وهي رسالة يتم تلقيها من خلال البريد الإلكتروني، تتضمن أعمالاً رسمية أو إخبارية أو معلوماتية خاصة بالعمل.
جسم الرسالة : الفقرة الأولى : الفقرة الثانية :	وهو أهم أجزاء الرسالة وينقسم إلى ثلاث فقرات : مدخل الرسالة : وفيها يتم الإشارة إلى رقم وتاريخ الرسالة، والتي يتم إعداد الرسالة رداً عليها، أو الإشارة إلى تقرير أو تحضير الاجتماع الخ. أما إذا كانت الرسالة ليست رداً على خطابات سابقة أو قرارات أو محاضر سابقة، فإن الرسالة تبدأ عادة بتحديد الغرض أو المبرر لإعداد الرسالة . المتن الرئيسي للرسالة : وتتضمن ترتيباً للأفكار والمعلومات، وعرضاً منطقياً لها.
الفقرة الثالثة :	خاتمة الرسالة : وهي أيضاً على درجة من الأهمية، يتم فيها نقل ما يأمله الكاتب من الرسالة من اتخاذ الإجراء المناسب أو المحدد (نأمل - نرجو - نوصي - نقترح - نتطلع)
التحية الختامية للرسالة	وهي عبارة تختلف الإدارات على صيغتها، حيث جرت العادة في المراسلات الحكومية على استخدام عبارات (تقبلوا سعادتكم تحياتنا)، (مع أطيب التحيات).
التوقيع	ويكون أسفل الرسالة على الجهة اليسرى، ويتكون من وظيفة الموقع، ورسم التوقيع، واسم الموقع.

يضع الناسخ رمزاً يستدل منه عند قراءة الخطاب على معرفة اسم الناسخ، ويتم تأشير محرر الرسالة أسفل الخطاب على الركن الأيمن (التركيب) لإعطاء الدلالة للمسؤول الأعلى أنها روجعت، بالإضافة إلى أنها تستخدم أحياناً لإعفاء المسؤول من تحمل المسؤولية. أما صور الرسالة، حيث يتم إبلاغ مضمون الرسالة إلى جهات أو وزارات أخرى بخلاف الجهة المرسل إليها أصل الرسالة . وتكتب صورة مع التحية إلى (يتم إعطاء تطبيقات وتمارين مختلفة لترسيخ طريقة إعداد الرسائل).	الرموز وصور الرسالة
---	--------------------------------

الموضوع :

معالي الأستاذ الدكتور / أسامة بن صادق طيب

سلمه الله

مدير جامعة الملك عبد العزيز

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ..

وتقبلوا معاليكم تحياتي

مدير مركز البحوث و التنمية

د. عبد الله معتاد صالح الخالدي

الرموز
توزيع الصور

الشروط الشكلية للمراسلات

أهم الشروط الشكلية للمراسلات تتركز في:

- ورق الكتابة.
- الهوامش.
- المسافات.
- الفقرات.
- مظهر وف الرسالة.

ورق الكتابة :

١/١ لون الورق : اختيار ورق الكتابة من لون فاتح، ويعتبر اللون الأبيض هو الملائم، وتستخدم مكاتب الإدارات العليا، ألواناً كالأصفر الفاتح، والأخضر الفاتح وغير ذلك. كما أن النظام الخاص يستخدم أوراقاً جذابة وصقيلة.

٢/١ نوع الورق : اختيار ورق الكتابة يمثل أهمية كبيرة، نظراً لما يتبعها من حفظ وسهولة للتداول، وبقائها في حالة جيدة فترات طويلة. فنوعية الورق لا تكون سميكة لكي لا تتضخم ويتسع حجم حفظ الملفات، كما لا يحبذ أن يكون الورق خفيفاً، فيسهل تمزقه بعد سنوات من بقاءه في الحفظ. وتعتبر جودة الورق. عنوان للجهة التي تستخدمه في مراسلاتها الخارجية. وتستخدم الجهات الإدارية العليا، وكبار المسؤولين، نماذج ذات جودة عالية في مراسلاتها الرسمية.

٣/١ مقاس الورق : هناك مواصفات ومقاييس لورق الكتابة تستخدمها المنظمات الحكومية والشركات الكبرى. والمقاييس الرسمية للأوراق الحكومية في المملكة هي كالتالي :

□□ الرسائل الخارجية (٢١ سم × ٢٩,٧ سم).

