



علم نفس الاتصال





منشورات جامعة دمشق  
كلية التربية

## علم نفس الاتصال

الدكتور

سليمان خليل كاسوحة

أستاذ مساعد في قسم علم النفس

الدكتور

مجدي محمد الفارس

أستاذ مساعد في قسم علم النفس

1444 - 1445 هـ

2022 - 2023 م

جامعة دمشق



## فهرس المحتويات

9.....	<u>الفصل الأول: مدخل إلى سيكولوجية الاتصال</u>
9.....	<u>أولاً- معنى الاتصال، وأهميته:</u>
11.....	<u>ثانياً- أهمية الاتصال:</u>
14.....	<u>ثالثاً- عمليات الاتصال:</u>
17.....	<u>رابعاً- أنواع الاتصال البشري:</u>
20.....	<u>خامساً- وظائف الاتصال:</u>
22.....	<u>سادساً- استعمالات الاتصال:</u>
25.....	<u>سابعاً- خصائص الاتصال:</u>
28.....	<u>ثامناً- أساليب الاتصال:</u>
30.....	<u>تاسعاً- معوقات الاتصال:</u>
35.....	<u>الفصل الثاني: نظريات الاتصال والتواصل</u>
35.....	<u>أولاً- الرهانات التواصلية:</u>
39.....	<u>ثانياً- النظريات المفسرة لعملية التواصل:</u>
57.....	<u>الفصل الثالث: مهارات الاتصال الاجتماعي</u>
57.....	<u>أولاً- مهارة الإصغاء (الانصات):</u>
62.....	<u>ثانياً- مهارات الحوار:</u>
75.....	<u>ثالثاً- لغة الجسد:</u>
95.....	<u>الفصل الرابع: اضطرابات التواصل ومعوقاته</u>
95.....	<u>أولاً: التواصل الذي يعوق التعاطف:</u>
101.....	<u>ثانياً- اضطرابات التواصل ومعوقاته؛ تبعاً لتصنيفاته:</u>
123.....	<u>ثالثاً: اضطرابات التواصل بحسب الدليل التشخيصي الخامس (DSM-5)</u>
127.....	<u>الفصل الخامس: التواصل التعاطفي</u>
128.....	<u>أولاً- العطاء من القلب:</u>

131.....	ثانياً- الملاحظة من دون تقييم:
133.....	ثالثاً- التعرف إلى المشاعر والتعبير عنها:
137.....	رابعاً- تحمل المسؤولية عن مشاعرنا:
139.....	خامساً- الطلب الذي سيثري الحياة:
144.....	سادساً- التلقى المتعاطف:
150.....	سابعاً- قوة التعاطف:
153.....	ثامناً- التواصل بتعاطف مع الذات:
159.....	تاسعاً- التعبير التام عن الغضب:
164.....	عاشراً- الاستعمال الوقائي للقوة:
167.....	أحد عشر- تحرير أنفسنا وتقديم النصح للآخرين:
169.....	اثنا عشر- التعبير عن التقدير في التواصل اللاعنفي:
<b>173</b> .....	<b>الفصل السادس: حل النزاعات والوساطة</b>
174.....	أولاً- مفهوم النزاع:
177.....	ثانياً- نظريات مسببات النزاع:
184.....	ثالثاً- تصنيف النزاعات:
185.....	رابعاً- تحليل النزاع:
187.....	خامساً- مراحل النزاع:
189.....	سادساً- أساليب التعامل مع النزاعات:
191.....	سابعاً- التعايش الوظيفي:
192.....	ثامناً- مصادر النزاعات:
193.....	تاسعاً- مفهوم الوساطة:
197.....	آفاق بحثية مستقبلية:
199.....	قائمة الملاحق:

## مقدمة الكتاب

ترتكز علاقاتنا وتفاعلاتنا على تواصلنا الحيوي والفاعل، فنحن لا يمكننا إلا نتواصل. إن أي فعل أو قول هو اتصال يحمل في ثناياه رسالة ما.

هذا الكتاب هو مجهود تجميعي لما يعتقد المؤلفان الأهم في مجال التواصل؛ بهدف توفير فرصة ليتمكن القارئ الجامعي وغير الجامعي من معرفة (التعرف إلى) الأساسيات المتعلقة بمفهوم التواصل وأساليبه ومعوقاته، وتفتح آفاق بحثية جديدة يمكن أن تغني مجال البحث والعلوم.

وضع المؤلفان الخطوط العريضة في هذا الكتاب، حيث إن الباحث في أي مجال لا يمكنه متابعة الأبحاث التي تنشر يومياً- في الاختصاصات الدقيقة؛ مع هذا الكم الهائل من الإنتاج البحثي حول العالم. لذلك نحن نعدُّ هذا الكتاب إضاءة على النقاط الأساسية وللباحث والقارئ المهتم أن يزداد معرفة من خلال بحثه الشخصي. تولّى الدكتور مجدي محمد الفارس تأليف الفصول الثلاثة الأولى، بينما تولّى الدكتور سليمان خليل كاسوحة تأليف الفصول الثلاثة الأخيرة.

يتكوّن الكتاب من ستة فصول. تناول الأول: مدخل إلى سيكولوجية التواصل على مفهوم الاتصال والتواصل وأهميته وعملياته وأنواعه ووظائفه؛ فضلاً عن الخصائص والأساليب والمعوقات. يتناول الفصل الثاني نظريات الاتصال والتواصل وأهم الرهانات التواصلية فضلاً عن النظريات التي حاولت تفسير التواصل. من ثم يتوجه الفصل الثالث إلى مهارات الاتصال الاجتماعي، ليتحدث عن مهارات الإصغاء، والحوار ولغة الجسد. ويتطرق الفصل الرابع إلى اضطرابات التواصل ومعوقاته؛. أما الفصل الخامس: فتحدث عن التواصل التعاطفي، فهو تلخيص لكتاب التواصل اللاعنفي، كمنهج حياتي متكامل. الفصل السادس: حل النزاعات والوساطة يجيب على مطلب مجتمعي وأكاديمي.

يُتوج كل جهد بنتائج، وهذه النتائج غير شاملة وكاملة؛ لذلك هذه دعوة لكل قارئ لهذا الكتاب أن يرسل المؤلفين؛ بهدف التطوير والتعديل.

دمشق أيلول 2021

د. مجدي محمد الفارس، ود. سليمان خليل كاسوحة





## الفصل الأول: مدخل إلى سيكولوجية الاتصال

الأهداف التعليمية للفصل الأول أن يكون الطالب قادراً على:

1/. التعرف إلى معنى الاتصال وأهميته.

2/. التعرف إلى سير عملية الاتصال، وشرح مكوناتها.

3/. التمييز بين عمليات الاتصال.

4/. التعرف إلى أهم معوقات الاتصال.

### أولاً- معنى الاتصال، وأهميته:

يعدّ الاتصال ميداناً خصباً للدراسة العملية، ونقطة التقاء يفد إليها باحثون من تخصصات متعددة واهتمامات متباينة يدفعهم إلى هذا أهداف خاصة مرتبطة لحد كبير بمجال اهتمامهم والذي قد يكون مجال علم النفس أو علم الاجتماع أو علم الأنثروبولوجيا أو علم السياسة أو الإعلام أو الطب وكلمة اتصال في أقدم معانيها تعني نقل الأفكار والمعلومات والاتجاهات من شخص إلى آخر، وقد استعمالها المهندسون للإشارة إلى التلفون والتلغراف والراديو، كما استعمالها علماء الاجتماع، لتصف عملية التفاعل الإنساني ونظر علماء السياسة إلى المجتمعات على أنها نظم اتصال.

ويعدّ الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تهدف إلى تقوية العلاقات في المجتمع عن طريق تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر التي تؤدي إلى التفاهم والتعاطف، وفي سياق آخر يرى الباحثون أن الاتصال أو التواصل بمعناه العام والبسيط يقوم على نقل المعلومات أو تبادلها بين أطراف مؤثرة ومتأثرة على نحو يقصد به، ويترتب عليه تغيير في المواقف أو السلوك (عبد الله، 2008، ص22) فعملية الاتصال بصفتها عملية تفاعل اجتماعي تمكنا من التأثير في الناس والتأثر؛ وهذا مما يمكننا أن نغير من أنفسنا وسلوكنا بالتكيف مع الأوضاع الاجتماعية المختلفة، وهي كذلك عملية مستمرة، فنحن في اتصال دائم مع أنفسنا ومجتمعنا وعملية معقدة لما تحويه من أشكال وعناصر وأنواع

وشروط يجب اختيارها بدقة عند الاتصال (أبو عرقوب 1993، ص51)؛ وهذا يخلق عملية تواصلية ذات أهداف ووسائل معينة.

إن الاتصال أو التواصل عملية اجتماعية بالدرجة الأولى تتصل بعلاقة الفرد بالآخرين لتبادل المصالح المشتركة ومنها تحقيق مستوى من التفاعل داخل المجتمع. وتعدّ عملية الاتصال عملية ديناميكية، فنحن نتأثر بالرسائل الاتصالية الواصلة إلينا فنغير معلوماتنا واتجاهاتنا وسلوكنا، وفي المقابل فإننا نؤثر في الناس بالاستجابة لهم وتبادل الرسائل الاتصالية معهم؛ بهدف التأثير في معلوماتهم واتجاهاتهم وسلوكهم.

ويميل العلماء السلوكيون إلى تغليب النظرة الآلية لمفهوم الاتصال على أساس مضاهاته للمعلومات التي تجري في آلة تشغيل المعلومات، فيرون أن الحدث الاتصالي يتضمن مصدراً أو شخصاً مرسلاً ينقل إشارة أو رسالة خلال قناة إلى المكان المقصود، أو الشخص المستقبل؛ بينما يركز علماء النفس الاجتماعي على أهمية التفاعل والسياق الذي تحدث به عملية الاتصال، ويساعد الاتصال على الوصول إلى وحدة في التفكير وظهور للسلوك التعاوني وحين تكون وسائل الاتصال سليمة، فإنها تؤدي بالفرد إلى الإحساس بالانتماء إلى الجماعة، ويؤدي الاتصال دوراً جوهرياً في سلوك أي جماعة لحل المشكلات، واتخاذ القرارات بصورة جماعية.

ويُعدُّ مصطلح الاتصال المصطلح الرئيس الذي يمثل النشاط الأساسي الذي يندرج تحته جميع أوجه النشاط الإعلامي والدعائي والإعلاني والتعليمي، فهو العملية الرئيسية التي يمكن أن تتطوي بداخلها عمليات فرعية أو أوجه نشاط متنوعة قد تختلف من حيث أهدافها، ولكنها تتفق جميعاً فيما بينها في أنها عمليات اتصال بالجمهور، ومن هذه الأنشطة: الإعلام، والمعلومات الدعاية، والإعلان، والعلاقات العامة، والإعلان، والتعليم. حيث تستهدف كل منها تحقيق غايات وأهداف معينة في مجالات قد تختلف عن غايات وأوجه النشاط الأخرى أهدافها إلا أن المتغير الرئيس الذي يربطها جميعها؛ لأنها عمليات اتصالية تسعمل فنون الاتصال ووسائله وتقاناته في تحقيق أهدافها من خلال توصيل وسائلها الاتصالية المتضمنة معلومات مقصودة.

وكلمة اتصال Communication مشتقة من الأصل اللاتيني للفعل (Communicare)؛ بمعنى يذيع أو يشيع عن طريق المشاركة وهي كذلك مشتقة من الأصل اللاتيني (Communis) بمعنى عام أو شائع أو يذيع، فنحن عندما نتصل نعمل على إقامة مشاركة مع طرف آخر في المعلومات والأفكار والاتجاهات. وتستعمل كلمة الاتصال في سياقات مختلفة، وتتضمن مدلولات عديدة، فهي بمعناها المفرد (Communication) تعني تبادل الأفكار والرسائل والمعلومات، وتشير في صيغة الجمع (Communications) إلى الوسائل والأدوات التي تحمل المضمون. ويعرف ليلاند براون Leland Brown الاتصال بأنه نقل الحقائق والآراء والشعور والاتجاهات والإحساس و تلقّيها وطرق الأداء والأفكار بوساطة رموز من شخص إلى آخر، وإن هدف الاتصال هو أداء العمل المقصود مع خلق شعور، وإحساس بأهمية الأداء (ياسين، 1991، ص 240) والاتصال هو التفاعل بوساطة الرموز والإشارات التي تعمل كمنبه أو مثير لسلوك معين عند المتلقي، ويحدث حين يؤثر عقل في عقل، آخر فتحدث في عقل المتلقي خبرة مشابهة لتلك التي في عقل المرسل، وتنتج جزئياً عنها، وعرف شرام الاتصال بأنه المشاركة في المعرفة باستعمال رموز تحمل معلومات.

### ثانياً- أهمية الاتصال:

تؤدي عملية الاتصال أو التواصل أهمية كبيرة في تغيير البناء المعرفي للإنسان؛ ومن ثم تعديل سلوكه؛ تبعاً لمحتوى الاتصال ضمن آلية تحددها معطيات مختلفة يرجع جزء كبير منها إلى شخصية الفرد، ومدى استجابته للتأثيرات المختلفة، ومدى القدرة على التأثير في بنائه المعرفي؛ ومن ثم إحداث تأثير في سلوكه فيما بعد. وهنا تكمن أهمية النظر في أنماط الاتصال المختلفة وآثارها النفسية والاجتماعية خاصة مع كثرة هذه الأنماط وتنوعها مع ظهور التكنولوجيات الحديثة من جهة، وميل الإنسان إلى كل ما هو جديد، وخاصة الميل إلى الاستعمال المفرط لهذه التكنولوجيات؛ بغرض تحقيق الرفاهية والراحة النفسية والمتعة من جهة أخرى. ومع ما قد ينتج عنه من تغيير في السلوك، وتدخل عملية الاتصال ضمن بنیان التفاعل الاجتماعي السوي والذي يسعى إليه الفرد لتحقيق تكيفه مع المجتمع الذي يعيش فيه، وتعرف عملية التفاعل الاجتماعي بأنها

العملية التي يرتبط بها أعضاء الجماعة بعضهم ببعض، عقلياً ودافعياً في الرغبات والحاجات والوسائل والغايات والمعارف والمصالح (ياسين، 1991، ص 139) ويمكن تحقيقها عن طريق أنماط الاتصال. المختلفة ويتفق علماء النفس على اعتبار أن التفاعل الإنساني وتواصله مزيج من العمليات النفسية الداخلية التي يشار إليها بالسلوك الباطني، ومجموعة من السلوكيات الخارجية التي تعكس شخصية الفرد ضمن ظروف بيئية واجتماعية معينة. وعليه يمكن تعريف السلوك بأنه كل الأفعال والنشاطات التي تصدر عن الفرد ظاهرة كانت أم غير ظاهرة. إن التعريف العلمي للسلوك يجب أن يأخذ بالحسبان التفاعل بين الفرد وبيئته، وأن يشير إلى أن هذا التفاعل عملية متواصلة؛ فالسلوك ليس شيئاً ثابتاً، ولكنه يتغير وهو لا يحدث في فراغ، ولكن في بيئة ما (الخطيب، 2007، ص 18) ويشير علماء النفس إلى أن التأثير في السلوك يحدث عندما يفعل شخص ما أي شيء من شأنه أن يؤثر في سلوك شخص آخر؛ وهو الأمر الذي يحدث باستمرار في مواقف مختلفة، مثل: الإعلانات الحملات الانتخابية التفاعلات الاجتماعية وغيرها. وتؤدي العمليات المعرفية والرمزية دوراً كبيراً في عملية تشكّل السلوك من حيث كيفية إدراك الأحداث البيئية وتفسير الشخص ذاته لسلوكه وتسويفه له، وأنماط التفكير لدى الشخص، والتحدث إلى الذات والاستراتيجيات المعرفية التي يستعملها الشخص؛ فإكتساب الفرد للسلوك أو عدمه اكتسابه له يعتمد على عوامل معرفية مختلفة، وبناء على هذا فإن أفعال الإنسان محصلة لعوامل ثلاثة أساسية هي السلوك والمؤثرات البيئية والعوامل المعرفية. وهناك عددٌ من الدراسات التي تناولت تأثير وسائل الاتصال المختلفة في سلوك الأفراد، مثل: التصويت وأنماط اللعب العدوانية وغيرها. فالفرد يبقى في احتكاك دائم مع مختلف أنماط الاتصال التي يزخر بها عالم الإعلام والتي تخاطب مشاعر الإنسان، وعواطفه، وإحساسه. وفي محاولته للاندماج داخل المجتمع يحاول الإنسان إشباع رغباته المختلفة وحاجاته النفسية المتنوعة.

إن الحديث عن سيكولوجية الاتصال والتواصل ينطلق من مبدأ الإشارة إلى الشخصية ومكوناتها من جهة، والتوافق النفسي الاجتماعي من جهة أخرى، فالتواصل يتم أساساً من خلال شخصية الفرد وما ينظمها من مكونات مختلفة سواء كانت تلك

الشخصية شخصية المرسل أو المستقبل أو بمعنى آخر إن الاستجابة أو التأثير لعملية الاتصال، إنما يتم أساساً من خلال العوامل النفسية التي تؤثر في سلوك الفرد واستجابته، ومن أهمها الشخصية، ولقد أجريت بحوث عدّة تناولت عملية التواصل وآثارها النفسية الاجتماعية من جوانب عدة، وكلها تبرز مدى أهميتها في تحقيق الاتزان داخل الجماعة على أساس الحدّ الأدنى من التوترات. ولقد أوضحت هذه الدراسات الآثار المختلفة للتواصل بين أعضاء الجماعة والتي يمكن تلخيصها فيما يأتي:

- تحقيق التقارب الذهني.
  - تمييط الاتجاهات.
  - زيادة اندماج الشخص في الجماعة.
  - ازدياد كفاية التفكير بزيادة موضوعيته؛ نتيجة انخفاض نسبة العوامل الشخصية.
  - زيادة تمكين الأعضاء من التوافق المتبادل في مستويات الشخصية.
- وقسم علماء النفس الاجتماعي عمليات الاتصال إلى خمس مراحل، وهي:
- 1- الإحساس وجمع المعلومات: ويتم على مستواها استقبال المعلومات.
  - 2- اختزان المعلومات: ويتم على مستوى الذاكرة والتذكر عملية ارتباط بين الخبرة والمفهوم بكلمات.
  - 3- تفسير المعلومات: تقوم المعلومات في ضوء الإطار المرجعي لاتجاهاتنا، ليتقرر ما إذا كانت تتعارض أو تتسجم مع موقفنا.
  - 4- الاستدعاء والتذكر: تتوقف القدرة على الاتصال على القدرة على استدعاء أفكار معينة، وتحويلها إلى سلوك ظاهر.
  - 5- تحويل المعلومات: هي مرحلة ظاهرة للعيان أمام الناس ليتعرف الآخرون إلى رغباتنا وهويتنا من خلال تعبيرنا وخاضعة لنقدهم.

يمكن القول إن التواصل أساسي لتحقيق التكيف المتبادل داخل أي نظام، ويستدل على تحقيقه بحدوث الاتزان داخل النظام، فيعمل التواصل على تطوير العلاقات الإنسانية وتقويتها في المجتمع؛ ومن ثم التماسك والترابط والتواصل بين الأفراد والجماعات والمؤسسات الاجتماعية. ويعدّ الفرد المحور الأساسي الذي يدور من حوله وبوساطته كل العمليات الاتصالية. فالإنسان يتصل بذاته ويتصل بغيره، فالتواصل شرط أساسي لتحقيق

التكيف النفسي للفرد داخل الجماعة، ويستدل على تحقيق هذا التكيف بحدوث الاتزان داخل المجتمع. وعليه يحقق التواصل أهميته من خلال عمليتين رئيسيتين، هما:

- أنه يزيد من قدرة الأفراد على التوافق المتبادل.
- يزيد من درجة اندماج الفرد مع الذات.

ويُلاحظ مما سبق أن الاتصال إجراء يتم لتبادل الفهم بين البشر، وهو ضرورة اجتماعية تسمح بتواصل الأفراد فيما بينهم، وبما أن الإنسان كائن اجتماعي فإنه لا يستطيع الانعزال عن المجتمع، مما يعني العقاب والمرض النفسي الذي قد يؤدي به إلى سوء التوافق النفسي والاجتماعي ومن ثم ظهور أعراض بشكل سلوكيات مضادة للمجتمع.

### ثالثاً- عمليات الاتصال:

تعد عملية الاتصال عملية مركبة ومعقدة، فهي من حيث المبدأ علاقة أو حدث تنطوي على عناصر متعددة لا تتم عملية الاتصال إلا بها، وهي: (المرسل، والرسالة، والوسيلة، والمستقبل، والتغذية الراجعة) وفيما يأتي شرح لكل عنصر بشيء من الإيجاز:

1. المرسل: وهو مصدر الرسالة أو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال.
2. الرسالة: وهي الموضوع أو المحتوى الذي يريد المرسل أن ينقله إلى المستقبل ويتم عادة التعبير عنها بالرموز اللغوية أو اللفظية أو غير اللفظية أو بهما معاً.
3. الوسيلة: وهي الطريقة أو القناة التي تنتقل بها الرسالة من المرسل إلى المستقبل.
4. المستقبل: وهو الجهة أو الشخص الذي توجه له الرسالة، ويستقبلها من خلال أحد أو كل حواسه المختلفة ثم يفسر رموز، ويحاول إدراك معانيها.
5. التغذية الراجعة: وهي إعادة إرسال الرسالة من المستقبل إلى المرسل واستلامه لها، وتأكده من أنه فهمها، والمرسل في هذه الحالة يلحظ الموافقة أو عدم الموافقة على مضمون الرسالة، وتختلف سرعة حدوث التغذية الراجعة باختلاف الموقف، فمثلاً في المحادثة الشخصية تستنتج ردود الفعل في اللحظة نفسها؛ بينما ردود الفعل لحملة إعلانية ربما لا تحدث إلا بعد فترة طويلة، وعملية قياس ردود الفعل مهمة في عملية الاتصال حيث يتبين فيما إذا تمت عملية الاتصال بطريقة جيدة في جميع مراحلها أم لا، كما أن ردود الفعل تبين التغيير بعملية الاتصال سواء على مستوى الفرد أو على مستوى الجماعة.

ويتوقف فهم عملية الاتصال على فهم مادتها؛ أي على فهم الرسالة من حيث محتواها وأهدافها، وهي تتكون من فكرة أو أفكار، أو صورة وهي تتأثر بطريقة صوغها. ولا ينتهي الأمر عند هذا الحد. فالمرسل هو إنسان، أو آلة أو برنامج أو مبرمج ومن حيث هو كذلك، فإن طبيعته تؤثر في الرسالة ذاتها؛ فإن كان إنساناً محدداً أو قائماً على برنامج ما، فإن لبنيته الشخصية (العقلية والنفسية والجسدية، حالة النطق مثلاً) أثرها في الرسالة ومن ثم بالعملية ذاتها، وكذلك الأمر بالنسبة للمتلقي أو المرسل إليه. هذه الأمور تتفاعل مع بعضها، فتنتقل بالعملية الاتصالية من مستوى إلى مستوى آخر أعلى أو أدنى.

وفي عملية الاتصال نميز عمليات أخرى تشكل كل منهما عملية اتصالية تتداخل مع غيرها من العمليات حيناً، وتستقل عنها أحياناً، ومنها:

1- الاتصال عملية بيولوجية: يتطلب استقبال الرسالة وإرسالها عملية بيولوجية لدى كل من المرسل والمتلقي، وهي تتصل بأنظمة الجسد المتداخلة والمتفاعلة. وتتعلق إلى حد كبير وأساسي بالجهاز العصبي وبالحواس، فكل عملية اتصالية تتضمن أو يمكن تحليلها إلى ميزات واستجابات هذا من ناحية ومن ناحية أخرى تتجلى عمليات الاتصال من الناحية البيولوجية، فيما يسمى تواصل الأجيال. ومن أشكال الاتصال البيولوجي الأخرى ما يتجلى في اتصال بين أفراد النوع الواحد من الحيوانات أو الاتصال بين أنواع مختلفة عن طريق الرائحة أو الصوت أو الرؤية... الخ.

2- الاتصال عملية سيكولوجية: ما العلاقات القائمة بين الأفراد أو الجماعات إلا شكل من أشكال الاتصال، وترمي هذه العلاقات إلى إحداث تغيرات في سلوك المتلقي، كما أنها تدفع المرسل أيضاً إلى إحداث تغيرات في سلوكه. وعلى هذا يكون الاتصال الناجح -أي القادر على تحقيق أهدافه- هو الذي يستطيع أن يجعل المثيرات قادرة على إحداث الاستجابات المرغوب فيها. وهذا لا يتم إلا إذا روعي في العملية الاتصالية ما عند المتلقي من دوافع وحاجات، ويلتقي الاتصال من حيث الهدف بالتعلم، فكلاهما يرمي إلى إحداث تغير في سلوك المتلقي، ويتمان من خلال عمليات التفاعل بين جهتين

(مرسل/مُتلَق في حالة الاتصال، معلم / متعلم في حالة التعلم) وهكذا ينظر إلى التعلم نفسه على أنه شكل من أشكال الاتصال، أو أنه عملية اتصالية.

3- الاتصال عملية اجتماعية: تبرز نظريات الاتصال المختلفة دور الظروف الاجتماعية التي يتحقق فيها صوغ الرسالة وتحديد أهدافها وكذلك قبولها أو رفضها. ويتعلق الأمر بأهمية الاتصال في حياة الجماعة وتعبيره عن اتجاهاتها والقيم السائدة عند المتلقي. ولا تخفى الأهمية التي للاتصال من الناحية التربوية خاصة وقد تنوعت وسائله، واتسع دورها ليشمل جوانب الحياة المختلفة. ولم يعد ينظر إلى الاتصال على أنه عملية تسير في اتجاه واحد؛ أي إنها تنقل الرسائل والمعلومات من المستويات العليا إلى المستويات الدنيا عن طريق وسائل الإعلام؛ بل على العكس من ذلك، تشجع عملية الاتصال من أجل التنمية على قيام مشاركة في اتجاهين، فكلمة الاتصال ذاتها مشتقة من مصطلح لاتيني يعني التواصل أو المشاركة والعمل معاً.

4- الاتصال عملية إبداعية: إذا كانت الرسالة تشكل العنصر أو الركن الأساسي من العملية الاتصالية، فإن صوغها يشكل أهم شروط نجاحها، والرسالة ليست نصاً مجرداً، ولكنها أيضاً موضوعاً ويقدر ما تملك الرسالة من عناصر الجدة والأصالة؛ بقدر ما تؤدي وظيفة ذات فاعلية أفضل خلال العملية الاتصالية، فبين الإبداع والاتصال تقوم علاقات لا يمكن إغفالها

تكمن خطورة عملية الاتصال في عصرنا هذا بتحول وسائل الاتصال الحديثة إلى قوة مهيمنة في العلاقات الدولية وفي العلاقات بين الجماعات والأفراد، وهو ما يدفع إلى استثارة القدرة الإبداعية عند الأفراد والجماعات إلى أن يصبح بالمقدور الوصول بالوعي ولا يستطيع المرء ضبط مدخلات الوسائط الاتصالية المختلفة إذا لم يكن مسلحاً بضوابط معرفية تمكنه من انتقاء المعلومات الملائمة، ومن اليقظة في تفاعله واستجاباته لكل المثيرات التي يتعرض لها. وإذ تكمن وراء عمليات الاتصال محركات وموجهات تتمثل بالدوافع التي تنشط سلوك الأخذ والعطاء بين أطراف هذه العمليات وتدعمها وترتقي بها؛ وذلك بإقرار سلوك اتصالي على أساس قوى دافعية تُحَقَّق فيها وظيفتين متكاملتين: الأولى تنشيطية والثانية توجيهية (منصور، 1980، ص147) والاتصال الناجح تتجزه قدرات



إبداعية وهي تنطوي على إمكانيات النماء والارتقاء ففيه خبرات تعليمية وتقييم للسلوك ووعي بالذات وبالآخرين أي أنه ذو قوام قائم على التمكن الفعال للفرد من نفسه ومن تفاعله مع الآخرين.

#### رابعاً- أنواع الاتصال البشري:

تتعدد أنواع الاتصال البشري وفقاً لعدد من الأنواع، منها:

#### أنواع الاتصال وفقاً لحجم المشتركين وطبيعتهم في عملية الاتصال:

**الاتصال الذاتي:** هو ذلك النوع من الاتصال الذي يحدث داخل الفرد حينما يحدث نفسه ويحاورها، وهو غالباً ما يتضمن أفكاره وتجاربه ومدركاته، وهو أيضاً صوت الضمير في داخله، فالفرد قد يتناقش مع نفسه إذا كان يقرأ كتاباً أو يشاهد برنامجاً تلفزيونياً ويعدّ فهم هذه العملية التي تحدث بين الفرد وذاته أساس فهم عملية الاتصال.

**ب-الاتصال الشخصي:** يقصد به تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات...الخ والتي تتم بين الأفراد بطريق مباشر دون استعمال وسائط بينهم، ولذلك يصبح أحدهم مرسلًا والآخر مستقبلًا، فهو يعتمد على المقابلة المباشرة أو ما يسمى الاتصال وجهًا لوجه، ولذلك فعدد المشتركين في الاتصال يكون محدوداً، ويُسمى الاتصال المحدود. ومن أمثلته الاتصال الشفهي بين أفراد العائلة، الجيران، والأصدقاء ويمتاز هذا الاتصال ب:

- اتجاه انتقال الرسالة هنا في اتجاهين.
- القدرة على اختيار المستقبل.
- القدرة على الاستعلام عن تأثير الرسالة في المستقبل.
- التأثير القوي في المستقبل.
- درجة عالية من المرونة.
- العفوية والتلقائية غير المقصودة.

**ج- الاتصال الجمعي:** هو اتصال يحدث بين مجموعة من الناس لأهداف متعددة مثل قضاء وقت الفراغ أو التحادث أو اتخاذ قرار أو حل مشكلة، حيث تتاح فرصة الاتصال للجميع في الموقف، فيتفاعلون مع بعضهم بعضاً، وفي هذا الاتصال تكون الرسالة موجهة لمجموعة من الأفراد المعروفين على المستوى الشخصي للمرسل مثل

نقاش زملاء الدراسة، أو زملاء العمل، وكذلك بين أفراد الأسرة، ويشمل الاتصال الجمعي المحاضرات والندوات، والخطب، والأمسيات الثقافية والمسرح.

**د- الاتصال الجماهيري:** هو عملية الاتصال التي تتم، باستعمال وسائل الاتصال الجماهيرية، مثل: الصحف والإذاعة بشقيها (مسموعة ومرئية) كما يعرف الاتصال الجماهيري، بأنه: بث رسائل واقعية أو خيالية على أعداد كبيرة من الناس يختلفون فيما بينهم من النواحي الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية.. الخ وينتشرون في مناطق جغرافية متفرقة، ويتميز بالخصائص والسمات الآتية:

- الجمهور المتلقي يتصف بضخامة حجمه، وتباين اتجاهاته ومستوياته.
- لا يرى المرسل جمهوره مباشرة ولا يعرفهم.
- رجوع الصدى قليل جداً.
- يغلب عليه سريان المعلومات في اتجاه واحد.
- تتصف رسائله بأنها عامة وعلنية.
- تنتج رسائله نشر الرسائل بسرعة كبيرة وبأعداد كثيرة.
- تقوم به مؤسسات كبيرة.

**أنواع الاتصال حسب الوسيلة أو اللغة المستعملة، وينقسم إلى نوعين:**

**الاتصال اللفظي:** هو الذي يستعمل فيه اللفظ كوسيلة تمكّن المرسل من نقل رسالته إلى المستقبل سواء كانت مكتوبة أم غير مكتوبة؛ كالمذكرات، والخطابات، والتقارير، والكتب، والمحادثات التلفونية، والندوة والمؤتمر... الخ. والاتصال اللفظي يجمع بين الألفاظ المنطوقة والرموز الصوتية. فعبرة: (أهلاً وسهلاً) يمكن أن تصبح ذات مدلولات أخرى بتغيير نبرة الصوت بجانب طرق الأداء الأخرى غير اللفظية مثل الحركة.

**الاتصال غير اللفظي:** هو عبارة عن تعبيرات منظمة تشير إلى مجموعة معانٍ يستعملها الإنسان أو قد يقصدها في احتكاكه بالآخرين، ومن أنواعه: لغة الصمت، والتعبيرات الحسية والفسولوجية، ولغة الأجسام كما يطلق عليها "شون ماكبرايد" حيث يستعمل الأفراد أجسامهم للاتصال حتى يتمكنوا من التعبير عن مشاعرهم واحتياجاتهم؛ كاصفرار الوجه أو تصبّب العرق والتعبيرات الحركية واللغة الرمزية ولغة المظهر العام

والإشارات كإيماءات الرأس التي تعني في بعض الحضارات الموافقة، وفي بعضها الآخر الرفض، ويطلق بعض العلماء على الاتصال غير اللفظي أحياناً (اللغة الصامتة).

ويؤدي الاتصال غير اللفظي في علاقته بالاتصال اللفظي مجموعة من المهام:

- التكرار: حين نذكر لشخص عن وجود شيء ما بالقول هنا ثم نشير إلى مكانه.
- التناقض: قد تتناقض الرسائل غير اللفظية وذلك عندما تكون الدلالة الصادرة عن الرسالة الجسدية تتنافر مع فحوى الرسالة اللفظية؛
- الإبدال: مثل تعبيرات الوجه التي قد تغني أحياناً عن الاتصال اللفظي.
- الإكمال: مثل الابتسامة بعد طلب شيء من شخص أو حركات اليد التي تكمل المعنى.
- التأكيد: حينما يقوم الشخص بالتركيز صوتياً على كلمات معينة للتأكيد على الرسائل اللفظية فقد يصاحب ذلك تعبيرات الوجه الدالة على التأثير.
- التنظيم: مثل إعطاء شخص إشارة ليكمل الحديث أو يتوقف عنه.

#### أوجه التشابه بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي:

الاتصال اللفظي	الاتصال غير اللفظي
من إنتاج الإنسان.	من إنتاج الإنسان.
يستعمل رموز (كلمات منطوقة أو مكتوبة)	يستعمل رموز (إشارات وحركات)
يستعمل رموز لها معان.	يستعمل رموز لها معان.

#### أوجه الاختلاف بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي

الاتصال اللفظي	الاتصال غير اللفظي
تتحكم قواعد اللغة فيه.	تتحكم ضرورات أو عوامل بيولوجية فيه.
مقصود عن ثقافة واحدة، وتحمل معاني محددة للجماعة الداخلية.	لغته عالمية. ولكن هناك بعض الرموز يختلف معناها من ثقافة لأخرى.
نتعلم الاتصال اللفظي في مرحلة متأخرة من الحياة عن طريق النفسية الاجتماعية (الطفل)؛ أي بعد الاتصال غير اللفظي.	نتعلمه في مرحلة متقدمة أو مبكرة من الحياة بعد الولادة مباشرة، فهو يسبق الاتصال اللفظي.

يعتقد عدد كبير من العلماء أن الاتصال اللفظي يمكن أن يناشد العواطف. وهو مفعم بالعواطف، ويمكن أن يناشد العواطف بقوة، فهو أصدق تعبيراً عن المشاعر والأفكار في الاتصال اللفظي.

**أنواع الاتصال من حيث خط وجهة الاتصال: وهذا بدوره يصنف إلى ما يأتي:**

**اتصال من أعلى إلى أسفل (اتصال هابط):** يكون في صورة قرارات إدارية أو أوامر مدنية أو عسكرية وغيرها، وتصدر غالباً من القادة إلى التابع؛ تدريجياً وهي ضرورية لشرح أهداف المؤسسة أو المنظمة.

**اتصال من أسفل إلى أعلى (اتصال صاعد):** يعدُّ مكملاً للنوع الأول، ويتضمن إرسال المعلومات المتعلقة بطريقة تنفيذ العمل.

**اتصال أفقي:** يقصد به انسياب المعلومات؛ أي إرسالها واستيعابها بين مختلف الإدارات والأقسام والأفراد الذين يقعون في المستوى الإداري نفسه بالمنظمة.

**الاتصال على مرحلتين:** يتفق معظم الباحثين في مجال الاتصال على أن أقوى أساليب التأثير في الجماهير هي التي تجمع بين الاتصال الجماهيري والشخصي. أنواع الاتصال من حيث الرسمية، وتصنف كما يأتي:

**الاتصال الرسمي:** وهو الذي يتم بين المستويات الإدارية المختلفة في هيئة، بالطرق الرسمية المتفق عليها في نظمها وتقاليدها وتعتمد على الخطابات، المذكرات أو التقارير. **الاتصال غير الرسمي:** هو الذي يتم التفاعل فيه بطرق غير رسمية بين العاملين، وهو تبادل للمعلومات من خارج منافذ الاتصال الرسمي، مثل اللقاءات غير الرسمية.

#### **خامساً- وظائف الاتصال:**

تتعدد وظائف الاتصال في المجتمع، وتتنوع بتعدد حاجات الإنسان، وأهم الوظائف التي يسعى الفرد لتحقيقها عن طريق العلمية الاتصالية، هي:

1/. الإشباع النفسي والاجتماعي: يرتبط فهما لتأثيرات وسائل الاتصال المختلفة من وجهة نظر علم النفس بإدراكنا لأنواع الحاجات لدى الفرد التي يسعى إلى تلبيتها عن طريق استعماله لمختلف هذه الوسائل، وما يمكن أن تحققه له هذه الوسائل من حاجة نفسية اجتماعية تصل بدورها إلى تحقيق عملية التوافق لدى الفرد، وهي العملية التي تبدأ

عندما يشعر الفرد بحاجة أو دافع ما، وتنتهي عندما يشبع هذه الحاجة أو يرضي هذا الدافع، فالناس يتواصلون مع بعضهم لإشباع حاجات وتوقعات معينة لديهم يسعون لتحقيقها من خلال تعرضهم لما تبثه أو تكتبه وسائل الاتصال، كما أن الأفراد لا يتعاملون مع هذه الوسائل، لكونهم أفراداً منعزلين عن واقعهم الاجتماعي؛ وإنما لكونهم أعضاء في مجتمع منظم له قيمة وعاداته وثقافته الواحدة، ويحصل الجمهور على المنفعة قبل التعرض لوسائل الاتصال وفي أثناءه وبعده فترقب التعرض لحدث مهم يوفر مجالاً للحديث والاتصال لاجتماعي، وفي أثناء التعرض قد يجد الفرد منفعة اجتماعية ونفسية تنشأ من تفاعلهم مع محتوى وسائل الاتصال، فإذا ما تحدث شخص عن أشياء سمعها أو شاهدها أو قرأها فإنه فعلياً يعكس أو يدخل المعلومات التي حصل عليها في سلوكياته الاجتماعية والنفسية، ومن ثم تتحقق لديه منفعة بعد التعرض والتفاعل مع محتوى وسائل الاتصال، ويمكن القول إن هذه الوظيفة تشمل كل الوظائف الأخرى.

2./ التعليم والتنقيف: من الوظائف التي يحققها الفرد من العملية الاتصالية، وتسهم وسائل الاتصال في العملية التعليمية سواءً بطريقة مباشرة عن طريق البرامج التعليمية والدوائر التلفزيونية المغلقة والقنوات التعليمية الفضائية، أو بطريقة غير مباشرة عن طريق ما تقدمه من دراما تجذب إليها الجماهير.