ويرمز له بالرمز أ ٤ ، A4

□□ المذكرة الداخلية (١٧,٦ سم × ٢٥ سم) ب ٤.

(١٤,٨ سم × ٢١ سم) أ ٥

□□ الإحالات (١٠,٥ سم × ١٤,٨ سم) أ ٦

(ويعرض المدرب، الأشكال المختلفة للأوراق الرسمية، وألوانها وتكلفتها).

الهوامش :

هي المساحات المتروكة على حافة الورقة من الجهة اليمنى والجهة اليسرى ومن أعلى الورقة وأسفلها، وهناك مقاييس يعرفها النساخ، ويتفاوت استخداماتها للمسافات تبعاً لرغبتهم في إظهار جاذبية الورقة وإعداد الرسالة، وكذلك مراعاةً لنمط ملفات الحفظ، والتخريم، والتدريس، وأفضل الهوامش على الورقة تكون حسب التالي :

- 0 هامش أيمن ٣سم - ٤سم لإتاحة الفرصة لتخريج الورقة
- 0 هامش أيسر ٢ سم
- 0 هامش علوي ٣,٥سم - ٥ سم
- 0 هامش سفلي ٣ سم

المسافات :

توزيع المسافات بين السطور يأخذ شكلاً نمطياً موحداً، ليعطي الورقة مظهراً جذاباً. ويتم التعرف من خلاله على الفقرات بمجرد النظر. فلا تتداخل السطور مما يعطي للورقة شكلاً غير منسق. ويفضل أن يكون المسافة بين السطر والسطر ١ سم تقريباً، والمسافة بين فقرة وفقرة أخرى (٢سم تقريباً).

الفقرات :

كل رسالة تحمل موضوعاً واحداً، ولكنها تتكون من مجموعة من الأفكار، تأتي متواترة ومرتبّة. وكل فكرة تكتب في فقرة واحدة. وتبدأ بسطر جديد، يبعد قليلاً إلى الداخل عن مستوى بدء الكتابة في الفقرات.

مظروف الرسالة :

توضع الرسالة في مظروف يتناسب مع حجم المعاملة، وأهميتها. فالرسائل المهمة، حتى لو كانت ورقة واحدة، توضع في ظرف A4 دون أن تتشى كما أن العنوان يفضل أن يطبع كاملاً على المظروف. الشروط الموضوعية للمراسلات :

أهم الشروط الموضوعية للمراسلات تتركز في:

- وضوح معاني الرسالة.
- إيجاز واختصار الرسالة.
- اللطافة في التعبير.

ونشرح هذه الشروط، مع إعطاء تطبيقات لها في نهاية المادة العلمية.

وضوح معاني الرسالة :

١/١ أن تتضح فكرة الرسالة في ذهن كاتبها، إذ لا يستطيع كاتب أن ينشئ رسالة إلا إذا كان فاهماً لموضوعها فهماً جيداً.

٢/١ أن يفهم الكاتب معاني ومدلولات الكلمات والعبارات التي يكتبها.

٣/١ أن يستخدم الكلمات والمفردات ذات المعاني المحددة التي لا تتحمل التأويل أو التفسير أو الرمز.

- ٤/١ لا نعني بالوضوح استخدام الكلمات العامة الدارجة.
- ٥/١ أن لا يستخدم الكاتب الكلمات التي تحمل التسويف وتعطي معاني عدم الحسم مثل (يبدو .. أظن .. من الممكن .. أعتقد ، ربما)

إيجاز واختصار الرسالة :

- ١/٢ عدم استخدام كلمات وعبارات تزيد عن حاجة الكتابة للشرح.
- ٢/٢ عدم تكرار عبارات أو أرقام أو معلومات وردت في الرسالة.
- ٣/٢ عدم إدخال مواضيع لا علاقة لها بالموضوع.
- ٤/٢ الرسائل الطويلة بما لا داعي لها توجب ملل القارئ واضاعته للجوانب المهمة في الرسالة كما أن الإيجاز المخل بالرسالة يفقد الرسالة قيمتها.