3./ اكتساب مهارات جديدة: من الوظائف التي تحققها العملية الاتصالية للفرد هي إكسابه مهارات جديدة تزيد من خبراته في الحياة، أو تنمية المهارات الموجودة لديه بالفعل، وتعلم المهارة لا بد أن يسبقه أساس معرفي، واكتساب المهارة يتطلب التدريب عليها، وإتقان المهارة يتطلب سرعة في الأداء، كما يستلزم نوعاً من التفاعل، وحتى يتحقق كل ذلك لا بد أن يتصل الفرد بالآخرين.

4./ الحصول على المعلومات الجديدة: تلك المعلومات التي تساعد الفرد على فهم مما يحيط به من ظواهر وأحداث، لكي يستطيع التعامل معها، والتي تتيح له إضافة حقائق جديدة إلى حصيلته المعرفية، وتساعد على اتخاذ القرارات والتصرف بشكل مقبول اجتماعياً، ولكي يحصل الفرد على المعلومات من العملية الاتصالية ينبغي أن يكون واعياً معرفياً بكل مكوناتها، وعلى الفرد أن يتعامل بحذر مع الكم الهائل من المعلومات

التي تأتيه من كل صوب، وتبعاً لنظرية التنافر المعرفي، فإن استقبال الفرد لمعلومات غامضة أو غير كافية أو غير مناسبة أو متناقضة يخلق حالة من التوتر عنده تدفعه إلى السعي إلى اختزالها، وحينما يحدث التنافر، وغالباً ما يحدث كلما ازدادت المجتمعات تحضراً يتوجه الفرد إلى الحصول على معلومات جديدة تختزل أو تخفف هذا التنافر عن طريق تغيير أحد العناصر المعرفية أو إضافة عناصر جديدة أو تقليل أهمية بعض العناصر، والإنسان يميل إلى تجنب الغموض والتنافر لنزعه إلى التناسق والاتزان في المعلومات.

وهناك من يرى أن وظائف الاتصال قد تصل إلى خمس وظائف، هي:

- المشاركة الاجتماعية Socialization يقوم الاتصال بتوفير مجموعة من المعلومات والمعارف توضع في خدمة الجميع؛ لتساعدهم على تحريك المجتمع لكونهم من أعضائه، ويعيشون فيه، ويرعى تضامنهم وتكاتفهم.
- الحث المباشر Motivation تطوير الأهداف الآنية والمستقبلية لكل مجتمع وتحريك رغبات الأفراد وخياراتهم ورعاية النشاط الفردي والجماعي الموجه لتحقيق الأهداف.
- الحوار والجدل Debate & Discussion تسهيل وسائل تبادل الآراء والأفكار بأمل الوصول لاتفاق على المواضيع التي عادة ما تكون مثار جدل في المجتمع وإثارة الجمهور وإغرائه بالاهتمام بالمسائل العامة التي تهم الجماعة.
- التعليم Education توفير العلوم والمعارف بقصد رعاية القدرات العقلية وتنميتها وتكوين الشخصية، والحصول على المهارات والقدرات في كل مراحل الحياة.
- ترقية الثقافة Cultural Promotion نشر الثقافة والإنتاج الفني؛ بغرض الحفاظ على التراث وتطوير الثقافة بتوسيع آفاق الفرد وخياله، وإثارة قدراته التقييمية للإبداع.

### سادساً- استعمالات الاتصال:

يحقق الاتصال البشري أكثر من هدف، وتختلف تلك الأهداف باختلاف الاحتياجات من فرد لآخر؛ وبصفة عامة يمكن تصنيف استعمالات الاتصال في ست فئات عريضة، هي:

1./ الإعلام Information: يعد الاتصال من أجل الإعلام جزءاً لا يتجزأ من كل عمل تقوم به؛ من دون الإعلام فإن المصانع والمكاتب والمحلات وغيرها من المؤسسات

والمنظمات الاجتماعية والاقتصادية تتوقف عن العمل، ويقبل على البرامج الإخبارية عدد كبير من الجمهور، ويقوم الإعلام بمهام اجتماعية منها على سبيل المثال:

- أ- قيادة الجماهير نحو عمل معين، ويسمى بتعبئة الرأي العام للحركة في مجال معين.
- ب- القيام بالتغيرات الضرورية للأحداث والربط بينها سواء على المستوى الاستراتيجي أو مستوى التكتيك.
- ت- يعمل الإعلام على تأكيد تدعيم الاتجاهات الإيجابية، ومحاولة تعديل الاتجاهات السالبة أو المعوقة.
- ث- يقوم الإعلام بعملية تنوير، وتنقيف الناس والاهتمام بمشاكل الساعة والمساعدة على تماسك الجماعة والبناء الاجتماعي.

2./ التعليم والتدريب Learning and Tarining: كل المجالات الإنسانية تقريباً تتطلب أن يقضي كل فرد من أفرادها فترة معينة في التعليم الإجباري، والسبب في ذلك هو أن الإنسان لا يستطيع أن يشارك مشاركة فاعلة في الحياة الاجتماعية والاقتصادية الحديثة من دون قدر معقول من التعليم وغني عن القول إنَّ التدريس يؤطر نشاطاً اتصالياً فردياً إلا إذا تم عن طريق وسائل الاتصال الجماهيرية، مثل البرامج التعليمية بالراديو والتلفزيون على سبيل المثال. والتعليم المدرسي ليس إلا مجرد إعداد جزئي للفرد يسهم في الحياة الاجتماعية وعلى الفرد أن يتعلم، ويكتسب العادات والتقاليد والقيم الاجتماعية المناسبة للجماعة التي ينتمي إليها. ويتم ذلك كله عن طريق الاتصال ابتداء من الاتصال بين الطفل وأبويه استمراراً في مرحلة الشباب وحتى آخر العمر.

3./ الإقناع Persuasion: كثيراً ما يجد الفرد نفسه في حالة اختلاف أو تعارض في الرأي أو صراع مع أفراد آخرين حيث يريد الفرد أن تكون علاقاته بهم مبنية على الاتفاق والتعاون والصدقة، ومن ثم فإن جزءاً كبيراً من النشاط الاتصالي للفرد يبذل في سبيل التخلص من حالات الصراع أو الاختلاف في الرأي، وفي الوقت نفسه الذي يقوم فيه الفرد بمحاولة إقناع الآخرين بوجهة نظره، فإن الآخرين أيضاً يفعلون نفسه، الشيء ويقومون بالاتصال لتحقيق التوازن من وجهة نظرهم.

4./ الترفيه Entertainment : يعد من أهم استعمالات الاتصال، فالناس غالباً ما تشترك في الاتصال؛ بهدف الترفيه والاستمتاع. ويمكن القول إن معظم الناس يجدون

متعة في السلوك الاتصالي وإنهم غالباً ما يقومون بهذا السلوك؛ بهدف الاستمتاع أساساً، وليس لأغراض وظيفية أو مرتبطة بالعمل، وينطبق هذا على الاتصال بجميع أنواعه، سواء الفردي منه أو الجماعي أو الجماهيري. ففي الاتصال الفردي نجد ذلك واضحاً في دردشة الجيران والأصدقاء وزملاء العمل، وفي المقاهي والتلفون والزيارات العائلية والاحتفالات وغيرها. ونجد الشيء نفسه بالنسبة للاتصال الجماهيري (الأفلام السينمائية والتلفزيونية والمسلسلات والدراما). وتشير الدراسات عموماً إلى قلة من يستمعون أو يشاهدون البرامج الثقافية أو التعليمية؛ مقارنة بنسبة كثرة المستمعين والمشاهدين للبرامج الترفيهية. وفي الواقع فإن المستمعين والمشاهدين قد يلتقطون بعض المعلومات المفيدة من البرامج الترفيهية، ولكن ربما أن دوافعهم للتعرض لهذه البرامج هو أساس الحصول على المتعة والترفيه. ومن الممكن عملياً استعمال الترفيه كشكل اتصالي لتوصيل المعلومات سواء كان ذلك على المستوى الشخصي أو على المستوى الجماهيري كذلك يمكن وضع المادة التعليمية في قالب درامي أو فكاهي يقدم بصورة شائقة وجذابة تدفع التعليم واكتساب المعرفة أو المهارة الجيدة إلى الاتجاه الإيجابي.

5./ الجزء /الإثابة والعقاب/: تُكرس الكثير من أفعال الاتصال لمكافأة الآخرين على أعمال مقبولة اجتماعياً قاموا بها أو لعقابهم معنوياً على ما قاموا به من أعمال غير مقبولة أو على ما لم يقوموا به من أعمال مطلوبة.

6./ التعبير عن العواطف Expression of Sentiments: يعتقد بعض الباحثين أن الإنسان يتصرف دائماً بصورة عقلانية من دون عواطف وانفعالات أو أنه يقوم دائماً بالاتصال بصورة مجردة من العواطف ولكن واقع الأمر أن الإنسان لديه حياة عقلية وأخرى عاطفية، وأن الإنسان يتواصله يعبر عن عواطفه وأفكاره.

وحدد "هاولد لاسويل H. lasweel أهداف الاتصال في المجتمع كما يأتي:

1./ مراقبة البيئة Surveillance: فمن أهداف الاتصال في المجتمع مراقبة البيئة وما يجري فيها وفي خارجها والمراقبة ليست غاية في حد ذاتها؛ وإنما هي وسيلة لتوفير المعلومات والبيانات اللازمة التي تساعد المجتمع على اتخاذ القرارات المناسبة.



2/. الترابط Correlation: إحداث الترابط بين أعضاء المجتمع هو الهدف الثاني للعملية الاتصالية عند لاسويل، وهذا الترابط يؤدي إلى تحقيق هدف أكبر؛ وهو إيجاد الرأي العام، فبدون الترابط لا يتكون الرأي العام؛ خاصة تجاه القضايا المجتمعية الكبرى، ويدخل في إطار هذا الهدف مساعدة النظام الاجتماعي بتحقيق الإجماع أو الاتفاق بين أفراد الشعب الواحد.

3/. نقل التراث الاجتماعي من جيل لآخر: وهو من أهم الأهداف العلمية الاتصالية، وهو أساس استمرار المجتمع وتطوره، ونقل التراث إلى الأجيال الجديدة يدعم ثقافة المجتمع، ويحفظها أمام تيارات الثقافات الأخرى.

4/. التنمية: ويؤكد ولبورشرام هدف التنمية؛ مشيراً إلى أن وسائل الإعلام تهدف إلى تهيئة المجال لعملية التنمية، بما تنبئه من أفكار جديدة حولها، وبما تحشده من تأييد له، وقد لخص فاروق أبو زيد في هذا الإطار هدف الإعلام في مجالين: الأول: أن يقوم بدور المنبه للتنمية من خلال إثارة اهتمام المواطنين بقضايا التنمية. والثاني: حشد الدعم الشعبي للتنمية التي تفقد مضمونها دون مشاركة شعبية فعلية.

5/. الدبلوماسية المعلنة وغير الرسمية بين الدول: وهي من الأهداف الحديثة لوسائل الاتصال الجماهيرية، فرضتها الظروف الدولية وطبيعة النظام العالمي الجديد، فوسائل الإعلام الجماهيرية يمكن أن تلعب دور الدبلوماسية غير الرسمية والمعلنة بين الدول وبالذات في أوقات الأزمات حين يشارك مندوبو الصحف ووكالات الأنباء أو مراسلوها في المؤتمرات الصحفية مع الزعماء والقادة والسياسيين المعنيين بالقضية لكي يطرح هؤلاء الزعماء وجهة نظرهم في المواقف أو الأزمة فيتلقاها الطرف الآخر، ويرد عليها في مؤتمر صحفي.

6/. التنشئة الاجتماعية والثقافية والسياسية: فما تقدمه العملية الاتصالية من مضامين مختلفة يجب أن يكون من ضمن أهدافه، بل على رأس تلك الأهداف، المساعدة في تنشئة أفراد المجتمع في جميع النواحي وخاصة الأطفال والشباب منهم.

### سابعاً - خصائص الاتصال:

تعتمد العلاقات الاجتماعية على عملية الاتصال، وتعد عملية اجتماعية تعتمد على تبادل الرسائل بين الأفراد، وتؤدي الرسائل فيما بينهم دوراً مهماً في ذلك التبادل، فقد تكون الرسالة منطوقة معتمدة على حروف وكلمات، أو نبرات صوتية معينة، أو إشارات

جسمية مختلفة، أو تعبيرات الوجه. يعتمد الاتصال على المرسل، والمستجيب، وعملية الانتباه والاتصالات والملاحظة مهمة جداً في عملية الاتصال، وتتلخص خصائص الاتصال بما يأتي:

1/. الاتصال يعمل على ترابط المجتمع: يعد الاتصال وسيلة لتحقيق الترابط والتماسك بين أفراد المجتمع ومؤسساته من خلال مواجهة الشائعات وكل ما من شأنه أن يسيء إلى أمن المجتمع، وهو في ذلك يعمل على بث القيم والعادات والتقاليد ونقلها، ولكل مجتمع نظام وفلسفة معينة يسير عليها أفراد المجتمع، ويعتمد الاتصال فيما بينهم على المنطق والتفكير الديني والأفكار الفلسفية التي يحملونها. وبناءً على ذلك يضع المجتمع أسساً واضحة للاتصال بين أفراد ذلك المجتمع، وتعتمد هذه الأسس على النظام الأخلاقي لذلك المجتمع، ويحدث اتصال وتبادل بين الأطراف التي بينها علاقة اجتماعية قد تكون تلك العلاقة مؤقتة أو دائمة. حيث يؤكد علم النفس الاجتماعي الاتصال، ويعدده الأساس في العلاقات الاجتماعية.

2/. المقومات الاجتماعية، وأهميتها في الاتصال الاجتماعي: تؤدي القومية والاتجاهات الدينية التي يحملها أفراد المجتمع دوراً مهماً في عملية الاتصال. كما أن اللغة أهمية كبيرة في تلك العملية. ويعتمد اختلاف اللغة على الاختلافات الاجتماعية والثقافية، وإن الاختلافات في العادات والاتجاهات والقيم والتقاليد تكون مصاحبة دائماً لاختلاف اللغة. فكثيراً ما تجمع اللغة الواحدة الجماعات؛ لأنها تؤدي إلى التفاهم وتدعم السلوك القائم بينهم. ويركز علم النفس الاجتماعي على تلك الظاهرة الاجتماعية ظاهرة اللغة؛ وذلك لدورها المهم في عملية الاتصال، حيث تعمل اللغة الواحدة على تقارب وجهات النظر بين الأفراد؛ وقد تعمل على توحيد اتجاهاتهم وميولهم وقيمهم وأفكارهم؛ وذلك لسهولة نقل تلك الجوانب بينهم، كما يؤدي المستوى التعليمي والثقافي دوراً مهماً في الاتصال الاجتماعي بين الأفراد والجماعات، ويمكن التعرف إلى ثقافة الفرد من خلال أسلوبه التعامل مع الأفراد إن كان في استعمال اللغة أو السلوك الذي يؤديه. إذن للمستوى الثقافي والتعليمي تأثير كبير في مستوى اللغة المستعملة من قبل الأفراد والجماعات، فقد يعامل الأفراد بعضهم بعضاً بناءً على المستوى اللغوي الذي يستعملونه، وتؤدي نوعية اللغة المستعملة دوراً مهماً في تقارب وبناء الأفراد وتباعدهم وتقوية الصداقات أو تباعدها.

3/. أهمية المركز الاجتماعي في الاتصال: تحدد المراكز الاجتماعية نوعية الاتصال الاجتماعي فعلى سبيل المثال: عندما يلتقي الأفراد في اجتماع ما بحيث لا يعرف بعضهم بعضهم الآخر عندها ينصب الاهتمام في هذه الحالة على معرفة مكانة هؤلاء الأفراد، قد يتعرف الأفراد إلى مكانة الفرد من خلال حديثه أو قد يسأل بعضهم الآخرين عن مكانتهم، فإن كان الفرد في مركز مهم توجهت الأنظار إليه، وبدأت الاهتمامات به، ويكون العكس إن كان مركزه منخفضاً، ويعتمد هذا على القيم والأعراف والتقاليد التي يسير عليها المجتمع.

4/. الفروق الفردية في الاتصال: يختلف الأفراد في قدراتهم على الاتصال اختلافاً بينا. ينبغي على الفرد أن يعرف كيفية الاتصال مع الآخرين ومع من يكون هذا الاتصال. على سبيل المثال عندما يشترك شخصان في موقف معين ويحدث بينهما اتصال، ويستعملان لغة مشتركة يؤدي هذا النوع من المواقف إلى تكوين جماعات إن كانت كبيرة أو صغيرة كما أن الفترة التي تمر بينهما من حيث الطول أو القصر لها تأثير في ذلك الاتصال وكل ما مر سابقاً من مواقف هي مؤشرات على أن للفردين قدرة على تكوين اتصالات اجتماعية. كما أن هناك عوامل أخرى تتدخل في عملية الاتصال وقدرة الفرد عليها واتجاهاته وتوقعاته وهذه العوامل ذاتية منها: الخجل والخوف، والقلق، وإدراك الذات، ونموها.

5/. تؤدي انفعالات الفرد واتجاهاته وتوقعاته دوراً فاعلاً في الاتصال: يتضمن ذلك المعلومات التي ترد إلى الفرد من المصادر المختلفة؛ وهذا يؤدي إلى تكوين اتجاهات خاصة نحو الأفراد والجماعات التي تؤثر تأثيراً مباشراً في نوعية الاتصال والوسائل المتبعة في ذلك الاتصال. فالمعلومات التي يستقيها الأفراد عن الآخرين قبل أن يلتقوا بهم كثيراً ما تؤثر في اتجاهاتهم وتفاعلهم معهم. كذلك تؤثر المعلومات التي يستلمها الفرد عن سلوك الفرد الآخر وأسلوب كلامه في تفاعله الاجتماعي معه. ولا تعد تلك الانفعالات والمعلومات اتصالاً اجتماعياً إلا بعد أن تتصل بهم وتتعامل معهم.

6/. أسلوب الاتصال: يعتمد تقييم الاتصال على الأسلوب المتبع في ذلك الاتصال. وليس هناك اتصال جيد وآخر غير جيد. يعتمد الاتصال على تعبيرات الوجه ونبرة الصوت ونوعية الوقفة التي يؤديها الفرد، وإشارة اليد وغيرها من المؤشرات التي تبين نوعية الاتصال. كما تؤدي

أمور أخرى دوراً مهماً في ذلك الاتصال، منها خلفية العلاقة بين الأفراد واتجاهاتهم نحو بعضهم بعضاً والمركز الذي هم عليه، ونوعية التفاعل الاجتماعي الحاصل بينهم.

7/. قنوات الاتصال: يعتمد الاتصال الاجتماعي على قنوات عديدة حيث تؤدي القناة الأخلاقية في المجتمع دوراً مهماً في عملية الاتصال، وينبغي على الفرد أن يعرف قيم المجتمع وتقاليد وأعرافه الذي يكون فيه، وبناءً عليه يحدد سلوكه ونوعية اتصاله بالجماعة. كما ينبغي أن تكون هذه القنوات صافية، لا تشوبها شائبة؛ كتجنب استعمال بعض الألفاظ غير اللائقة أو إثارة جدل غير معقول أو طرح كلام غير مترابط أو إعطاء صفات غير لائقة، فإن سارت الأمور على ما يرام تم الاتصال على أتم وجه. والاهتمامات والانتباه مهم جداً في تلك العملية.

8/. المسافة بين الأفراد: إن المسافة بين الأفراد دليل على مدى الاتصال ونوعيته. ولقد أجريت تجارب من قبل العلماء لقياس تلك المسافة ومعرفة قوة الاتصال ومداه بين الأفراد.

### ثامناً - أساليب الاتصال:

أساليب الاتصال هي كل نشاط يندرج تحت مصطلح الاتصال، ونعني بها جميع أوجه النشاط الإعلامي والدعائي والإعلاني، وكما ذكرنا من قبل، فهي عمليات فرعية. وأوجه نشاط متنوعة لنشاط أساسي هو الاتصال قد تختلف من حيث الأهداف، ولكنها تتفق جميعها في أنها عمليات اتصال بالجمهور، ومن هذه الأساليب:

1/. الدعاية والإعلام: عرفها والترليمان بأنها محاولة التأثير في نفوس الجماهير، والتحكم في سلوكهم لأغراض تعدّ غير علمية أو ذات قيمة مشكوك فيها في مجتمع ما وفي زمن معين، وهناك من يقول بأن الدعاية نشاط أو فن إغراء الغير بالتصرف بطريقة معينة بحيث إنه ما كان ليتصرف بها في حالة غياب هذه الدعاية، والدعاية ليست محدودة النطاق بمجال خاص من مجالات الحياة رغم أن أهم مجال تستعمل فيه ما يتعلق بالسياسة الدولية إلا أنه ليس كل دعاية سياسية دعاية عالمية وكذلك فإنه ليست كل دعاية عالمية دعاية سياسية. وفي نطاق العمل السياسي نجد أن الدعاية تمارس عن طريق الأحزاب ومجموعات الضغط أو التأثير؛ إذ تحاول كل منها إقناع الجماهير بتأييد قضيتها. أما خارج نطاق السياسة فإننا نتعرف إلى الدعاية الدينية التي تمارس بواسطة المبشرين والدعاية الاقتصادية التي تمارس في شكل الإعلان، وكذلك الدعاية الأخلاقية التي تحتل مركزاً وسطاً بين السياسية والدينية؛ لأن موضوعها هو إغراء الناس

بأنماط من التعريفات مطابقة لكل من ديانة الداعية والشكل السياسي الذي يؤمن به. والغاية الوحيدة من الإعلام هي الإقناع عن طريق المعلومات والحقائق والأرقام والإحصاءات ونحو ذلك، كما أن الإعلام تعبير موضوعي، وليس ذاتياً من جانب الإعلامي سواء كان صحفياً أو منيعاً أو مشتغلاً بالسينما أو التلفزيون.

2/. التعليم: إن المهمة الأساسية للتعليم هي تربية النشء، وإعداد المواطن الصالح جسماً ونفسياً وخلقياً إعداداً يؤهله لخدمة الوطن في الحرب والسلام كما يساعده على تحقيق ذاتيته ووظيفة التعليم أيضاً تنمية المهارات، واستمرار التراث العلمي والأدبي والفني بتقديمه إلى الأجيال الناشئة. وإذا كان الإعلام يدور حول مشكلات الساعة وغيرها من المسائل الجديدة التي تحتل تأويلات مختلفة ووجهات نظر متعددة، فإن التعليم يقدم وجهات نظر ثابتة، ولا شك في أن التعليم يساعد على تنمية الفكر، وتقوية ملكة النقد وتربية الشخصية الإنسانية.

3/. الإعلان: يعرف بأنه فن التعريف، وهو نشر معلومات وحقائق عن السلعة أو الخدمة بغرض بيعها وترويجها، ويمكن النظر إليه بحسبانه وسيلة من وسائل الدعاية التجارية لتسويق السلع والمنتجات ولا شك في أن الترويج للسلع أيسر كثيراً من الترويج للمبادئ والمعتقدات؛ لأن الحاجة المادية؛ وهي الرغبة في الغذاء والكساء وغيرها من الرغبات الموجودة أصلاً وكل ما يقوم به الإعلان هو التوجيه ولفت النظر إليها، وأخطر ما يفعله الإعلان هو التأثير في حرية الإعلام والنشر والضغط على المسؤولين في الصحافة وغيرها من وسائل الاتصال للمحافظة على سمعة المعلن مهما تعارض ذلك مع الصالح العام، ويندر أن يتوجه الإعلان إلى فكر الإنسان وعقله، ولكنه يتوجه إلى الغرائز والانفعالات. فجميع الإعلانات الطبية تقريباً تؤثر في غريزة الخوف. أو أن الإعلان قد يتوجه إلى الغرائز الجنسية فترتبط السلع بصور النساء العاريات حتى ولو كانت السلع لا تتصل بذلك كالمياه الغازية وشفرات الحلاقة. ويذهب بعض النقاد إلى القول إن الإعلان إسراف لا مسوغ له، وأن حصيلة هذه الإعلانات كان يمكن الاستفادة منها في ميادين أخرى أكثر أهمية كالإنتاج مثلاً أو التنمية. وهناك نقد آخر بوجه للإعلان بحسبان أنه يفسد أذواق الشعب بما يستعمله من ألوان مثيرة غير منسقة.

4/. العلاقات العامة: وهي عبارة عن الجهود المقصودة والقائمة على خطط من أجل الوصول إلى التفاهم المتبادل بين مؤسسة ما والجمهور التي تتعامل مع هذه المؤسسة. وثمة

تعريف آخر يقول: بأنها نشر المعلومات والأفكار والحقائق مشروحة ومفسرة للجماهير ونقل المعلومات والآراء والحقائق من الجماهير إلى المؤسسة؛ وذلك بغية الوصول إلى الانسجام أو التكيف الاجتماعي بين المؤسسة والجماهير. والعلاقات العامة هي أداة الاتصال بين المؤسسة والجماهير، ولا بد أن تقوم بإفهام الناس حقيقة المؤسسة عن طريق النشر والإعلان، وكذلك إفهام المؤسسة حقيقة الجماهير عن طريق دراسة الرأي بالاستفتاء والإحصاء والقياس العلمي، ولكن هناك من يرى أن العلاقات ليست سوى حاجز، أو فاصل أو دخان أو ستار يقع بين أقطاب الصناعة وأصحابها الاحتكاريين ومديري الشركات من جهة، وبين الرأي العام ذي الحساسية الشديدة من جهة أخرى. ويذكرنا هذا التعريف العجيب للعلاقات العامة بما كان يفعله بعض الدعاة من الأمريكيين الذين انتحلوا لأنفسهم صفة خبر العلاقات العامة من أمثال "جون جولدك" وغيره ممن اتخذوا لأنفسهم شعاراً خبيثاً يقول: إنك تستطيع أن تستغل 98% منهم لفترة طولها 98% من الوقت وقد بدأ إيفي لي Ivy lee وهو منشئ العلاقات العامة الحديثة - حياته في أعمال الدعاية الصحفية. ويرى أن مهمة العلاقات العامة تتصل بالنشر والإعلام، فهو يقول عن مكتبه الذي افتتحه لاستشارات العلاقات العامة: ليس هذا مكتباً سريعاً للصحافة - فكل أعمالنا تقع في رابعة النهار إننا نزودكم بالأخبار وهذه ليست وكالة إعلان فإذا وجدتم أن ما نبعث به إليكم يحمل طابع الإعلان الذي ينبغي أن ندفع عليه أجراً فلا تنشروه وباختصار إننا نعمل على نشر المعلومات الصحيحة للجماهير. ومن كل ما سبق يتضح أن الدعاية والإعلام والتعليم والإعلان والعلاقات العامة لا تخرج عن أن تكون أشكالاً مختلفة لعملية اجتماعية واحدة هي الاتصال بالجماهير.

### تاسعاً - معوقات الاتصال:

يقصد بمعوقات الاتصال المشاكل التي تصادف أحد عناصر العملية الاتصالية وتؤثر في تأديتها للدور المنوط بها؛ الأمر الذي ينعكس على إتمام عملية الاتصال على الصورة المطلوبة وتختلف معوقات الاتصال باختلاف مصادرها فقد تكون معوقات شخصية تتعلق بالأفراد القائمين بالتواصل، وقد تكون معوقات تتعلق بالرسالة نفسها ومضمونها وقد تكون معوقات تتعلق بالبيئة المحيطة بعملية الاتصال ولا شك في أن

معرفة هذه المعوقات تعمل على الحدّ من تأثيرها السلبي في عملية الاتصال. ويمكن الإشارة إلى هذه المعوقات كما يأتي:

### المعوقات الشخصية:

قد توجد لدى الشخص عوائق تمنع الإرسال أو الاستقبال الصحيح للرسالة منها تصنيف أفراد المجتمع أو القولية Stereo typing ، فإنها تؤدي إلى سوء استقبال الرسالة وتفسيرها، كذلك فإن وجود خلفيات وأفكار متعددة لدى الفرد يؤدي إلى إدراك متعدد قد يكون متناقضاً مع الآخرين، وتتحدد المعوقات الشخصية للاتصال فيما يأتي:

**1/. القصور في المهارات الاتصالية:** رغم سهولة عملية الاتصال وديناميكيته إلا أنها تتطلب عدداً من المهارات من بينها القراءة والانتباه والوعي، وتتطوي مهارة القراءة على إدراك الرموز وفهمها التي تحمل المعاني، وتعد القدرة على الكتابة والقراءة مطلباً لا من أجل التعرض للوسائل المطبوعة فحسب؛ بل من أجل التعرض لمعظم وسائل الاتصال الجماهيري الأخرى؛ إذ ينبغي أن يضع القائم بالاتصال في حسبانته قدرات الجمهور المستهدف على استيعاب الرسالة أو بما يعرف بمهارات المستقبل في إكمال العملية الاتصالية من حيث المعرفة، والقدرة على القراءة، وعادات الاتصال (عجوة، 2003، 178) وقد يتباين الأشخاص في الاستجابة لنفس الرسالة لأسباب ودوافع شخصية مختلفة منها التعليم والتجارب السابقة، وبناء على ذلك يختلف رد فعل شخصين من بيئتين مختلفتين حول موضوع واحد، كما تؤثر الدوافع الشخصية في فك رموز الرسالة وتفسيرها. فالموظف الذي يتميز بالحاجة القوية للتقدم في المنظمة، ويتصف بالنفاؤل قد يفسر ابتسامة الرئيس المباشر وتعليقه العارض كمؤشر إلى أنه شخص محبوب، وعلى المكافأة التي تنتظره، أما الشخص الذي يتصف بضعف الحاجة للتقدم وينزع للنشأوم فقد يفسر نفس التعليق من المدير على أنه شيء عارض ولا علاقة له بأي موضوع، ويبدل المتلقي جهداً في تفسير الرسالة لا يقل في بعض الأحوال عن الجهد الذي يبذله المتحدث أو الكاتب في صياغة الرسالة، وكلما كانت الرسالة أقرب إلى الفهم كان الجهد المبذول أقل، وعلى العكس من ذلك إذا جاءت الرسالة معقدة، ولم تنجح في إثارة اهتمام المستقبل بمضمونها أو لم تتوافق مع عاداته الاتصالية، ضاع الجهد المبذول من جانب المرسل.

2/. الإدراك الانتقائي: حيث يتجه الناس إلى سماع جزء من الرسالة، وإهمال المعلومات الأخرى لأسباب عدة، منها: الحاجة إلى تجنب التناقض المعرفي. ويحدث الإدراك الانتقائي حينما يقوم المتلقي بتقييم طريقة الاتصال بما في ذلك دور المرسل وشخصيته وقيمه ومزاجه ودوافعه، وأحياناً يوصف التواصل بأنه انتقائي حيث إن الأفراد يتعرضون للوسائل والرسائل بصورة اعتباطية أو عفوية، وهم فضلاً عن ذلك يميلون إلى تعريض أنفسهم للوسائل الاتصالية التي تتوافق مع اتجاهاتهم وعقائدهم؛ لذا فإن الناس يميلون إلى مشاهدة الاتصالات المناسبة لميولهم وسماعها أكثر من تلك التي تبدو محايدة أو معادية لها حول قضية ما.

3/. عدم ثقة الجمهور بالمصدر: يضع الجمهور عند استقباله للرسالة شخصية المرسل في الحسبان، ومن هنا جاء تناول موضوع ثقة الجمهور بمصدر الاتصال وهي درجة الصدق التي يوليها المستقبل للمصدر أو للرسالة (الهيبي، 2006، ص60) وقد انتهت بعض الدراسات إلى أن المستقبلين الذين يثقون بالمصدر أكثر تأثراً ممن لا يثقون به حيث إن الثقة بالمصدر تهيئ لاستهواء الجمهور، بما يدفعهم إلى قبول مضمون الرسالة الاتصالية. وقد انتهت بعض الدراسات إلى أن إحدى الطرق لكسب الثقة أو فقدانها ما تقوم على تنبؤ الناس بسلوك المصدر، فإذا كان الناس قد تنبؤوا بتصرفات متوقعة للمصدر، وتحققت فعلاً فتزداد ثقة أولئك به معوقات تتعلق بالرسالة:

1/. ابتعاد مضمون الرسالة عن حاجات الفرد واهتماماته: من بين المطالب التي ينبغي توافرها في الرسالة الاتصالية إثارتها الحاجات الشخصية للمستقبل، واقتراح الطرق لتلبيتها. وهنا نشير إلى أن للمصدر توقعاته إزاء ردود أفعال الجمهور نحو الرسالة؛ لذا فهو يضع ذلك في الحسبان عند صياغته للرسالة أن تبدو مرتبطة بحياة الجمهور.

2/. تباين اللغة: تعدُّ اللغة من أبرز المجموعات المستعملة في الاتصال بيد أن المشكلة هنا تكمن في أن كثيراً من كلمات الرسائل شائعة الاستعمال في الاتصال تحمل معاني مختلفة للأشخاص المختلفين، فقد يسبب سوء تفسير الكلمات مشكلات متعددة عند نقل الرسالة نتيجة لاختلاف الخلفيات العلمية والثقافية والخبرات المتراكمة لدى المتلقين. وعلى مستوى الاتصال الشخصي يكون هناك نوع من الخبرة أو اللغة المشتركة بين طرفي عملية الاتصال تتيح قدرًا كافيًا من الوضوح للمشكلة أو الرسالة، أما في الاتصال الجماهيري فلا توجد في معظم الحالات



هذه الرابطة القوية التي تتصف بها العمليات الاتصالية الشخصية أو المحدودة بين المرسل وجماهير المستقبلين المتباينة بالطبع حيث يختلف مفهوم الرسالة بين الطرفين نظراً لاختلاف المعرفة والخبرة والمعلومات؛ وهذا يخلق حالة من عدم القدرة على الفهم المتبادل للرسالة الواحدة بين الطرفين، وتصبح المشكلة الرئيسية في العملية الاتصالية هي كيفية ترجمة المعلومات المرسلة إلى اللغة التي يفهما كل المستقبلين، فقد وجد أن بعض الكلمات الشائعة لها أكثر من 28 تفسيراً أو أن تكون اللغة خاصة بمجموعة، يصعب فهمها ممن لا ينتمون إليها.

### معوقات تتعلق بوسائل الاتصال:

وسيلة الاتصال عبارة عن الرموز والأشكال والأدوات المستعملة في نقل مضمون الرسالة من المرسل إلى المستقبل، ولكل وسيلة من وسائل الاتصال مزايا ونواحٍ قصور وكلما توافر عدد من هذه الوسائل أتاح ذلك الفرصة للمرسل لأن يختار من بينها الوسيلة التي تناسب الهدف المطلوب، وقد يسبب سوء اختيار وسيلة الاتصال إعاقة وصول الرسالة بالصورة المثلى.

### معوقات تتعلق ببيئة الاتصال:

وهي المعوقات التي تتعلق بالبيئة المحيطة بموقف الاتصال وبأسلوب تنظيم وإدارة عملية الاتصال، ويوجد أيضاً معوقات تتعلق بالهيكل التنظيمي الخاص بالمؤسسة؛ فمثلاً وجود مستويات إدارية متعددة، وعدم تحديد اختصاصات وصلاحيات كل جهة من الجهات الإدارية الموجودة في المؤسسة نماذج من الأسئلة الموضوعية للفصل الأول:

1/. تحدث عن ماهية الاتصال، وقارن بين أنواعه؟

2/. ابحث في سير عملية الاتصال.

3/. ما هي استعمالات عملية الاتصال؟

4/. قارن بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي؟

5/. تحدث عن المعوقات لعناصر العملية الاتصالية وتوثر في أدائها؟



## الفصل الثاني: نظريات الاتصال والتواصل

الأهداف التعليمية للفصل الثاني أن يكون الطالب قادراً على:

- 1/. التعرف إلى الدوافع الكامنة وراء عملية الاتصال.
- 2/. التعرف إلى الأصول النظرية للاتصال.
- 3/. المقارنة بين النظريات المفسرة لسلوك التواصل.

### أولاً- الرهانات التواصلية:

قبل البدء بعرض نظريات التواصل الإنساني كان لا بد من مناقشة التواصل انطلاقاً من الرهانات التي تنشطه حيث إن كل سلوك تواصلية ينخرط ضمن لعب اجتماعي يحمل بالضرورة رهانات، وإن الرهانات يمكن أن تكون إجرائية؛ ومن ثم تستهدف أثراً على مستوى الواقع، لكنها ذات بعد رمزي؛ لأن التفاعلات الاجتماعية تتضمن غالباً كما أوضح كوفمان (Goffman) تمثلاً للذات حيث إن الفاعل يحاول إنتاج عن صورة لنفسه ذات قيمة أمام الآخرين أو فرضها أو الدفاع عنها أو تجميلها أو عدم فقدان الواجهة.

إن التعريف الأوسع لهذا الرهان يمكن أن يكون هو البحث عن إشباع الرضا الربح أو الاستفادة، وقد حدد ليبيانسكي (Lipiansky) في هذا الإطار أربعة رهانات للتواصل الاجتماعي، هي: رهان الهوية، والرهان الوطني، والرهان العلائقي، وrehان البحث عن التأثير كما أضاف موكييلي (Mucchielli) خمسة رهانات أخرى، هي: رهان الإخبار، والإقناع، وrehان تموقع الذات، وrehان التواصل البرهاني، وrehان ضبط التواصل، و أخيراً الرهان الفلسفي والتطبيقي.

1/. رهان الهوية: تعدُّ الهوية في هذا المضمار الشرط هذه الرهان هو النتيجة التي نصل إليها؛ عبر توظيف سيرورة من التفاعلات مع أفراد الجماعة الاجتماعية. وتعدُّ الهوية شرطاً؛ لأن كل كلام يرسل في مكان معين مرتبطب بالمكانة والأدوار والانتماء، وهذا المكان هو الذي يحدد الهوية المكانية للمحاور التي تقوم بتعيين العلاقات، وفي الوقت نفسه تعيين له مكانة ارتباطية، وإن الهوية المكانية للمحاور تعالج ضمن عملية الإلقاء،

والمتلقي بوساطة مجموعة من المؤشرات الشخصية والاجتماعية للمحاور وتُعدّ الهوية رهاناً أيضاً؛ بوساطة لأن جزءاً مهماً من التواصلات البين- شخصية تنشط بوساطة رغبة في إنتاج صورة للذات، وجعلها تتأكد بوساطة الآخرين. إن الصورة التي نريد أن نقدمها تتطلب إثباتاً من طرف الآخرين؛ لأنه إذا لم يستطع المحاور أن يثبتها سيحس بنوع من القلق والاضطراب في هويته؛ لأن البحث عن الاعتراف المتضمن في التواصل يخضع لدافعية أساسية مرتبطة بالبحث عن التقدير (التواجد في أعين الآخرين أن يكون محبوباً مقبولاً كمحاور مناسب أن يكون معترفاً به).

ويضيف (لبيانسكي) أن هناك دافعيةً أساسيةً أخرى في البحث عن الهوية، وهي المحافظة على الإحساس بالاندماج، وعلى وحدة الذات واستمرارها عبر الزمن، ويستدرك أخيراً أنه إذا كانت الهوية رهاناً للتواصل فهي تعد كذلك نتاجاً له؛ لأنه بوساطة التفاعلات اليومية والصورة التي تعكس لنا ستؤسّس شيئاً فشيئاً الصورة التي نكون عن أنفسنا، ويقول إن التمثل وتقدير الذات يستقى في جزء كبير من مرآة الآخرين ومن ارتجاع الرسائل التي تبعث. إن رهان الهوية هو الميكانيزم الضابط لعملية التمثيل بين ما هو فردي وما هو اجتماعي وبين ما هو عاطفي وما هو معرفي في سيرورة التواصل التي نبحث فيها في إطار التساؤل عن الاستراتيجيات التي يسلكها المنشط والمشارك وعمّا يستفيدة من تغذية راجعة كي يقيّم، ويحكم كل واحد منهما على صورته؛ ومن ثم يتمثل هويته.

**2/. الرهان الوطني:** إن التواصل مع الآخرين شيء نرغب فيه ونخشاه في آن واحد؛ لأن الخوف هنا مرتبط بإمكانية إقحام الآخر للمجال الشخصي، وانتهاك حرمة ( الفضاء الشخصي)؛ لأننا نسجل العلاقات بين الفضاء والتواصل ضمن المسافة البين- شخصية بين الفاعلين بوساطة الإمكانيات المتاحة لهم داخل المجال المكاني والمجال النفسي (الأنا الحميمي) وهو يمثل الحياة الخاصة والمواضيع الحميمية والأسرار، وكل القضايا الشخصية، وإن الحاجز الذي يفصل الذات عن الآخر يظل حاضراً في التواصل، ولا يمكن أن نتجاوزه إلا بتوفر بعض الشروط الطقوسية (معرفة، درجة من الحميمية، الدافعية) وإن هذا الحاجز الأول سيضعف بحاجز ثان يفصل الأنا الاجتماعية

عن الأنا الحميمية؛ لأن الأنا الاجتماعية تعبر عنه، ويعرض في التفاعلات وغالباً ما يسقط تحت نظرات الآخرين لكن الأنا الحميمي هو الذي يظل دائماً مختلفياً.

**3./ الرهان العلائقي:** إن التواصل هو الممر الضروري للدخول في علاقة مع الآخرين كيف ما كانت دوافع ذلك الدخول (اجتماعية مهنية عاطفية منفعية... الخ)؛ لأنه يمثل الحاجة إلى الإحساس بالارتباط والاندماج والحاجة إلى السند وإلى التفهم وإلى التشجيع والحاجة إلى اللمسات، ويضاف إليها الحاجة إلى الاعتراف والحاجة إلى الحب.

**4./ رهان البحث عن التأثير:** هناك مجموعة من أنواع التواصل تهدف إلى التأثير في الآخرين وإقناعهم والدفع بهم إلى الفعل في هذا الاتجاه أو ذلك أو إلى أمرهم أو إغرائهم وتهديدهم، وينتظم البحث عن التأثير في استراتيجيتين كبيرتين:

- استراتيجية السلطة التي تؤسس عن علاقة القوة بين المتحاورين، وتظهر في التضاد، والضغط، والمواجهة والتهديد، ومجهود الإقناع.
- استراتيجية الإغراء التي تبحث عن علاقة الاشتراك في الانجذاب، والود، والتيقن، وتكيف سلوك التقارب بين المتحاورين.

**5./ رهان الإخبار والإقناع:** إنه أول رهان يعتمد بوضوح على إرسال المعلومات، وهو ما يسميه الباحث جاكوبسون (Jakobson) بالوظيفة المرجعية. لكن الملاحظ أن التواصل والإعلام لا يسيران بصورة ثنائية؛ لأنه مبدئياً تهدف الصحافة والتدريس إلى الإخبار (الإعلام)، في حين تهدف الحملة السياسية إلى الإقناع لكن هذا التمييز ليس بهذه السهولة؛ لأن الصحفي والسياسي والمدرس يدخلون بدرجات متفاوتة في هذه الثنائية الضاغطة بحيث يجب عليهم الإخبار من جهة، وجذب الجمهور من جهة أخرى. ويعني التواصل أيضاً هنا البحث عن الإقناع، والتأثير في الآخرين، وهذا ما بينه بيرلمان (Perlman) في النظرية الحديثة للإقناع حيث قال إن عملية الإقناع تسكن في قلب أغلب أشكال الكلام، فحتى في الكلام العادي تختفي الرغبة في الإقناع بطريقة ماهرة وراء الأشكال الأكثر بساطة للمحادثة، لأنه وراء كل إرسال بسيط للمعلومات هناك دائماً إرادة للإقناع، ون ثم للتأثير في الآخرين.

6./ رهان تموضع الذات: إن الرهان الكبير الآخر يكمن في تموضع الشركاء، فكل العلاقات الإنسانية تقتضي قبل كل شيء نوعاً من الإخراج؛ لأن التواصل يعني أولاً إظهار شيءٍ من الذات للآخرين، وتقديم صورة ما عنها والدفاع عن هوية خاصة- يلتقي هذا الرهان مع ما قدمه (لبيانسكي) حول رهان الهوية- لأن هذه العلاقة مطبوعة أيضاً بالأدوار الاجتماعية التي يؤديها كل واحد؛ لأن الأدوار تعرف بدورها ما قيل والذي يقال والطريقة التي يجب أن يقال بها؛ لأننا لا نتحدث؛ بالطريقة نفسها مع أطفالنا مع زملائنا أو أمام الكاميرا؛ إذ إن بعضاً من العلاقات تكون متساويةً وأخرى مماثلةً؛ بمعنى تكون تراتبية (من الآباء إلى الأبناء، من المدير إلى العامل، من الأستاذ إلى الطالب).

7./ رهان التواصل البرهاني: إن التواصل يعني أيضاً البحث عن الإقناع والتأثير في الآخرين، وهذا ما بينه بيرلمان (Perlman) في النظرية الحديثة للبرهنة حيث قال إن البرهنة تسكن في قلب أغلب أشكال الكلام، هكذا فإن في الكلام العادي تختفي البرهنة بطريقة ماهرة وراء الأشكال الأكثر بساطة للمحادثة؛ لأنه وراء كل إرسال بسيط للمعلومات هناك دائماً إرادة للبرهنة؛ ومن ثم للتأثير في الآخرين.

8./ رهان ضبط التواصل: إن الدخول في علاقة بين شخصين نادراً ما يكون سهلاً مباشراً عفويًا ومطمئناً؛ لأن الملاحظة التي أتت بها التجارب التي أقيمت على الحيوان تأكدت صلاحيتها كذلك للإنسان، حيث بينت أن التواصل يتصاعد في الطقوسية، لأن العلاقات الإنسانية دائماً تكون بحالة صراع قوية وغير ثابتة؛ ولأن تحليل المحادثات أبرز كيف أن النقاشات الجاري العمل بها والأكثر بساطة تقتضي بناء قواعد محددة لتناول الكلمة وللدخول في العمليات والمكنزمات التوافقية والمفاوضات الضمنية حول المعنى. ولكن رغم ذلك فإن نسق التفاعل يبقى دائماً معقداً؛ لأنه وعلى سبيل المثال قد يتحول النقاش الساخن إلى مشادة دون نهاية، وهنا تكمن الأهمية الضمنية لقواعد إيقاف المحادثة واستراتيجيتها. إن تحديد الرهانات يمثل عاملاً مهماً يسهم في تعقد سيرورة التواصل؛ لأن التواصل لا يعني إرسال المعلومة فقط؛ لذلك اختلفت الآراء، وتعددت حول هذه السيرورة، وحول تصنيف رهاناتها.

## ثانياً- النظريات المفسرة لعملية التواصل:

تناول عددٌ من الاتجاهات الفكرية عملية التواصل الإنساني بالدراسة، حيث هناك دراسات بعضها تركز حول البعد التفاعلي للتواصل، وبعضها الآخر تمحور حول الوظيفة السيكولوجية للأفراد من التحليل النفسي إلى التحليل المعرفي والتي تعد التواصل كنشاط من بين أنشطة أخرى دون عدّ نوعيته والوحدة الأساسية في التيار الأول هي التفاعل، في حين أن وحدة التيار الثاني هي التفرد السيكولوجي. وعليه فإن برنامج التواصل يمثل التمثيل بين هذين الأفقين دون اختزال لأحد دون آخر؛ لأن الأمر يتعلق بارتباط ثلاثة مستويات:

- المستوى النفسي الداخلي للميكانيزمات المنخرطة في التواصل من دوافع عواطف وميكانيزمات دفاعية وآليات معرفية للعزو والتأويل.
- المستوى التفاعلي للبنية ووظائف التواصل.
- المستوى الاجتماعي لأنواع الوضعيات، والقيم، والطقوس، والأدوار.

### نظرية التحليل النفسي للتواصل:

انسجماً مع تمفصل سيرورة التواصل بين ما هو عاطفي وما هو معرفي سنبدأ بنظرية التحليل النفسي، وأهم ما جاء به فرويد (Freud) من أفكار حول سيرورة هذا التواصل، وعلى الخصوص بين شخصين، ويؤكد الباحثون هنا أنه من السذاجة القول إن السيرورات العقلية تخضع لتنظيم تراتبي؛ لأن معرفتنا حول الوظيفة التراتبية في ميدان الآلات وعلم الأجنة والفسولوجيا والتنظيم الاجتماعي تسمح لنا بعدد صدق الاقتراح الذي يؤكد أن الدرجات العليا للنسق التراتبي، لا يمكنها في أية حالة أن تتوفر على معلومات كافية حول السيرورات والأحداث التي تقع في مستويات دنيا أو محيطية، وبالمنطق نفسه لا يمكن للدرجات العليا أن تتوفر إلا على علاقة محدودة حول ما يقع في المستوى الأعلى عنها؛ بمعنى لا يمكنها أن تكون شعورية إلا جزئياً. وإن اللاشعور ضروري للاقتصاد في التنظيم التراتبي، لكن تبقى هناك مجموعة من المواضيع عالقة باللاشعور لأسباب أخرى، ويصبح اللاشعور هنا مستودعاً للمواد المكبوتة.

وقد ركّز فرويد على المحدد النفسي الذي يعدّ أن أية كلمة تتطوق أو أي جزء من اللحم لا يمكن أن يكون عابراً؛ لأن الإنسان لا يمكنه أن يحلم فقط. لذلك يجب عدُّ أن كل جزء كيف ما كان نوعه سواء كان كلمة أو نبرة أو حركة جسدية يؤدي دوره في تحديد تدفق السيل المستمر للكلمات أو الحركات التي تشكل مادة التبادل بين الأشخاص كما يجب التركيز ليس فقط على المحددات النفسية وحدها، لكن أيضاً على المحددات البين-شخصية العليا؛ لأن شخصين لا يمكنهما أن يكونا متفقين ببساطة أو يتشاجرا ببلاهة.

ويشير (فرويد) إلى فكرة هي أن بلورة الرسائل اللفظية وغير اللفظية تمر عبر السيرورات الأولية، وأن هذه الرسائل تضمّ عدداً من الخصائص المرتبطة بالأحلام والمتخيلة بصورة ضمنية أو جلية؛ لأنه إذا أمكن للإنسان أن يعطي انطباعاً أنه لا يناقش سوى الظاهر من المحادثة سيدل ذلك على أن وظيفة الأنا قوية، وأنها هي التي تكبت مختلف بواطن المحتوى الضمني، فضلاً عن ذلك يوضّح لنا التحليل النفسي الدقيق للكلام والحركات أن الرسائل في هذين الشكلين تتضمن كمية كبيرة من المواد اللاشعورية المتوفرة على خصائص السيرورات الأولية مثال أن ملامسة لباسٍ نسائي ناتج عن رغبة جنسية أو عن رفضها.

ويمكن أيضاً اعتماد مفهوم التحويل المعمم، حيثُ إن كل شخص يبعث إشارات تخبر (بصفة لا شعورية) أن المحاور يشبه سيكولوجيا شريك سابق أو خيالي، والذي اكتسب معه في الأصل عادات في التواصل. وترتبط فكرة الإسقاط بفكرة التحويل عن قرب، لكنها تختلف عنها في التفسير إلا أنه يمكنهما أن يتبادلا الأدوار بحيث إن (أ) ينتظر من (ب) تحقيق فعل دال من نوع بعض الشخصيات التاريخية في حياة (أ) والتي عملت مثلها في ظروف مشابهة (التحويل) أو سينتظر من (ب) التصرف مثلاً كما لو كان هو نفسه سيتصرف في ظروف مماثلة (الإسقاط).

وفي ارتباط مع الأفكار التي أوردتها باتسون (Bateson) حول ما يمكن الاعتماد عليه من نظرية (فرويد) لتحليل سيرورة التواصل، نشير باختصار إلى أن مبدأي الإسقاط والتماهي، يمثلان معطين أساسيين في التمهصل الذي نبحت فيه بين ما هو اجتماعي، وما هو فردي، وهذا ما يؤكده (فرويد) نفسه حين أشار إلى أن التماهي يمثل:



الشكل الأكثر أصالة للعلاقة العاطفية مع الشيء أنه بوساطة التكون يصبح بديلاً للعلاقة الليبيدية وبوساطة إدماج شيء ما في الأنا إلى حد ما، يمكن أن ينشأ كلما أدرك الطفل من جديد نوعاً من الاتحاد مع شخص لا يمثل له موضوع دوافع جنسية، من هنا يبدو التفاعل الحاصل للفرد منذ صباه مع العالم الخارجي وهذا ما أكده (فرويد) بقوله إن الآخر يمثل دور النموذج، الشيء، الشريك، أو المتنافس، وحينما يتحدث أيضاً عن الأنا المثالي الذي، فضلاً عن ما هو فردي، يتوفر على جانب اجتماعي؛ لأنه يشكل أيضاً المثال المشترك للعائلة والطبقة والمجتمع وإذا كان هذا الاتجاه النظري قد اعتمد على محددات عاطفية خاضعة لمراحل تكوينية وأزمات التنشئة، فإن هناك تيارات أخرى تعاملت مع سيرورة التواصل من خلال جوانب أخرى كالجانب المعرفي.

#### النظرية المعرفية في التواصل:

أضحت الأساليب المعرفية عوامل تجريبية أساسية في دراسة الشخصية وهي بذلك تشكل على حدّ تعبير دولاندشير (Delandscheer) حصيلة التفاعل بين الوظيفة العقلية للفرد وشخصيته، وذلك على شكل اختيارات ثانية ومواقف أو استراتيجيات معتادة. ويبدو كذلك أن كل ظاهرة نفسية لدى الإنسان هي ظاهرة معرفية. وهذا ما أكدته أبحاث سيكولوجيا الشكل والخلفية التي عدّت أن التجربة منقطعة؛ لأننا لا نحس بوجود استمرارية حسية بل بالعكس يكون إدراكنا مجزئاً إلى ما نعتقده أحداثاً أو أشياء إنها أساس فرضية "الصورة والشكل" عند الجشطالتيين الذين حدّدوا مجموعة من المبادئ التي تدخل في سيرورة الإدراك مثل ما أتى به فرتايمر حول عوامل التشابه والتقارب والتجميع والتجارب السابقة.

وبالرغم من أن كل ظاهرة نفسية هي ظاهرة معرفية، إلا أن البحث المعرفي لتفسير الظواهر النفسية لا يعطى إلا تأويلاً وتفسيراً من وجهة نظر خاصة؛ لذا ينبغي أن يتكامل مع هذا البحث منظور آخر؛ وهو بحث الشخصية الذي لا يؤكد فقط المدخلات الحسية ونشاط التفكير والمعنى والذاكرة؛ وإنما يؤكد أيضاً أهداف الفرد وحاجاته والرهانات التي يحددها من كل علاقة تفاعلية يقوم بها الفرد مع الآخر، وهذا يستلزم أن نرصد حقيقة الأسلوب المعرفي على أساس أنه يعدّ بُعداً للشخصية يمثل تلك العمليات التي يصنّف

الفرد فيها إدراكاته للبيئة وتنظيمها، وللطريقة التي يستجيب بها لمثيراتها وللنهج الذي يأخذه في السيطرة عليها وتوجيهها.

وهذا ما يؤكد وينكن (Winkin) الذي يقول إن الأسلوب المعرفي عامل يتداخل مع أبعاد عدّة في الشخصية سواء المجال المعرفي؛ بما يتضمنه من عمليات إدراك وتفكير وتذكر وحل المشكلات أو ما يتصل بالمجال الوجداني، وما يتضمنه من سمات الشخصية. ويورد تعريفاً آخر يكون فيه الأسلوب المعرفي هو الطريقة التي يتميز بها الفرد في أثناء معالجته للموضوعات التي يتعرض لها في مواقف الحياة اليومية؛ وهذا يجعله خاصة للشخصية وعدّه منبئاً بالفروق الفردية في عملية التفضيل الشخصي سواء في المجال المعرفي أو في المجال الاجتماعي.

وهناك ثلاثة أساليب معرفية عامة وثنائية القطب:

- أسلوب عقلاني: هو القدرة على تركيز الانتباه على جزء فقط من المجال الإدراكي.
- أسلوب اختبائي: هو القدرة على الاكتشاف بكيفية مكثفة ومنظمة للمجال الإدراكي.
- أسلوب مجازي: هو مجال الانتباه الواسع.

لقد استطاع الجشطالتيون بوساطة عدد من التجارب إحداث قوانين لتنظيم الإدراك والتفكير المعرفي إلا أننا نجد عوامل ذاتية أخرى ومتنوعة تفعل في سيرورة الإدراك إلى جانب تلك القوانين، ومنها: التهيؤ الذهني، القيم التي يؤمن بها الفرد، الاختيار في الانتباه، الألفة، الحالة الصحية والضغطات الاجتماعية.

وتبعاً لما سبق، فإن الإنسان يتعامل مع العالم بوساطة بنية قابلة للتوافق مع الشروط الاجتماعية وبإمكانات قادرة على صيانة العلاقات الاجتماعية؛ لأن السيرورات النفسية للكائن الإنساني تتحول في المجتمع وأن الإنسان حينما يعي ذاته بالنظر إلى المستقبل أو إلى الماضي أو الحاضر تنشأ لديه قدرات إدراكية في علاقته مع الآخرين. وفي مقارنة معهم. وإن الأنا لا يفهم فقط من خلال قيمته الشخصية، بل إنه في حاجة إلى أن يهتم بما يحيط به، وأن يرتبط بالآخرين، وأن يعمل معهم؛ لأن تعزيز الأنا لا يأتي دائماً كاستجابة لميول قوية للتمركز فقط؛ بل كاستجابة الفرد لحاجته إلى الانتماء لجماعته وأيضاً من معرفة أنه محترم ومحبوب، ومن اعتقاده بأنه يؤدي دوراً في حياة الآخرين.

## نظرية التعلم Learning Theory:

على الرغم من أن نظرية التعلم من نظريات علم النفس أنها على اتصال وثيق بنظريات الاتصال؛ إذ إنّ علم النفس التعليمي يقدّم لنا عدداً من الأنواع المختلفة من الميكانيزمات والعمليات الخاصة للتعلم الإنساني، ومن خلال ذلك يمكن أن يتوفر لدينا أحد الأشكال الأساسية من نظريات الاتصال، وباختصار يمكن النظر للعلاقة بين المثير والاستجابة (Stimulus Response) على أنها توقّر لنا المناخ الأساسي لكلّ من عمليتي التعلّم والاتصال. والمثبّع هنا يمكن أن يكون شيئاً مادياً أو طبيعياً، وقد يكون حادثاً معيّناً في البيئة بحيث يكون له القدرة على التأثير في عضو الإدراك أو الإحساس بالكائن الإنساني وإنّ الاستجابة سوف تكون في صورة فعل صريح وعلني. ويمكن قياسها (السيد ومهدلي، 2004، ص95).

وعملية التعلّم التي تقوم على أساس (المثير - الاستجابة) أو ما يسمّونه بالمذهب الارتباطي أو الترابطي (Connectionism) والذي أصبح مشهوراً بين كثير من الناس على أنّها ارتباط شرطي تقليدي (عملية ربط بين منبه أو مثير باستجابة لم يكن بينها وبين المنبه صلة من الأصل) وذلك عن طريق عملية التداخي من النوع الذي عرضه "بافلوف". ويوجد هناك أشكالٌ عدّة لنظريات المثيرات- والاستجابات منها الارتباط الشرطي الوسائليّ أو الذرائعيّ حيث يتعلّم الحيوان عن طريق الارتباط الشرطي لعمل شيء ما لكي يحصل على مكافأة. ومن هذه الأشكال أيضاً التعليم التميّزي أو التفاضليّ حيث يمكن أن تبرز عملية الاشتراط القدرة على الاستجابة بدرجاتٍ متفاوتةٍ لشروطٍ أو حالاتٍ مثيرةٍ خاصة.

وقد أكّد أصحاب نظريات الاتصال العناصر المختلفة في عملية التعلّم. ومن الأمثلة على ذلك تركيز "هل" على الحوافز كعنصر للمعرفة، وأكّد "سكندر" عنصر التّدعيم أو التعزيز. وتتضمن وجهة النظر العامة أو الإطار العام الافتراض القائل إن الكائن العضوي يُعدّ في علاقة منظّمة مع بيئته بحيث إنّ التغيير في حالة أحدهما سوف يترتّب عليه نتائج متبادلة، وتؤدي إلى استجابات متبادلة.

وهكذا فإنَّ أيَّ فعلٍ يمكن النظر إليه وإدراكه على أنه استجابة حيث يفترض وجود مثير مسبق لهذا الفعل، ويحدث هذا السلوك الذي يمثل استجابة أو بطريقةٍ أخرى، فإنَّ هذا السلوك ينتج من أيِّ مثير؛ وهذا المثير يكون له هدف أو غرض يمكن إدراكه مثل خفض التوتر والعودة إلى حالة التوازن أو الاتزان وهي الحالة الطبيعية للكائن الحي، وللنسق الأكبر الذي يشكّل هذا الكائن جزءاً منه ويُعدُّ الاتصال الإنساني من هذا المنظور العملية التي تربط الأفراد بعضهم ببعض وبالبيئة التي يعيشون فيها، ومن خلال وصف "تيوكومب" للأفعال الاتصالية والذي يتلخّص في أنّ الأفعال الاتصالية يمكن أن تُحدّد على أنها نتائج وتغيّرات للعلاقات بين الكائن الحي وبين البيئة سواء كانت هذه العلاقات فعلية أو متوقّعة أو الاتنين معاً وتعدّ الأفعال الاتصالية أفعالاً متميّزة حيث إنّ هذه الأحداث يمكن أن تحدث بسبب التغيّرات التي توجد في نسق العلاقات بين اثنين أو أكثر من القائمين بالاتصال أو الأهداف والموضوعات الاتصالية أو قد تؤدي هذه الأفعال الاتصالية إلى مثل هذه التغيّرات في نسق العلاقات أو أهداف موضوعات اتصالهم. وعليه فإنَّ الاتصال (سواء كان إرسالاً أو استقبالاً) الذي ينشأ في موقف توتر، فإن تفسير هذا الاتصال يتحدّد على أساس وظيفته سواء كانت الوظيفة الفعلية أو المتوقّعة هي خفض هذا التوتر.

ويتضح لنا أنّ الاتصال له أسبابه كما أنّ له آثاره أو تأثيراته، ووفقاً للنموذج السلوكي الذي عبّر عنه في صورة نظرية (مثير- استجابة) فإنَّ الأفعال الاتصالية التلقائية أو العشوائية تعدّ أمثلة للاستجابات التعبيرية أو الفاعلة على الرغم من أنّ المثير ببساطة لا يكون ملاحظاً أو لا يمكن ملاحظته، والاتصال من هذا المنظور، إما أن يكون استجابة لمثير سابق (تغذية عكسية) أو عبارة عن مجموعة من المعطيات التي تشكّل فقط البداية لسلسلة جديدة من الرابطة من المثير والاستجابة، فعملية الاتصال على هذا النحو أساساً عملية ردّ فعل (Reaction) حيث إنّ الأفعال الاتصالية التي تبدو بشكلٍ واضحٍ على أنّها تعبيرية يمكن النظر أيضاً على أنّها ردود أفعال. ولعلّ من الواجب أن نؤكد أنّ هذه الصيغة ليست الصيغة الوحيدة؛ بمعنى الاتصال بين علماء النفس الذين يرون نظرية الارتباط والرابطة بين المثير والاستجابة فقد قام عالم النفس

الاجتماعي "ماسلو Maslow" بالتمييز بين السلوك التوافقي والسلوك التعبيري، فالسلوك الأول يمثل التفاعل بين الشخصية والعالم وتكيف كل منهما للآخر؛ بينما السلوك الأخير يمثل ظاهرة مصاحبة لبناء الشخصية، وهي ظاهرة ثانوية تُصاحب ظاهرة أخرى وتنشأ عنها، وحين نكون بصدد الاتصال بحسابه موضوعاً للتوافق فإن نموذج (المثير- الاستجابة) يعدّ من النماذج التي تُعدّ مناسبة في هذا النوع من الاتصال.

ويمكن تلخيص قواعد الفعل الاتصالي؛ وفقاً لهذه النظرية بما يأتي:

- يدخل الناس في العلاقات الاتصالية نتيجة لموقف التوتّر أو تجربة التوتّر داخل البيئة التي يشتركون فيها، وهكذا فإن بعض المثيرات التي يتعرّض لها الناس تمارس ضغطاً عليهم من أجل إرسال المعلومات أو الاستجابة للمعلومات التي تثير اهتمامهم.
  - الموقف الاتصالي يمكن تفسيره على أنه الموقف الذي تُشبع فيه احتياجات المشاركين بطريقة محسوبة، وتنشأ أو تبرز أهمية الموقف الاتصالي من احتياجات المشاركين من ناحية، ومن ناحية النسق الكبير الواسع الذي يُعدّ جزءاً من ناحية أخرى.
  - تُعدّ العلاقة بين المشاركين علاقة وظيفية وآلية، وهذا يعني أنّ هذه العلاقة ذات فائدة من ناحية، ولا يمكن تجنبها من ناحية أخرى، فالمرسل يرتبط بالمستقبل؛ إما بعلاقة وسائلية أو ذرائعية من أجل التوصل إلى استجابات وتأثيرات مقصودة ومخططة، ويمكن التنبؤ بها أو توقّعها أو قد تكون هذه العلاقة غير ذات فائدة أو أهمية. وبطريقة مماثلة أو متشابهة فإن المستقبل يولي العلاقة اهتمامه بأنها ذات فائدة له، أو لأنه في موقف يتطلب منه ذلك.
- ومن الواضح أن المنظور السلوكي يُعدّ نموذجاً تفسيرياً قوياً للاتصال حيث يمكن أن ينبثق منه افتراضات أخرى لا تتصل فقط بمثل هذه المسائل أو الموضوعات المحددة، ولكن أيضاً افتراضات تتعلّق بالعمليات التي بواسطتها يصبح للظواهر معنى، وتتطور اللغة وكذلك نظم الإشارات والرموز الأخرى. ومع ذلك فإن هناك اهتماماً ينصبّ على فهم الفعل الاتصالي والعلاقات الاتصالية كما يشكلها ويصيغها المشارك أو الملاحظ.

### نظرية النسق الاجتماعي:

تُقدّم هذه النظرية منظوراً اجتماعياً للأفعال الاتصالية التي تكون أكثر قرباً للتفسيرات السيكلوجية منها إلى الآلية التي قُدمت من قبل، ويعدّ "تالكوت بارسونز Talcot Parsons" من أنصار نظرية النسق الاجتماعي الأساسية، وعلى الرغم من أنّه

لم يتناول الاتصال بتفصيل تام من خلال أعماله ألا أنه يمكننا أن نستخلص من خلال أعماله هذه وخصوصاً "النسق الاجتماعي" منظوراً متناسقاً لعملية الاتصال؛ إذ إن "بارسونز" كان ينظر إلى الفعل الاجتماعي عموماً على أنه يتميّز بوجود دافع له لإنجاز بعض الأهداف، وقد يتمثل هذا الهدف في الوصول إلى حالة من الرضا أو تجنب الحرمان.

وهذه النظرية تعدّ أن الفرد موجّه نحو هدفٍ معيّن في أيّ عملٍ يؤديه أو في سلوكه وأفعاله، وأنّ من وراء كلّ فعلٍ أو سلوكٍ إنساني أسباب ودوافع واهتمامات لإنجاز هدفٍ معيّن للفرد نفسه؛ فضلاً عن ذلك فإنّ الفعل الاجتماعي يحدث في الموقف الذي يكون فيه الفاعل موجّهاً نفسه إليه وحيث يكون الفاعل موجّهاً بوساطة الأعراف والقيم وقيودٍ أخرى من نفس البيئة الاجتماعية؛ وهذا يعني أنّ يكون النظر إلى الفرد على أنه ليس حُرّاً في أفعاله وسلوكه بوساطة ثقافته التي يتعلمها خلال تفاعله مع الأعضاء الآخرين في مجتمعه أو جماعته. ويتضح هنا أنّ عملية تحويل الأهداف، واختيار الوسائل المناسبة لتحقيقها لا تتأثر فقط بالعوامل وشروط الموقفيّة العمليّة؛ بل أيضاً بالثقافة التي يمتلكها الفرد من تفاعله مع الآخرين (السيد ومهدلي، 2004، ص107).

يشير "بارسونز" بصفة خاصة إلى الإحداثيين (الإيجابي - السلبي) وهي التي تُميّز وتُفرّق بين اهتمام الفاعل بتطور الموقف عبر الزمن؛ فالفاعل قد يتخذ لنفسه موقفاً منطوقاً يتمثل في انتظار التطورات ولا يُحاول أن يبذل أيّ مجهود من أن يعمل أي شيء تجاه هذه التطورات، وقد يتخذ موقفاً آخر، وهو محاولة السيطرة على الموقف بحيث يصبح متوافقاً مع رغباته ومصالحه. أمّا بالنسبة للحالة المستقبلية التي ينظر إليها الفرد نظرةً سلبية اصطُح على تسميتها بالتوقّع (Anticipation) وذلك وفقاً لوجهة نظر "بارسونز"؛ بينما الحالة المستقبلية التي يبحث عنها الفرد بنشاطٍ وإيجابية اصطُح على تسميتها بالهدف.

إنّ أنساق الاتصال تنشأ عن عملية التفاعل مع الأهداف الاجتماعية، وأنّ الأشكال المتطورة للسلوك الاجتماعي تعتمد بدورها على عملية الاتصال والتوسّع الكبير في أنساق الفعل الإنساني الذي من المتعذر تحقيقه بدون وجود أنساق رمزية ثابتة (أي لا تنطبق

معانيها على المواقف الخاصة فقط)، ولعلّ من المناسب الإشارة إلى الصلة أو العلاقة التي أقامها "بارسونز" بين وسائل الاتصال والضبط الاجتماعي حيث أوضح أنّ النسق الرمزي للمعاني يُعدّ عنصراً من عناصر النظام الذي يُفرض كما هو على الموقف الواقعي وحتى في حالة الاتصال البسيط أو البدائي، فإنّه لن يكون سهلاً دون توافر درجة التوافق مع قواعد النسق الرمزي وبينما أصبح واضحاً بأنّ هذا المدخل العام للسلوك الاجتماعي وللاتصال بصفة خاصة يمثل نقطة انطلاق عند نهاية السلوكية (نظرية تقول إنّ دراسة سلوك الإنسان والحيوانات الظاهر هو موضوع علم النفس الحقيقي) ومع ذلك فإنّ هذه الطريقة في التفكير ليست مختلفة تماماً عن سابقتها، ولكن الاختلاف يبدو في بؤرة اهتمام كل منها ومستوى التحليل.

وهكذا يؤكّد "بارسونز" ضرورة التمييز بين الفعل الاجتماعي والسلوك (الذي يُعدّ ردّ فعل) مثلما يحدث عند التوجّه لتحقيق الأهداف المختارة في المستقبل حيث يتجّه التركيز على القيود التي تُفرض على هذا السلوك مثل النطاق المحدد للأهداف المتاحة ثقافياً وأساليب التوجّه نحو هذه الأهداف والمعايير المناسبة للبيئة النظامية والحاجة إلى التوافق مع وسائل التعبير التي تكون مقبولة ثقافياً... الخ وهكذا فإنّ السلوك الاقتصادي للفرد يمكن أن يكون تكيفياً أو توافقياً من حينٍ لآخر ويرتبطُ وظيفياً بالبيئة الاجتماعية وبالتفاعل بين الآخرين.

تهدف النظرية الاجتماعية كما قدمها "بارسونز" إلى التوفيق بين العناصر الاجتماعية في أعمال "دوركايم" والتي تؤكد القيود التي تفرضها أو التي تمارسها الحقائق الاجتماعية وبين رأي "فيبر" من الأفعال الإنسانية بحسبان أنّ هذه الأفعال تتمثّل في الاختبارات ذات المعنى التي يقوم بها الفرد في عالم يتسم بالاختلافات اللانهائية. ومن أهمّ الاختلافات والفروق بين أنساق الفعل الإنساني عن العمليات العضوية والآلية إنه يوجد بوضوح في أنساق الفعل الإنساني عنصر التفسير الذاتي وتتطور وتتبدّل المعاني ورغم هذه التفرقة، فإنّ النتيجة النهائية لنظرية النسق الاجتماعي ككلّ تبدو في أنّها توجّه اهتمامنا نحو المحافظة على النسق وتوازنه.

## 5- نظرية بالو ألتو في التواصل (Palo Alto):

إن المبادئ الأساسية التي تعتمدها المقاربة النسقية مدرسة (بالو ألتو) في نظرتها إلى السيرورة التواصلية على الشكل الآتي:

1/. إن التواصل ظاهرة تفاعلية حيث إن الوحدة الأساسية لهذه الظاهرة لم تعد هي الفرد كما كانت تقدمها السيكولوجيا التقليدية؛ بل هي العلاقة التي تنشأ بين الأفراد (العائلة، الفريق، التنظيم... الخ) والتي هي استجابة لتدخل الآخر لكنها لا تشكل من جهتها مثيراً سيرتد له الآخر، وهكذا دوليك؛ لأن التواصل سيرورة دائرية تحدث فيها كل رسالة عملية ارتجاع من طرف المتلقي.

2/. إن التواصل لا يختزل في الرسالة اللفظية؛ لأن أي سلوك اجتماعي له قيمته التواصلية، وأنه في أية وضعية تفاعلية لا يمكننا ألا نتواصل؛ لأن الحركات والاتجاهات (المواقف) وأيضاً التصرفات تبعث رسائل (حتى الصمت يمكن أن يعبر عن الخجل أو التحفظ أو الاستياء أو الرضا).

3/. يحدد التواصل داخل السياق المسجل فيه وقد يتعلق هذا السياق بالعلاقات التي تربط الأفراد الذين لا يتواصلون (علاقة الغرباء) العلاقة بين زملاء العمل بين الآباء والأطفال داخل الإطار الذي يهتم فيه التفاعل والمكانة التي تربطهم بالمحاور؛ لأن السياق إطار رمزي حامل لقيم التفاعل وقواعده ونماذجه وطقوسه.

4/. كل تواصل يتضمن مستويين من الدلالة إنه لا يحل فقط محتوى إعلامياً (أحداث آراء أحاسيس تجارب المحاورين) لكنه يعبر عن شيء ما في العلاقة التي تربط بينهم.

5/. إن العلاقة بين المتحاورين تؤسس حسب نموذجين كبيرين: النموذج التماثلي (modèle symetrique) والنموذج التكاملي (modèle complémentaire) الأول يحدد العلاقة التبادلية حيث تكون سلوكيات المتحاورين انعكاسية، وفي الثاني يعتمد المتحاورون سلوكيات متباينة تحاول التوفيق بين الطرفين، ويمكن للعلاقة التكاملية أن تكون تراتبية؛ بمعنى أن تأخذ مكانة عليا أو مكانة دنيا (رب العمل، عامل).



6/. فرضية أخيرة أساسية تنطلق منها هذه المدرسة هي أن معظم أشكال الأمراض العقلية يمكن أن تعود إلى اضطرابات أو اختلال في التواصل حيث إن الاضطرابات العلائقية هي التي يمكن أن تشرح الأعراض المرضية عند الفرد، وإنه إذا أردنا أن نتدخل لعلاجها يجب أن نغير السياق العلائقي الذي أحدثها.

وفي هذا الإطار يضيف ونكن (Winkin) مبادئ أخرى لهذه المدرسة تتسجم مع التي أوردها ليبيانسك (Lipiansky) وتغنيها:

- إن التواصل ظاهرة اجتماعية؛ لأن كل بثّ لرسالة يندمج في منظومة أكثر اتساعاً؛ مقارنة باتساع الثقافة، وهذه المنظومة تكون مجموعة القوانين والقواعد التي تصون التفاعلات والعلاقات في إطار من الضبط والتوقعية.
- إن المشاركة تمر عبر عدد من الأشكال لفظية وغير لفظية يمكن أن تكون موضوع مقاربات عديدة؛ لأنه في الغالب تكون الأنشطة التواصلية أنشطة مراقبة وتأكيد واندماج.
- إن البيئة والغرضية لا تحدد التواصل؛ لأنه حينما يتحدث شخصان بلغة ما إنهما يشتركان في نسق كان موجوداً قبلهما، ويستتبعهما؛ بمعنى آخر أن الفعل المتحقق "هنا والآن" من التفاعل ليس إلا حيزاً من الزمن ضمن حركة أكثر اتساعاً.
- إن التواصل الاجتماعي يشبه صورة الأوركسترا حيث إن أفراد ثقافة ما يشاركون في التواصل كما يشارك الموسيقيون في الجوقة، لكن دون رئيس ودون توزيع موسيقي؛ لأن البعض يرشد الآخر، ويكمله.
- إن الملاحظ منخرط بالضرورة في الأوركسترا رغم أنه ينتمي إلى جماعة أخرى؛ لذلك إن الطريقة الوحيدة لدراسة التواصل هي الملاحظة بالمشاركة حسب الطريقة الأنثروبولوجية تستند إلى ثلاث قدرات (القدرة على الملاحظة وعلى التواجد مع الآخرين وعلى الكتابة) وأن هذه الثلاثية يمكن تطبيقها في أي ميدان وفي أي مكان وفي أي جماعة اجتماعية.

## 6/. النظرية التوافقية:

تُعدّ المقومات الأساسية لنظرية التوازن أو النظرية التوافقية بسيطة جداً، وتتبنقُ متغيرات هذه النظرية أصلاً من سيكولوجية "الجتالت" ويُعدّ أقدم شكل من النظريات التي تتصل أو ترتبط بالاتصال هو الشكل الذي جاء به "هيدر Heider"، وهذا الشكل يبدو كما في حالة وجود شخصين يحمل كل منهما للأخر اتجاهات حُبّ أو كراهية أو يحملان

هذه الاتجاهات نحو موضوعات أو أشياء أخرى خارجية، في هذه الحالة فإن بعض أنماط العلاقة سوف تكون متوازنة عندما يحب كل من الشخصين الآخر، وأيضاً يُحِبَّان الموضوع الخارجي، ومن ناحية أخرى فإن معنى أنماط العلاقات لا تكون متوازنة، وذلك عندما يكره الشخص الشيء أو الموضوع الذي يحبه الشخص الآخر... إلخ.