اللطافة :

- ١/٣ عدم استخدام أسلوب التهجم أو التعنيف للرد على النقد أو الملاحظات.
- ٢/٣ استخدام العبارات المرطبة للمواقف والهادئة والتي توصل المعاني.
- ٣/٣ استخدام العبارات التي تدل احترام الطرف الآخر، والترحيب بخطابه، واستخدام عبارات التلطف والمجاملة مثل نأمل - نرجو - يسرنا - يسعدنا - نشكركم - نتفهم ملاحظاتكم، وهكذا..
- ٤/٣ الابتعاد عن أسلوب التعالي والتكبر في المخاطبة والإشارة إلى حجم الإنجازات والتفاخر بها.

قائمة ببعض الكلمات السلبية التي لا يفضل استخدامها في كتابة المراسلات:

نلومكم	نرفض	لا يسرنا	
من المستحيل	لقد أزعجنا	أخطأتم	
لا يمكن	لسوء حظنا	أتلفتم	إننا نكره
لقد أهملتم	غير مريح لنا	غير قادرين	خيبتم الآمال
تدعون	تأخرتم	نأسف	غير
غير راضين	تشكون	غير مقبول لدينا	
فشلتم	خيبتم الآمال	غير مرغوب فيه	
ترددتم	نكره	غير عادل	

الاتصالات التحريرية :

قائمة ببعض العبارات السلبية وكيف يمكن تحويلها إلى عبارات إيجابية

عبارة سلبية	عبارة إيجابية
- لقد تأخرتم كثير في رفع ميزانية إدارتكم	-إننا في انتظار استلام ميزانية إدارتكم
- لا يمكننا قبول تقريركم بسبب فشل الإدارة في إكمال تعبئة النماذج.	نرجو إعادة النظر في التقرير المرفوع لنا، واستكمال أجزائه بدقة، وذلك لتقديم الخدمة المطلوبة.
- لا يمكنني الرد على رسالتكم وإرفاق المطلوب قبل العاشر من محرم.	- سيكون الرد جاهزاً بالصورة المطلوبة في العاشر من محرم.
- تقفل مكاتبنا (محلاتنا) الساعة الثالثة بعد الظهر.	تبقى مكاتبنا (محلاتنا) مفتوحة حتى الساعة الثالثة بعد الظهر.
لم تقرأ الخطاب جيداً، وأترددوكم بعيدة عن المطلوب	-إننا ننتفهم ردكم ونرجو ان تتاح لكم الفرصة لقراءة خطابنا ، ودراسته.

قائمة ببعض عبارات الحشو والإطناب، وعبارات بديلة :

حشو	تخلص من الحشو (بديل)
هناك الكثير من الأساليب التي يمكنكم الاختيار من بينها.	ويمكن الاختيار من بين عدة أساليب.
وهناك العديد من البدائل التي يمكنكم أن تفاضلوا بينها.	يمكنكم المفاضلة بين عدة بدائل
ومن المعتقد أننا سوف نحقق في المستقبل أهدافنا المرجوة.	يمكنكم المفاضلة بين عدة بدائل
ومن المعتقد أننا سوف نحقق في المستقبل أهدافنا المرجوة.	أعتقد أن أهدافنا ستتحقق.
هناك زيادات قد تحققت في معدلات النمو بشكل أثر إيجابياً على تقدم العمل.	لقد أثرت الزيادة في معدل النمو على تقدم العمل.