وتفترض هذه النظرية بأنه عندما يكون هناك توافق، فإن المشاركين سوف يقاومون التغيير وعندما لا يكون هناك توازن أو تطابق، فإن المحاولات سوف تبدل من أجل استعادة هذا التوازن الإدراكي. وقد اقترح "تيوكمب" نموذجاً عن معوقات التناسق أو التناغم، وقد استند هذا النموذج على المبدأ نفسه الذي يفترض بأن الاتصال يُعدُّ إجراءً أو منهجاً أساسياً من أجل مدّ نطاق الموافقة والانسجام والتناغم كما أنّ التوتّر الناتج عن عدم التناسق وعدم التناغم هو الذي يجعل الأعمال الاتصاليّة متصفة بالفاعليّة المستمرة ويُعدُّ الاتصال استجابةً مُكتسبة (مُتعلّمة) لمواجهة التوتّر. وفي ضوء هذا الرأي، فإن الاتصال يأتي في أعقاب اختلال التوازن في النسق، ويتجه الاتصال نحو إعادة حالة التوازن هذه، ويستمرّ ذلك إلى أن يتلقّى معلومات جديدة تُعكّر صفوه؛ الأمر الذي يؤدي إلى اختلال التوازن مرة أخرى؛ وهذا يستوجب الاتصال لإعادة حالة التوازن وهكذا. ووفقاً لمبدأ التوازن فإن السلوك والاتجاهات لا ينبغي أن تبدو متناغمة أو متنسقة فقط للمراقب الموضوعي، ولكن الأفراد أيضاً يحاولون أن يكونوا متناسقين أو متناغمين مع أنفسهم؛ أي إنّ السلوك والاتجاهات ينبغي ألا ينظر إليها من جانب المراقب الخارجي لهذا السلوك، بل يجب أن ينظر إليه من جانب المشاركين أنفسهم، وبذلك لا يبدو هذا التناسق للمراقب فقط؛ بل يكون الأفراد متناسقين مع أنفسهم. لذلك فإنّ الاتصال والكفاح من أجل تحقيق التناسق الداخلي يُعدُّ هو العامل الرئيس الذي يشكّل نمط محتوى الاتصال. واسلوب استقباله وتفسيره، وتعدُّ نظرية "فستنجر" في انعدام التناغم أو الانسجام المعرفي من أكثر الصياغات تطوّراً لنظرية التوازن (التوافق)، وتلخص العناصر الأساسيّة لنظرية "فستنجر" على النحو الآتي:

- يصبح عنصران من عناصر المعرفة في علاقة تنافر أو عدم انسجام إذا كان خطأ أحد العنصرين سوف يؤدي بالضرورة إلى صحّة العنصر الآخر.

- عدم الانسجام سوف يحفز الإنسان على بذل محاولته من أجل التقليل من حالة التنافر وعدم التناغم حتى يصل في النهاية إلى الانسجام والاتساق.
  - فضلاً عن محاولة الشخص التقليل من عدم التناغم، فإنه سوف يتجنب بصورة إيجابية وفعالة المواقف والمعلومات التي من المحتمل أن تؤدي إلى زيادة هذا التنافر وعدم التناغم.
- تتطوي هذه النظرية على عددٍ من المعاني أو المضامين التي تتعلق بعملية الاتصال؛ ونظراً لأن الاتصال يُعد الطريق الرئيسة الذي من خلالها يُحافظ على التوازن في هذا السياق أو في البيئة، وكذلك بالبحث عنه وإعادته إذا اختلَّ فإن النظرية تفترض أو تضع عدداً من الشروط التي تتصل بالدافع الخاص بإرسال الرسائل واستقبالها والنمط الذي يشكل السلوك والاتصال، وهذه النظرية تتنبأ بأن الناس سوف يبحثون عن المعلومات التي تؤكد أو تعزز اتجاهاتهم ونظرتهم للعالم أو التي تقوي وتعزز المظاهر الأخرى لسلوكهم. وبطريقة مماثلة، فإن هذه النظرية تتنبأ بأن الناس سوف يتجنبون المعلومات التي من المحتمل أن تزيد من حالة التنافر وعدم التناغم أو الانسجام، فالناس سوف يدركون ويفسرون المعلومات التي يتلقونها بطريقة انتقائية، أو اختيارية أو وفقاً أو طبقاً للبنية القائمة لأرائهم. وعلى ذلك فإن الناس يمكنهم تنظيم المعلومات الجديدة. ومن ناحية أخرى، فإن الناس سوف يكونون أكثر عرضةً لاستقبال الاتصال من المصادر التي يربطهم بها علاقة ودية، ويظهر الاستعمال الأول لهذه النظرية الخاصة بالسلوك الاتصالي بصورة واضحة في دراسة آثار الاتصال على الاتجاهات، كما أنها تعرض في السياق الحالي رؤية عامة حول العلاقات الاتصالية.
- والاتصال وفقاً لهذا المنظور يُعدُّ العملية التي تساعد على المحافظة، وتطوير نمط من الاعتماد المتبادل الذي يُعدُّ نتاجاً للتعرض للضغوط الخارجية أو الموجودة مسبقاً، وهذه النظرية تتجه إلى النظر إلى العلاقة الاتصالية على أنها ذات دور ثانوي كما أنها ليست مستقلة؛ بل تُشكلها ظروفٌ أخرى، ومع ذلك فإنَّ شكل هذه العلاقات ومحتوى المجالات العريقة والتوجيهات التي تربط بين الناس تُعدُّ نتاجاً للسلوك الاتصالي.

## 7/. نظرية المعلومات:

وتستند هذه النظرية إلى أساس أن الاتصال يُعدُّ أساس عملية معالجة للمعلومات يقوم بها الإنسان، وفي هذه الحالة، فإن الاهتمام الأول يبدو في تحري كمية المعلومات وقياسها في أية رسالة. وفقاً لما جاء به مؤسس السبرانتينا "نوربرت فينر Norbert Wiener" حيث يقول إننا نصارع دائماً ميل الطبيعة نحو إفساد كل ما هو منظم، وتدمير كل ما له معنى حيث إنَّ الطبيعة تُعزِّز كل ما هو مجهول أو مشكوك فيه وتشجعه، فإن المعلومات تؤدي دوراً مهماً أو تساعد على ضعفه، والتقليل من هذه الظاهرة، أي التقليل من عملية التشجيع هذه حتى تتخفف في النهاية درجة الغموض أو عدم الثقة.

طبقاً لرأي "فرك Frick" فإن النظرة الثاقبة التي أدت إلى تطوّر نظرية المعلومات تمثلت في إدراك الحقيقة القائلة إنَّ العمليات التي قد توصف بأنها عملية نقل معلومات هي أساساً عملية انتقائية أو عملية اختيار.

وهكذا، فإنَّ النظرية الرياضية للمعلومات تقدّم مدخلاً موضوعياً لتحليل النشاط الاتصالي سواء كان ذلك في الأجهزة أو بين الناس أو الأنساق الأخرى. يستند القياس الكمي الموضوعي، على أساس يتمثل في نظام الترميز الثقافي مثل القرارين (نعم - لا). كما تستند هذه النظرية إلى أساس أن جميع المسائل أو الموضوعات الغامضة أو المشكوك فيها يمكن خفض درجة الغموض فيها؛ وذلك بتحويلها إلى سلسلة من الأسئلة كما أن عدد الأسئلة المطلوبة لحلّ المشكلة (مجموعة عناصر المعلومات) هذه الأسئلة تُشكّل القياس الكمي الضروري الذي يمكن من استعمال هذه النظرية في تحليل عملية الاتصال وبالطريقة نفسها يمكن قياس محتوى الرسالة وقياس سعة القنوات الاتصالية وطاقاتها، وفعالية الترميز، وعملية الاستقبال، وعملية فكّ الرموز. ونظرية المعلومات على هذا الأساس ليست نموذجاً أو نظريةً للسلوك الاتصالي، ولكن هذه النظرية لها تأثير فاعل في صياغة المسائل والنماذج لدراسة عملية الاتصال. ووفقاً لما ذكره "فرك" فإن المدخل النظري للمعلومات يُوصف بأنه اتجاه وفيما يتعلّق بنظم الاتصال الإلكترونية والتي طبّقت عليها هذه النظرية، فإن هذا الاتجاه يؤدي إلى الافتراضات الآتية:

1- أن هذه العملية تعد عملية إحصائية.

2- أن المظهر العام للعملية كان يبدو في صعوبة القيام بعملية الاتصال.

يتضمن أحد هذه الاتجاهات القول إن الاتصال يعد هدافاً عادةً ومقصوداً يهتم بتحقيق درجة الغموض، وهذه الصياغة المحددة تؤدي بالمراقب إلى تعريف محدد واحد لموقف الاتصال، وقد يميل إلى أن يعزو هذا التفسير للمشاركين، وتنشأ الصعوبة في أن بعض مواقف الاتصال، مثل: الاتصال العارض والاتصال الخاص بالعلاقة بين الأشخاص قد تكون بلا هدف أو قد تكون خلّاقة أو واعدة بمعانٍ جديدة وتعبيرات ملتبسة غامضة، وبينما يمكن ترجمة أية رسالة إلى مصطلح نظري للمعلومات تمهيداً لعملية التحليل. كما تتضمن نظرية المعلومات أن العلاقة بين المرسل والمستقبل هي أساساً علاقة مفيدة لها أثرها، ومن هنا فهي تقدم إجابةً على أسئلتنا في هذا الصدد، وهي في ذلك تتسق مع ما هو مُتضمن في نظرية التعلّم السلوكية برغم اختلافها عن بعضها.

#### 8/. التفاعلية الرمزية:

وقد ظهرت هذه النظرية في أعمال "جورج ميد" وهي تهتم بعملية التفاعل الاجتماعي القائم على الرموز، وتركّز مباشرة على الاتصال، وقد أصبح لنظريته تأثيراً كبيراً بوصفه خليفةً أو بديلاً لكل من البنائيات الوظيفية لمدخل النسق الاجتماعي وللبدايات المبكرة لمنهج علم الاجتماع التجريبي، ويصف "بلومر" بعض المقدمات لهذا المدخل:

1/. من منظور التفاعل، فإن الفعل الاجتماعي يكون مستقراً في الأفراد الفاعلين الذين يلائمون أو يكيّفون مسارات أفعالهم الشخصية كلٌّ منهم حول الآخر من خلال عملية التفسير. وعلى النقيض من ذلك فإنّ المفاهيم الاجتماعية تضع الفعل الاجتماعي عادةً في حركة نشاط المجتمع أو في بعض وحدات هذا المجتمع.

2/. يعارض "بلومر" بعد ذلك هذا المدخل الذي يستند إلى أساس النسق الاجتماعي والذي يرى أن الفعل هو تعبير عن النسق سواءً في حالة التوازن أو في حالة البحث عن مثل هذا التوازن وينتقد "بلومر" هذه المداخل على أساس أنّها تتجاهل النظر إلى حياة الجماعة والتي تتألف من الأفعال الجماعية المتناغمة للأفراد الذين يسعون لمواجهة أو لمقابلة مواقف حياتهم، ويؤكد "بلومر" أيضاً حرية اختيار الفعل داخل

إطار النظام الاجتماعي، ومن وجهة نظر التفاعلية المركزية، فإن تنظيم المجتمع الإنساني يمثل الإطار الذي يحدث بداخله الفعل الاجتماعي كما أن هذا التنظيم ليس هو العامل المحدد للفعل.

3/. يؤكد "بلومر" كذلك أن عناصر معينة، مثل الثقافة والنسق الاجتماعي تضع شروطاً للفعل دون أن تحدده أو تقيده، فالناس لا يقومون بأداء الفعل من أجل الثقافة أو البناء الاجتماعي أو ما شابه ذلك، ولكنهم يقومون بأداء الفعل وفقاً للموقف، وهكذا من وجهة نظر "بلومر" هناك نقطتان أساسيتان تتعلقان بالفعل الاجتماعي:

○ النقطة الأولى: أن الفعل الاجتماعي الذي يحدث في الموقف يتشكل وفقاً للتنظيمات الاجتماعية؛ ومع ذلك فإن هذا الفعل يكون موجهاً نحو الموقف، وليس موجهاً مباشرة نحو الملامح المحددة ذاتها.

○ النقطة الثانية: أن هذا المدخل يسمح بحرية وتبوع أكبر من مدخل النسق الاجتماعي.

ومن خلال هذا الإطار العام يُقدم "ميد" أيضاً رأياً في السلوك الاتصالي، والذي يُضفي شكلاً جوهرياً على وجهة نظر "بلومر" حيث أبرز نقطتين أساسيتين:

- النقطة الأولى: هي أولية الاتصال.
- النقطة الثانية: هي انعكاسية الفعل الاتصالي (قدرة الإنسان الفرد على التحدث مع نفسه من وجهة نظر الآخرين).

في هذه المحادثة الداخلية (الحديث الداخلي) وفي نتيجتها أو حصيلتها، فإن الشخص يعطي هذه المحادثة شكلاً ويصيغها وفقاً للمجتمع بدلاً من أن يقوم المجتمع بتشكيلها، وهكذا فإن الاتصال يعد عملية خلاقية؛ بمعنى أن نتيجته هي نفسها نتاج للفعل الذي يُعدّ فريداً في نوعه ولا يمكن التنبؤ به. وفيما يتعلّق بأولية الاتصال يمكننا أن نقبّس من "جورج ميد" قوله أن "فونت" يفترض مقدماً أن الذات (جمع ذات) تُعدّ سابقة على عملية الاتصال بحيث يمكن شرح الاتصال من خلال هذه العملية، وعلى العكس من ذلك فإن الذات قد تتسبّب في حدوث العملية الاجتماعية وأيضاً تتسبّب في الاتصال.

نماذج من الأسئلة الموضوعية للفصل الثاني:

- 1/. ما المقصود بالرهانات التواصلية؟
- 2/. عدد أنواع الرهانات أوالدوافع وراء عملية التواصل؟
- 3/. ما النظريات المفسرة لسلوك الاتصال؟
- 4/. قارن بين النظرية المعرفية ونظرية التعلم من حيث تفسير سلوك الاتصال.







## الفصل الثالث: مهارات الاتصال الاجتماعي

الأهداف التعليمية للفصل الثالث أن يكون الطالب قادراً على:

1/. المقارنة بين الإنصات والاستماع.

2/. تعداد أنواع الحوار.

3/. التعرف إلى شروط الحوار الفاعل.

4/. شرح العلاقة بين لغة الجسد والاتصال.

إن التوافق في شخصية الإنسان ومتطلبات الحياة من حوله توجب ألا يكون الإنسان في عزلة، فكل ذلك يتطلب مهارات اتصال اجتماعي مختلفة، ويُعدّ موضوع الاتصال الاجتماعي من الموضوعات الأساسية التي تناولها علم النفس الاجتماعي، ويعود ذلك كون الإنسان لا يستطيع العيش منعزلاً في هذا العالم، فلا بد له من إتقان مهارات التواصل مع الآخرين ومدّ جسور من التواصل الاجتماعي التي تضمن له تفاعلاً ناجحاً مع المحيط.

### أولاً- مهارة الإصغاء (الإنصات):

الإصغاء أو الاستماع يتطلب من الفرد مزيداً من التفكير والاهتمام، فحاله كحال الكتابة والتحدث، وإذا لم يهتم الإنسان بمهارة الاستماع لديه، فإنه لن يتعلم كثيراً، ولن يتذكر ما تعلمه، ويرى بعض الخبراء في هذا المجال أنّ الإنسان يمكن أن يكتسب أرباحاً عظيمة من خلال هذه المهارة وإذا أضافها إلى المهارات الأخرى التي يتميز بها كمهارة الحفظ والفهم استطاع أن يصبح إنساناً فاعلاً في عصر المعلومات الذي نعيشه.

ومهارة الإنصات هي المقدرة على استقبال الرسالة وتفسيرها بدقة في عملية التواصل، وهي المفتاح الأساسي في عملية التواصل الفاعل. ويُعدّ الإنصات من أهم مهارات التواصل، وأكثر أهمية من التحدث، وأكثر أهمية من الصوت القوي؛ ونظراً لأهمية الإنصات فإن كثيراً من المؤسسات المتميزة تقوم بتدريب موظفيها على هذه المهارة ولا يبدو هذا الأمر مفاجئاً حين ترى أن مهارات الإنصات الجيدة تؤدي إلى تحسن في الأداء، وازدياد في مشاركة المعلومات والتي بدورها تقضي إلى عمل أكثر إبداعاً وابتكاراً، وينسب كثير من رجال الأعمال والقادة الناجحين نجاحاتهم إلى مهارات الإنصات الفاعل.

وللإنصات الجيد فوائد في حياتنا الشخصية تتضمن الحصول على عددٍ كبيرٍ من الأصدقاء والشبكات الاجتماعية تحسن في تقدير الذات والثقة بالنفس الحصول على علامات دراسية عالية في المدرسة والبيئة الأكاديمية، وكذلك التمتع بصحة ورفاهية عامة أفضل. وقد أظهرت الدراسات أنه بينما يتسبب الكلام بارتفاع ضغط الدم، فإن الإنصات الواعي يمكن أن يخفضه.

### الإنصات والاستماع

هناك فرق بين الإنصات والاستماع. ومن المؤكد أنك لن تنصت لصوت دون أن تسمعه أولاً، ولكن من الممكن أن تسمع الأصوات دون أن تنصت لها، فالاستماع عملية تتم دون جهد وعناء حيث تستقبل الأذن الأصوات دون إرادة؛ بينما الإنصات عملية تتطلب جهداً وانتبهاً وإرادة؛ ولذلك يمكن أن يتمتع الشخص بقدرة استماع ممتاز، لكنه يكون سيئاً للإنصات.

والإنصات عملية تُختار بإرادة تتطلب الانتباه حيث يعمل المخ على استقبال المعلومات وتكوين معنى لهذه المعلومات، فيستجيب لهذه المعلومات مما يؤدي إلى فهم حقيقة المعنى وإدراكها من هذه المعلومات. ولذلك فالإنصات يتطلب أمرين هما الانتباه والتركيز. فالانتباه يعني الالتفات إلى هذه المعلومة فقط دون الالتفات إلى المشتتات الأخرى المحيطة والتركيز يعني تركيز الفكر وتحديد على هذه المعلومة مع تحليلها وتقييمها. وعادة يعرف الإنصات بأنه عملية استقبال الرسائل الكلامية وغير الكلامية وتكوين معنى هذه الرسائل واستجابتها. فما الذي نحتاجه لننجح في التواصل مع الآخرين الاستماع أو الإنصات؟

ويمكن تصنيف الأشخاص بالنسبة لعملية الإنصات إلى أربعة أقسام:

- غير المنصت The non Listener: وهو الشخص الذي لا يستمع لما يقال، ولا يحاول بذل أي مجهود للاستماع والإنصات للآخر.
- المنصت جزئياً The marginal Listener: وهو الشخص الذي يسمع الأصوات والكلمات، لكنه لا ينصت لها ليفهم ما يقوله الآخر.

- المنصت المقوم Evaluative Listener: وهو الذي يستمع بتركيز واهتمام ويبذل مجهوداً لفهم ما يقال وتقييمه، لكنه لا يحاول التعمق إلى نية المتحدث ومقصده وفهم مشاعره.
- المنصت النشط "الفاعل" Active Listener: وهو الشخص الذي يستمع بتركيز وانتباه ويبذل مجهوداً ليس فقط لفهم ما يقال، ولكن لفهم ما وراء ذلك من أحاسيس ومشاعر المتحدث، وستكون مستمعاً نشطاً عندما تتعرف ذهنياً إلى النقاط المهمة في كلام المتحدث، وتفكر في أسئلة أو تحدّد ونقد لهذه النقاط المهمة التي وضعتها، ويمكن أن يحدث كل ذلك وأنت لم تتطرق بأي كلمة.

### مراحل عملية الإنصات:

لا بد أن يمر الإنصات بمراحل عدة حتى يمكن عده نشطاً وفاعلاً، وليس فقط مجرد سماع، فبعض الباحثين يرى أن هناك أربع مراحل يمر بها الإنصات؛ بينما يقسمها بعضهم الآخر إلى ست مراحل على نحو أكثر تفصيلاً وهذه المراحل، هي:

- 1./ السماع Hearing: وهي مرحلة استقبال الصوت عن طريق الأذن وهذه عملية فسيولوجية تلقائية لا يمكن عدّ استماع ما لم يبدأ المستمع في المراحل التالية لهذه المرحلة.
- 2./ الفهم Understanding: وتعد مرحلة الفهم أحد الفروقات الأساسية بين والاستماع والإنصات. 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.
- 3./ التفسير Interpreting: وفي هذه المرحلة يحاول المستمع أن يضع معنى للمعلومات التي استُقبلت، وذلك باختيار بعضها وربطه بالخبرات السابقة التي لديه. وفي العادة فإننا نستعمل كل حواسنا من أجل تفسير ما سمعناه.
- 4./ التقييم Evaluating: وفي هذه المرحلة يحتاج المستمع إلى تحليل الأحداث والتمييز بين الحقائق والآراء الشخصية، ويحكم في هذه المرحلة على مدى حقيقة العبارات وصدقها التي يطرحها المتحدث، ومدى تعارضها أو توافقها مع ما نعتقده ونؤمن به من خلال عرض الآراء والمعلومات والحقائق التي يطرحها المتحدث للمساءلة عن مدى صحة هذه الأفكار وحقيقتها.
- 5./ الاستجابة Responding: في هذه المرحلة يعمد 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 ألا يتم بطريقة تقطع استرسال المتحدث كما يمكن للمستمع أن يستعمل سلوكاً غير كلامي كتحرك الرأس للإشارة بالموافقة أو الرغبة في الاسترسال في الحديث أو أي إشارة أخرى يرسلها المستمع للمتحدث ليوصل بها استجابة معينة، وإن مثل هذه التغذية الراجعة /كلامية كانت أو غير كلامية/ هي في غاية الأهمية للمستمع وكذلك للمتحدث.

6./ التذكر Remembering: المرحلة الأخيرة من مراحل الاستماع، وهي تذكر الرسالة و استعادتها التي استقبلت، وتشير الأبحاث إلى أننا نتذكر أقل من نصف الرسالة التي سمعناها قبل لحظات، ولكن وجد أنه بقدر الاستجابة 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 في أثناء الاستماع أو حتى المشاركة في الحديث. كل ذلك يزيد من نسبة التذكر، ويعد أحد استراتيجيات الاستماع النشط.

### مهارات الاستماع النشط

حتى ينجح الفرد في تواصله مع الآخرين، لا بد أن يكون مستمعاً نشطاً فالاستماع، ليس أمراً سهلاً كما يعتقد بعض الباحثين - إنه أمر فيه صعوبة، ولكن بشيء من المعلومات والتطبيق يمكن أن يصبح الفرد مستمعاً جيداً، ويطور مهارة الاستماع لديه، ولكن يجب أولاً أن ندرك أهمية الاستماع النشط وضرورته وأهميته، كما يجب أن نعرف أن الاستماع هو عملية وسلوك نشط يتطلب التفاعل من أجل الاستماع. وأخيراً يجب أن ندرك أنه بقدر الجهد الذي نبذله وبقدر الرغبة في التطوير يكون التحسن في مهارات الاستماع لديك. وتتلخص النقاط المهمة لمهارات الاستماع فيما يأتي:

أ/. الاستعداد لعملية الاستماع، مثال اقرأ عن الموضوع قبل حضور المحاضرة.  
ب/. التحكم في مشتتات الاستماع الداخلية والخارجية كأن تفكر كيف سيلعب فريقك المفضل مباراته الختامية، فلا داعي أن تفكر في ذلك في أثناء الاستماع، واقفل هاتفك المحمول أو اجعله على الصامت وأنت تستمع.

ج/. التركيز على ما يقال، وليس على القائل وتصرفاته.

د/. متابعة المتحدث بالعينين قدر الإمكان.

هـ/. الاستماع للمعلومات الخفية في الرسالة، وليس للمعلومات المباشرة فقط.

و/ المرونة عندما يعبر المتحدث عن وجهة نظر قد تختلف معها، فلا يكون ذلك حاجزاً لك عن الاستماع النشط.

ز/. تدوين الملاحظات في أثناء الاستماع؛ وذلك من خلال الاستماع للنقاط الرئيسة وكتابة النقاط المهمة جداً فقط، فكتابة الملاحظات عملية مساعدة للاستماع وليست بديلة عن الاستماع.  
ح/. طرح الأسئلة عند الحاجة للاستيضاح.

ط/. التفاعل في أثناء الاستماع بالإشارة أو بالكلام، فمثل هذه التغذية ستحسن من التواصل مع المتحدث؛ وذلك بخلق علاقة مع المتحدث ليس فقط لفهم ما يقوله وتقديره، ولكن بتقدير لشخص المتحدث.

### الاستماع الناقد والتفكير الناقد:

هناك ارتباط كبير بين الاستماع الناقد والتفكير الناقد فهما أجزاء من عملية تفكير معقدة جداً نبين الفروق بينهما فيما يأتي:

1/. المفكر الناقد يعرف كيف يحلل المعلومات ويقومها، والمستمع الناقد يجيد الربط بين المعلومات داخل الموضوع.

2/. المفكر الناقد يتضمن تحليل (حقيقة وواقعية) المعلومات المقدمة وتقييمها، والمستمع الناقد يستعمل قدراته؛ ليحلل الرسالة ويقومها؛ ليتعرف هل عرضت الأفكار بطريقة منطقية، 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 ومنطقية؟
- ما الذي يحفز المتحدث عند تقديم هذه المعلومات؟

إذن يتطلب من الإنسان إتقان مهارة الاصغاء والاستماع الحضور الكامل، فإذا أصغى بأذنيه فقط، فإنه بلا شك سيفقد جزءاً كبيراً من المعلومة ذلك أنّ بعض عمليات التواصل تتم بدون كلمات.

## ثانياً- مهارات الحوار :

يؤكد المهتمون بأدبيات التربية أن الحوار من أهم أدوات التواصل الفكري والثقافي والاجتماعي والاقتصادي التي تتطلبها الحياة في المجتمع المعاصر لما له من أثر في تنمية قدرة الأفراد على التفكير المشترك والتحليل والاستدلال كما أن الحوار من الأنشطة التي تحرر الإنسان من الانغلاق والانعزالية، وتفتح له قنوات للتواصل يكتسب من خلالها المزيد من المعرفة والوعي كما أنه طريقة للتفكير الجماعي والنقد الفكري الذي يؤدي إلى توليد الأفكار والبعد عن الجمود، ويكتسب الحوار أهميته من كونه وسيلة للتآلف والتعاون وبديلاً عن سوء الفهم والتفوق والتعسف. وبما أن الحوار أصبح حاجة إنسانية، وعلماً يدرس ومهارة تكتسب، فإن هناك أسساً لهذا العلم ينطلق من خلال التعرف إلى مفهوم الحوار وأنواعه وأهميته في حياتنا اليومية سواء أكان هذا الحوار معداً له من قبل أم من خلال الحوار التلقائي البسيط الذي يجري بين الناس دون إعداد أو ترتيب، ويعمل الحوار على تهميش ثقافة أحادية التفكير والإقصاء الذي يمارسه بعض الباحثين تجاه الآخر؛ مما يساعد على التعرف إلى الآراء المطروحة، وأسباب طرحها لكي يسهل الحوار من خلالها للوصول إلى إظهار الرأي وبيانه. وتظهر أهمية الحوار بأنه حاجة إنسانية مهمة يتواصل فيها الإنسان مع غيره لنقل آرائه وأفكاره وتجاريه وقيمه، كما أن الشعوب أصبحت في حاجة ماسة لنقل حضارتها من خلال الحوار.

ومن خلال الحوار نستطيع الوصول إلى الآخر والتوافق معه تحقيقاً للغاية الإنسانية المشتركة والحقيقة وإنما بغالبيتنا العظمى لا نعرف عن ماهية الحوار إلا المواجهة العشوائية والتشبث برأي قلناه حتى لو أن هذا الرأي صدر عفويًا بلا ترو أو حتى أحياناً فهم لأبعاد ما نقول وغالباً ما يندفع المحاور متشبثاً برأيه لا يحيد، كأن كلامه هو الحق الذي لا ريب فيه، فيغيب عن باله أن الغاية من الحوار هي الوصول إلى فهم مشترك، ونقاط التقاء مع الطرف الآخر، وتصبح غاية الحوار فقط إيصال الطرف الآخر إلى القبول بمقولة أو فرضها لتحقيق وهم نصر كبير.

## 1/. تعريف الحوار، وماهيته

يعرف الحوار بأنه طريقة من طرق التواصل هدفه المراجعة في الكلام للوصول إلى الصواب أو الأكثر صواباً، فيه حجةٌ ودليلٌ، والحوار نقاش وتبادل الحديث بين طرفين أو أكثر يريد كل من المتحاورين الوصول إلى أهداف محددة. والحوار أو النقاش يعتمد في الأساس على وجود أكثر من طرف، وهذا شيء طبيعي ووجود أكثر من طرف في الحوار يؤدي إلى وجود أكثر من عقل وتفكير، وهذا أيضاً طبيعي، وهذا يعكس تضارباً في الآراء أو توافقاً. وإن صح التعبير لكل شخص حرية التعبير عن رأيه؛ بل له حق التمسك به، وعدم الرضوخ للغير، ولكل شخص حق اختيار الأسلوب الذي يروق له ويجد نفسه فيه، ولكل شخص حق التصرف والتلاعب في الكلمات كيفما شاء طالما أنه لم يتعدَّ الحدَّ العام من الأدب.

ولا شك في أن الحوار هو فن قائم على مجموعة من الأساليب التي تؤدي في النهاية إلى تحقيق الأهداف المرجوة منه. ومن الملاحظ أن الحوار غالباً ما يحقق كثيراً من الفوائد يمكن ذكر بعضها منها كما يأتي:

- التعرف إلى أسلوب تواصل راقٍ في الحديث للوصول إلى الهدف المنشود.
- الحوار يثري السامع والقارئ والرأي وأفكار تُطرح أمامه بالحجة والبرهان، فيعتاد التفكير السليم، والأسلوب القويم.
- الحوار أثبت في النفس، فالمتابع يشغل أكثر من حاسة في تفهم أبعاد الحوار ومراميه.
- قد يكون الحوار بين أفراد ينتمون إلى مجالات مختلفة، فيؤدي إلى إثراء المتابع فيعلمه الدقة في الاستنتاج، وهذه الفوائد لا يستفيد منها إلا من يقوم بممارسة الحوار فعلاً، لأن الحوار فن راق وحساس لا يجيده الجميع، وله أصول خاصة، فهو يزيد من ثقافة الإنسان وإطلاعه.

## 2/. صفات المحاور:

إن إمكانية الدخول في حوار مع الآخرين ومع أشخاص بعينهم هي إمكانية تحددها حوافز عميقة في حياة المحاور، وفي شخصيه وعندما يعاني شخص ما من صعوبات تعيق اتصاله بالآخرين، فإننا غالباً ما نستطيع رد هذه الصعوبات إلى الأزمات التي تعرض لها الشخص في حياته؛ بل إن بعضها يعود إلى عهد الطفولة بحيث تكون هذه الصعوبات مرتبطة بصراعات الشخص وبتربيته، وبتجاربه العاطفية والاجتماعية.

وبمعنى آخر؛ فإن كل شخص يبني أسس اتصاله بالآخرين ووسائله وأساليبه حوارهم انطلاقاً من بنيته النفسية الذاتية (التي تغطي على شخصيته وتميزه عن الآخرين) فالإنسان كما يقول Marty هو الجسد بكل ما فيه من عوامل، وراثية وسلوكية ونفسية. كما أن الإنسان هو أيضاً انعكاس لبيئته التربوية والاجتماعية فمن الناحية الذهنية لابد أن يكون المحاور بمستوى الحوار من الناحية الفكرية، كما لابد أن تكون له الرغبة والقبول بمبدأ إقامة الحوار. وأخيراً، فإن نجاح الحوار يتعلق بمدى قدرة المحاور على متابعة الحوار من الناحية النفسية، ويمكن تحديد صفات المحاور الجيد بما يأتي:

- غزارة المعلومات: الحصيلة المعرفية لدى المحاور هي أساس يبني عليه حوارهم ومراحله وطرق الإقناع التي يستعملها في عملية الحوار مع الطرف الآخر؛ ولذلك لابد من توافر ثقافة مطلوبة للحوار ملهمة بمختلف أنواع المعلومات. ويجب الانتباه إلى أن الثقافة المقصودة تختلف عن التعليم في تخصص ما، وكلما اتسعت آفاق المتحدث في الحوار كان ناجحاً محققاً لأهداف الحوار والتفاوض.
- القدرة على الاسترسال في الحوار: قد يجد المتحدث نفسه غير قادر على الاستمرار في الحديث مع الآخرين، فقد ينفذ كل ما يريد قوله، فيصمت ويقع في حيرة وهو لا يجد ما يقول ولا يعرف ماذا يفعل غير أن الاسترسال في الحوار عملية سهلة إذا ما عرفنا النقاط الفاعلة التي يمكننا من خلالها تحقيق ذلك مثل التطرق لموضوعات جديدة تهم المستمعين أو إلى حديث الساعة؛ وبمجرد حدوث ذلك فإن الحوار يتواصل بانسيابية ودون عناء أو تفكير طويل.
- الابتعاد عن الذاتية: فالموضوعات التي تهم جميع الناس هي الأنسب للحوار معهم. ومن يسترسل طويلاً في الحديث عن ذاته غالباً ما يفقد الإصغاء إليه في دقائق معدودة؛ لأن ذلك يعد نوعاً من التناحر. واكتشاف الموضوعات التي تهم الناس مهمة بسيطة، ولكنها مؤثرة للغاية في إثارة الحماس لديهم وحسن إصغائهم للمتحدث، وقد تكون الموضوعات هي اهتمامات مشتركة أو هدف يريد كثير من الناس الوصول إليه أو مشكلة اجتماعية سائدة.
- حسن الاستماع: من أهم الصفات التي يجب أن يتمتع بها المحاور. فالحوار عبارة عن كلام وإصغاء، وإذا أردت أن يصغي لك الطرف الآخر يجب أن تكون متمتعاً بمهارة حسن الإصغاء، فالترزم بذلك أولاً، وأظهر اهتمامك بما تسمع فعدم الإصغاء وإظهار ذلك في



سلوكنا بطريقة واضحة كأن ننتشغل بفعل شيء ما أو نمارس عملنا في أثناء الحديث يربك المتحدث، ويشعره بعدم الاهتمام به وبما يقول.

- نبرة الصوت: عامل مهم في الحوار الإنساني فالصوت الثابت على وتيرة واحدة يعد غير معبر ومملاً يرهق المستمعين بعد فترة قصيرة، ولا يكون له أي تأثير عندهم، وعلى العكس من ذلك فالموضوع الجاف قد يصبح مقبولاً حينما يقدمه متحدث بطريقة مبسطة وبنبرات صوت مناسبة توضح المعنى المراد نقله للمستمعين.

### 3/. دينامية الحوار:

يمر الحوار بمراحل متعددة قبل أن يصل إلى غاياته، فهناك مراحل العرض، التقييم الرفض، القبول، التفهم، التكيف... الخ كما أن الحوار لا يجري عادة على وتيرة واحدة ولا على مستوى واحد ونحن كي نستطيع استيعاب دينامية الحوار علينا أن نرسم له مجموعة من الدوائر موحدة المركز، وذلك بحيث تكون الدائرة الأولى (الأصغر) رمزاً لحديث الشخص عن نفسه، وكلما ابتعدت الدائرة عن المركز كانت رمزاً لحديث الشخص عن قضايا بعيدة عن مشاعره وعن ذاته.



الشكل رقم(1) دينامية الحوار.

والحقيقة أن للاتجاه الذي يسير فيه الحوار أهمية كبرى في نجاح الحوار، فعندما ينطلق شخص ما في حوار من ذاته (أي الدائرة الصغرى) ومن ثم يوسع نطاق الحوار (ليشمل دوائر أوسع) مبدئياً رأيه وذاتيته في هذه المواضيع، فإن هذا الشخص بذلك يكون قد أعلن ثقته بالشخص الذي يحاوره واحترامه له وربما يكون بذلك يطلب مساعدة المحاور. أما الشخص الذي يبدأ حوار من الخارج للداخل، فهو إنما يعلن حذره وقلقه من محاوره، إلا أن هذا الحوار كلما تعمق نحو الداخل (أي نحو الذات والخصوصيات) كان دليلاً على تخلص المحاورين من قلقهم ومن حذرهم.

**أسلوب تتابع الأسئلة في الحوار:** هناك أسلوب رئيس في توجيه الأسئلة، حيث يبدأ أحد المتحاورين بسؤال مفتوح، ويعقبه بأسئلة تأخذ في الانغلاق المتدرج للوصول إلى أسئلة مغلقة تماماً تتماشى مع أجندة المستجوب أو السائل في المقام الأول، ومن الملاحظ أن هذا الأسلوب في طرح الأسئلة يقلل من عملية المقاومة في عدم الإجابة عن الأسئلة الموجهة للفرد، فالتقدم التدريجي في طرح الأسئلة يخفف من رقابة الانتباه لمضمون السؤال؛ ومن ثم ترتفع احتمالية الإجابة على نحو صريح.

تتنوع أفكار الحوار بتنوع أهدافه، وهذه الأفكار تقسم إلى نوعين: الأفكار الملزمة والأفكار المعبرة، ومن الملاحظ أن عرض الأفكار يختلف باختلاف اتجاه الحوار، فإذا كان المحاور يتكلم عن ذاته فهو يلجأ إلى الأفكار المعبرة تعبيراً مباشراً عن رغباته كما نلاحظ بأن هذا الشخص مستعد كي يعرض ويسرعه أفكاره الملزمة؛ ومن ثم أهدافه بصراحة. أما في الحوار الذي يخلو من الحديث عن الذات فنلاحظ أن المتحاورين يلجؤون للأفكار المعبرة بغموض عن رغباتهم والملاحظ بأنهم شديدي الحذر فيما يتعلق بإعرابهم عن أهدافهم الحقيقية، وفي مثل هذه الحالات نلاحظ أن الأفكار الملزمة تتوضح كلما تعمق الحوار باتجاه الداخل، في حين تزداد هذه الأفكار غموضاً كلما اتجه إلى الخارج.

#### 4/. أنواع الحوار:

وفيما يلي بعض أنواع الحوار في حياتنا والمؤثرة في سلوكنا ولنبدأ بأشكال الحوار السلبي:

- أ. الحوار العدمي التعجيزي: وفيه لا يرى أحد طرفي الحوار أو كليهما إلا السلبيات والأخطاء والعقبات، وهو حوار لا فائدة، ويترك هذا النوع من الحوار قدراً من الإحباط لدى أحد الطرفين أو كليهما حيث يسد الطريق أمام كل محاولة للنهوض.
- ب. حوار المناورة (الكر والفر): ينشغل الطرفان أو أحدهما بالتفوق اللفظي في المناقشة؛ بصرف النظر عن الثمرة النهائية، وهو نوع من إثبات الذات على نحو سطحي.
- ت. الحوار المزدوج: وهنا يعطى ظاهر الكلام معنى غير ما يعطيه باطنه لكثرة ما يحتويه من ألفاظ مبهمة، وهو يهدف إلى إرباك الطرف الآخر، ودلالاته أنه نوع من العدوان الخبيث.
- ث. الحوار السلطوي (اسمع واستجب): ويكون هذا النوع من الحوار سائداً في كثير من المستويات، فهناك الأب المتسلط والأم المتسلطة والمدرس المتسلط والمسؤول أو المراقب

- المتسلط... الخ وهو نوع شديد من العدوان حيث يلغي أحد الأطراف، الآخر، ويعدده أدنى من أن يحاور؛ بل عليه فقط السماع للأوامر الفوقية والاستجابة دون مناقشة أو تضجر. وهذا يلغي القدرات الإبداعية للطرف المقهور ويحبطها، فيؤثر سلباً على الطرفين.
- ج. الحوار السطحي: حين يصبح التحوار حول الأمور الجوهرية محظوراً أو محاطاً بالمخاطر يلجأ أحد الطرفين أو كليهما إلى تسطيح الحوار طلباً للسلامة أو كنوع من الهروب من الرؤية الأعمق بما تحمله من دواعي القلق النفسي أو الاجتماعي.
- ح. حوار الطريق المسدود: بمعنى آخر لا داعي للحوار فلن ننق، يعلن هنا الطرفان أو أحدهما منذ البداية تمسكها أو تمسكه بثوابت متضادة تغلق الطريق منذ البداية أمام الحوار، وهو نوع من التعصب الفكري، وانحسار مجال الرؤية.
- خ. الحوار الإلغائي: يصر أحد طرفي الحوار على ألا يرى شيئاً غير رأيه، وهو لا يكتفي بهذا بل يتكرر لأي رؤية أخرى ويسفهاها ويلغيها. وهذا النوع يجمع كل سيئات الحوار السلطوي، وحوار الطريق المسدود.
- د. حوار البرج العاجي: ويقع فيه بعض المثقفين حين تدور مناقشتهم حول قضايا فلسفية أو شبه فلسفية مقطوعة الصلة بواقع الحياة اليومي وواقع مجتمعاتهم، وغالباً ما يكون ذلك الحوار نوعاً من الحذقة، وإبراز التميز على العامة دون محاولة إيجابية لإصلاح الواقع.
- ذ. الحوار المرافق: وفيه يلغي أحد الأطراف حقه في التحوار لحساب الطرف الآخر إما استخفافاً، أو خوفاً أو تبعيةً حقيقيةً طلباً لإلقاء المسؤولية كاملة على الآخر.
- ر. الحوار المعاكس: حين يتجه أحد طرفي الحوار يميناً يحاول الطرف الآخر الاتجاه يساراً والعكس بالعكس، وهو رغبة في إثبات الذات بالتميز والاختلاف ولو كان ذلك على حساب جوهر الحقيقة.
- ز. حوار العدوان السلبي: وهو ما يعرف بصمت العناد والتجاهل، ويلجأ أحد الأطراف إلى الصمت السلبي عناداً وتجاهلاً ورغبة في مكابدة الطرف الآخر على نحو سلبي دون التعرض لخطر المواجهة.

## 5/. مهارات الحوار الفاعل:

يتطلب الأمر عند القائم بعملية الحوار في مختلف أنواع المواضيع التركيز على مجموعة من النقاط فيما يأتي بعض منها:

- أ- تحديد المستمع: وذلك بالتعرف على نحو مسبق وغير مباشر مع من سوف يُحاور وخصائص الشخص الذي سيُتَحاوَر معه.
- ب- تحديد الهدف: لن يقوم أي حوار دون أن يسبق بأهداف معينة يسعى القائم بالحوار على تحقيقها من خلال عملية الحوار؛ لذا يجب على القائم بالحوار تحديد أهدافه بدقة، وحسب الأولويات تمهيداً لبدء الحوار.
- ت- القرب النفسي: والمقصود هنا هو التقارب المكاني والنفسي في أثناء عملية الحوار فالتقابل وجهاً لوجه وطبيعة الجلسة والجلوس بجانب من نتحاور معه... الخ كل ذلك يؤدي دوراً بالغ الأهمية في نجاح الحوار.
- ث- البدء بنقاط الاتفاق مع الطرف الآخر حتى يتم عمل قاعدة يبنى عليها الحوار في مراحله اللاحقة. ومن المستحسن في هذه المرحلة الإكثار من عرض نقاط الاتفاق.
- ج- الاستماع: وهنا يجب الإشارة إلى أن مهارة الاستماع هي الحلقة الأقوى في الحوار الناجح. فالمحاور الجيد يجعل كل تفكيره في حديث من يقابله، ويتحاور معه حتى يدرك وجهة النظر والرأي الآخر فقد يسألك محاورك عن بعض النقاط التي ذكرت، ومن غير المقبول عدم الإجابة والتفاعل مع ما سؤل.
- ح- الصبر: حينما نتفاعل مع الآخرين ونتقبلهم كما هم يسمح ذلك بالتجوال في عقولهم، ولا بد من رفع شعار "لا للغضب" حتى نستطيع ضبط النفس في أثناء الحوار.
- خ- الإكثار من الأسئلة: فعملية طرح الأسئلة هي مصدر لإثارة الانتباه من جهة ولمعرفة كثير من المعلومات التي نستطيع البناء عليها من جهة أخرى. وهنا يجب الانتباه إلى أسلوب طرح الأسئلة بصيغ مختلفة ودون فجاجة.

## 6/. شروط الحوار الجيد:

- أ- وجود الرؤية الواضحة عند المتحاورين (حسن الفهم).
- ب- أن تتصور الطريق الموصل إلى الهدف بسبله العريضة والضيقة والعامّة والدقيقة.
- ت- البعد عن الاستطراد، فهو يعرقل الوصول إلى الهدف أو يؤخره.
- ث- عدم الانتقال من فكرة إلى أخرى في الحوار نفسه قبل الانتهاء من الفكرة الأولى.
- ج- الحفاظ على الهدف الاستراتيجي، فينبغي أن نميز بين الهدف المرحلي والرئيس حتى لا نضيع في متاهات تحرف عن الهدف المنشود.
- ح- أن يكون المتحاورون عالمين بأصول الحوار، يتساوون في الفهم والإدراك.

- خ- البعد عن الانفعال، فهو يشوش الأفكار، والبعد عن الإساءات التي تضعف الموقف، وتقلبه رأساً على عقب، والبعد عن الوقوع في الاستمرار الذي يحرف عن الهدف.
- د- النباهة والتصرف الحكيم يفيدان جداً حين يحدث طارئ كان في الحسبان أم لم يكن.
- ذ- الفصاحة والحديث المنمق والدقة في طرح الفكرة ودليلها، والتركيز على المراد والاستشهاد على الفكرة بما يناسب.
- ر- التركيز على نقاط الاتفاق يُعدُّ عنصراً مساعداً في الحوار.
- ز- التركيز على نقاط الاختلاف لتجلية الصواب والخطأ.

## 7./ مراحل الحوار:

في الواقع إن مراحل الحوار هي أكثر من أن تحدد، وأن تقسم على نحو واضح، ولكننا نعتد في تقسيمنا هذا على الخطوط العريضة التي يمر بها الحوار في الحالات العادية وهذه المراحل، هي:

1./ مرحلة التقارب: وغالباً ما تسيطر هذه المرحلة على بداية الحوار حيث يتعارف المتحاورون على بعضهم وبعض التفاصيل الأخرى؛ لينتقلوا بعد ذلك لاستعراض معارفهم المشتركة. والحقيقة أن مرحلة التقارب هذه إنما تعبر عن رغبة في تخطي الدوائر الخارجية والدخول في الأحاديث الذاتية. وعلى مر العصور اكتشف الإنسان ودون مساعدة علم النفس عدداً من الحيل التي تساعده على تخطي الدوائر الخارجية، ومنها السؤال عن عائلة الشخص حتى دون أن يعرفها، والسؤال عن مدى قرابته بفلان دون معرفته أيضاً، والسؤال عن مهنته وطابعها ومشاكلها وغيرها من الأسئلة التي غالباً ما تسبب نفور الشخص الآخر إذا لم تعرض بطريقة دبلوماسية، وكل ما استجاب المتحاورون لهذه الحيل ازداد التقارب بينهما، وازداد احتمال نجاح الحوار.

2./ مرحلة الاختلاف والعدائية: هنا تبدأ مرحلة البحث عن نقاط التناظر والاختلاف بينهما وعندما يكتشفان أن هناك خلافاً عديدةً بينهما سواء من حيث المهنة أو في وجهات النظر تبدأ العدائية بالظهور؛ ليتحول الحوار من الاتفاق إلى الاختلاف، وغالباً ما تنتقد هذه العدائية بالأصول الاجتماعية، فلا تظهر إلى السطح، ولكنها تبقى مستترة لتتبدى على شكل رموز. والعدائية التي نتحدث عنها ليست العدائية الخطرة ولا تعني انقطاع الحوار؛ بل على العكس العدائية هنا ظاهرة صحية من ظواهر الحوار؛ إذ

إن هذه العدائية غالباً ما تكون متنفساً لمظاهر القلق لدى المتحاورين، وهي تعكس رغبة كلا الطرفين بالسيطرة على الحوار، وهي دليل على الاستقلالية، وانعكاس لقدرة المحاور على التكيف مع مختلف الأوضاع وأخيراً العدائية هي بمنزلة رد فعل يقوم بها الشخص عندما يحس بأن الآخر بدأ يخترق دوائره الخارجية؛ محاولاً النفاذ إلى أموره الشخصية. والحقيقة أن ما يجب أن يشغلنا هو غياب العدائية في الحوار، فهذا يجعلنا نشك في أحد الأمور الآتية: شخصية غير متكافئة، دهاء فائق في تحضير المفاجآت من قبل أحد الأطراف.

3/. مرحلة التقبل والاعتراف بالآخر: الاستجابة للعدائية يعني أن أحد المحاورين سيلغي الحوار مع الآخر، وهذه مشكلة خطيرة في عملية التواصل، وفي شخصية المحاور خصوصاً؛ فيجب تحمل عدائية الآخر لحدّ ما، وهذا يعني اعترافاً بالآخر وباستقلاليته؛ وهذا يقود لشعور الآخر باستقلاليتنا؛ وعند الوصول لهذه النقطة يمكن القول إنّ الحوار المثمر قد بدأ وبدأت مرحلة قبول كلا الطرفين ببعضهما بعضاً بكل حسناتهم وسيئاتهم، ونلاحظ هنا تبادل الآراء بكل حرية، وهكذا يكون الحوار الإنساني حواراً إيجابياً يعطي معنىً لحياتنا ولذواتنا عن طريق إعطائه المعاني للآخرين؛ فبالحوار وحده يستطيع الإنسان أن يحيا ويتواصل على نحو فاعل مع محيطه الاجتماعي.

#### 8/. الحوار الداخلي والاتصال:

يقول المثل الفرنسي: "شأن المرأة تقدم لنا ألف صورة عن أنفسنا. ولكننا نختار واحدة من هذه الصور، ونعجب بها فنحاول فرضها على الناس". وهكذا فإن الإنسان عندما يواجه مشكلة في اتصاله بالآخرين، فإننا نراه يستعرض (في داخله) بحرية الألف صورة التي يمكنه أن يتصرف وفقها لكي يختار في النهاية طريقة التصرف والاتصال التي يراها أكثر مناسبة من بين الصور والإمكانات المعروضة أمامه والمتوافرة له. وعليه فإن هذا الحوار الداخلي هو الذي يحدد سلوكنا؛ ومن ثم فإنه يحدد أساليب اتصالنا بالآخرين ووسائلها وحوارنا معهم.

وعملية الاتصال الإنساني تضع المتصل في وضع المرسل والمستقبل في آنٍ واحد. أما عملية الإنشاء فإنها تحتفظ للمرسل بأهميته، ولكنها لا تتيح له استقبال ردود فعل

المستقبلين (كما في التلفزيون مثلاً حيث يُرسل من جانب واحد) وفي هذه الحالة يأخذ الحوار الداخلي أهمية أكبر؛ إذ يجب على هذا المرسل أن يتخيل ردود فعل مستقبلية ودرجة تقبلهم لرسالته، وهذا ما يعطي للحوار الداخلي أهمية فائقة في عملية الاتصال أحادي الجانب (الأنباء). وهكذا فإن المتصل (محوراً كان أو منبئاً) يجري حواراً داخلياً مع ذاته محاولاً من خلاله تخيل الأسئلة التي يمكن للمستقبل أن يطرحها (كي لا يفاجأ المتصل بهذه الأسئلة) كما يحاول انتقاء الأجوبة الأكثر ملاءمة وإقناعاً لهذه الأسئلة وللأسئلة الأخرى التي يطرحها الذين يتصل معهم.

ويعرف الحوار الداخلي: بأنه تمرين يهدف لإعطاء الأجوبة عن مشاكل ومواقف مختلفة عن المشاكل والمواقف التي يعرفها الشخص، وهو حوار وهمي يقيمه الشخص بينه وبين نفسه (أحياناً بصوت عال وأحياناً بالكتابة أيضاً) متخيلاً وجود الآخرين ومحاوياً تقييم ردود فعلهم، ويمتاز الحوار الداخلي بخصائص متعددة، هي:

أ- إعطاء جوابٍ مباشرٍ من قبل المستقبل بحيث يكون هذا الجواب بمنزلة ردة فعل واقعية تعبر عن موقف المستقبل سواء عن طريق الكلمات أو عن طريق ما خلف الكلمات (اللهجة، النبرة، النظرة، الحركات... الخ) وردة الفعل المباشرة هذه تغيب في حالة الحوار الداخلي، وهذا الغياب هو أول الفوارق بين الحوار الداخلي والحوار الحقيقي.

ب- في الحوار الحقيقي لا يمكن للمحاور أن يتبنى حقائق متعارضة؛ إذ عليه أن يحدد موقفاً موضوعياً، وأن يعلنه أما في الحوار الداخلي، فإن الشخص يكون عرضةً لثنائية العواطف؛ مما يجعله متأرجحاً بين الموقف وبين نقيضه.

ت- في الحوار الحقيقي يجب على المحاور أن يعطي موقفاً جوابياً ومنسجماً مع سياق الحوار. أما في الحوار الداخلي فإن بإمكان الشخص أن يتمتع بحرية إعطاء عدد كبير من الأجوبة (التي قد تتناقض أحياناً). وإن أي سؤال يطرح يمكنه أن يحتمل أكثر من إجابة. ولذلك فإن المحاور كثيراً ما يضطر للانقطاع عن الحوار الحقيقي كي يتوجه إلى داخله في حوار داخلي لاستعراض جميع الأجوبة الممكنة، ولانتقاء ما يراه منسجماً مع المجرى العام للحوار الحقيقي.

ث- يمتاز الحوار الداخلي بسرعه الكبيرة: إذ إن المثيرات التي توفرها أجواء الحوار الحقيقي تؤدي إلى تهيج النشاط لدى المحاور؛ مما يساعده على تذكر عدد كبير من المعطيات

التي من شأنها أن تعجل في اتخاذها لقرار الإيجابية، ولانتقاء الجواب الأكثر انسجاماً مع مجرى الحوار.

ج- وعلى هذا الأساس يقوم المحققون باستعمال جميع أساليب إعاقاة النشاط (الحرمان من النوم أو التخويف والتهديد أو الحرمان الحسي... الخ) للمتهم؛ وذلك بهدف الحؤول بينه وبين إقامة حوار داخلي (مع ذاته) من شأنه أن يدعم قدرته على المراوغة.

ح- إن الحوار الحقيقي يطرح للمحاورين صراعات لم يتخيلوها في أثناء حواراتهم الداخلية.

خ- إن الحوار الداخلي قد يقصر ويعجز عن إدراك بعض الحقائق إلا أن ذلك لا يعني مطلقاً فقدان علاقته بالواقع وبالمنطق (إلا في حالات المرض العقلي).

د- يبقى الفارق الأكبر بين الحوار الداخلي والحوار الحقيقي كامناً في احترام الأخير لمبدأ الوقت. ففي الحوار الحقيقي فإن ما قيل هو في الماضي ولا يمكن الرجوع عنه وما سيقال هو في المستقبل؛ ولذلك فإنه ممكن التعديل، أما في الحوار الداخلي فيمكن للشخص أن يلغي كل ما فكر به، وأن يستبدله بأفكار أخرى. وذلك بحيث يمكن للشخص في أثناء حوارته الداخلي أن يناقش فكرة ما ويدرسها ويهذبها أو يتركها لوقتٍ آخر.

ذ- لا يمكن للحوار الداخلي مهما بلغ رقي الشخص العلمي والتقني أن يكون بمنزلة حاسوب آلي قادر على عرض جميع الاحتمالات والأجوبة أمام الشخص. فالحوار الداخلي هو في الواقع عملية إسقاطية- حدسية؛ بمعنى أن لا وعي الشخص يتدخل في هذا الحوار، ويوجهه باتجاه رغبات الشخص ومخاوفه.

ر- وحتى في حالات الفحص النفسي، فإن بقايا نرجسية الفاحص وإسقاطاته يمكنهما أن يؤديا إلى عرقلة اتصال الفاحص بمرضيه، وذلك بسبب تأديتهما إلى عجز الفاحص عن رؤية كامل الاحتمالات المنطقية (في أثناء حوارته الداخلي) للحوار الحقيقي بينه وبين المفحوص.

وفي كثير من الأحيان يتداخل الحوار الداخلي مع الحوار الحقيقي بحيث تنشأ عن

هذا التداخل مجموعة من المواقف، أهمها:

1/. يعيش مرضى الميول الفصامية انطباعاً مفاده أن الآخرين قادرين على قراءة أفكارهم، وعلى معرفة فحوى حواراتهم الداخلية. وهذا الانطباع هو الذي يؤدي إلى تداخل حوارهم الحقيقي مع حوارهم الوهمي وهذا ما يجعل أحاديثهم متقطعة وغير مترابطة الأفكار.

2/. تصاحب الحوارات الداخلية أحياناً بحالة من التمرد النرجسي تؤدي إلى ثورة الشخص، وقد تتعكس هذه الثورة بقراره بأن يتصرف بعدائية في أثناء الحوار الحقيقي، ولكنه لا يلبث أن يتراجع



عن هذا الموقف العدائي لدى بداية الحوار الحقيقي. وهذه المواقف المترددة والواقعة تحت تأثير الحوار الداخلي هي مواقف من شأنها أن تعرقل عملية الاتصال وأن تعيقها.

3/. تتعثر قدرة بعض الأشخاص على إقامة الحوار الداخلي (لأسباب نفسية متنوعة) ومثل هؤلاء يعانون تعثراً في حواراتهم الحقيقية وهم يبدؤون حواراتهم الداخلية بعد نهاية حواراتهم الحقيقية وهم يندمون بعد نهايتها؛ لأنهم لم يعطوا الأجوبة التي كان يفترض أن يعطوها والتي توصلوا إليها من خلال حواراتهم الداخلية التي تأتي بعد فوات الأوان وغالباً ما تصادف هذه الحالات لدى مرضى القلق والرهاب والخجل ولدى المهتمين بعدم إزعاج الآخرين (كفاية نرجسية وخوف من مجابهة الآخرين).

4/. كثيراً ما يولد الحوار الداخلي رغبة جامحة في اتخاذ بعض المواقف أو في قول بعض العبارات حتى أن الشخص يظن بأنه قد قالها فعلاً. أو هو يدعي قولها (واتخاذ المواقف) كذباً عندما يعيد رواية الحوار.

#### 9/. مشجعات الحوار:

1/. المعرفة: وهي عامل يسهل الحوار ويجعله أكثر موضوعية، فيجب أن تستند معرفة المحاور إلى الأفكار، وليس إلى المشاهدات أو إلى التجارب؛ فالتجربة الذاتية تصبح شاذة إذا ما تعارضت مع الفكرة. وعندما نرى هذا التعارض أو نلاحظه لا يجوز لنا تحويل التجربة إلى قاعدة عامة. وهكذا فإن علينا أن نفرق دائماً بين المعرفة وبين المشاهدة. أما عن وجوه مساهمة المعرفة في تدعيم الحوار وتثميته، فهي عديدة وهي توجب التذكير بأن الحوار هو وسيلة لتبادل المعلومات عن طريق الرسائل الشفهية غالباً، فإذا لم يكن أطراف الحوار قادرين على فهم هذه الرسائل، فإنهم سيكونون حتماً عاجزين عن الحوار. وعليه فإن معرفة اللغة التي يتم فيها الحوار هي أول الشروط المعرفة اللازمة للحوار. ولقد أشرنا آنفاً إلى أن لغة الاتصال ليست فقط اللغة المحكية أو المكتوبة، ولكنها أيضاً فهم الدلالات اللغوية لمعاني الكلمات، وكذلك فهي القدرة على استيعاب خلفية الاتصال اللغوي. أي معرفة تفسير الإيماءات، والتعبير وردود الفعل وفهمها. وذلك وصولاً إلى قدرة المحاور على التخيل والتوقع ردود الفعل محاوريه بعد فترة من حوارهم وتعرفه إليهم. فإذا ما أهمل المحاور خلفية الاتصال اللغوي؛ مركزاً جهده على الاتصال اللغوي فإن حوارهم سيكون بارداً لدرجة التهديد بالانقطاع حتى أنه يمكننا القول أن

قياسنا لمدى نجاح حوار ما هو قياس يعتمد على قدرة المحاورن للتوصل إلى لغة خفية (شفرة) خاصة بها؛ إذ يلحظ أن المحاورين، وبعد فترة من تخطيطهم للمراحل الأولية للحوار، يتوصلون للاتفاق على بعض الكلمات أو الرموز التي تعني بالنسبة لهم ما لا تعنيه لغيرهم.

ولعل المثال الأوضح هنا هو مثال الحوار بين الأزواج؛ إذ نلاحظ أن الزوجات التي يبلغ تعثرها حدود لجوء الأزواج إلى العيادة هي زوجات تفتقر إلى الاتصال اللغوي المرمز (الشفرة). وهؤلاء الأزواج يعربون عادة عن خيبة أملهم وعن شعورهم بالخسارة وبأن الزواج يقيدهم ويعيق وصولهم لأهدافهم. وبالرغم من تعدد هذه الشكاوى، وإصرار الأزواج على عرضها بمنتهى التفصيل والمنطقية، فإن فشل هؤلاء في علاقاتهم لا يعود إلى هذه الشكاوى. بل هو يعود إلى فشلهم في الحوار فيما بينهم. هذا الفشل الذي نستدل عليه من خلال عجزهم عن تكوين الشفرة المرمزة الخاصة بهم. وكثيرون هم الأشخاص الذين يجيدون الاتصال والحوار السطحيين بحيث يحققون نجاحاً اجتماعياً ملفتاً، ولكنهم عاجزون عن إقامة علاقات عميقة وإنسانية وهؤلاء هم حتماً من التعساء وهم يفتقدون تحديداً للقدرة على معرفة أصول الحوار والاتصال الماورائيين.

وتختصر خطوات تحقيق الاتصال الماورائي كما يأتي:

- 1/. على الصعيد اللغوي: يجب الانتباه إلى طريقة لفظ الكلمات ونبرات الحديث والكلمات المتكررة، وتلك ذات المعاني المبطنة والتي تحتمل أكثر من تأويل.
- 2/. تعابير الوجه: وهي نافذة تتيح لنا تقييم فاعلية الحوار وردود فعل المحاور.
- 3/. الحركات: وتعكس الانفعال والحماس والتوتر والعدائية.
- 4/. المواقف: إن موقفاً قد لا يستغرق أكثر من لحظة ولا يترافق بأكثر من كلمة قد يحتوي من العدائية ما يكفي لتدمير أي اتصال. وموقف آخر قد يحتوي من العطف ما يضمن إقامة حوار دائم ومتطور.

5/. القدرة على فهم الرسائل الخفية: إن قيام الحوار وتخطيطه للمراحل الأولية من شأنه أن يخلق نوعاً من التقارب بين المحاورين. فيه تتدخل عناصر لا يمكن حصرها خاصة، وأنها تختلف من شخصٍ لآخر. والحقيقة أن نجاح أي حوار يتوقف على قدرة المحاورين ورغبتهم ومعرفتهم الكافية

بالخطوات الخمس المذكورة أعلاه. وذلك وصولاً إلى إبداع اللغة الحوارية بهم (أو شفرتهم الخاصة).

2./ الإرادة أو الرغبة في الحوار: وتتبعها الرغبة في الإصغاء وفي المحادثة والإرادة والتفرغ للاتصال هي شرط أساسي من شروط تحقيق الاتصال. فالمعرفة وإن كانت من ضرورات الاتصال، ولكنها غير كافية لتحقيقه إذا لم تتوفر إرادة هذا الاتصال لدى المتصلين (وخاصة في حالة الحوار) فلا يكفي أن نكون عارفين حتى يتحقق الحوار؛ بل يجب أولاً أن نقبل بهذا الحوار، وأن نريد فعلياً إجراءه وكذلك المحاورون الآخرون وهذه الإرادة تخضع بدورها لعدد من الظروف الذاتية والموضوعية. ففي البداية يجب توفر الحوافز لهذا الحوار وهذه الحوافز وإن كانت نسبية (ومختلفة من شخص لآخر) وغني عن القول إن غياب الحوافز إنما يعني بحد ذاته غياب الحوار، وفقرها يعني فقر الحوار. أما عن الظروف الموضوعية المتعلقة بالإرادة لعمليات الاتصال والأبناء (والحوار خاصة) فتلخص بالمثال الآتي: "شخص يجلس وحيداً في مقهى، ويتخذ وضعية تدل على أنه غير راغب بالاتصال بالآخرين، وبحيث تعيق هذه اللاإرادية احتمالات الاتصال بهذا الشخص، وإقامة الحوار معه. حتى أنه يبدو وكأنه لا يسمع شيئاً من الأحاديث الدائرة حوله ثم فجأة يسمع الشخص عبارة تثير حوافزه فيبدأ بالإصغاء إلى بقية الحديث، ويتخلى تدريجياً عن موقفه السلبي؛ وصولاً إلى موافقته للدخول بحوار حول هذا الموضوع". وهناك مستويات للإرادة المستعملة في الاتصال هي:

- ✓ في الأساس هنالك إرادة الاتصال (وهي قبول الآخر).
- ✓ ثم هنالك إرادة الاستماع (الإصغاء للآخر فالمرسل يحتفظ في حديثه إذا ما أحس أن أطراف الحوار لا تصغي إليه أو أنها تحاول التشويش عليه (وهذا يعني الرفض أو اللاإرادة).
- ✓ ورغبة الإصغاء لوحدها غير كافية؛ لأن المستقبل مهما كانت قدرته على الاستماع يود الكلام بدوره كي يعرب عن وجهات نظره الخاصة.

### ثالثاً - لغة الجسد:

تعد لغة الجسد (اللغة الصامتة المنطوقة بالحركات والإشارات) نظاماً عالمياً جديداً للتفاهم والتخاطب بين أبناء الجنس البشري، وإنه ليبدو صعباً التصديق. لم تُدرس

مظاهر الاتصال غير الشفهي عملياً على أي مقياس إلا منذ الستينيات وأن الجمهور لم يع وجودها إلا عندما نشر دجوليوس فاست كتابه عن لغة الجسد حيث كان ذلك موجزاً للعمل الذي قام به علماء السلوكية حول الاتصال غير الشفهي حتى ذلك الحين وحتى يومنا هذا فإن معظم الناس ما يزالون جاهلين بوجود لغة الجسد؛ بغض النظر عن أهميتها في حياتهم. وفي ما يتعلق بالدراسة التقانية للغة الجسد لعل أكثر الأعمال نفوذاً وتأثيراً في ما قبل القرن العشرين كان كتاب تشارلز داروين "التعبير عن العواطف لدى الإنسان والحيوانات" المنشور سنة 1872. وقد أنتج هذا الدراسات الحديثة للتعبيرات الوجهية ولغة الجسد وكثيراً من ملاحظات داروين وأفكاره تم تأييدها وإثباتها منذ ذلك الحين من جانب الباحثين الحديثين في مختلف أرجاء العالم. فقد لحظ الباحثون، وسجلوا حوالي مليون تلميح وإشارة غير شفوية وقد وجد أن مجموع أثر الرسالة هو نحو 7% شفهي (كلمات فقط) و38% صوتياً (بما في ذلك نبرة الصوت، وتغير في نبرة الصوت، وسائل الأصوات)، و55% غير شفهي.

ويتفق معظم الباحثين على أن القناة الشفهية تستعمل على نحو رئيسي لنقل المعلومات، في حين أن القناة غير الشفهية تستعمل للتفاوض في المواقف فيما بين الأشخاص، وفي بعض الحالات كبديل للرسائل الشفهية مثلاً قد تقدم امرأة "نظرة قاتلة" على رجل ما أنها سترسل إليه رسالة جلية دون أن تفتح فاهها. وبغض النظر عن الثقافة تحدث الكلمات والحركات معاً بمثل قابلية التنبؤ بحيث يكون شخصاً أحسن التدريب قادراً على معرفة أي حركة يقوم بها المرء من مجرد الإصغاء إلى صوته، ويدرك أي لغة يتحدث بها شخص ما من مجرد مراقبة إيماءاته. وتعد النساء عموماً مدركات أكثر من الرجال للغة الجسد، وقد أوجدت هذه الحقيقة ما يُشار إليه عادة بأنه "حدس النساء" حيث إن للنساء قدرة فطرية على النقاط الإشارات غير الشفهية وفك رموزها؛ فضلاً عن تمتعهن بعين دقيقة بالنسبة إلى التفاصيل الصغيرة. وذلك هو السبب في أن قليلين من الرجال يسعهم أن يكذبوا على زوجاتهم ولا يتعرضون لعواقب وخيمة، على العكس معظم النساء يمكنهن حجب الحقيقة عن الرجل دون أن يدرك ذلك. هذا الحدس النسوي واضح بصورة خاصة لدى النساء اللواتي ربين أطفالاً. ففي السنوات القليلة الأولى تعتمد الأم وحسب على القناة

غير الشفهية للاتصال بالطفل، ويُعتقد أن ذلك هو السبب في أن النساء غالباً ما يكنّ مفاوضات أكثر إدراكاً من الرجال.

ولكي نفهم معنى الاتصال يفترض أن نفهم كيف يرتبط الأفراد مع بعضهم بعضاً وعند وجود شخصين أو أكثر معاً معناه أن يحاول كل منهما أن يشارك الآخر في بعض الأفكار والمعلومات والإشارات والرموز ذات الدلالة المشتركة، لكن تجارب الأفراد وخلفياتهم وإدراكهم قد تختلف؛ مما يعني تزايد احتمال الخلاف حول معاني الكلمات. والعلاقة التي يتضمنها الاتصال ليست علاقة بسيطة كما أشار ديفيز منذ عام (1949) حيث أكد الطابع غير المباشر لعلاقات الاتصال والتي يوجد فيها شخص يستنتج من سلوك شخص آخر فكرة، أو معنى ويحاول أن يوصله إليه، والشخص يحاول عندئذ أن يقوم بالاستجابة كرد فعل مقابل هذه الفكرة أو المعنى الذي استنتجه، وفي كل حالة تستمر وتتواصل بالإشارات سواء أكانت مطبوعة أو مسموعة أو كانت حركات، ودائماً يكون من الضروري استنتاج معانٍ ومدلولات تكمن وراء هذه الإشارات. لكن ليس المهم ماذا تعني الإشارات في ذاتها؛ وإنما المهم في الواقع "ماذا يعني ويقصد بها ذلك الذي أصدرها" وعلى هذا ففي علاقة الاتصال يصبح على المرء (المستقبل) أن يستمع دائماً "بأذن" ثالثة، أي يستعمل حواس أخرى ليكشف مقاصد (المرسل) وكثيراً ما يؤدي تكرار تجربة الاتصال إلى تكيف المستقبل، واعتياده على ما يقصده المرسل من معانٍ وأفكار، فتصبح مألوفة لديه، وهذه العلاقة قد تستمر على نحو جيد، لكنها أيضاً قد تتطور إلى شكل سلبي قد يترتب عليه العداء أو المواجهة والصراع الحاد، وهكذا تنتوع علاقات الاتصال التي تربط الفرد ببيئته وبالأخرين من حوله.

### 1/. اللغة والاتصال:

تعد اللغة عاملاً قوياً في نشوء السلوك الاجتماعي وتعديله، وهي وسيلة فاعلة في تبادل المعرفة، وفي توثيق أواصر الصلة الاجتماعية. وهي قوة خيرة حينما تؤلف بين قلوب الناس وقوة مدمرة حينما تفرق الناس أشتاتاً وشيعاً. وتقسّم اللغة إلى نوعين تبعاً للحواس التي ندركها:

أ- لغة تعتمد في إدراكها على الأذن، مثل الكلام حينما يسمع حديثاً أو حواراً.

ب- لغة تعتمد في إدراكها على العين، مثل إشارات اليمين، وتعبيرات الوجه والكلام المكتوب. وهذه اللغة تنقسم بدورها إلى نوعين:

- نوع تلقائي لا شعوري كأجزاء الوجه.
- نوع شعوري يحتاج إلى تعلم ومران، مثل الإشارات التي يتدرب عليها الجنود كإحدى وسائل التفاهم في ميادين القتال.

اللغة اللفظية واللغة غير اللفظية: الإشارة التي تؤدي إلى فهم معنى ما تخدم نفس الغرض الذي تسعى الألفاظ إلى تحقيقه. ويذهب "أوجدن" و"ريتشاردز" إلى أن لغة الإشارات أدق من أي لغة رمزية أخرى، ولا يفوقها في دقتها إلا لغة العلوم الرياضية ولغة العلوم التجريبية واصطلاح النوتة الموسيقية. ذلك لأن الألفاظ المجردة من الإشارات والإيماءات طريقة هزلية ضعيفة في الاتصال الاجتماعي. لكن هذه الدقة تتلاشى أمام المعاني المجردة فمدلول كلمة "الله" أعمق من رفع يديك للسماء داعياً. والإشارات بأنواعها المختلفة هي لغة وسائل الطفل لاتصاله المباشر بالمجتمع، وذلك قبل أن يفهم من الناس ما يقولون، وقبل أن يفقدون فيما يتحدثون. فهو يبتسم للوجه الضاحك ويبيكي للوجه العابس، والخطيب البارع يدرك أثر تلك اللغة في التأثير على الناس ويجيد أداءها، فهو يختار لنفسه وقفة خاصة لها سحرها وردعتها ويحرك يديه بلباقة وقوة، ويعبر بوجهه عن إيمانه العميق مما يدعو الناس إليه. وكل إشارة تؤدي معنى واحداً بسيطاً هي وحدة تعبيرية لها ذاتيتها وهي بذلك تشبه - إلى حد كبير - الكلمة في اللغة اللفظية.

ولغة الإشارة لغة عالمية يشترك بها أفراد الجنس البشري كافة، وذلك حينما تعبر عن الرغبات والحاجات الأساسية الجوهرية للإنسان ككائن حي، ومثل ذلك بعض الإشارات التي تدل على الجوع والحاجة إلى الطعام. وهي من ناحية أخرى لغة محلية تتبع بعض أشكالها للمجتمع القائم والحضارة الراهنة. وتتخلص الإشارات فيما توفره على الفرد من وقت وجهد في اتصاله الاجتماعي، ويرجع ذلك إلى بساطتها وسهولتها وعالميتها ومرونتها ولهذه الأسباب مجتمعة ظلت الإشارات وما تزال وسيلة مهمة في التفاهم، ولم تنقرض عندما اكتشف الإنسان اللغة اللفظية؛ بل بقيت واستمرت تؤدي وظيفتها والحق أنها ما فتئت أقوى ما انحدر إليها من تراث الإنسان الأول. ولغة الإشارات

لغة غنية واسعة وعريضة ولقد دلت الأبحاث على أن هناك حوالي (700000) سبع مائة ألف إشارة مستقلة متميزة يؤديها الكتفان والذراعان والمعصمان والأصابع وأن اليد البشرية وحدها تفوق بعدد إشاراتنا وظائف الفم اللفظية بحوالي 200000 مئتي ألف مرة. ولكن الإشارات لم تتطور مع الإنسان بنفس السرعة التي تطورت بها اللغة اللفظية، ويرجع ذلك إلى أنها لغة مادية محسوسة خالية من التجريد والتعميم؛ ولهذا أصبحت عاملاً ثانوياً في تطور الحياة الاجتماعية عند الإنسان، ولم ترق إلى ما بلغته اللغة اللفظية من أهمية.

## 2/. لغة الجسد وعلم الفراسة:

تعرف الفراسة اصطلاحاً على أنها الاستدلال بالأحوال الظاهرة على الأخلاق الباطنة ويعرفها بعض الباحثين على أنها معرفة أخلاق وطباع وأحوال البشر دون اتصال مباشر أو معرفة الأمور من نظرة، وحسب التصنيف الحديث هناك أنواع للفراسة منها:

أ/. فراسة الوجه/علم الفيسيونومي (Physiognomy) حيث يعرف علم الفيسيونومي من وجهة نظر علم الفراسة: هو علم اكتشاف مزاج الأشخاص وشخصياتهم وطباعهم وأحوالهم النفسية والصحية وفنها من خلال الشكل والمظهر الخارجي؛ وبالأخص الوجه ويقال إن أصوله يقوم إلى 2500 سنة. ويعد أول من كتب كتاباً في علم الفيسيونومي هو الفيلسوف اليوناني أرسطو 350 ق.م فذكر أن للإنسان سمات في وجهه تدل على الصفات المختلفة كالشجاعة والقوة والجبن والغباء... الخ وربط أرسطو بين شكل أوجه الحيوانات ووجه الإنسان حيث إنه من قارب وجهه وجهاً لأحد الحيوانات فإنه (حسب نظرية أرسطو) يتصف بصفات هذا الحيوان كشجاعة الأسد وقوة الثور ومكر الثعلب وهكذا.

ب/. فراسة الإيماءات والحركات/علم الكينيسيكز (Kinesics): يختلف علم الإيماءات والحركات (الكينيسيكز) عن لغة الجسد التي تعد جزئية من جزئيات علم الكينيسيكز الحركات، وقد يسميه بعض الباحثين علم الإيماءات والحركات. ويجمع العلماء على أن الكلمات تنقل المعلومة في حين تنقل النبوة والنظرات والمشاعر حيث تتداخل لغة الإشارة مع كثير من العلوم والمصطلحات مثل علم الفراسة والبراجماتكس الذي يعرف بأنه دراسة كيفية اكتساب أساليب التعبير أهميتها عند استعمالها في السياق.

### 3/. مؤشرات أوضاع الجسد:

يشكل وضع الجسد فرصة مميزة في قراءة التواصل غير اللفظي؛ لأنه يمثل وقفة في سلسلة المحركات التي تحركنا وهو يمثل أيضاً وقفة على صورة ثابتة نسبياً أو طويلة نسبياً ويمكن فهمه على أنه وضع سكوني أو استاتيكي يمكن التعرف إليه بسهولة من ناحية ثانية يمكن عدّ وضع الجسد صورة تعكس الموقف النفسي، ويعطينا معلومات قيمة عن الطريقة التي يعيشها محاورنا في تلك اللحظة. ويمكن تمييز أربعة أوضاع للجسد تدعى هذه الأوضاع أوضاعاً شاملة، وهي مؤلفة من سلسلة من الأوضاع الجزئية التي يمكن أن تدعم أو تضعف التعبير العام. ومن الممكن أن يكون هناك وضعيتان جزئيتان تحملان في طياتهما عناصر متناقضة. وقد تعبّر وضعية جزئية ما عن حقيقة مخيفة رغم إرادة صاحبها؛ لأنها غير منسجمة تماماً مع الوضعية الشاملة المعروضة إرادياً، وتسمى هذه الحالة "تقطّب أو تكشير الجسد"، ويتم تمييز الوضعيات الأربع الأساسية بالنسبة لوضعية مرجعية تخيلية وحيادية وهي حالة وقوف الشخص على نحو مستقيم، يمد يديه إلى جانب جسده، والقدمان متلاصقان والذقن أفقية. وعندما نقول إن وضعيات الجسد تعكس المواقف فإن ذلك يعني أنها تشير إلى الحالة الداخلية للشخص، وإن وضعية الجسد هي نوع من الإحساس الحركي للجسد في حين أن الموقف هو إحساس نفسي يعبر عن المشاعر، ويمكن إجمال المواقف الأربعة فيما يلي:

أ/. وضعية الخضوع أو الانكماش: يكون الرأي في هذه الوضعية مائلاً أو غائراً والأكتاف منخفضة والرفاق ملتصقة بالجسم والأذرع مضمومة والرجلان منقطعتان وغالباً ما تكون راحة اليدين منبسطة (متجهة نحو الأعلى) ويكون الفضاء المحيط ضيقاً، ويشغل حيزاً قليلاً؛ مما يعكس الخجل والتبعية، وهنا يمكن أن تتساءل: هل الشخص انطوائي أم أنك تؤثر فيه على نحو كبير؟ إن وضعية الخضوع التي تستعملها الحيوانات تسمح لها بتجنب المعارك في أغلب الأحيان حيث يضع الحيوان نفسه بالوضعية التي سيكون عليها فيما لو صرعه أو غلبه الحيوان الآخر مما يعني استسلامه وخضوعه. وعلينا أن نصدق هنا بأنه لا يوجد مخلوق آخر غير الإنسان يملك الجرأة والقدرة على متابعة ضرب خصمه؛ الصريع أو المطروح أرضاً. ومن بين المواقف المعبرة عن الخضوع هناك موقف خاص ومعروف جداً لأنه يرمز إلى الاستسلام حيث



يرفع الشخص ذراعيه إلى الأعلى، ونستطيع أن نميز في وضعية الخضوع وضعيات عدة للشخص يحاول أن يخفي نفسه بها، وهي:

- الشخص المنبطح: يتمدد على الأرض موجهاً وجهه نحو الأرض، إنه يقدم عنقه للآخر بدون مقاومة، إنه ينكمش أو يجعل نفسه أصغر ما يمكن. ويمثل هذا الموقف الخضوع التام، وقد اعتمدت الديانة الكاثوليكية هذا الوضع كطقس من طقوس رسامة الكهنة. وتظهر إشارة تصغير النفس هذه في بقية وضعيات الخضوع المعتمدة في الطقوس.
- الشخص الراكع: يستند الشخص على ركبتيه على الأرض (ويمثل ذلك ضماناً أو إشارة خشوع أو استغفار) في الصلاة أو في الدعاء والتضرع.
- ركبة واحدة تلامس الأرض: هذه الوضعية محببة جداً للاتباع، وكذلك للفرسان الذين يؤدون القسم. تستند إحدى الرجلين على الأرض، ويحاول الخاضع تصفير نفسه، لكنه يحتفظ لنفسه بإمكانية النهوض بسهولة.
- السجود: يستند الشخص بركبتيه على الأرض، ويحني نصفه الأعلى للتحية أو لكي يقدم عنقه أو رأسه للقطع. ويعد إسبال اليدين خفضهما طقساً له معنى الخضوع نفسه.
- وضعية الرضوخ: التي تتمثل بقول كلمة نعم مع خفض الذقن نحو الأسفل، هي البذرة الأساسية لحالة الخضوع، إنه قبول يأخذ صفة الخضوع.