تمرين ١	يقوم المدرب بإعداد نماذج مراسلات بطريقة غير منسقة في مواضع غير صحيحة، ويكلف المتدربين بإعادة ترتيب الرسالة، ونسخها.
تمرين ٢	تطبيقات على الشروط الموضوعية للرسائل : يقوم المدرب بتدريب المتدربين على كيفية تطبيق الشروط الموضوعية للرسائل من خلال اختيار مواضيع، يطلب فيها من المتدربين إعداد رسائل لجهات محددة، وحسب المواصفات الموضوعية لإعداد الرسائل.
تمرين ٣	تطبيقات على الشروط الشكلية للرسائل : يقوم المدرب بتدريب المتدربين على كيفية مراعاة الشروط الشكلية التي تم شرحها بخصوص - الورق - الهوامش - المسافات - الفقرات.
تمرين ٤	قيام كل طالب بإعداد خطاب لكل من : ١/ مدير الجامعة ، شكوى من صعوبة اختيار التخصصات المطلوبة. ٢/ عميد شؤون الطلاب ، استعراض بعض مشاكل السكن. ٣/ عميد كلية ، توفير خدمة استخدام الإنترنت في الكلية.
تمرين ٥	<u>العبارات التقليدية:</u> تميل الكتابات التقليدية إلى استخدام عبارات شاع استخدامها في كتابة المراسلات وتعمل الكتابات العصرية اليوم إلى استبدال هذه الكلمات الشائعة بعبارات أكثر طلاقة ورقة وفهماً بدلاً من تلك العبارات التضخيمية والمتحيزة القديمة. <u>اقرأ العبارات التقليدية فيما يلي، واختر عبارات أفضل منها:</u> - تجدون طيه - نرفق لكم - للمعلومية والإحاطة - نود احاطتكم علماً. - قد جرى العلم بمضمونها الخ. - بالإشارة إلى خطابكم - رداً على خطابكم. - لغاية إعداد هذا الخطاب.

مثال : (عبارة تقليدية) - نحيطكم علماً بأن رسالتكم المؤرخة بتاريخ ١٤٢٧/٩/٩هـ قد استلمت، وجرى العلم بمضمونها. (عبارة أفضل) - يسرنا الرد على رسالتكم المؤرخة في ١٤٢٧/٩/٩هـ ونشكركم على ما تضمنته من بيانات ...	
العبارة المطولة : تستخدم بعض الرسائل عبارات درج استخدامها، ويمكن إعادة صياغتها بطريقة مختصرة وجديدة. ادرس العبارات التالية، واختر عبارة مختصرة :	
عبارة مختصرة	عبارة مطولة
نأمل لقاءكم	انه لمن دواعي سرورنا وغبطتنا أن نرسل لكم. - في المستقبل القريب. - اننا لعلى ثقة وطيدة. - لقد تم تحديد موعد للقاءكم في المستقبل القريب - سوف نكون من الشاكرين لو تكرمتم وأرسلتم. - لغرس جذور الصداقة والتعاون البناء بيننا. - واضعين نصب أعيننا أمل الوصول . - كل عام وحضاراتكم جميعاً بخير. - أنا شخصياً - على وجه التقريب - نرجو أن تحاولوا معرفة السبب في ذلك. - ويرجع ذلك إلى. - مثال : عبارة مطولة : - لقد تم تحديد موعد للقاءكم في / /

تمرين ٦

الاتصالات التحريرية :

«مذكرة داخلية»

بسم الله الرحمن الرحيم

إلى : جميع القطاعات في الجامعة
من : المشرف العام على الشؤون الإدارية والمالية
التاريخ : ٢/ صفر/ ١٤٢٧هـ
الرقم : ١٥/٥٥/ع/ ١٣٠/٥٠٠
الموضوع : استعمال نماذج المراسلات الإدارية

على جميع رؤساء القطاعات في الجامعة اتباع التعليمات الإدارية التالية وذلك من أجل تنظيم وتنسيق وتوحيد استعمال النماذج المعدة للمراسلات الإدارية :

١- استعمال نموذج « الجامعة » رقم (٠٠٧٦ - ٩٣٥) للمراسلات الخارجية فقط، مثل التعامل مع المصالح الحكومية والمؤسسات والأفراد خارج المؤسسة.

٢- استعمال نموذج المراسلات رقم (٠٠٨٠ - ٩٣٥) أو نموذج المذكرة (٠٠٨٢ - ٩٣٥) في كافة المراسلات الداخلية بالمؤسسة، سواء ما بين الإدارات في داخل الأقسام.

٣- استخدام النموذج المسطر (٠٠٦٠ - ٩٣٥) للمسودات، الاجتماعات وخلافه.

إن اتباع التعليمات الموضحة بعاليه سيؤدي إلى توحيد الشكل العام للمراسلات داخل وخارج المؤسسة، ويساعد في ترشيد المصروفات الإدارية.

آملين تعاونكم للعمل بما فيه مصلحة المؤسسة.

مع التحية ..

توقيع :

قرار إداري

إن عميد كلية الاقتصاد والإدارة ،

بناءً على الصلاحيات المخولة له.

وبناء على القرار الإداري رقم ١٥٤٦/ك وتاريخ ١٠/٦/١٤٢٣هـ ، والقاضي بتكليف

الدكتور / منسقاً لدبلوم النقل الجوي.

وبعد الاطلاع على التوصيف الوظيفي لمنسق دبلوم السكرتارية الطبية والمعتمد من

قبل مركز البحوث والتنمية.

وانطلاقاً من مبدأ تنظيم العمل الإداري في الكلية والمراكز التابعة لها.

ولمقتضيات المصلحة العامة.

يقرر ما يلي

مادة (١) - يكلف الدكتور / بالعمل

منسقاً لدبلوم السكرتارية الطبية لمدة عام اعتباراً من تاريخ صدور القرار.

مادة (٢) - تعتمد بطاقة الوصف الوظيفي لمنسق دبلوم السكرتارية الطبية

على النحو المرفق بهذا القرار.

مادة (٣) - يمارس منسق الدبلوم المسؤوليات والصلاحيات المحددة في بطاقة

التوصيف الوظيفي ، وبما لا يتعارض مع الأنظمة واللوائح المعمول بها في الجامعة.

مادة (٤) - يرتبط منسق الدبلوم والسكرتارية التابعة له إدارياً بمدير مركز

البحوث والتنمية ، والذي يرفع بدوره تقارير فصلية شاملة عن سير العمل بالدبلوم.

مادة (٥) - على جهات الاختصاص العمل بموجبه وإنفاذه.

عميد كلية الاقتصاد والإدارة

د. أحمد بن حامد نقادي

صورة مع التحية لكل من

مكتبنا ، سعادة عميد خدمة المجتمع سعادة وكيل الكلية

بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية الرقم :

التاريخ : / / ١٤

أمر ملكي

الرقم أ / ١٢٢

التاريخ ١٤٢٧/٧/٢٥ هـ

بعون الله تعالى

نحن عبد الله بن عبد العزيز آل سعود ملك المملكة العربية السعودية
بعد الاطلاع على المادة الثامنة والخمسين من النظام الأساسي للحكم الصادر
بالأمر الملكي رقم أ / ٩٠ وتاريخ ١٤١٢/٨/٢٧ هـ.

وبعد الاطلاع على نظام الوزراء ونواب الوزراء وموظفي المرتبة الممتازة الصادر
بالمرسوم الملكي رقم م / ١٠ وتاريخ ١٣٩١/٣/١٨ هـ.

وبعد الاطلاع على نظام المناطق الصادر بالأمر الملكي رقم أ / ٩٢ وتاريخ
١٣١٢/٨/٢٧ هـ.

وبناء على الأمر الملكي رقم أ / ١٤ وتاريخ ١٤١٤/٣/٣ هـ.

أمرنا بما هو آت

أولاً / تمدد خدمة صاحب السمو الملكي الأمير فهد بن بدر بن عبد
العزیز أمير منطقة الجوف بمرتبة وزير لمدة أربع سنوات وذلك اعتباراً من
١٤٢٧/٨/٢٤ هـ

ثانياً / يبلغ أمرنا هذا للجهات المختصة لاعتماده وتنفيذه.

عبد الله بن عبد العزيز

ثانياً: إعداد وكتابة التقارير تعريف التقرير :

عرض كتابي أو شفوي للحقائق والبيانات الخاصة بموضوع معين، ومن ثم إعطاء توصيات لحل مشكلات العمل.

عرض للحقائق الخاصة بموضوع معين أو مشكلة عرضت تحليلها بطريقة سلسلة ميسرة مع ذكر الاقتراحات التي تتناسب بالبحث والتحليل.

وسيلة لنقل المعلومات من مستوى إداري إلى مستوى إداري آخر.

وثيقة إدارية للاتصال الكتابي من مختلف المستويات الإدارية تتضمن عرضاً وافياً للمعلومات المتعلقة بموضوع معين.

أهداف التقرير (وظيفة التقرير)

١- إعطاء معلومات إدارية يحتاجها العمل :

- تفسير ظاهرة معينة يرتبط بها مستقبل العمل.
- عرض أفكار جديدة مفيدة لتحسين مناخ العمل.
- تحريك سلوك العاملين وذلك بإقناعهم بأمر معين أو توجه معين.
- عرض نتائج موضوع ما ، أو دراسة حالة معينة للتوصل إلى قرار بشأنها.