ب/. وضعية الهيمنة أو الوضعية التوسعية: إن الرسم الكاريكاتوري للوضعية التوسعية يمثل: رأساً وذقناً عاليين أردافاً مفتوحة حنجرة بارزة ذراعين مفتوحتين ورجلين متباعدتين قدمين مفتوحتين واليدان في وضعية الكب (متوجهة نحو الأسفل) قد لا تتجمع كل الوضعيات الجزئية معاً، ولكن تعطي المجموعة انطباعاً عاماً (على نحو مقصود أو غير مقصود) عن صورة مكبرة جداً.

ت/. وضعية الرفض: إنها وضعية الملاك الذي يحاول تجنب الضربات من خصمه، ويضع نفسه على نحو جانبي، فيكون النصف العلوي للجسم متراجعاً، وتوضع اليدان على شكل موصل أو مانع صدمات وهي مميزة لوضعية الشخص الذي يحاول حماية نفسه أو الشخص الخائف أو بكل بساطة الشخص الذي يريد إظهار رفضه. لذلك يجب الانتباه فعندما تشاهد لاعب الوثبة الثلاثية أو الوثب الطويل أو قاذف الكرة أورامي الرمح يبدأ بالتأهب فإنه يبدأ بالتراجع نحو الخلف ممياً جسده الممدود نحو الخلف لكي يثب على نحو أفضل، ويمكن أن

تكون وضعية الرفض التي يأخذها محاورك طريقة للتأهب والتراجع قليلاً قبل أن يعتدي عليك. وهذه الوضعية واضحة جداً عندما يتعلق الأمر بالحيوانات فعندما يتلاقى كلبان ويخاف كل منهما الآخر فإنهما سيدبران رأسهما. ولكن يتابعان المراقبة عن كثب، ويكون كل منهما جاهزاً ومتأهباً للحركة أو للهرب. أما عند الإنسان، فإننا نجد هذه الوضعية على نحو متغير أو متنوع إذ يكون الرأس متراجعاً نحو الوراء أو بوضعية زاوية واضحة بالنسبة للنصف الأعلى للجسم وتأخذ اليدين وضعية الحواجز، ويتوضع النصف الأعلى للجسم جانبياً؛ مع استناد خلفي للقدمين. أما النظرات فلا تكون ضمن محور الرأس نفسه (نظرة جانبية) انتبه... حذار... إنها وضعية هجومية ينتظرك بها عدو على زاوية الغابة! فهل تهرب أم تهدد وتهاجم.

ث/. وضعية التقرب أو موقف التشاركي: يعد اللقاء بين شخصين التعبير النموذجي لوضعية التقرب، فكل منهما يذهب باتجاه الآخر؛ مع انحناء بسيط للنصف العلوي والعنق مائل قليلاً واليد ممدودة نحو الآخر ومفتوحة إشارة للمشاركة وهذه الوضعية تظهر على نحو أوضح في بعض المواقف عندما يفتح أحد ما ذراعيه، ويمد يديه بوضعية الانبساط، ويميل نحو الجماهير أو نحو محاوره، ونجد نفس الوضعية عند الشخص (نكراً كان أو أنثى) الذي يرغب بإطلاعك على سر من أسراره يكون الرأس في هذه الوضعية متقدماً نحو الأمام والعنق طويلاً، وينحني النصف الأعلى للجسم نحو الأمام، وتمتد اليدين نحو الآخر، وتكون راحة الكف مفتوحة كما تتقدم إحدى القدمين نحو الأمام إن هذه الوضعية (أو بعض عناصر هذه الوضعية) تعد معبرة تماماً عن الاهتمام الذي يحمله لك المحاور، وتشير البحوث حول التشاركية والمشاركة إن وضعية التقرب في المنطقة الحميمة يمكن أن تعبر أيضاً عن الاشتراك في المعركة (الاشتباك) ومصارعو السومو وحراس المرمى الذين يتأهبون للقفز إما على أحد اللاعبين أو على الكرة، وكذلك لاعبو المصارعة الحرة عن أمثلة عن وضعيات تقرب أو تشارك بطريقة أخرى.

#### 4/. الإشارات الموروثة والمكتسبة:

أجري كثير من البحوث والمناقشات لاكتشاف ما إذا كانت الإشارات غير الشفهية طبيعية فطرية، أو مكتسبة، أو منقولة وراقياً، أو متعلمة بطريقة ما مختلفة، وقد جُمع الدليل من مراقبة أشخاص مكفوفين/ أو أشخاص من الممكن أنهم لم يتعلموا إشارات غير شفهية بوساطة القناتين السمعية أو البصرية، ومن ملاحظة التصرف الإيمائي في كثير

من الثقافات المتباينة في شتى أنحاء العالم، وتدللّ نتائج البحوث على أن بعض الإيماءات توجد في كل فئة. فعلى سبيل المثال يولد معظم الأطفال بالقدرة على الامتصاص؛ مشيرين بذلك إلى أن ذلك هو فطري، ولقد وجد العالم الألماني آيبل-أيزفلت أن تعبيرات الابتسام لدى الأولاد المولودين أصمّاء ومكفوفين تحدث مستقلة عن التعلّم أو المحاكاة؛ الأمر الذي يعني أن تكون تلك الإيماءات طبيعية. وقد أيّد كل من العلماء إكمان، وفريزن، وسورنسون بعض معتقدات داروين الأصلية فيما يتعلق بالإيماءات الطبيعية لدى شعوب تنتمي إلى خمس ثقافات مختلفة الانتشار. ولقد وجدوا أن كل ثقافة استعملت إيماءات الوجه الأساسية نفسها لإظهار الانفعال؛ الأمر الذي جعلهم يستنتجون أن هذه الإيماءات ينبغي أن تكون طبيعية.

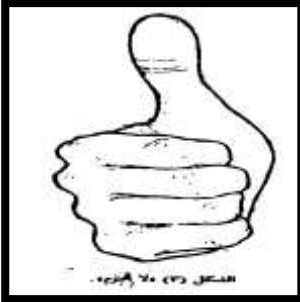
وقد اعتقد داروين أن تعابير الوجه عن المشاعر متشابهة بين البشر؛ بغض النظر عن الثقافة. لقد بنى قناعته على أصل الإنسان التطوري ومع ذلك كتب الباحثان/برونر وتاغيري/ في الخمسينات بعد 30 عاماً من الدراسة أن أفضل الدراسات المتوافرة تشير إلى عدم وجود نمط فطري ثابت مرتبط بانفعالات محددة، وبعد مرور أربع عشرة سنة وجد ثلاثة من الباحثين أن البحوث الجديدة تدعم اعتقاد داروين القديم. حيث قام هؤلاء بدراسة في غينيا والولايات المتحدة الأمريكية والبرازيل واليابان وهذه تمثل ثقافات مختلفة على نحو كبير على ثلاث قارات فاكشفوا "أن الخاضعين للاختبار من أبناء هذه الثقافات المختلفة يصدرون بعض الانفعالات المتماثلة حيث تعرض عليهم مجموعة موحدة من الصور الوجهية"؛ وحسب رأي الدارسين الثلاثة يتناقض هذا مع النظرية القائلة بأن تعابير الوجه عن الانفعال مكتسبة من المجتمع. وهم يشعرون أيضاً أن هناك إجماعاً ضمن ثقافة مما على إظهار حالات انفعالية مختلفة والسبب الذي يقدمونه لهذه العمومية في إظهار الانفعالات ومرتبطة بالوراثة على نحو غير مباشر، فهم يطرحون نظرية تقترض وجود برمجة دماغية فطرية تربط إثارة معينة بتعابير وجهية مشتركة خاصة بكل من الانفعالات الرئيسية (الاهتمام، الفرح، الموت، الغضب، الكراهية، الامتناع، الاحتقار، والخجل)؛ مما يعني أن أدمغة البشر مبرمجة بصورة تنفرج فيه أسارير الوجه حين يكونون مسرورين، وتقبض هذه الأسارير في حالة عدم الرضى. وتظهر التجعدات على جباههم،

أو ترتفع الحواجب أو ترفع إحدى زاويتي الفم ومقابل ذلك يضعون قائمة أخرى من التعابير الوجهية المختلفة والقواعد السلوكية التي تكتسب في وقت مبكر من الحياة، وهذه القواعد السلوكية كما يقولون تحدد ما يجب فعله للتعبير عن كل إحساس في مناسبات اجتماعية مختلفة. وهذه تختلف باختلاف الدور الاجتماعي والخصائص السكانية، كما تتنوع حسب تنوع الثقافات وهذا يظهر حقيقة أننا نحمل في تكويننا الوراثي بعض ردود أفعال فيزيولوجية أساسية معينة، وأن بعض عناصر الاتصال غير الكلامية مولدة فيها؛ وبإمكاننا التعبير عن الكراهية والخوف ومشاعر أساسية أخرى معرفية عن الكائنات البشرية الأخرى دون أن نتعلم كيف نعبر عنها.

وبالطبع لا يتناقض ذلك مع حقيقة أن علينا أيضاً أن نتعلم عدداً من الحركات التعبيرية التي تعني شيئاً ما في مجتمع معين وشيئاً آخر في مجتمع آخر، ففي العالم الغربي نهز الرأس من جانب لآخر للتعبير عن الرفض نهز للأعلى والأسفل للتعبير عن الموافقة، لكن هناك مجتمعان في الهند ينطبق عليها العكس تماماً. فالحركة للأعلى والأسفل تعني "لا" والحركة من جانب إلى آخر تعني "نعم". إذاً يمكننا أن نفهم أن لغتنا غير الكلامية غريزية في جزء منها، ومكتسبة في بعضها وتعتمد على المحاكاة في جزء آخر.



وتختلف اللغة غير الشفهية بين ثقافة وأخرى تماماً كما تختلف اللغة الشفهية بين ثقافة وأخرى. ففي حين قد تكون إيماءة ما عادية في ثقافة معينة لها تفسير واضح قد تكون غير ذات معنى في ثقافة أخرى أو حتى قد يكون لها معنى مناقض كلياً فالتفسيرات والتضمينات



الثقافية لثلاث إيماءات يدوية مألوفة: إيماءة الخاتم (الحلقة) والإبهام إلى أعلى، وعلامة V. إيماءة الحلقة (OK): هذه الإيماءة باتت شعبية في الولايات المتحدة الأمريكية خلال مطلع القرن التاسع

عشر على ما يظهر بوساطة الصحف التي كانت تبدأ في ذلك الحين جنوناً في استعمال الأحرف الأولى لتقصير الجمل العادية، وقد تعددت وجهات النظر فيما يتعلّق بأصل هذين الحرفين "OK". ونكتفي بالقول إن المعنى المتعارف عليه في كل البلدان التي تتكلم الإنكليزية ومعظم بلدان أوروبا وآسيا هو: مضبوط، أنا موافق، حسن... الخ. ونذكر هنا أن لهذه الإيماءة المختصرة "الحلقة" مصادر ومعاني أخرى في بعض الأماكن. ففي فرنسا تعني كذلك "صفرًا" أو "لا شيء"، وفي اليابان قد تعني "مالاً"، وفي بعض بلدان حوض البحر المتوسط هي إشارة فتحة أو ثقب أو فوهة وغالباً ما تستعمل للإشارة على أن رجلاً ما هو شاذ جنسياً. ويُصحح المسافرون أن يتبعوا القاعدة القائلة "إذا كنت في روما فافعل كما يفعل الرومان" إن ذلك قد يساعد على تقادي أي ظروف حرجة.

إيماءة الإبهام الرفوع: لإيماءة الإبهام المرفوع في بريطانيا وأستراليا ونيوزيلندا ثلاثة معانٍ: إنها عادة تستعمل من جانب المسافرين المتطفلين (بأن يوقفوا السيارات لركوبها مجاناً) وهي إشارة موافقة (أوكي) والإبهام يُستعمل كذلك بالاشتراك مع سائر الإيماءات كإشارة قوة أو تفوق.



علامة V: هذه الإشارة شعبية في أستراليا ونيوزيلندا وبريطانيا وتحمل تفسيراً فاحشاً، وقد استعمالها ونستون تشرشل خلال الحرب العالمية الثانية لتعني النصر وشهرها غير أنه كان يجعل راحة اليدين في مواجهة الشخص بينما إذا كانت الراحة على الداخل (كما في الصورة) فإن المعنى الفاحش هو المقصود. وهذه الإشارة تعني كذلك في بعض أرجاء أوروبا العدد "الثنين". هذه الأمثلة تُظهر أن سوء التفسير الثقافي للإيماءات يمكن أن يُنتج نتائج مركبة، وأن خلفية الشخص الثقافية يجب أن تؤخذ دائماً في الحسبان قبل القفز إلى الاستنتاجات حول ما يعنيه المرء بلغة جسده.

**الحركات والإيماءات التي تحدث:** تعد الإيماءة أو الحركة الإحياء لما نفكر به وهي لا توضح فقط مقاصدنا ونوايانا؛ إنما تصف مواقفنا كما تظهر للآخرين. ومن المعروف لكثيرين أن سكان حوض المتوسط وخاصة الجنوبيين منهم يقومون بحركات

كثيرة خلال تواصلهم؛ مقارنة بمن هم أبعد نحو الشمال والإيطاليون هم من أكثر سكان المتوسط استعمالاً للحركات. وتعود هذه القضية إلى الجذور، وهي مكتسبة بدون أدنى شك، وتعبّر عن محاولة الإنسان تقليد البيئة التواصلية ومحاكاتها.

✓ حركاتنا هي انعكاس لجذورنا: عندما يتحدث شخصان من نفس الوسط أو البيئة فقد لا يقومان بنفس الحركات تماماً لتعبير عن نفس القصة. ويؤدي الموروث الثقافي والشخصي والوسط العائلي والتاريخ والثقافة دوراً في تغيير التعبيرات الحركية هذه.

✓ حركاتنا هي انعكاس لموقعنا الوظيفي: إذا أخذنا في مثالنا نفس الشخصين السابقين، وافترضنا أن أحدهما أصبح مديراً عاماً؛ بينما كان الآخر رئيس قسم عنده، فإن كليهما سيقوم بتغيير تعابيره الحركية عندما يتحدثان معاً؛ هنا يؤثر المركز، ويتدخل في تغيير السلوك أيضاً.

✓ حركاتنا هي انعكاس لمشاعرنا: كما أن كلا الشخصين سيتصرفان بطريقة حركية مختلفة إذا كانت في مكان للعبادة أو في ملهى ليلي أو كانا غاضبين أو مسترخيين متأثرين هذه المرة بالمحيط الفيزيائي والحالة النفسية في اللحظة ذاتها.

✓ حركاتنا هي انعكاس لثقافتنا: غالباً ما تقوم الثقافة التي ينتمي إليها الفرد بالتأثير التشويش على العوامل الأخرى، وبما أن حركاتنا تخضع للبيئة، وتتأثر بها فهل يمكن أن تبقى ممثلة للشخصية؟ في الحقيقة على العكس من ذلك حيث نجد دائماً نفس الشخص مع نفس الحركات الخاصة به، ولكن الشروط التي تحيط به لحظة التعبير تقوم بتغيير هذه الحركات من حيث أبعادها وشدتها واتجاهها ونوع الحركة المستعملة تُختار على نحوٍ لا إرادي، ولكنه يتم دوماً ضمن الحالات المتنوعة المميزة للشخص ذاته. وإذا كان من السهل التعرف إلى مظاهر وضعيات الجسد والمسافات والمناطق، فإن الأمر ليس كذلك فيما يخص الحركات التعبيرية. فالإنسان يكون في حركة الميزات النوعية الخاصة وإدراكها بمحاورة عبر الدخول إلى أعماق حركاته ليس بالأمر البسيط، ولكن لحسن الحظ فإننا نعيش يومياً هذا الانطباع الشخصي.

## 5/. الإيماءات المرافقة للكلام:

تؤدي أجزاء كثيرة من جسدنا دوراً في عملية الكلام؛ فضلاً عن الأجزاء الأساسية المستعملة فيها؛ كالشفيتين واللسان والفكين. فقد نستعمل العينين وعضلات الوجه، وقد نحرك رؤوسنا أيدينا أذرعنا وأقدامنا، ويختلف مقدار تدخل هذه الأعضاء في عملية الكلام

فيما ندعوه الإيماء المرفق بالكلام من شخص إلى آخر بل ومن شعب إلى شعب، فالفرنسيون والإيطاليون مثلاً يميلون لتحريك أيديهم بحرية في أثناء الكلام لتوكيد ما هم بصدده قوله، بينما ينزع الشرقيون كالصينيين مثلاً واليابانيين إلى ضبط الحركات في أثناء الكلام.

يعرف كثير منا أصدقاء يصعب عليهم إلى حدّ كبير التحدث دون تحريك أذرعهم وأيديهم في أثناء الكلام، وهؤلاء غالباً أشخاص صريحون انبساطيون يتعاطفون مع كل الأشياء، ولكن يجدر بالمرء تجنبهم حين يقودون سياراتهم؛ لأن الانتباه إلى المقود يأتي عندهم بالدرجة الثانية من حيث الأهمية بعد الوجهة التي يتوجهون إليها وعلى العكس من أولئك نرى أن الأشخاص الأكثر تحفظاً يميلون إلى الحفاظ على أطرافهم تحت السيطرة، وأكثر بكثير من سابقهم؛ وذلك لأنهم أشخاص مكبوتون متحفظون وغير انبساطيين، وهكذا فنحن جميعاً نمارس الإيماء المرفق بالكلام سواء أكنّا من فئة الأشخاص الانبساطيين كثيري تحريك الأذرع خلال الحديث أم لم نكن؛ لأن تعريف هذا النوع من الإيماء هنا يسلط الضوء على كونه حركة جسدية مصحوبة بالكلام، وغالباً ما يتمّ كل من حركات الجسد والكلام بعضهما بعضاً لينتجا معاً تواصلاً مرضياً أكثر من الناس من حولنا وعلى الرغم من أن الإيماء المرفق بالكلام قد يكون الشيك الأقل أهمية في العلاقة بين أي اثنين إلا أنه على الأغلب عنصر ذو قيمة كبيرة.

#### الإيماءات اللاإرادية: مؤكداً أنه من الصعب على أي



منا منع نفسه من القيام بالإيماءات اللاإرادية الكثيرة، وذلك لأنها أصبحت جزءاً من عاداته اليومية، بل وجزءاً من التقاليد الشائع استعمالها في التواصل الاجتماعي بين الناس. لكن الأصعب من ذلك أيضاً تخليص المرء لجسده من الإيماءات اللاإرادية التي تندر عنه دون قصد مُفسيةً مكوناته نفسه أمام الآخرين، ومقدمة لهم الأنا الحقيقية لذلك الشخص، بدلاً من الأنا الزائفة المشغولة بعناية التي يود إظهارها أمامهم على



الدوام. إن نفاذ البصيرة إلى أفكار الآخرين ومواقفهم ومشاعرهم وأحاسيسهم أمرٌ بالغ

الأهمية دائماً بالنسبة لأي منا سواءً في تحقيق منافسةٍ أكثر قوة معهم أو في التوصل إلى علاقات أكثر تفهماً وتفاهماً فيما بيننا وبينهم. وإن التبصر بحقيقة شخصية الآخر ينقذنا من كثير من المآزق التي قد تجر سوء الفهم بل ويقدم كثيراً من المكاسب الإنسانية الراقية.

وهناك بعض الحركات الواجب استعمالها والتي تحسن نقل الرسالة وتعززها، وهي:

الحركات العالية: تحمل جميع هذه الحركات مفهوماً إيجابياً لنعد على حركة الإبهام، ولكن هذه الفكرة لنضع الإبهام نحو الأعلى إن ذلك يدل على النجاح أو إن كل شيء على ما يرام. إن الفائز في السباق لا يتردد في رفع ذراعيه إشارة للانتصار إن جميع حركات الاعتراف تتجه نحو الأعلى؛ لتؤكد العظمة والإرادة والالتزام. فالسلام النازي وحركة V التي أطلقها تشرشل وقبضة الملائم التي يرفعها للأعلى عندما ينتصر جميعها حركات عالية تحمل المعنى ذاته. ويجب أن تكون الحركات عالية، ولكن بحسب المسافة التي تفصلنا عن الآخر، فقد تدل الحركات العالية أحياناً على العدائية أو العدوانية.



حركة نحو الأعلى



حركة المنخفضة

الحركات المفتوحة: إنها الحركات التي تستعمل في النقاش والتبادل. وتدل فتحة الحركة على الحرص والصدق والحالة الجيدة. إن جميع حركات الاستقبال هي حركات مفتوحة، فأنت تشير من خلال انفتاحك بأنك لا تخشى ولا تخاف من الآخر.

استعمال حركات متجهة نحو الآخر: تشير الحركات المتجهة نحو الآخر (دون أن تكون عدوانية) إلى الرغبة بالاحتكاك، وتدل على أنك تقيم اعتباراً للآخر. إنها طريقة

لتقريب المسافة التي تفصلك عن الآخرين، وكأنها تمتد تلامسهم. إن الحركات التي تقوم بها نحو الآخرين تنقل أفكارنا نحوهم. وعلى المقلب الآخر هناك بعض الحركات الواجب تجنبها وتؤدي إلى عدم تمرير الرسالة على نحو جيد، وهي:



الحركة نحو الأسفل: تحمل جميع الحركات المتجهة نحو الأسفل معاني سلبية، وتعد حركة الإبهام المتجهة نحو الأسفل أقواها تعبيراً عن السلبية. وعادة ما تتضمن اللغة الشعبية تعابير تشير إلى مفهوم السلبية هذا.

الحركة الانطوائية: هي حركة تتجه نحو المتحدث، وليس نحو المحاور، وهنا لا يبحث المتحدث عن الإقناع، ولكن عن بناء تصوّر خاص به، وتحول هذه الحركات بسرعة إلى نمط الاحتكاك الذاتي (الانعكاسي).

حركة الحاجز: تشكل هذه الحركات حاجزاً أو حدوداً يقبع المتحدث وراءها؛ مشيرة إلى الرفض أو إلى المحافظة عندما تكون اليد أو اليدين أمامك والكفان متجهتان نحو الآخر؛ فإن ذلك يدل أو يشير إلى الحد الذي يجب ألا يتجاوزه الآخر. على سبيل المثال عندما يقول المحاور "أنا موافق تماماً معك واضعاً يديه على شكل حاجز أمامك، فكأنه يريد أن يقول لك "للتوقف عند هذا الحد، ولننتقل إلى موضوع آخر".

الحركات التشويشية: إنها حركات جانبية ولا تتعلق بالرسالة، وهي تشير إلى حالة نفسية، أو عاطفية، أو خوف، أو قلق، أو تعب أو عدوانية، لكنها لا تشير بأية حال من الأحوال إلى الرسالة التي نريد تمريرها.

## 6/. تحليل حركات الوجه:

تعد عضلات الفم من أهم عامل في الإفصاح عن تعبيرات الوجه وانفعالات النفس. وفي عملية رصد لعدد كبير من الناس وهم متأثرون بحالات انفعالية مختلفة ثم قطع كل صورة إلى قطعتين بخط أفقي يمر بقنطرة الأنف. ثم عرضت هذه الأجزاء على طائفة من الناس وطلب إليهم استنتاج الحالات الانفعالية التي يدل عليها كل جزء. فدلّت الأجزاء السفلى من الصدر على الحالات الانفعالية بطريقة واضحة قاطعة



ولم تدل الأجزاء العليا على شيء إلا بنسبة صغيرة. وقد لجأ الباحث إلى طريقة أخرى لتأكيد اكتشافه خلطت الأجزاء العليا من الصور بالأجزاء السفلى بحيث جمع في الصورة الواحدة- لنفس الشخص- بين عيون ضاحكة وفم حزين وبين عيون حزينة وفم ضاحك، وغير ذلك من أنواع التبادل الممكن. تدل نتائج هذه التجربة الثانية على أن عضلات الفم هي العامل الجوهرى في الحكم على تعبيرات الوجه، وقد قام هولز بدراسة تجريبية لنفس الظاهرة التي اكتشفها دنلاب، فأثبت نتائج صحة دنلاب: لقد دلت التجارب التي قام بها (عدد) كبير من العلماء نذكر منهم على سبيل المثال كلين- جو هانسن على أن حركات الكتفين والذراعين واليدين- تسفر عن الحالات الانفعالية، وتشبه وظيفتها النفسية الاجتماعية وظيفه عضلات الفم في الإفصاح عن التعبيرات النفسية.

ويأخذ الوجه مكانة كبيرة في تواصلنا مع الآخرين فهو الجزء الذي ننظر إليه أكثر من أي جزء آخر من الجسد عندما نتحدث مع أحد ما. فتعابير الكلام تظهر عليه كما أنه المكان الذي تظهر فيه المشاعر الأكثر تعبيرية أو تمثيلاً. وكما يقول تومكينز: "إن أول مظاهر التأثر وجهية". ولكن هذا التأثر سيمر في 400 تركيب ممكن فكيف لنا أن نفسره ونفهمه؟ هناك مقولة فرنسية هي "فقدان الوجه" وهي تعني باللغة العربية فقدان المكانة. وهي حقاً تعني ما تعنيه؛ لأننا إذا فقدناه فقدنا الجزء الأهم منا، ولكن ما نراه على وجوه الآخرين وما ندرکه يراه الآخرون، ويدركونه على وجوهنا. هذا معروف ونقوم بممارسته منذ نعومة أظفارنا حيث نتعلم التحكم بهذا الجزء من الجسد أكثر من أي جزء آخر، كما نتعلم خداع عالمنا المحيط؛ إما بمنع مشاعرنا من الظهور أو من خلال استبدالها وإظهار مشاعر وتعابير أخرى لهذا السبب سمي الوجه باسم "المضلل البارع" كما أن هذا يفسر لماذا تمكن كثير من الباحثين ومنهم مهرايان من إثبات أنه كلما كانت الحركة تتم في جزء قريب من الدماغ كان التحكم بها أسهل.

إن معرفة الإنسان لإشارات وإيماءاته، لغة الجسد وقدرته على فك رموزها لا تعني بالضرورة اختراقاً للآخر وتطفلاً على أسراره بغية السيطرة عليه؛ بل إنها تساعد الإنسان على فهم المحيطين به وحسن التعايش معهم كما تمنحه القدرة على التنبه لحركات جسده وإشاراته غير المحكية وتوظيفها إيجابياً للحصول على أفضل انطباع من الممكن تركه

لدى الناس. وتشير بعض الدراسات التي أجريت على الصغار من أعمار تسع وعشر سنوات إلى أن الوضع الجسدي للفرد وتعبيراته الوجهية سوف يعكسان شخصيته؛ لذلك فإن المتقائل الذي يبتسم كثيراً ترتسم على الأرجح خطوط وعلامات ابتسامة على وجهه، ويكون منتصب القامة، في حين أن المتشائم قد يُظهر بالفعل خطوطاً وعلامات عبوس على وجهه؛ فضلاً عن انحناء قامته.

أن نفهم معنى الاتصال بغرض أن نفهم كيف يرتبط الأفراد مع بعضهم ببعضهم الآخر وجود شخصين أو أكثر معاً معناه أن يحاول كل منهما أن يشارك الآخر في بعض الأفكار والمعلومات والإشارات والرموز ذات الدلالة المشتركة لكن تجارب الأفراد قد تختلف وخلفياتهم وإدراكهم؛ مما يعني تزايد احتمال الخلاف حول معاني الكلمات. والعلاقة التي يتضمنها الاتصال ليست علاقة بسيطة، فالطابع غير المباشر لعلاقات الاتصال والتي يوجد فيها شخص يستنتج من سلوك شخص آخر فكرة أو معنى، ويحاول هذا الشخص الآخر أن يوصله إليه والشخص يحاول عندئذ أن يقوم بالاستجابة كرد فعل مقابل هذه الفكرة أو المعنى الذي استنتجه. وفي كل حالة تستمر وتتواصل بالإشارات سواء أكانت مطبوعة أو مسموعة أو كانت حركات - ودائماً يكون من الضروري استنتاج معاني ومدلولات تكمن وراء هذه الإشارات.

لكن ليس المهم ماذا تعني الإشارات في ذاتها، وإنما المهم في الواقع "ماذا يعني، ويقصد بها ذلك الذي أصدرها" وعلى هذا ففي علاقة الاتصال يصبح على المرء (المستقبل) أن يستمع دائماً "بأذن ثالثة" أي يستعمل حواس أخرى؛ ليكشف مقاصد (المرسل) وكثيراً ما يؤدي تكرار تجربة الاتصال إلى تكيف المستقبل واعتياده على ما يقصده المرسل من معاني وأفكار، فتصبح مألوفة لديه، وهذه العلاقة قد تستمر على نحو جيد، لكنها أيضاً قد تتطور إلى شكل سلبي قد يترتب عليه العداوة أو المواجهة والصراع الحاد، وهكذا تتنوع علاقات الاتصال التي تربط الفرد ببيئته وبالأخرين من حوله.

ما نلاحظه هو ما نحصل عليه في الغالب؛ لذلك يجب ألا لا ننصت فقط لما يقوله الناس؛ بل يفضل أن نتأمل الطريقة التي يقولونه بها. فإذا أظهر شخص ما الحماس في صوته عندما يتحدث عن بدء مشروع ما ويأن القلق عند الحديث عن المراحل النهائية

فالأرجح أن هذا الشخص من عشاق البدء؛ وإذا أظهر عكس ما سبق فالأرجح أنه من هواة الإكمال والإنهاء، أو إذا لاحظنا أنه عند انصراف بصر شخص ما عنا وبدء انهيار التفاصيل الغزيرة، ومن ثم يلتفت إلينا ثانية عندما تعرض عليه فكرة شاملة، فالأرجح أن هذا الشخص موجه أكثر نحو الصورة الكلية للأشياء، والعكس صحيح لكل ما سبق أي سيكون الشخص الذي نتعامل معه على الأرجح موجهاً نحو التفاصيل، وعليه يجب ألا لا نحكم أبداً على شخصية إنسان على الفور؛ لأنه سيستغرق وقتاً كي يسترخي، ويصبح على طبيعته، ونحن سنستغرق وقتاً كي نبحت حقيقة ما يحدث؛ وبصفة خاصة فإن بعض أنماط الشخصية لها لغة جسدية تترسخ مع مرور الوقت.

ولكن وفي ضوء ما تقدم هناك محاذير في قراءة لغة الجسد يجب الانتباه إليها، وهي:

✓ يجب عدم الحكم بناءً على حالة واحدة من لغة الجسد، فقد يكون هذا من قبيل الصدفة، فإذا تجعد أنف شخص ما عندما تواجهه بأفكار ورؤى عن المستقبل، فقد يعني هذا أنه شخص مستغرق في الماضي أو في الحاضر لكن يمكن أن يعني أن أنفه مصاب بمرض!

✓ ليس من الصحيح أن تكون دائماً لغة الجسد الخاصة بالانبساطي مليئة بالطاقة والحيوية والسعادة، أيضاً ليس بصحيح أن لغة الجسد الخاصة بالانطوائي تتسم دائماً بالهدوء والانسحابية.

✓ إن إشارة معينة من إشارات لغة الجسد قد لا تعني نفس الشيء بالنسبة لكل فرد فمثلاً من الممكن أن يكون تكتيف اليدين إشارة إلى السلوك الملائم بالنسبة لبعض الناس، وبالنسبة لبعضهم الآخر، فإن هذا يكون إشارة إلى أنهم يشعرون بالبرودة، في حين أن لغة الجسد التي تدل على اللوم تكون شيئاً مختلفاً تماماً مثل زم الشفتين.

✓ يجب ألا نعتمد دائماً على لغة الجسد، صحيح أنها تفسر 93 بالمائة من عملية الاتصال، لكن غالباً ما تكون غير واضحة في ذاتها وغامضة في معناها؛ لذلك يجب علينا أن نذيل ملاحظتنا بتوجيه أسئلة مثل: "بالمناسبة هل تفضل العمل على نحو مستقل؟" "ألحظ أنك متوتر قليلاً؛ لا تحب المراحل الأولى من أي مشروع؟". وعنده سوف نحظى بنتيجة أوثق من خلال الإشارات والتلميحات الشفهية وغير الشفهية.

معظم الناس لا يقعون على طرفي النقيض لمقياس أنماط الشخصية؛ لذلك إذا كانت هناك حيرة حول شخصية ما فمن الممكن الافتراض بأنها شخصية طبيعية.

✓ ليس جميعنا محفزاً لأن يفسر لغة الجسد وعنده نحتاج إلى أن نبدأ بالاعتماد على ما يقوله الناس ثم ننتقل بعد ذلك إلى ملاحظة ومراقبة ما يفعلونه أيضاً، وسيكون من المفيد الحصول على بعض المعرفة الإضافية، والاعتماد إلى حد ما على الشعور الداخلي، فإذا كنا غير متأكدين من شخصية إنسان ما، فيجب عدم الثقة والاسترخاء والتواصل بالنظر والاستماع إليه والانتظار حتى تأتينا الإجابة.

✓ عند التواصل مع الآخرين من خلال أفعالهم وكلماتهم ولغة جسدهم سيكون من المفيد جداً النقد وعقد المقارنات وإصدار الأحكام، ولكن يجب الانتباه إلى أنه حتى أكثر أنماط الشخصية استفزازاً وإزعاجاً -كالذي يحقر من نفسه دائماً أو يرفع من شأنه باستمرار- عادة ما تكون قد أصبحت على هذا النحو. لذلك فعلى الرغم من الرغبة في تجنب بعض الناس يجب ألا نلومهم أبداً أو نحقر من شأنهم؛ بسبب طبيعتهم، وهذه الطريقة لا تتطوي فقط على احترام أكبر للآخرين؛ وإنما تعود بالنفع علينا أيضاً.

نماذج من الأسئلة الموضوعية للفصل الثالث:

- 1/. قارن بين الانصات والاستماع؟
- 2/. عدد مع الشرح أنواع الحوار؟
- 3/. ما شروط الحوار الجيد؟
- 4/. ابحث في العلاقة بين لغة الجسد والاتصال؟



## الفصل الرابع: اضطرابات التواصل ومعوقاته

الأهداف التعليمية للفصل الرابع هي توفير الفرصة للقارئ؛ للتعرف إلى:

- 1/. المعوقات الأساسية للتواصل التعاطفي
- 2/. اضطرابات التواصل؛ بحسب تصنيفاته المختلفة
- 3/. المؤشرات الأساسية لاضطرابات التواصل؛ بحسب ال (DSM-5)

### مقدمة:

في نمط الحياة الحالي يؤدي التواصل دوراً حيوياً في إثراء العلاقات الشخصية والأكاديمية والأعمال والتفاعلات الدولية، وإنه لأمر مؤسف للغاية أن يعتقد معظمنا أن "التواصل ليس سوى نوع من الأسلوب اللغوي". على الرغم من أن اللغة تستعمل من قبل الأغلبية في جميع أنحاء العالم، فإن مصطلح التواصل ونمطه المنهجي غير مفهوم. من خلال فك الترميز غير الدقيق للإجراءات المعرفية، تظهر بعض العوائق في تواصلنا كبشر. ومن ثم هناك نوع من خيبة الأمل في علاقاتنا؛ بسبب حواجز التواصل خلال أي تفاعل، تظهر أحداث ذات مغزى متضمنة سلوكيات معقدة، وتعبير لفظية غير لفظي. ويلخص هذا الفصل معوقات التواصل من وجهات نظر متعددة. تشير المعوقات إلى عناصر محددة يمكن أن تشوه أو تمنع التواصل؛ مما يؤثر في التبادل الفاعل.

### أولاً: التواصل الذي يعوق التعاطف:

يشير مارشال روزنبرغ (2003) إلى أربعة أشكال من التواصل تعرقل التعاطف

الإنساني:

#### 1/. الأحكام الأخلاقية:

إحدى صور التواصل المعرقل للحياة هي استعمال الأحكام الأخلاقية التي تلمح إلى أو تدل ضمناً على خطأ أو سوء في حق من لا تتسجم تصرفاتهم مع مبادئنا وقيمنا. وتتضح مثل هذه الأحكام في عبارات مثل: "مشكلتك أنك أناني أكثر مما ينبغي"، أو "إنها كسولة"، أو "إنهم متحاملون"، أو "هذا غير لائق". واللوم والإهانات والتحقير وإطلاق الصفات والانتقاد والمقارنات والتشخيصات، جميعها أشكال من الأحكام.

وقد كتب الشاعر الصوفي "جلال الدين الرومي" يقول: "هناك وراء أي أفكار عن الخطأ والصواب ميدان سألاقيك عنده". غير أن التواصل المعرقل للحياة يوقع الإنسان في عالم من الأفكار حول الخطأ والصواب، أو في عالم من الأحكام. هو لغة ثرية بالكلمات التي تصنف الناس، وتصنف أفعالهم وسلوكياتهم إلى فئتين. وعندما يتحدث المرء بهذه اللغة، فإنه يعمد إلى الحكم على الآخرين وعلى سلوكياتهم؛ بينما يشغل نفسه بمن الطيب ومن الشرير، ومن السوي ومن الشاذ، ومن المسؤول ومن غير المسؤول، ومن الذكي ومن الجاهل، الخ.

عندما يتحدث الإنسان بهذه اللغة، فإنه يتواصل، ويفكر مع الآخرين على أساس أن لديهم مشكلة تجعلهم يتصرفون على نحو معين، وأحياناً على أساس أن لديه مشكلة تجعله لا يفهمهم أو لا يستجيب لهم كما يحب. فيكون الانتباه هنا يكون منصباً على تصنيف مستويات الخطأ وتحليله وتحديده؛ بدلاً من أن يكون منصباً على ما يحتاجه المرء ولا يحصل عليه، وما يحتاجه الآخرون ولا يحصلون عليه. وهكذا، لو أن شريكة حياتي ترغب في حب أكثر مما أمنحه لها، فهي بذلك "كثيرة الطلبات ومعتمدة على الآخرين". ولكن لو أنني أرغب في حب أكثر مما تمنحه لي، فهي إذن "قاسية ومتلبدة المشاعر". وإذا كان زميلي أكثر اهتماماً مني بالتفاصيل، فهو "ثيق شديد القلق". وإذا كنت أنا أكثر اهتماماً بالتفاصيل، فهو إذن "مهمل وغير منظم".