أهمية التقرير :

- ١ - تستخدم التقارير لإعلام المسؤولين بمشكلات ومقومات الأداء في العمل.
- ٢ - وسيلة اتصال هامة داخل المنشآت على اختلاف أنواعها وأنشطتها.
- ٣ - تساعد التقارير المدراء في اتخاذ القرارات لما توفره من معلومات.
- ٤ - وسيلة تخطيطية هامة تفيد في التنبؤ والإعداد لخطوات المستقبل.
- ٥ - وسيلة رقابية هامة لمعرفة ما تم إنجازه وما لم يتم، وعقبات التنفيذ.

أنواع التقارير :

١ . التقارير الدورية Periodical Reports :

التقارير الدورية هي التي تقدم بانتظام بعد انتهاء مدة زمنية محددة. وقد تكون هذه المدة أسبوعاً أو شهراً أو ربع سنة، أو عند انتهاء فترة زمنية مناسبة تراها الإدارة، فهناك تقرير مبيعات يومي وآخر شهري يمثل إجمالي التقارير اليومية، وهكذا.

والتقارير الدولية عرض ملخص لأوجه النشاط خلال الفترة الزمنية المعد عنها التقرير الدوري.

٢ . التقارير غير الدورية Non Periodical Reports

تغطي هذه التقارير فترات زمنية غير ثابتة، تختلف من تقرير إلى آخر، وعادة ما يرتبط إصدار مثل هذه التقارير بوقوع أحداث معينة.

٣ . تقارير تقدم العمل أو تقارير الإنجاز Progress Reports :

تعد هذه التقارير لمتابعة مراحل تنفيذ مشروع ما، أو عملية معينة، فتعطي صورة للتقدم الذي حدث في تنفيذ أحد المشروعات مقارنة بالخطة الموضوع.

٤ - تقارير الفحص والتحقيق Investigation and Examination Reports:

تقارير الفحص هي تحليل الظروف في الماضي والحاضر، لتكون أساساً للحلول والقرارات والخطط التي تتخذها الإدارة. ويتطلب تقرير الفحص تجميع وتسجيل بيانات مهمة لم تكن معلومة قبل الدراسة والفحص، وتحليل تلك البيانات للوصول إلى نتائج محددة.

٥ - تقارير التوصية Recommendation Reports:

تستهدف هذه التقارير إجراء دراسة حول موضوع معين، وإعطاء توصيات ومقترحات وحلول لهذا الموضوع.

٦ - التقارير الإخبارية Informational Reports:

إعطاء صورة حقيقية لما يجري وذلك من خلال عرض المعلومات عرضاً تحليلياً دون تقديم أي مقترحات.

ومن هذه التقارير : التقارير الدورية، وتقارير تقدم العمل، وتقارير المبيعات، ومحاضر الجلسات، ومحاضر الاجتماعات.

٧ - التقارير التحليلية Analytical Reports:

تقوم هذه التقارير بسرد الحقائق والمعلومات المتعلقة بموقف معين، ثم تحليل هذا الموقف، ومن ثم تقديم المقترحات بشأنه. ومن أمثله هذه التقارير، تلك التي يعبها الخبراء في المنظمة حول مشكلة من مشكلات العمل، كتغيب العاملين أو تركهم المنظمة للعمل في منظمات أخرى.

٨ - التقارير الإدارية Management Reports:

بالرغم من أن مختلف أنواع التقارير في المنظمات هي تقارير إدارية لأنها توجه في الأصل إلى إدارة المنظمة، فإنه يمكن تبيان أهم التقارير الإدارية على النحو التالي:

- تقارير دوران العمل
- تقارير التغيب عن العمل.
- تقارير الإجراءات التأديبية للعاملين.
- تقارير تحسين الكفاءة والجدارة.
- تقارير الشكاوى والتظلمات.
- تقارير الحوادث وإصابات العمل.

٩. التقارير المالية Financial Reports :

لهذه التقارير أهميتها لما تتضمنه من بيانات مالية أو إحصائية، فهي تمثل أداة رئيسة من أدوات الإدارة في التخطيط والرقابة.

١٠. تقارير الرقابة والتدقيق :

تعد هذه التقارير من قبل الجهات المعنية لتزويد المسؤولين بالمعلومات لاتخاذ الخطوات الضرورية في حالة وجود ثغرات أو عيوب.

١١. التقارير التفسيرية :

يتم في هذه التقارير الربط بين العلاقات المختلفة وإعطاء التفسيرات للمواقف التي تواجه المنظمة في مختلف مجالات العمل والإنتاج.

خصائص التقرير الجيد

الخصائص الشكلية :

- ١- (انظر الخصائص الشكلية لكتابة الرسائل).
- ٢- إخراج التقرير وتقسيمه بشكل سهل وتحقيق المتعة للقارئ.
- ٣- الاهتمام بتنسيق الجمل، واستخدام العبارات والترتيب المنطقي للفصول.

الخصائص

١- الوضوح :

وذلك بتجنب الألفاظ الغريبة، والغير شائعة. وعدم الإغراف في استخدام المصطلحات العميقة والاقتصار على المصطلحات البسيطة التي لها علاقة بالموضوع.

٢- الإيجاز :

تجنب الإفاضة والتطويل، والاقتصار على ماله علاقة بالموضوع، وفي توصيل الأفكار. فكلما كان التقرير موجزاً ومرتباً، كان أفضل تأثيراً وقبولاً.

٣- الإقناع :

من أهم مقومات التقرير، القدرة الإقناعية التي يحملها، وذلك من خلال العرض وإبراز قوة المقترحات، والاعتماد على الاستدلالات والوقائع التي تحفز على قبول التقرير.

٤- الوسائل التفسيرية والإيضاحية :

استخدام الرسوم والأشكال البيانية والخرائط التنظيمية يساعد على توضيح الأفكار الواردة في التقرير. وتجنب القارئ الملل.

٥- الموضوعية :

أن يقدم التقرير الحقائق دون تحيز وبطريقة غير شخصية.

أجزاء التقرير

يتكون التقرير من عدة أجزاء :

- ١- غلاف التقرير.
- ٢- صفحة الغلاف.
- ٣- قائمة المحتويات.
- ٤- المقدمة.
- ٥- هيكل التقرير.
- ٦- العرض والتحليل.
- ٧- النتائج والتوصيات.
- ٨- الخلاصة.
- ٩- الملاحق.
- ١٠- قائمة المراجع.

خطوات إعداد التقرير

- ١- تحديد الموضوع أو المشكلة وعناصرها.
- أن يكون لدى الكاتب فكرة كاملة وواضحة عن موضوع الدراسة وما ينبغي عليه عمله من تحديد لإطار الدراسة وغيرها.
- ٢- إعداد الهيكل الهام للتقرير :
- ويتضمن ذلك تحديد البنود والعناصر الرئيسية للتقرير وترتيبها ترتيباً منطقياً، ومن ثم تحديد النقاط الفرعية لكل بند رئيسي مع ترقيم البنود الرئيسية ترقيماً مناسباً.
- ٣- جمع البيانات والمعلومات وتنظيمها وتقويمها :
- وتعتبر هذه الخطوة أهم الخطوات في إعداد التقارير، ويتوقف عليها نجاح التقرير.
- ٤- تفسير البيانات وتحليلها :

يتولى معد التقرير والاستفادة من المعلومات التي جمعها بالقيام بتفسيرها واستخراج دلالاتها.

٥- صياغة التقرير :

ويتوقف نجاح معد التقرير على قدرته ومهارته في صياغة التقرير، وإعداده في صورته النهائية وفق الشروط الموضوعية والشكلية المعدلة.

وأخيراً على معد وكاتب التقرير أن يسأل نفسه الأسئلة التالية : -

- قبل أن أبدأ الكتابة، هل فكرت جيداً بما أريد أن أكتبه؟
- ماذا يريد الطرف الآخر، أو ماذا يريد أن يعرف؟
- هل قدمت التقرير بوضوح ودقة.
- هل حذف من التقرير الكلمات والتعقيدات والتعبيرات غير الواضحة؟

- هل استخدمت الجمل القصيرة؟
- هل يبدو التقرير مقنعاً؟
- هل جمعت المعلومات بشكل جيد؟
- هل المعلومات والبيانات كافية.