إن كل هذه التحليلات التي يقوم بها الإنسان لمن حولنا من البشر ليست إلا تعبيرات محزنة عن قيمه وحاجاته، وهي تراجيدية لأنه عندما يعبر عن قيمه وحاجاته بهذه الطريقة، فإنه بذلك يزيد من رفضها ومقاومتها من جانب نفس الأشخاص الذين تهمه سلوكياتهم. ولو أنهم وافقوا بالفعل على التصرف بصورة تتسجم مع قيمه وحاجاته تسليماً منهم لتحليلاته لأخطائهم، فمن المحتمل أنهم سيفعلون ذلك خوفاً أو خجلاً أو بدافع من الذنب.

ويشير روزنبرغ (2003) "نحن جميعاً ندفع الثمن عندما يستجيب الناس لقيمنا وحاجاتنا، لا عن رغبة في العطاء من القلب، ولكن بدافع من الذنب أو الشعور بالخوف أو الخجل. وإن عاجلاً أو آجلاً، سوف ندوق عواقب الود الذي يخبو لدى هؤلاء الذين



يخضعون لقيمتنا وحاجاتنا نتيجة القهر الذي سنعانيه. كما أنهم أيضاً يدفعون ثمناً من عواطفهم ومشاعرهم؛ لأنهم من المرجح أن تتناهم حالة من السخط والاستياء ويتقدير متدنٍ للذات عندما يستجيبون لنا نتيجة لشعورهم بالخوف أو الخجل أو لحالة الذنب وعلاوةً على ذلك، في كل مرةٍ يقارن الآخرون في أذهانهم بيننا وبين أي من تلك المشاعر، فإننا نقلل من احتمال استجاباتهم في المستقبل بطريقة متعاطفة لحاجاتنا وقيمتنا".

ومن المهم هنا ألا يخلط المرء بين "الأحكام القيمية" و"الأحكام الأخلاقية". فنحن جميعاً نصدر أحكاماً قيمية تتعلق بالقيم التي نقدرها في الحياة. على سبيل المثال، ربما يقدر أحدنا قيمة الصدق أو الحرية أو السلام. فالأحكام القيمية تعكس معتقدات الفرد عن الطرق التي يمكن بها خدمة الحياة بأفضل ما يمكن. وهو يطلق أحكاماً أخلاقية على الأشخاص والسلوكيات التي تخفق في تدعيم أحكامه القيمية، فيقول مثلاً: "العنف شيء سيئ، ومن يقتلون الآخرون أشرار". ولو أنه قد تربى على الحديث بلغة تيسر التعبير عن التعاطف، لتعلم الإفصاح عن حاجاته، وقيمه على نحو مباشر وصريح؛ بدلاً من التلميح إلى خطأ في الآخرين، إذا لم يلبوا حاجاته، أو لم تتسجم تصرفاتهم مع قيمه. على سبيل المثال؛ بدلاً من أن يقول: "العنف شيء سيئ" يمكن أن يقول: "أخشى اللجوء للعنف لحل الصراعات، وأقدر حل الصراعات الإنسانية من خلال وسائل أخرى".

وتعد العلاقة بين اللغة والعنف موضوع البحث الذي قام البروفيسور أوه. جيه. هارفي (Harvey, Hunt, & Schroder, 1961)؛ أستاذ علم النفس بإعداده بجامعة كلورادو. وقد تناول نماذج عشوائية من الأدبيات من كثير من بلدان العالم، ثم حَسَب تكرارات الكلمات التي تستعمل في تصنيف الناس والحكم عليهم. وتظهر دراسته ارتباطاً قوياً بين الاستعمال المتكرر لمثل هذه الكلمات وحوادث العنف. ومن غير المفاجئ معرفة أن هناك عنفاً أقل على نحو ملاحظ في الثقافات التي يفكر فيها الناس واضعين الإنسانية في الحسبان، مما هو عليه في الثقافات التي يصنف فيها الناس بعضهم بعضاً إلى "طيبين" و"أشرار" يستحقون العقاب. وفي 75% من برامج التلفزيون التي تعرض في توقيات مشاهدة بالنسبة للأطفال في أمريكا، نجد أن البطل فيها إما يقتل، وإما يضرب

الآخرين. وعادة ما يشكل هذا العنف "ذروة" العمل. والمشاهدون الذين تعلموا أن الأشرار يستحقون المعاقبة، يستمتعون بمشاهدة هذا العنف. وفي صميم كثير من أشكال العنف، إن لم تكن جميع هذه الأشكال-لفظية كانت أو نفسية أو جسدية، وبين أفراد الأسرة أو بين القبائل - نجد نوعاً من التفكير الذي يعزو سبب العنف إلى خطأ في جانب الخصوم، وعجز عن التفكير في الذات أو في الآخرين من منظور ما يعتري النفس البشرية من ضعف: ما يشعر به الإنسان أو يخشاه أو يحن إليه أو يفترقه... الخ.

## 2/. عقد المقارنات:

يعد استعمال المقارنات صورة أخرى لإطلاق الأحكام. وفي كتابه "كيف تتعس نفسك لبقية القرن؟"، يوضح (Greenburg & Jacobs, 1987) باستعمال عنصر الفكاهة القوة الماكرة التي يمكن أن يمارسها علينا التفكير المقارن. وهو يقترح أنه لو كان لدى القراء رغبة صادقة في جعل حياتهم تعيسة، فما عليهم إلا أن يتعلموا مقارنة أنفسهم بالآخرين.

## 3/. إنكار المسؤولية:

إنكار المسؤولية هو نوع آخر من التواصل المعرقل للحياة يعتم إدراك الإنسان؛ لأننا جميعاً مسؤولون عن أفكارنا ومشاعرنا وتصرفاتنا، إلخ. واستعمال التعبيرات الشائعة التي توحى بضرورة أو وجوب عمل شيء ما كما في عبارة "هناك بعض الأشياء التي يتعين عليك فعلها سواء أعجبك ذلك أو لا"، يوضح مدى غياب المسؤولية الشخصية عن أفعالنا في مثل هذه النوعية من الكلام. وعبارة "هذا يشعر ب..."، كما في قولنا "أنت تشعرني بالذنب" تعد مثلاً آخر على الطريقة التي تيسر بها اللغة إنكار المرء للمسؤولية الشخصية عن مشاعره وأفكاره. والمرء ينكر مسؤوليته عن أفعاله عندما يعزو سبب هذه الأفعال إلى:

- قوى مبهمة مجردة: "نظفت غرفتي؛ لأنه تعين علي ذلك".
- حالتنا، أو تشخيصنا، أو تاريخنا الشخصي، أو النفسي: "أتناول الكحوليات؛ لأنني سكير".
- تصرفات الآخرين: "ضربت طفلي؛ لأنه جرى عبر الشارع".
- أوامر السلطة: "كذبت على العميل؛ لأن رئيسي في العمل طلب مني ذلك".

- ضغط الجماعة: "بدأت التدخين؛ لأن كل أصدقائي فعلوا ذلك".
  - السياسات أو القواعد أو القوانين المؤسسية: "إنني مضطر لفصلك؛ بسبب هذه المخالفة؛ لأن هذه هي سياسة المدرسة".
  - الأدوار الخاصة بالجنس، أو الأدوار الاجتماعية، أو الأدوار العمرية: "أكره الذهاب للعمل، ولكنني أفعل ذلك؛ لأنني زوج وأب".
  - رغبات لا يمكن السيطرة عليها: "غلبني توقي الشديد؛ لتناول قالب الشوكولا".
- الحظ الفرق بين الطريقتين الآتيتين في التعبير عن الإحباط وخيبة الأمل:

## مثال 1:

- أ: "لقد جعلتني أشعر بالإحباط وخيبة الأمل بعدم مجيئك بالأمس".
- ب: "شعرت بالإحباط وخيبة الأمل عندما لم تحضر بالأمس؛ لأنني أردت التحدث معك حول بعض الأمور التي تضايقتني".
- المتكلم (أ) يعزو مسؤولية شعوره بالإحباط إلى الطرف الآخر فقط. أما المتكلم (ب)، فيعزو مشاعر الإحباط إلى رغبته التي لم يتم تلبية.

## مثال 2

- أ: "إلغاء العقد من جانبهم أغضبني بالفعل!".
- ب: "عندما ألغوا العقد، شعرت بالغضب بالفعل؛ لاعتقادي أن تصرفهم هذا غير مسؤول".
- المتكلم (أ) يعزو شعوره بالغضب إلى سلوك الطرف الآخر وحده، في حين أن المتكلم (ب) يتحمل المسؤولية عن شعوره عن طريق الاعتراف بالفكرة أو الاعتقاد الكامن وراء هذا الشعور. وهو يدرك طريقتيه في التفكير التي تميل إلى لوم الآخرين التي ولدت شعوره بالغضب. ومع هذا، فاستناداً إلى عملية التواصل اللاعنفي، فإننا نحث هذا المتكلم على أن يخطو للأمام خطوة أخرى، وذلك بأن يحدد ما يريد: ما حاجته أو رغبته أو توقعه أو أمله أو قيمته التي تلتى؟ فكلما كان الإنسان أكثر قدرة على ربط مشاعره بحاجاته، كان من الأسهل على الآخرين أن يستجيبوا له برفقة وتعاطف. وحتى يربط المتكلم (ب) مشاعره برغباته، يمكن أن يقول:

"عندما ألغوا العقد، شعرت بالغضب بالفعل؛ لأنني كنت أمل في أن نتاح لنا الفرصة لإعادة توظيف العمال الذين قمنا بتسريحهم العام الماضي".

والآلية الأساسية في التحفيز على حالة الذنب هي إلقاء مسؤولية مشاعرنا الذاتية على الآخرين. فعندما يقول أبوان لطفلهما: إننا نشعر بالألم والحزن عندما تحصل على علامات ضعيفة في المدرسة"، هناك فرق بين العطاء من القلب فهما بذلك يوحيان بأن تصرفاته هي سبب سعادتهما والعطاء بدافع حالة الذنب. أو تعاستهما. وتحمل الطفل المسؤولية عن مشاعر أبويه يمكن أن يساء فهمه بسهولة على أنه اهتمام إيجابي بهما؛ حيث يبدو أنه يهتم ويشعر بمشاعر غير سارة لأنهما يعانيان بسببه. ولكن لو عمد الأطفال الذين يتحملون هذه النوعية من المسؤولية إلى تغيير سلوكياتهم بحيث تنسجم مع رغبات آبائهم، فإنهم لا يفعلون ذلك بناءً على رغبة حقيقية، ولكن بهدف تجنب الذنب. ومن المفيد أن نتعرف إلى عدد من أنماط الكلام الشائعة والتي تميل إلى إخفاء مسؤولية المرء عن مشاعره:

- استعمال عبارة "إنه"، أو كلمة "هذا": "إنه ليغيبني حقاً أن تظهر أخطاء إملائية في نشراتنا الدعائية العامة"، أو "هذا يزعجني بشدة".
  - العبارات التي لا تشير إلا إلى تصرفات الآخرين وأفعالهم: "عندما لا تتصل بي في عيد ميلادي، أشعر بجرح شعاعي". "أشعر بالإحباط عندما لا تنتهي طعامك".
  - استعمال التعبير "أشعر (بإحساس ما) لأن". "متبوعاً بشخص أو بأي ضمير خلاف ياء المتكلم: "جرحت شعاعي؛ لأنك قلت إنك لا تحبني"، أو "أشعر بالغضب؛ لأن المشرفة لم تف بوعدها".
- في كل الأمثلة، بإمكان المرء أن يعمق إدراكه بمسؤوليته عن مشاعره عن طريق الربط بين مشاعره وحاجاته. استعمال عبارة "أشعر لأنني". على سبيل المثال:
- "أشعر بالغيظ بالفعل عندما تظهر أخطاء إملائية كهذه في نشراتنا الدعائية العامة؛ لأنني أرغب في أن تعطي شركتنا صورة احترافية".
  - "أشعر بالإحباط عندما لا تنتهي طعامك؛ لأنني أريدك أن تنمو قوياً وفي صحة جيدة"

○ أشعر بالغضب من عدم وفاء المشرفة بوعدها؛ لأنني كنت أعتد على أخذ هذه العطلة الأسبوعية الطويلة لزيارة أخي".

#### 4/. التعبير عن الرغبات في شكل أوامر:

يعد التعبير عن الرغبات في شكل أوامر صورة أخرى للغة التي تعوق التعاطف. فالأمر يمثل تهديداً صريحاً أو ضمناً للمتلقي؛ لأنه سيتعرض للوم أو العقاب إذا أخفق في الإذعان والطاعة. وهي صورة شائعة للتواصل في عالم اليوم، ويستعملها على وجه الخصوص كل من هم في موقع السلطة.

كما يقترن التواصل المعرقل للحياة أيضاً بفكرة، أن هناك أفعالاً تستدعي المكافأة، وأخرى تستدعي العقاب. ويعبر عن هذه الطريقة في التفكير بكلمة "يستحق" كما في هذه العبارة على سبيل المثال: "إنه يستحق العقاب جزاء فعلته" وتقتض هذه الطريقة في التفكير "الخطأ" في الأشخاص الذين تصدر عنهم تصرفات معينة، وتدعو إلى معاقبتهم كي يندموا على أفعالهم ويغيروا سلوكهم، ويؤكد روزنبرغ (2003) "أعتقد أن من مصلحة الجميع أن يتغير مثل هؤلاء الناس، ليس تجنباً للعقاب، ولكن لإدراكهم أن التغيير مفيد لهم".

إن اللغة التي تعلمنا أن نتحدث بها في سنوات نضجنا، تشجعنا على التصنيف والمقارنة وإعطاء الأوامر وإطلاق الأحكام؛ بدلاً من محاولة إدراك مشاعرنا والتعرف إلى حاجتنا. إن التواصل المعرقل للحياة راسخ ومتأصل في أفكار حول الطبيعة الإنسانية مارست تأثيرها لقرون عديدة. وهي أفكار تؤكد أن ما في الإنسان من شر ونقص فطري، وعلى حاجته للتعلم من أجل كبح جماح طبيعته المتأصلة غير المرغوب فيها. وغالباً ما يتركنا هذا التعلم في حالة تساؤل عما إذا كان هناك خطأ أو عيب فيما يمكن أن يشعر به الإنسان ويكون بحاجة إليه. نحن نتعلم مبكراً فصل أنفسنا عما يجري داخل أنفسنا.

**ثانياً - اضطرابات التواصل ومعوقاته؛ تبعاً لتصنيفاته:**

**بحسب وظيفية التواصل:**

إن وظيفة اللغة هي التواصل حول الأفكار والأحداث، وإن الأفكار والمعاني التي تتقل من خلال التواصل اللفظي أكثر من تلك التي نتبادلها عن طريق التواصل اللفظي؛

لذلك يعتمد هذا النوع من التواصل على استعمال اللغة اللافظية، ويتم بدون كلمات منطوقة أو مكتوبة؛ أي بوساطة الإيماءات وتعبيرات الوجه والمظهر، وهو ما يسميه بعض الباحثين لغة الجسد، وقد أشار Mehrabian and Ferris (1967) إلى أن التأثير الكلي للرسالة في أثناء عملية الاتصال يتكون من لفظي (كلمات فقط) (حوالي 7%) صوتي (نبرة الصوت انعطاف الصوت وأصوات أخرى) (38%) والعناصر اللافظية (55%) ويقترح (Hickson, Stacks, Moore, 2004). من ناحية أخرى، أن الشفرات اللفظية تحدد 35% من عملية الاتصال، بينما الـ 65% المتبقية يحدد تحديدها بوساطة أكواد لا لفظية.

### التواصل اللفظي:

مستلهماً من نموذج شانون، وفي تحليله للعلاقة بين البويطيقا والألسنية (1963) اقترح المفكر والألسني جاكوبسون (Jakobson, 1963) نظرية عامة للتواصل اللفظي، ومختلف عوامله التي لا يمكن التصرف بها؛ فضلاً عن الوظائف اللغوية المرتبطة بها. وبالترابط مع عناصر التواصل الستة، يميز جاكوبسون ستة مكونات للتواصل هي وظائف التواصل والتي يمكن أن تتعطل من خلال إخلال المتواصلين بإحداها أو بأكثر:

- ✓ الوظيفة المرجعية: وتتعلق بالسياق الذي تحيل إليه الرسالة، التي يشار إليها أحياناً؛ بعبارة "مرجع الدلالة" المبهمة؛ نحن بصدد الوظيفة الإخبارية، الإبلاغية أو المعرفية للرسائل.
- ✓ الوظيفة التعبيرية: المنكلم يعبر عن مشاعره؛ ويقترح جاكوبسون أن تصنف جميع العلامات الصوتية، أو المتعلقة بنبرة الكلام، أو القواعدية، أو المتعلقة بالمفردات والتي تظهر الطبقة "الواعية" للغة تحت هذه الفئة؛ فضلاً عن حروف التعجب (الشكل اللغوي الأكثر تميزاً).
- ✓ الوظيفة التأثيرية: تركّز الاهتمام على المستقبل أو المخاطب أو المرسل إليه الذي نريد إثارة أثر ما عنده (أسئلة، إطراء، أمر، تهديد، الخ). والأشكال القواعدية للتعبير الأكثر تمييزاً لهذه الوظيفة هي صيغة المنادى، والأمر، وتترجم هذه الوظيفة التواصلية رغبة المرسل بالتصرف تجاه المستقبل.

✓ وظيفة المتابعة: ينصب الاهتمام هنا على المحافظة على التواصل بين المرسل والمستقبل (استكشاف، مجاملة). يتعلق الأمر في الواقع بجعل المحادثة فاعلة والحفاظ على استمرارها. وتوجد صيغ فارغة من المعنى لها أساساً هذه الوظيفة مثل (لو، هل تسمعني؟).

✓ الوظيفة الميتالغوية: إنها النظام أو القواعد الخاصة باللغة المستعملة والتي تصبح موضوع الاهتمام. تتيح هذه الوظيفة تطوير لغة متخصصة موضوعها الرمز والقواعد. وكلما رأى المرسل أو المستقبل أنه من المفيد تحديد معنى كلمة أو تعبير أو جزء من الحديث، تظهر الوظيفة الميتالغوية، إنها تسعى إلى تفسير الرمز والتحقق من أنهما يتشاركان الرمز نفسه.

✓ الوظيفة البويطيقية: تتركز هذه الوظيفة حول الرسالة نفسها، من أجل البحث مثلاً عن التنوعات والصور البيانية؛ وهي تبرز جميع الظواهر الأسلوبية التي تشدد على مادية العلامة؛ كالنطق والجناس والسجع (انظر الشعار الانتخابي الشهير الذي قدمه جاكوبسون كمثال (I like Ik).

### التواصل الالفظي:

معوقات التواصل غير اللفظي تتعلق بتوظيف أو فهم خاطئ لتعابير الجسد أو الوجه، المسافة، الملابس، الرائحة... الخ، في حين تعرّف عناصر التواصل غير اللفظي على أنها حركية، ماوراء لغوية، المظهر الجسدي، اللمس، الملابس والإكسسوارات، المسافة، المزامنات، الصمت. تُعرّف عناصر لغة الجسد على أنها تعابير الوجه والإيماءات والموقف والتواصل البصري.

فيما يأتي ملخص عن حركات الجسد كما وردت في (كاسوحة، 2008). فقد، قدم كوسنييه في عام 1987 (Cosnier, p.296) تصنيفاً لحركات الجسد يتميز، "بالتوليف بين التصنيفات السابقة وإغنائها".

		شبه لغوية		الحركات اللغوية (التواصلية)
		مولدة للصوت		
المُهل: "نغمات" أو "إيقاعات"	شبه اللفظي	المشاركة الصوتية	تحدث بالضرورة بالتزامن مع اللفظي	
المعبرة عن فكرة أو المجازية	التعبيرية			
الإيماءات	التوضيحية			
التصويرية المكانية الحركية	الأيقونية			
حركات التزامن الذاتي		مزامنة تضمن		
حركات التزامن مع الغير		التفاعل		
حركات تركز على الذات (حك، توازن، إيقاع،...)			حركات لغوية	
حركات تركز على موضوع (قلم، دفتر، نقود،...)			إضافية	
حركات للراحة				

يقسم كوسنبييه (1987) في هذا التصنيف الحركات "التواصلية"، التي يفضل بافلان تسميتها بـ"اللغوية"؛ حسب الوظائف التي تؤديها إلى:

- شبه-لغوية، وهي التي يمكن إنتاجها دون كلام ملازم لها.
- المتزامنة، وهي التي تحدث بالضرورة بالتزامن مع الإنتاج اللفظي.
- مزامنة، وهي التي تتعلق بالطبقة تبادلية الفاعلية (العلائقية) لحدث لغوي.

الحركات شبه-اللغوية: وتسمى أيضاً "شعاعية"، "مستقلة"، "تقليدية"، "ثقافية" أو "حركية-إشارة"، ويمكن أن نجدها في تجمع ثقافي اجتماعي معين. ويمكن أن ترافق هذه



الحركات منطوقاً لفظياً أو تنقل لوحدها فعلاً لغوياً. وهكذا فالحركات شبه-اللغوية تنتج تارة على نحو مستقل، وتارة بالتلازم مع الكلام لتعزيزه.

الحركات التزامنية: وترتبط مباشرة بالإنتاج اللفظي: فهي لا يمكن أن توجد بمعزل عن الإنتاج اللفظي الملازم لها.

الحركات مولدة الصوت: كحركة الشفاه في أثناء التكلم والتي تنشأ من نشاط الأعضاء الصوتية.

الحركات المشاركة-اللفظية، وهي التي ترافق الخطاب اللفظي، وهي كقيلة بأن:

- تعزز محتوى الخطاب اللفظي.
  - تضيف محتوى إضافياً إلى المحتوى المنقول باللفظي.
  - تحيل إلى أجزاء الخطاب أو سياق الكلام المرتبطة بموضوعه.
- ومن بين الحركات المشاركة-اللفظية، يجب أن نميز:

❖ التوضيحية: التي يفترض أنها توضح الخطاب. وتحيل إلى محتوى المنطوق اللفظي بوصفها: عناصر إشارة، تؤسس أو توحى بالترابط بين فعل اللغة والمكونات الطرفية (عناصر إشارية محسوسة). مثال: اجلس هناك، من فضلك >النظر واليد اليمنى مفتوحة، راحة اليد للأعلى، تشير إلى المقعد الذي يجب الجلوس عليه.< ويمكن أن تحيل العناصر الإشارية أيضاً إلى جزء آخر من الحديث أو سياق الكلام الذي يصوغه المتكلمان (عناصر إشارية مجردة). مثال: أه، قلت هذا من أجل المزاح! ينظر المتكلم، ويشير بإبهام يده اليمنى فجأة نحو اليمين في الفضاء الحركي.

❖ الأيقونية، وهي تتعلق بمحتوى المنطوق اللفظي على شكل تمثيل تصويري في الفضاء الحركي، ونميز:

• الإيمائية-التصويرية، وهي تعيد إنتاج صفات المدلول أو أشكاله في الفضاء الحركي. مثال: إنه منزل صغير للتخيم فيه. تتقارب رؤوس أصابع اليدين على مستوى الوجه ثم تنزل اليدين على نحو عمودي كل يد إلى جهتها.

• الإيمائية-المكانية، وهي تعيد إنتاج بنية مكانية. مثال: ثم بنوا ممراً راحة اليد اليسرى نحو الأعلى تحت النهر راحة اليد اليمنى نحو الأسفل فوق اليد اليسرى.

• الإيمائية-الحركية، وهي توحى بالحدث أو الحالة التي يتم التكلم عنها في الخطاب اللفظي. مثال: هي مريضة الرأس منحن نحو اليمين، الذراعان تتسدلان نحو الجسم، والركبتان مثنيتان قليلاً\_\_توقف\_\_ تخفض الرأس والنظر على الورقة التي تمسكها بيديها.

إن الأنواع الثلاثة من الحركات الإيقونية لها الوظيفة نفسها: الارتباط بصورة مدلول ما.

• التعبيرية (وبصورة أساسية الإيمائية الانفعالية الوجهية) يفترض أنها تظهر انخراط المتكلم بحديثه. ويمكن تسميتها الحركات "المحددة للصيغة" أو "المشكلة للصيغة": وهي تخبرنا عن حالة المتكلم بالنسبة لما يقوله وبالنسبة للمخاطبين. مثال: تعال! (أمر) ينظر إلى المخاطب والعينان شبه ومغمضتين والحاجبان مقطبان.

• شبه اللفظية، وهي وثيقة الصلة باللفظ والنحو (تحدد القصد والتشديد والتخميم، أو تحدد اللحظات الرئيسية في التفكير)، ومن بين هذه الحركات يجب تمييز:

• المهمل، وهي تقطع الخطاب دون ربط صور متممة.  
• المعبرة عن فكرة أو المجازية، وهي تجسد الأفكار المجردة، مثل الترابط الاستدلالي.

• الحركات المزامنة، تؤمن حسن سير التفاعلات. وهي تنشأ من التعاون والتضامن بين الفاعلين، اللازمين لتحقيق التبادل اللغوي. وتقسم إلى فئتين فرعيتين:

• حركات التزامن الذاتي، أو التزامن بين الحركة والكلام.  
• حركات التزامن مع الغير، أو التنسيق بين حركات المستقبل وكلام المتكلم.  
تؤمن الحركات المزامنة تنسيق التفاعل (مثلاً، من جانب المرسل، النظرات والذقن لتوزيع أدوار الكلام، أو أيضاً من جهة المستقبل، هزّ الرأس مع "مم-مم-مم" لتأكيد الإصغاء). وتحتل هذه الحركات مكانة جوهرية في فاعلية العلاقة التربوية. وهي تضمن تتابؤ أدوار الكلام أو ثبات الفرد في المكانة التي يحتلها في خضم التبادل أو تتيح تقييم نوعية استقبال المعلومات.

وهكذا يمكن ملاحظة تقانات التواصل، وانفتاح التفاعل مع مختلف صيغ المخاطبة اللفظية في التبادل الحركي: القبليات، راحة اليد، العناق؛ حسب الفئة التي ينتمي إليها الشريك والحالة المتبادلة.

إننا نستعمل جسدنا كداعم يسهل التواصل دون أن نعي أهمية تعددية صيغ هذا التواصل ولا الترابط المفصلي بين غير اللفظي واللفظي. وقد اهتم الباحثون لمدة طويلة على نحو رئيس بالجوانب اللفظية، وأهمل أغلبهم، إن لم نقل جميعهم الجوانب غير اللفظية التي تظهر بصورة لفظية متنوعة (النطق، الصمت) أو بصورة غير لفظية (جميع التجليات المتعلقة بوضعية الجسد والايماية والحركية)، النظرة، الابتسامة، اللمسة أو أية حركات أخرى. إلا أنه منذ الخمسينيات، اعترف كثير من الباحثين في الألسنية الأنتروبولوجيا والطب النفسي بتعددية صيغ التواصل.

في عام 1996، كان كوراز (Corraze) قد أوضح أننا "نطلق تعبير التواصل غير اللفظي على الحركات ووضعية الجسد واتجاهات الجسد وخصوصيات الجسم الطبيعية أو الاصطناعية وحتى على تنظيم الأشياء والمسافة بين الأفراد والتي بفضلها تُنقل المعلومات". وحسب هذا المؤلف يستعمل التواصل غير اللفظي ثلاثة دعائم:

- الجسد، بصفاته الفيزيائية والفيزيولوجية وحركاته.
- عند الإنسان، الأشياء العارضة المرتبطة بالجسد (الملابس، الوشم، بتر الأعضاء للطقوس)؛ والأشياء العارضة المرتبطة بالبيئة وكل ما ينتجه الإنسان من بدع يمكن أن تخدم التواصل.
- كل ما ينتشر في الفضاء المكاني للأفراد، سواء كان هذا الفضاء مساحة من الأرض أو الفضاء المحيط بالجسد ويرتبط به.

نلاحظ أن هذه التعاريف تفترض إمكانية التعرف إلى وظيفة دلالية في مختلف هذه الدعائم، وهذا الأمر لا يخلو من المشكلات. فنحن نعرف الخلاف الذي قام في أوروبا بين أنصار اللغة "الراقية" وأولئك الذين كانوا يطالبون بالشفافية لتجنب سوء الفهم. ويكفي استحضار هذا الخلاف لتوضيح أن التعرف إلى القيمة الدلالية للحركات ليس واضحاً. ويمكن عدّ أنه تم تجاوز هذه المشكلة اليوم، حيث كتب بيرنيكو (Bernicot) عام 1968

أن فعل الكلام أو التواصل بالحركات "هو تبني تصرف محدد بقواعد معقدة في عملية تواصل معينة".

ومع ذلك، هناك نوع من التردد في وضع اللغة اللفظية ولغة الحركات أو غير اللفظية بالمستوى نفسه؛ بل يمكن عدّ أن هناك نوعاً من التوازي بين عالم اللفظي وعالم اللغة بحد ذاته وعالم غير اللفظي (Vivier, 2005). فقد تطور هذا الأخير في إطار علم العادات: دراسة الإشارات التي تستعملها التي تنتمي للنوع نفسه. إلا أنه لم يكن من الممكن التوقف هنا، حيث بدأت تتطور الأعمال التي تتناول التواصل الحركي لدى الأطفال والكبار من البشر، وبدا أن التوازي لا يتوافق مع دراسة تعقد الترابط المفصلي بين اللفظي والحركي في التفاعلات الإنسانية.

وهكذا، وفي مجال علم نفس التطور، درس ماك نيل (McNeill, 1985, 1987, ) (1992) تطور الحركية من خلال الاهتمام أكثر بالعلاقة بين اللغة والحركة. وقد اهتم بالتحديد بالعلاقة بين الحركة واللغة اللفظية. ويقترح نموذجاً أن الحركة واللغة تتشاركان البنية النفسية ذاتها. ويعد ماك نيل أن هذين الشكلين من التعبير مرتبطان بصورة جوهرية ويشكلان نظاماً فريداً: "تعد الحركات جزءاً منفصلاً من اللغة مثل الكلمات والعبارات والجمل، فالحركات واللغة تعدان نظاماً واحداً إنهما يعملان معاً للتعبير عما يعنيه المتكلم رغم اختلاف طريقة المعالجة لكل منهما، والتي هي مجازية وشاملة في الأولى وتحليلية ورقمية في الثانية".

بالخروج من فكرة التوازي، تبقى المشكلة إذاً في تحديد هذا "النظام الفريد" أو على الأقل ذلك الترابط المفصلي الدينامي بين الكلام والحركة. فمنذ عام 1988، عرف كوسنييه (Cosnier) اللغة على أنها "نظام فائق مؤلف من ثلاثة أنظمة فرعية: النظام الفرعي اللفظي والنظام الفرعي الصوتي والنظام الفرعي الحركي". اقترح بافلان (Pavelin, 2002) فكرة تساوق الكلام والحركة. ولا يفترض هذا التساوق بالضرورة التزامن بمعنى التراكم الزمني حرفياً. فالتساوق يحصل حتى عندما لا يكون هناك تزامن، ونكون أمام تأزر بين الإنتاج اللفظي وما يسميه الإنتاج المتعلق بوضعية الجسد والإيماء والحركة.

ما الذي يجب أن نفهمه من التعبير المتعلق بوضعية الجسد والإيماء والحركة في عملية تواصل عامة (أي متعددة الصيغ ومتعددة الأبعاد) يعرف بافلاّن هذا التعبير (بوضعية الجسد والإيماء والحركة) بأنه مجموعة الحركات ووضعيّات الجسد، ويضعها في ثلاثة مستويات رئيسة حسب نقاط ترابطها المفصلي:

- الرأس/الوجه: حركات الرأس (انحناء الرأس) وتغيرات شكل الوجه (لين، حركات الحاجبين، اتجاه النظرات).
- من العنق حتى الخصر، حركات الذراعين ووضعيّتهما، اليدين، الكتفين، النصف الأعلى من الجسم.
- تحت الخصر: حركات الساقين ووضعيّتهما، اتجاه النظرات، الحاجبين.
- يشمل التعبير المتعلق بوضعية الجسد والإيماء والحركة ثلاث كلمات تتعلق بالتصرف غير اللفظي في التفاعلات وجها لوجه:
- وضعية الجسد أو طريقة تموضع الجسم بكامله أو جزء منه.
- الإيماء أو الشكل المحدد لتعابير الوجه (الجبين، الأنف، الفم).
- الحركات: حركات الجسم (خاصة الذراعين، اليدين، الرأس)، سواء بصورة إرادية أو لا إرادية، والتي تكشف عن حالة نفسية ما أو تهدف إلى التعبير عن شيء ما أو تنفيذ شيء ما. كذلك الحركات البسيطة المعبرة أو المميزة للذراعين واليدين والرأس والقدمين (انظر قاموس Petit Robert, 1982).

وهكذا، يمكن للتشبيه بالأوركسترا أن يساعد على إعطاء صورة عن هذا التناغم: فالتركيز على أنشطة مقصودة وذات معنى يقود إلى الحديث عن التواصل بحسابانه مجموعة من التصرفات اللفظية وغير اللفظية التي تظهر نموذجاً من التفاعل الأوركسترالي أو متعدد الأصوات أكثر مما يظهره بحسابانه تمثيلاً مرتبطاً بالرسالة البرقية (Winkin, 1981/2000, 1996/2001).

مع ذلك، فإنه ليس من السهل تحديد طبيعة العلاقات بين العناصر التي تشكل هذا التناغم. يلحظ بافلاّن (المصدر السابق) بهذا الشأن، أن مصطلح "التساوق" لا يوحي بالضرورة بترابط العلاقة بين العناصر المتساوقة. مع أن المؤلف يفضّل استعمال مصطلح "التلازم". وهكذا، فعندما يتحدث عن تلازم تدفق وضعية الجسد والإيماء

والحركات مع سلسلة الكلام، فإنه يحيل إلى الحركات اللغوية شبه الألسنية وال  
syllinguistiques أو المزامنة.

يبقى تحديد وظائف هذه المجموعة من الحركات، ووضعيات الجسد في قلب هذا  
التناغم.

بالاستناد إلى بوديشون (1999, P. 41-42) نقترح التمييز بين الوظائف التالية  
للتواصل غير اللفظي:

- الوظيفة الدلالية: أي التمتع بدور وظيفي كإعطاء الشكل اللفظي (وظيفة دلالية). فالعلامات غير اللفظية ذات الوظيفة الدلالية تدل على معنى بذاتها، على سبيل المثال، عندما تدعم علامة غير لفظية ما أو توضح أو تضخم أو تخفف أو تعارض علامة لفظية. وحسب المؤلف، يمكن للعلامة غير اللفظية أيضاً أن تكون مستقلة عن العلامة اللفظية، وأن تحل محلها. (انظر الشعارات emblemes).
- الوظيفة النحوية: تتعلق بالعلامات غير اللفظية التي تنظم ظهور العلامات اللفظية المترامنة وانتظامها، أو المتتالية، فمثلاً عندما تحدد نقاط التوقف العلامات غير اللفظية، فهي تسهم في التجزئة والمزامنة.
- الوظيفة البراغماتية:

✓ من جهة، هناك حركات إشارة تنقل المعلومات المرجعية، أي المتعلقة بالموضوع المطروق،

✓ من جهة أخرى، توجد علامات تخبر عن حالة أو خواص المرسل/المستقبل في تموضع اجتماعي متبادل بين المتحادثين. إننا بصدد حركات تكشف على سبيل المثال عن حالة وتعبر عن شخصية أو نية.

• وظيفة ضبط المشاعر والنيات عندما تسهم العلامات بكبح أو إظهار الأنا، وضبط شروط العلاقة بين الأشخاص.

• الوظيفة الحوارية تتدخل عندما تسهم العلامات في ضبط تدفق العلاقة، وتؤمن انسياب التفاعل في لعبة تبادل المواقع الدقيقة.

جانب آخر من جوانب التواصل غير اللفظي هو المظهر الجسدي. تسهم النظافة الشخصية والعناية الملابس والإكسسوارات والمكياج على نحو كبير في المظهر الجسدي

للفرد. يعدُّ اختيار الملحقات مثل المجوهرات والأحذية، وربطات العنق، وحقائب اليد، والحقائب، وما إلى ذلك والتناسق بينها أمراً مهماً من حيث خلق مظهر جسدي إيجابي (Debasish and Das, 2009).

يمثل اللمس والتواصل الجسدي كجانب من جوانب التواصل غير اللفظي. بالإشارة إلى أن التواصل اللمسي قد يختلف من ثقافة إلى أخرى، يذكر Heslin and Alper (1983) أن هناك خمسة أنواع مختلفة من التواصل اللمسي: التواصل اللمسي المهني والوظيفي (كما في حالة لمس الطبيب أو طبيب الأسنان لمريضه/ مريضها)، والتواصل الاجتماعي والمهذب عن طريق اللمس (مثل المصافحة)، والتواصل الودي (الترحيب، التوديع، وما إلى ذلك)، والحب والتواصل الحنون، والتواصل اللمسي للطبيعة الجنسية.

تشمل الأشياء القابلة للمعالجة وخصائصها البيئية (القطع الأثرية) الرموز والصور والألوان. في التواصل، تُنقل الرسائل من خلال الكائنات داخل البيئة، ومن خلال البيئة نفسها. هناك عدد من العلامات البيئية التي لها تأثير في التواصل غير اللفظي، مثل درجة الحرارة والضوضاء وتخطيط الأثاث وتصميم المباني والصور والزهور وما إلى ذلك، علاوة على ذلك، قد تؤثر حقائب الظهر والحقائب والهواتف المحمولة التي يحملها الأشخاص أيضاً في طبيعة التواصل (Guerrero & Farinelli, 2009).

يمثل استعمال المسافة والموقع، واستعمال الفضاء في التواصل بين الأشخاص. تحدد المسافة المادية بين الناس درجة التواصل في العلاقات الشخصية. يستعمل الناس المساحة التي يجدون أنفسهم فيها بالتوازي مع المشاعر التي يحملونها تجاه بعضهم بعضاً؛ أي إن المسافة بينهم تزداد أو تنقص عند التحدث مع كل فرد منهم. بالنسبة ل Hall (1990) هناك أربع مناطق تختلف فيها المسافة في التقارب: المسافة الحميمة (0-40 سم)، والشخصية (40 إلى 80 سم)، والاجتماعية (80 سم إلى 2 م) والعامية (2 م وما فوق). على الرغم من حقيقة أن المسافة وردود الفعل الناتجة عنها تختلف بناءً على المعايير الثقافية ونوع العلاقة القائمة بين الطرفين.

التسلسل الزمني هو مجال دراسة يتعلق باستعمال الوقت، ويعدّ جانباً مهماً من جوانب التواصل غير اللفظي، ووفقاً لـ West & Turner (2010)، تساعدنا التسلسلات الزمنية على إدراك كيفية إدراكنا للوقت في العلاقات والحوارات الإنسانية. "الصمت" كأحد الجوانب المهمة للتواصل غير اللفظي، يمثل الهدوء والصمت. يقترح Bruneau (1973) أن هناك ثلاثة أشكال من الصمت: الصمت اللغوي النفسي، والصمت التفاعلي، والصمت الاجتماعي-الثقافي. قد يكون الصمت ناتجاً عن مجموعة متنوعة من الأسباب، وليس مصادفة. فكل شكل من أشكال الصمت له معنى فريد قد يؤدي إلى تفسيرات وعواقب مختلفة. إن شكل التواصل الذي يحدد المعنى الحقيقي لهذه الأشكال من الصمت هو طبيعة العلاقة القائمة بين الأفراد ولغة جسدهم.