تطبيقات إعداد وكتابة التقارير

- ١- فيما يلي قائمة ببعض الموضوعات، والمطلوب، اختيار أحدها وكتابة تقرير حسب الأصول التي درستها :-
 - (أ) كثرة المراجعين من الساعة ١ - ٢.٣٠ عن غيره من ساعات العمل، وتقديم المقترحات.
 - (ب) عدم فعالية نظام الاتصال بالمنظمة، وكثرة شكاوى المراجعين من عدم الرد على المكالمات.
 - (ج) عدم توزيع العمل بين الموظفين بشكل جيد.
- ٢- إفرض أنك تعمل في وزارة الصحة، وانتدبت لدراسة إمكانية إنشاء مركز صحي في مدينة الوجه. أكتب العناصر الهامة التي ترغب التركيز عليها لإعداد التقرير.
- ٣- إفرض أن حادث سير قد وقع بالقرب من مكان عملك نتيجة مغادرة عدد كبير من الموظفين في وقت واحد، أكتب تقريراً للمدير العام تقترح فيه سبل تجنب الخطر وتصحيح الوضع المروري.
- ٤- أكتب تقريراً توضح فيه إنجازاتك ومكاسبك التي حققتها خلال عام.
- ٥- أنت مدير إدارة في أحد المنظمات، وسيحال أحد مساعديك إلى التقاعد بعد فترة قصيرة، ولديك ثلاثة من الموظفين في الإدارة يشعر كل واحد منهم أنه له الحق في شغل تلك الوظيفة. طلب منك المدير العام أن تعد تقريراً تعرض فيه جوانب القوة والضعف لكل موظف، ومن يكون هو الأقرب لشغل الوظيفة استناداً لما تعرفه عنهم، ومدى أحقية أحدهم وملأئمه للوظيفة الشاغرة.

المراجع

- أوراق من محاضراتي .. في مادة تطوير أساليب العمل.
- برامج تدريبية مختلفة في إعداد المذكرات والرسائل سبق لي تقديمها في جهات مختلفة.
- مراجع مختلفة من معهد الإدارة العامة.
- حقائب تدريبية أعدها د. نبيل إسماعيل رسلان.
- د. نادر أحمد أبو شيخ « كتاب التقارير » دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى ١٩٩٩م - ١٤٢٠هـ.
- سلوى بسيوني، التقارير ودورها في العمل الإداري، مجلة الإداري (مسقط : معهد الإدارة العامة، العدد الثاني أبريل ١٩٨٢م).
- عبد الحميد رضا عبد اللطيف وآخرون، الإدارة المكتبية وأعمال السكرتارية في الأجهزة الحكومية، معهد الإدارة العامة، إدارة البحوث ١٤٠٨هـ.
- سلسلة إصدارات بمبك: السكرتارية، الجزء الأول، القاهرة ١٩٩٩م.
- بشير زنداح، وآخرون « أعمال النسخ في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، إدارة البحوث ١٤٠٢هـ - ١٩٨٢م.
- ندوة الاتصالات الإدارية، معهد الإدارة العامة - من ٢-٤/٦/١٤٠٢ الرياض، معهد الإدارة العامة.
- محمد البطمة، إعداد التقارير. عمان ، البنك العربي ١٩٩٢م.
- مصطفى شاويش، إدارة المكاتب وأعمال السكرتارية (عمان، مكتبة الرسالة الحديثة ١٩٩٠م).
- محمد عبد الغني هلال، مهارات الاتصال، القاهرة، مركز تطوير الأداء والقب ١٩٦٦م.
- د. عبد المعطي عساف، مهارات كتابة التقارير، عمان ١٩٩٤م.

- د. عادل فهمي، محمد بدر، المدخل إلى علم المراسلات التجارية والحكومية، عمان، مجدلاوي للنشر ١٩٨٧م.
- جمال غانم زيدان، إعداد وكتابة التقارير الإدارية، عمان. دار الجيل ١٩٧٧م.
- د. أحمد محمود أبو الرب، المراسلات التجارية والحكومية، عمان، ١٩٨٧م.
- د. أحمد محمد فارس ، الكتابة والتعبير (بيروت دار الفكر ١٩٧٧م).