**التواصل ما وراء اللفظي:**

يجب أن تتوفر مجموعة من العناصر (المكونات) حتى تتم عملية التواصل بنجاح وفعالية، وعندما لا تتوفر، فهذا يكون معيقاً للتواصل الانساني. نقلاً عن (عميرة والناطور، 2014).

**الصوت (Phonation):** ينتج الصوت عندما يهتز الوتران الصوتيان في الحنجرة بفعل تيار الهواء الذي يخرج من الرئتين في أثناء عملية الزفير. والوتران الصوتيان هما عبارة عن ثنيتين قادرتين على الاهتزاز وإصدار الصوت، ولا يهتز الوتران الصوتيان عند نطق جميع الأصوات. إذ يتباعد الوتران الصوتيان عند نطق بعض الأصوات ليسمح للهواء أن يمر بحرية. ويحدد تردد الوترين الصوتيين تبعاً لعدد مرات فتحهما وإغلاقهما في الثانية الواحدة فيما يعرف فيزيائياً بالتردد الأساسي (Fundamental Frequency) وإدراكياً بطبقة الصوت عند الإنسان (Pitch) ويمكن تقسيم خصائص الصوت إلى ست خصائص أساسية، هي: التردد (Frequency) وما يقابله سماعياً من طبقة (Pitch)، والشدة (Intensity)، وما يقابلها من علو (Loudness) والنوعية (Quality)؛ فضلاً عن معدل الكلام وإيقاعه.



### اضطرابات الصوت وأسبابها:

تعرف اضطرابات الصوت على أنها تغير غير طبيعي في الصوت ينتج عن وجود خلل في طبقة الصوت أو شدته أو نوعيته بحيث يلفت انتباه كل من المتكلم والسامع، وتقسم اضطرابات الصوت الى ثلاث مجموعات رئيسية:

- العضوية: وتظهر نتيجة لتغير في بنية الأوتار الصوتية كتورم الأورام الصوتية وتجمع السوائل فيهما.
- العصبية: وتنتج عن خلل في الأعصاب التي تغذي الحنجرة أو نتيجة لتلف دماغي يؤثر في عمل الأوتار الصوتية.
- الوظيفية: وتنتج عن سوء استعمال الصوت؛ كالصرخ أو عدم استعماله بطريقة صحيحة؛ كالتحدث في أثناء الشهيق أو استعمال طبقة صوتية غير مناسبة أو لأسباب نفسية؛ مما يؤدي إلى فقدان كامل أو جزئي للصوت.

### اضطرابات الصوت الشائعة عند الطلاب:

تشير بعض الدراسات الإحصائية في الولايات المتحدة إلى مدى شيوع اضطرابات الصوت بين طلبة المدارس، فهي تقارب نسبة 6% وتعدّ البُحة الصفة الرئيسة لهذه الاضطرابات، ومن هذه الاضطرابات:

- الحبيبات (Vocal Nodules) وهي خلايا تنمو على شكل حبيبات صغيرة على الأوتار الصوتية، وهي من الأورام الحميدة غير السرطانية.
  - تورم الأوتار الصوتية، وهي عبارة عن تجمع السوائل في الأوتار الصوتية.
  - الحليمات الصوتية (Papilloma).
  - البوليبيات (Vocal polyps).
  - البيويرفونيا (Puberphonia) وهي الاحتفاظ بصوت الطفولة حتى بعد البلوغ بالنسبة للذكور؛ إذ يبقى الصوت طفولياً يتسم بطبقة عالية أو ناعمة.
  - البُحة الصوتية (Ideopathic Dysphonia) وهي اضطرابات صوتية ليس لها سبب عضوي واضح، لكن الصوت يصاب بالبُحة المزمنة، وقد يخفّي نهائياً.
- النطق (Articulation): تتمفصل أعضاء النطق، وتلتقي مع بعضها في أماكن مختلفة وبأشكال مختلفة في الجهاز النطقي لتعديل الصوت الصادر من الحنجرة، وإنتاج

الأدوات اللغوية المرغوبة فيما يعرف بعملية النطق، فالشفتان مثلاً تلتقيان معاً لإنتاج الأصوات الشفوية كالباء والميم، ورأس اللسان يلتقي مع اللثة لإنتاج الأصوات اللثوية كالتاء واللام والنون وغيرها، كما تختلف طريقة نطق الأصوات، فبعض الأصوات تُنطق من خلال حبس الهواء بصورة تامة، ومن ثم إطلاقه فجأة كما يحدث في نطق الأصوات الانفجاري (Plosives)، بينما يُضيق مجرى الهواء لإحداث صفير لنطق أصوات أخرى كما في الأصوات الاحتكاكية (Fricatives)، من ناحية أخرى يكون خروج الهواء عند نطق بعض الأصوات من الأنف بدلاً من الفم؛ منتجة ما يعرف بالأصوات الأنفية (Nazal)، ويهتز الوتران الصوتيان في أثناء نطق بعض الأصوات المجاورة، بينما يتباعدان في أثناء نطق أصوات أخرى (مهموسة).

اللغة (Language): اللغة نظام للتعبير عن المفاهيم باستعمال رموز وقواعد محددة. وقد تكون هذه الرموز صوتية أو كتابية أو إشارات، وتشتمل اللغة على مكونات خمسة، هي: الأصوات اللغوية والنظام الصوتي والنظام الصرفي والنظام النحوي والنظام الدلالي والاستعمال البراغماتي). ولا يمكن للإنسان أن يتواصل إلا إذا اكتسب الرموز والقواعد (الكفاية أو القدرة اللغوية) التي تضبط استعمال هذه المكونات. وتشكل القدرة اللغوية مكوناً من العقل البشري الطبيعي، وحسب أكثر النظريات شيوعاً، فإن دماغ الإنسان مقسمة إلى مناطق، يكون بعضها مسؤولاً عن استعمال اللغة للاستقبال (الفهم) وبعضها الآخر مسؤول عن الإرسال (التعبير).

الطلاقة (Fluency): الطلاقة الكلامية تتمثل في قدرة الإنسان على التحدث على نحو متواصل وسلس وبأقل جهد ممكن، وهي إحدى الجوانب المهمة في التواصل. ويؤدي اضطراب الطلاقة الكلامية، الذي يطلق عليه أيضاً التأتأة (Stuttering) أو سرعة الكلام (Critering) إلى الحرمان التام من التعبير عما يجول في خاطره بسهولة ويسر أو حرمانه من القدرة على توصيل رسالته على نحو واضح؛ فضلاً عن إضافة إلى ذلك، يؤثر اضطراب الطلاقة الكلامية على مختلف جوانب حياة الفرد النفسية، والاجتماعية، والمهنية، وغيرها.

السمع (Hearing): هو الجهاز المسؤول عن استقبال اللغة وإنتاجها بصورة طبيعية، ويتكون الجهاز السمعي من الأذن والعصب السمعي، تتكون الأذن من ثلاثة أقسام رئيسة هي الأذن الخارجية والوسطى والداخلية، تقوم الأذن باستقبال الموجات الصوتية، وتحويلها إلى إشارات عصبية، ومن ثم نقلها إلى العصب السمعي، ومن ثم إلى المنطقة السمعية في الدماغ، وتقوم المنطقة السمعية في الدماغ بتحليل الإشارات العصبية وتفسيرها، كما يستعمل السمع في توفير تغذية راجعة للمتكلم حول صحة الكلام ومناسبة الصوت للموقف.

### اضطرابات التواصل (Communication Disorders):

إن وجود خلل في أي من جوانب التواصل هذه يؤثر سلباً بصورة أو بأخرى في عملية التواصل الطبيعي، ويؤدي إلى اضطرابها، ويمكن الحديث عن مفهوم اضطراب التواصل على أنه الاضطراب الذي يعيق فهم المستمع للرسالة الموجهة إليه / أو يحرم المتكلم من التعبير عن مشاعره أو نقل أفكاره بصورة طبيعية، فعلى سبيل المثال، يحرم فقدان الصوت الإنسان من التواصل مشافهة، كما أن وجود خلل في النطق يمكن أن يؤدي إلى عدم تمكن المتكلم من إيصال رسالته للمستمع بصورة واضحة، وفي حال اضطراب الطلاقة، يصبح الفرد غير قادر على الكلام بصورة طبيعية أو ضمن المدة الزمنية المقبولة؛ مما يؤثر سلباً في مختلف جوانب حياته. أما ضعف السمع فإنه يؤثر سلباً في قدرة المتكلم في تطوير اللغة واستعمالها للتعبير. وقد يتزامن وجود اضطرابات التواصل مع وجود مشاكل أخرى كصعوبات التعلم والإعاقات الحركية والإدراكية.

### شروع اضطرابات التواصل

تكمن أهمية معرفة شيع اضطرابات التواصل في أنها تساعد المسؤولين أصحاب القرار والمختصين والمعلمين على الوقوف على حجم المشكلة، وتحديد حاجات المجتمع من الكوادر المؤهلة والتجهيزات اللازمة والمشاركة في تقديم الخدمات المناسبة لهذه الفئة. تقدر الدراسات العالمية نسبة انتشار اضطرابات التواصل بـ 10 % من مجموع السكان في الولايات المتحدة. ويشكل طلبة المدارس جزءاً كبيراً من هذه الفئة. وبالرغم من عدم توفر إحصائيات دقيقة تبين عدد الطلبة الذين يعانون من اضطرابات في التواصل في

البلاد العربية، إلا أنه يمكن الاستفادة من بعض الدراسات التي أجريت في الولايات المتحدة وأوروبا، فقد أشارت دراسة أجرتها وزارة التربية في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1992 إلى أن مجموع الطلبة الذين تلقوا خدمات التربية الخاصة في العام الدراسي 1988-1987 قد بلغ أربعة ملايين وثلاثمائة وسبعة وستين ألفاً وستمائة وثلاثين طالباً وطالبة (4367630) تراوحت أعمارهم بين 6-21 سنة. كما أظهرت الدراسة أن ما يقرب من نصف هذا العدد من الطلبة (49.1%) يعانون من صعوبات في التعلم كمشكلة أساسية، في حين أن نسبة الطلبة الذين يعانون من اضطرابات في النطق أو اللغة بلغت (22.7%) من إجمالي الطلاب الذين خدّموا، يُضاف إليهم (1.4%) من يعانون من اضطرابات سمعية، فمن الواضح إذن أن الطلبة الذين يعانون من صعوبات تعلم واضطرابات في النطق والسمع يشكلون الجزء الأكبر من الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة الذين تمت خُدُموا في المدارس، علاوة على ذلك، فإن هنالك نسبة عالية من الطلبة الذين صنّفوا ضمن فئة صعوبات التعلم وفئة ذوي الاحتياجات الخاصة يعانون من اضطرابات في التواصل أيضاً. من ناحية أخرى، فقد أشارت دراسة أخرى إلى أن نسبة شيوع اضطرابات النطق واللغة في الولايات المتحدة الأمريكية تبلغ (10%) من مجموع السكان. كما أشارت نتائج أولية لدراسة غير منشورة قام بها المؤلف الأول أجريت في بعض المدارس في الأردن إلى أن نسبة شيوع اضطرابات النطق واللغة عند الطلبة تزيد بصورة واضحة عن نسبة (10%) التي أوردتها الدراسة الأمريكية وقد، تصل إلى ما يقرب من (15%) من مجموع الطلبة الذين فُحصوا إذا ما أُحْسِنَت المشاكل النطقية البسيطة.

**الاضطرابات؛ بحسب مكونات عملية التواصل:**

### المرسل:

هو الشخص الذي يرسل رسالة أو ينقلها، هو البادئ بعملية التواصل. يمكن أن يخلق المرسل عقبات عدّة في عملية التواصل. سبق وتحدثنا عن مختلف النقط فيما ورد أعلاه. يعتمد نجاح اتصال محتوى معين بصورة كبيرة على المرسل؛ لأنه الشخص الذي يعمل على بث الرسالة وينهي الرسالة التي سترسل. هو / هي منشئ الاتصال.

- من المهم أن يكون المرسل واعياً في أثناء صياغة الاتصال أو تنفيذه؛ لتجنب السماح بالحواجز في العملية التي قد ينشئها المرسل نورد بعضاً منها فيما يأتي:
- قلة المعرفة أو عدم كفاية الأفكار حول المتلقي.
  - الموقف السلبي أو عدم الاهتمام بالرسالة؛ غير راغب في توصيلها.
  - السلبية تجاه المتلقي.
  - اختيار غير مناسب لقناة أو وسيط اتصال من قبل المرسل في نقل الرسالة.
  - مهارات الاتصال الضعيفة للمرسل مثل استعمال كلمات غير لائقة وعالية الصوت؛ الأخطاء النحوية والإسهاب والاستعمال غير المرغوب فيه للتعبير والعبارات والمصطلحات غير المناسبة وما إلى ذلك.
  - عدم القدرة على تحديد التوقيت المناسب لإيصال الرسالة.
  - التردد في اختيار محتوى الرسالة المراد توصيلها؛ يقتل فاعلية الاتصال.
  - التحيز، أي بدء أي جزء من التواصل مع موقف متحيز أو معرفة كل شيء يمكن أن يكون ضاراً تماماً بنمو عملية الاتصال.
  - عدم الاهتمام بردود الفعل من المتلقي؛ يحبط نية الاتصال.

### المستقبل:

- المستقبل هو الذي يستقبل الرسالة، وترتبط به معوقات عدّة للتواصل، والتي قد تكون كما يأتي:
- يكتمل إرسال الرسالة عندما يستقبلها المتلقي من الطرف الآخر، ويفهمها ثم يرسل الملاحظات المطلوبة إلى المرسل.
  - إذا كانت هناك مشاكل في استلام الرسالة، فإن الغرض الكامل من إرسال الرسالة يفشل.
  - الرسالة هي وسيلة المرسل لمشاركة المشاعر والأفكار. إنها الطريقة التي تُرسل بها الصور الذهنية من المرسل إلى المتلقي.
  - يمكن أن تكون الرسالة واضحة ومفهومة على الفور، أو غامضة ومضللة؛ استناداً إلى مدى مراعاة جميع المكونات في عملية الاتصال واستيعابها.
  - معنى الرسالة هو ما يعينه المستلم لها. إذا كان لدى المرسل صورة وإدراك مختلف للرسالة في ذهنه عن صورة المتلقي للرسالة المرسلة، فإن القصد من الرسالة يكون مشوهاً.

- يتمثل أحد التحديات الرئيسية للاتصال في التأكد من أن المعنى الذي يقصده المرسل هو المعنى نفسه الذي يعينه المتلقي للرسالة عند استلامها.
- العوامل التي تخلق مشكلة في الاستقبال:
- ضعف قناة الاتصال التي تُستقبل من خلالها الرسالة.
- المشكلات الفنية المرتبطة بوسائل الاتصال.
- عدم استعمال بعض الأدوات الشائعة لتحليل مشاكل الاتصالات.
- نقص اللغة والمهارات الدلالية من جانب المتلقي.

### مشاكل في فهم المتلقي:

المتلقي في سلسلة التواصل مهم مثل المرسل. إن فهم المتلقي للرسالة كما يرغب المرسل هو الهدف الأساسي لإرسال الرسالة. ومع ذلك، تظهر المشاكل في وقت ما في فهم المتلقي للرسالة. يؤدي عدم القدرة على الفهم من جانب المتلقي إلى تطور التحيزات في ذهن المرسل. يحدث ذلك بسبب العوامل الآتية:

اهتمام المستقبل في الإصغاء إلى أو القراءة بين السطور ضروري. إذا أظهر المستقبل ميلاً باهتاً لفهم معنى الرسالة، فإن الهدف من إرسال الرسالة سيفشل.	فجوة في الاهتمام
إذا كانت لدى المستقبل معرفة ضئيلة بموضوع الرسالة المرسلة، فإنه سيفشل في فهم الرسالة بالطريقة المرجوة. نقص الخبرة في المعرفة أو المعاني في لدى المستقبل هو معوق كبير في فهم الرسالة.	فجوة في المعرفة
إذا كان المستقبل لا يمتلك مهارات مناسبة للتواصل، سيفشل في المشاركة بعملية التواصل بفاعلية. قابلية التحدث والكتابة في لغة محددة هي مهارات ضرورية للتواصل الفعال.	فجوة في مهارات التواصل
الرسالة المختلطة (أو الرسالة المزدوجة) هي معلومات متضاربة، لفظياً و/ أو لا لفظياً.	الرسالة المتضاربة
إذا كان المستقبل منغمساً عاطفياً أو عقلياً في فكرة مختلفة أو وجد أنه متأثر بأي ارتباك عاطفي أو مخاوف أو غضب، وما إلى ذلك في وقت تلقي الرسالة، فقد	ارتباك عاطفي

يفشل في تلقي الرسالة على النحو المرغوب.	
إذا كان المستقبل مثقلاً بالفعل بالمعلومات، فلن يتمكن من تلقي المعلومات المقصودة جيداً.	الحمل الزائد للمعلومات
الانشغال مسبقاً برسائل لم تُسمح. يفقد المستقبل الهدف الحقيقي للرسالة المرسله الآن.	

### القناة:

يمكن أن تكون القناة كلمة منطوقة أو طباعة كلمة أو وسائط إلكترونية أو حتى إشارات غير لفظية، مثل: الإشارات والإيماءات ولغة الجسد وتعبيرات الوجه، وما إلى ذلك في لغة الاتصال الحديثة. ويمكن أن يكون المدخل الأساسي لفهم القنوات هو المدخلات الحسية؛ كالبصر، والسمع، والشم، والذوق، واللمس.

يعد اختيار القناة المناسبة والقابلة للتطبيق للتواصل ذا أهمية قصوى في التواصل، فإذا اختار المرسل قناة اتصال غير مناسبة، فقد يتوقف الاتصال. كما يمكن أن تكون القناة غير كافية لنقل المحتوى.

### البيئة:

تؤدي البيئة دور الحاضنة لعملية التواصل، ويمكن ذكر بعض المعوقات:

- التشويه - يحدث عندما يكون معنى الرسالة مفقوداً في أثناء تفسير الرسالة وفك تشفيرها. توجد أيضاً اضطرابات جسدية، مثل: ضعف البصر والجلوس غير المريح والغرفة غير الصحية التي تؤثر أيضاً في التواصل.
- الضوضاء - توجد في بيئة الاتصال، وتقطع عملية الاتصال.
- تدفق المعلومات - يعمل هذا كحاجز عندما لا يكون لدى المتلقي القدرة على تلقي جميع المعلومات، ويمكن أن يفوت بعض النقاط المهمة أو يسيء تفسير معنى الرسالة بأكملها تماماً

### الرسالة:

الرسالة أو موضوع الاتصال هو العامل الرئيس في نجاح التواصل الفاعل. اللغة المستعملة فيها، والصيغ، والدقة والتوقيت لها أهمية كبيرة لنجاح الاتصال.

على سبيل المثال، إذا كانت الرسالة تحتوي على عدد من المصطلحات العامية عند التواصل مع شخص لم يسمع مثل هذا التعبير من قبل، فلن يفهمها المستلم. من المحتمل أن يكون لضيق الوقت المناسب لصياغة الرسالة تأثيراً ضاراً في محتوى الرسالة. من أجل توضيح مفهوم الرسالة، تؤكد بوديشون (Beaudichon, 1999, p. 57) "أن الأمر يتعلق بما هو مقصود، بما هو محمول على حامل أو حوامل مترافقة: الصوت، الخطوط البيانية، حركات الجسد، الأثر، الرائحة...". يفترض هذا التعريف أن الرسالة يمكن أن تتخذ أشكالاً عدّة؛ تبعاً لقناة النقل. ولكن إن قبلنا بهذا، فإنه من غير الواضح تحديد الأشكال التي لا تدخل في مجال ما هو "لغوي لفظي أو مكتوب". فالعبارة النافية "غير لفظي" تحتاج للتحديد. وتلاحظ بوديشون (1999) بهذا الصدد أن التواصل غير اللفظي يشير إلى كل عملية تواصل تجري بين شخصين أو أكثر بوساطة حوامل غير لفظية وأن التواصل بات، بصورة أوضح من أي وقت مضى، متعدد الوظائف.

### التغذية الراجعة:

يميز فاندروم (Vandromme, 2000) بين التغذية الراجعة اللفظية وغير اللفظية، الإيجابية والسلبية، المضرة والصريحة. فضلاً عن هذا، يمكن أن تترجم التغذية الراجعة فهم الرسالة من عدمه. من الأعمال التي تناولت التواصل المرجعي الذي يوضح أهمية التغذية الراجعة (فيفيه 1996, Vivier). وفي الواقع، من الصعوبة بمكان أن يتفاهم الشركاء على نحو جيد حول موضوع التبادل؛ إذ إنه لا مفرّ في كثير من الحالات من استعمال دينامية الضبط وإعادة الصياغة. وهكذا فقد حدد فيفيه "حلقات التصحيح". عادة، لا يتم الفهم المتبادل والإحالة إلى أرضية مشتركة بالشكل الكامل أو لا يتم أبداً (Clark et Wilkes-Gibbs, 1986). ويفسر ذلك من خلال اختلاف المعارف والمعتقدات المتبادلة بين الشركاء أو اختلاف القدرات المعجمية والنحوية، وكذلك بسبب الطابع (Grice, 1975) الاستدلالي للتواصل البشري الذي يتطلب أخذ المضمرات في المحادثة بالحسبان. وعندما يبرز مثل هذا الخلل، يؤكد فيفيه أنه يجب أن نربط بينه وبين غياب استعمال "حلقات التصحيح" (المنطوق الأولي، الضبط، إعادة الصياغة) في عمليات التبادل. بالاتجاه نفسه، يرى فاندروم (Vandromme, 2000) "أن التغذية



الراجعة تشكل عنصراً أساسياً في تكييف الخطاب مع المخاطب، وأن نجاح التواصل المرجعي يتوقف على التغذية الراجعة ونوعيتها. فقد تم بيان أن غياب التغذية الراجعة أو نقصها أو عدم تكييفها مع المخاطب يمكن أن يؤدي إلى فشل عملية التواصل".

تضم التغذية الراجعة اللفظية عناصر لغوية أو شبه-لغوية. وفي التواصل المرجعي، يصدر المستمع علامات لغوية عدّة، ليبين للمتكلّم نوعية تلقيه أو فهمه للرسالة. ( Klark 1987؛ et Schaefer, 1991؛ Lioyd, 1992؛ Boada et Forns, 1992) كما نقل عنهم المؤلف. "يمكن أن تتخذ هذه العلامات أشكالاً لغوية متنوعة ومعقدة كثيراً أو قليلاً. تضاف إلى هذه العلامات اللغوية عناصر شبه-لغوية مثل النبرة، التأكيد، التوقف، التردد، إلخ... تشكل أيضاً مصدر معلومات مفيد للمتكلّم".

أما التغذية الراجعة غير اللفظية فتتضمن الأفعال، ووضعيّات الجسد، والحركات، والإيماءات. إنها عناصر تعلم المخاطب عن درجة تلقي و/أو فهم الرسالة من قبل المستمع (Hess et Johnson, 1988؛ Bavelas, Chovil, Lawrie et Wade, 1992 p.7). في المحادثة، تسهم الحركات خصوصاً في الوظيفة المرجعية على نطاق واسع وبفاعلية في وظيفة التنسيق. وهكذا، توجد تركيبة إيمائية-حركية مثل هز الرأس أو ثبات النظر، تتيح ما يسمى "تزامن الفاعلية المتبادلة" التي وصفها كوسنييه وأوغستون عام (1996) والتي تشكل اليوم مفهوماً أصبح كلاسيكياً. فحسب كوسنييه ( Cosnier, 1996)، إن التزامن الذاتي يشير إلى تشابك الكلام، وحركات مختلف أجزاء الجسد لدى المتكلّم. أما التزامن المتغاير، فيشير بالنسبة للمحاور إلى تشابك الأنشطة المتزامنة مع الكلام الذي ينتج شريكه في الحوار.

المؤلف سميث (2013) خلص إلى أنه "لكي ينفّث الآخرون عليك، من الأفضل أن تكون منفتحاً على نفسك. من خلال التغلب على هذه العوائق التي تحول دون التواصل، يمكنك التأكد من أن العبارة التي تدلي بها ليست مسموعة فحسب؛ بل مفهومة أيضاً من قبل الشخص الذي تتحدث معه. بهذه الطريقة، يمكنك أن تكون واثقاً من أنه عبّر عن وجهة نظرك".

وفقاً لأيزنبرغ، هناك أربعة أنواع من الحواجز: حواجز عملية التواصل، والحواجز المادية، والحواجز الدلالية، والحواجز النفسية والاجتماعية (Eisenberg، 2010، p.3).

التواصل هو نظام مفتوح، يتأثر بشدة بعدد من العوامل؛ لذلك عند الإشارة إلى مفهوم حاجز التواصل في هذه العملية، بأن الأمور ليست بهذه البساطة. أولاً، تكمن الصعوبة في الحاجة إلى رؤية عملية، وقبل كل شيء، تقدمية على هذه العناصر، وإلا فهي مكونات مهمة لعملية التواصل نفسها.

يحدد جي كيلي (Kelly, 1991) في (Duta, 2015) أربع حالات عاطفية على أنها حواجز نفسية: القلق، والذنب، والتهديد، والعداء. يُعرّف القلق بأنه إدراك أن الأحداث التي يمر بها الشخص خارج نطاق تطبيق نظام البناء الخاص به. يحدث الذنب عندما يتعارض سلوك الشخص مع تصوره لنفسه. يُنظر إلى التهديد على أنه إدراك أن نظام بناء الشخص يمكن تغييره بصورة كبيرة تحت تأثير بعض الأحداث. يتم تقديمه كنوع من العنف النفسي الشخصي.

بحسب (Smith, 2013)، هناك سبعة معوقات لقدرتنا على التواصل، يمكن إيجازها فيما يأتي:

المعوق	الوصف
الفيزيائية	من السهل تحديد الحواجز الفيزيائية-الأبواب المغلقة والجدران التي أقيمت والمسافة بين الناس تعمل جميعها ضد هدف التواصل الفاعل.
الإدراكية	تتوضح المعوقات الإدراكية في داخل الفرد عندما يدرك أن الآخر الذي سيتحدث معه لن يفهم بما سيقوله.
العاطفية	الحواجز العاطفية هي عوامل عاطفية تعيق قدرة المتحدث على إيصال رسالة واضحة أو قدرة المتلقي على سماع الرسالة بصورة فاعلة. المشاعر، مثل: الغضب والفرح والحزن يمكن أن تخلق جميعها حواجز تؤثر سلباً في التواصل.
الثقافية	نتيجة العيش في عالم يتقلص باستمرار، يمكن للثقافات المختلفة، سواء كانت ثقافة مجتمعية للعرق أو مجرد ثقافة العمل لمؤسسة ما، أن تعيق التواصل إذا تصادمت.
اللغوية	تبدو حواجز اللغة متأصلة في ذاتها، ولكن غالباً ما تكون هناك حواجز لغوية مخفية

لسنا على دراية بها دائماً. ومع ذلك، حتى عند التواصل بنفس اللغة، قد تعمل المصطلحات المستعملة في الرسالة كحاجز إذا لم تُفهم بالكامل من قبل المستقبل.	
أصبحت الحاجز بين الجنسين أقل أهمية في السنوات الأخيرة، ولكن لا يزال هناك احتمال أن يسيء الرجل فهم كلمات المرأة، أو العكس. يميل الرجال والنساء إلى تكوين أفكارهم بصورة مختلفة، ويجب أخذ ذلك في الحسبان عند التواصل.	النوع
تحدث الحاجز الشخصية بسبب المعالجة غير المناسبة للكلمات بين شخصين أو أكثر.	بين شخصي

### ثالثاً: اضطرابات التواصل بحسب الدليل التشخيصي الخامس (DSM-5)

#### 1- اضطراب اللغة (*Language Disorder (F80.9)*)

أ/. الصعوبات الثابتة في اكتساب اللغة واستعمالها عبر الطرق المختلفة (المنطوقة والمكتوبة ولغة الإشارة مثلاً أو غيرها) وذلك بسبب عجز الاستيعاب أو الإنتاج والتي تشمل ما يأتي:

- قلة المفردات (المعرفة بالكلمات واستعمالها - .)
- التحدد في بناء الجملة (القدرة على وضع الكلمات ونهايات الكلمات معاً؛ لتشكيل الجمل؛ استناداً - إلى قواعد اللغة والصرف).
- ضعف التخاطب (القدرة على استعمال المفردات والجمل المترابطة لشرح أو وصف موضوع ما أو سلسلة من الأحداث أو إجراء محادثة).

ب/. القدرات اللغوية أدنى إلى حد كبير وكمياً أقل من تلك المتوقعة بالنسبة للعمر؛ مما يؤدي لتحديد وظيفي في التواصل الفاعل والمشاركة الاجتماعية والإنجازات الأكاديمية أو الأداء المهني بصورة فردية أو جماعية.

ج/. ظهور الأعراض في فترة النمو المبكر.

د/. الصعوبات لا تُعزى إلى ضعف سمعي، أو حسي آخر، أو مشكلة حركية، أو حالة طبية، أو عصبية أخرى، ولا تُفسر على نحو أفضل بإعاقة ذهنية (اضطراب النمو الذهني) أو تأخر النمو الشامل.

## **2- اضطراب صوت الكلام (F80.0) Speech Sound Disorder**

- أ- صعوبة في إنتاج صوت الكلام الذي يتداخل مع الكلام الواضح أو يمنع التوصيل اللفظي للرسائل.
- ب- الاضطراب يسبب قيوداً للتواصل الفاعل والتي تتداخل مع المشاركة الاجتماعية والتحصيل الدراسي أو الأداء المهني، بصورة فردي أو في أي مجموعة.
- ت- ظهور الأعراض في فترة النمو المبكر.
- ث- المصاعب لا تُعزى إلى ظروف خلقية أو مكتسبة، مثل الشلل الدماغي، والحنك المشقوق، والصمم أو فقدان السمع، إصابات الدماغ الرضية، أو حالات طبية أو عصبية أخرى.

## **3- البدء الطفلي لاضطراب الطلاقة (التأتأة Childhood-Onset Fluency Disorder (Stuttering) (F80.81)**

- أ- اضطرابات في السلاسة الطبيعية، وتوقيت الكلام، مما يعدُّ غير مناسب لعمر الفرد والمهارات اللغوية، وتستمر مع الزمن، وتتميز بالحدوث المتكرر والملاحظ لواحد (أو أكثر) مما يأتي:
- ✓ التكرار الصوتي واللفظي.
  - ✓ تمديد الصوت للحروف الساكنة، وكذلك أحرف العلة.
  - ✓ تكسر الكلمات (على سبيل المثال، توقفات ضمن الكلمة).
  - ✓ إحصارات مسموعة أو صامتة (وقفات في سياق الحديث مملوءة أو فارغة).
  - ✓ الإطناب (استعمال بدائل الكلمات؛ لتجنب الكلمات الإشكالية).
  - ✓ تنتج الكلمات مع زيادة التوتر الجسدي.
  - ✓ التكرار الأحادي لكلمة كاملة.
- ب- يسبب الاضطراب القلق حول التحدث أو يؤدي إلى قيود على التواصل الفاعل، والمشاركة الاجتماعية، أو- الأداء الأكاديمي أو المهني، بصورة فردي أو في أي مجموعة.
- ت- بدء الأعراض يكون في فترة النمو المبكر. (ملاحظة: تُشخَّص الحالات متأخرة الحدوث تحت الرمز |F98.5| وهو البدء عند البلوغ لاضطراب الطلاقة (التأتأة)

ث- الاضطراب لا يُنسب إلى عجز حركي حسي كلامي، ولا يُنسب إلى سوء الانسياب المرتبط بأذية عصبية. (مثل السكتة الدماغية، والأورام، والرضوض)، أو حالة طبية أخرى ولا يُفسر على نحو أفضل باضطراب عقلي آخر.

#### **4- اضطراب التواصل الاجتماعي (العملي): (Social Pragmatic Communication Disorder (F80.89)**

صعوبات ثابتة عند الاستعمال الاجتماعي للتواصل اللفظي وغير اللفظي كما يتجلى بكلٍ مما يأتي:

- أ- العجز عن استعمال التواصل لأغراض اجتماعية، مثل التحية ومشاركة المعلومات بطريقة مناسبة للسياق الاجتماعي.
- ب- ضعف القدرة على تغيير التواصل ليتناسب مع السياق أو مع احتياجات المستمع، مثل التحدث على نحوٍ مختلف في غرف الصف عنه في الملعب والحديث على نحوٍ مختلف إلى طفل عن التحدث إلى الشخص البالغ وتجنب استعمال لغة رسمية للغاية.
- ت- الصعوبات في تتبع قواعد المحادثة وإخبار القصص مثل التناوب عند المحادثة وإعادة الصياغة عند إساءة الفهم، ومعرفة كيفية استعمال الإشارات اللفظية وغير اللفظية لتنظيم التفاعل.
- ث- الصعوبة في فهم ما لم يُنص عليه صراحةً (كالوصول للاستدلالات مثلاً) والمعاني المجازية أو الغامضة للغة (على سبيل المثال: التعابير، والنكتة، الاستعارات، المعاني المتعددة التي تعتمد على سياق الحديث للتفسير).
- ج- يؤدي العجز إلى فرض قيود وظيفية في التواصل الفاعل، والمشاركة الاجتماعية، والعلاقات الاجتماعية والتحصيل الدراسي أو الأداء المهني كلاً على حدة أو مجتمعة.
- ح- تظهر الأعراض في فترة مبكرة من النمو (ولكن قد لا يتوضح العجز حتى تتجاوز متطلبات التواصل -الاجتماعي القدرات المحدودة).
- خ- لا تُعزى الأعراض إلى حالة طبية أو عصبية أخرى، وليس إلى الانخفاض في قدرة تركيب الكلام أو القواعد، ولا تُفسر على نحوٍ أفضل بحصول اضطراب طيف التوحد، أو الإعاقة الذهنية (اضطراب النمو الذهني) أو تأخر النمو الشامل، أو اضطراب عقلي آخر.

**5- اضطراب التواصل غير المحدد Unspecified Communication**

**Disorder (F80.9)**

ينطبق هذا التصنيف على الحالات ذات الأعراض المميزة لاضطراب التواصل؛ مما يؤدي إلى إحباط سريري واضح أو نقص في المجالات الاجتماعية والمهنية، ولكن لا تستوفي المعايير الكاملة لاضطراب التواصل، أو أي من اضطرابات النمو العصبي. يُستعمل اضطراب التواصل غير المحدد في الحالات التي يختار فيها الطبيب، ألا يحدد سبب عدم استيفاء المعايير لاضطراب التواصل أو لأحد اضطرابات النمو العصبي المحددة، ويشتمل على الحالات التي تفتقد للمعلومات الكافية لوضع تشخيص أكثر تحديداً.

## الفصل الخامس: التواصل التعاطفي

أولاً- العطاء من القلب.

ثانياً- الملاحظة من دون تقييم.

ثالثاً- التعبير عن المشاعر.

رابعاً- تحمل المسؤولية عن مشاعرنا.

خامساً- الطلب الذي سيثري الحياة.

سادساً- التلقي التعاطفي.

سابعاً- قوة التعاطف.

ثامناً- التواصل بتعاطف مع الذات.

تاسعاً- التعبير النام عن الغضب.

عاشراً- الاستعمال الوقائي للقوة.

أحد عشر- تحرير أنفسنا، وتقديم النصح للآخرين:

اثنا عشر- التعبير عن التقدير في التواصل اللاعنفي.

الأهداف التعليمية للفصل الخامس هي توفير الفرصة للقارئ للتعرف إلى:

- 1/. المكونات الأساسية الأربعة للتواصل التعاطفي (الملاحظة وتمييزها عن التقييم، الشعور والإحساس وتمييزه من الاعتقاد أو الأفكار، الحاجة وتمييزها من الاستراتيجية، الطلب وتمييزه من الأوامر أو التطلب).
- 2/. المناحي الثلاثة للتواصل التعاطفي (التعبير عن الذات، الإصغاء التعاطفي للآخر، والتعاطف مع الذات).

## أولاً- العطاء من القلب:

ينطلق مارشال روزنبرغ (ROSENBERG) مؤسس التواصل اللاعنفي (التعاطفي) من سؤالين أساسيين: ما الذي يتسبب في فصلنا عن طبيعتنا العظوفة الشفوقة الرحيمة، ويجعلنا نتصرف بعنف واستغلال؟ وعلى النقيض من ذلك، ما الذي يجعل بعض الناس يظلون على صلة بتلك الطبيعة الشفوقة الرحيمة، رغم تعرضهم لأشد الظروف مشقة وقسوة؟ كما أكد روزنبرغ (2003) بشدة الدور الحاسم للغة ولطريقة استعمالنا للكلمات. وأطلق على هذه الطريقة مصطلح " التواصل اللاعنفي " (Nonviolent Communication) مستعملاً مصطلح اللاعنف (Nonviolence) كما استعمله غاندي، للإشارة إلى حالتنا الطبيعية من التعاطف والتي تتبدى عندما يصبح القلب خالياً من العنف.

### طريقة تركيز الانتباه:

تقوم طريقة التواصل اللاعنفي على اللغة، ومهارات التواصل التي تقوي قدرتنا على أن نبقي بشراً، حتى عند التعرض لظروف شاقة وقاسية. ترشدنا إلى طريقة التواصل اللاعنفي في إعادة صياغة أسلوبنا في التعبير عن أنفسنا والإصغاء للآخرين. وبدلاً من أن تأتي كلماتنا كردود أفعال تلقائية معتادة، تصبح استجاباتنا المعبر عنها واعية تعتمد بقوة على إدراكنا لما نلحظه، ونشعر به ونريده. سوف يصبح باستطاعتنا التعبير عن أنفسنا بصدق ووضوح؛ بينما نمح الآخرين في الوقت نفسه الاهتمام الذي يغلفه التعاطف والاحترام. في أي تفاعل سوف نتمكن من الإصغاء إلى حاجاتنا الأعمق وحاجات الآخرين. إن طريقة التواصل اللاعنفي تدربنا على الملاحظة بدقة واهتمام وتمنحنا القدرة على تحديد السلوكيات والظروف التي تؤثر فينا، وتعلمنا أن نعبر بوضوح عما نريده فعلاً في أي موقف إن التواصل اللاعنفي صيغة سهلة، ولكنها تحدث تغييراً هائلاً. وحيث إن عملية التواصل اللاعنفي سوف تحلّ محلّ أنماطنا القديمة في مواجهة الحكم علينا أو انتقادنا الدفاع أو الانسحاب أو الهجوم- فإننا سنصل إلى إدراك أنفسنا وإدراك الآخرين، وكذلك إدراك نوايانا وعلاقاتنا في ضوء جديد. وستقل مقاومتنا الدفاعية وردود أفعالنا العنيفة. عندما نركّز على استيضاح ما نلحظه ونشعر به ونحتاج إليه؛ بدلاً من



تشخيص الآخرين والحكم عليهم، نكتشف عمق تعاطفنا ورحمتنا. ومن خلال تأكيدها على الإصغاء العميق- لأنفسنا وللآخرين- فإن عملية التواصل اللاعنفى تعزز الاحترام واللفظ والتعاطف، وتولد رغبةً متبادلةً في العطاء من القلب. ورغم أن التواصل اللاعنفى يعرف على أنه "عملية تواصل" أو "لغة تعاطف"، إلا أنه أكثر من مجرد عملية أو لغة. فهو على مستوى أعمق، وسيلة دائمة لتذكيرنا بأن نجعل انتباهنا مركزاً دائماً على موضع تزيد فيه احتمالات حصولنا على ما ننتشده. ولا يتطلب استعمال التواصل اللاعنفى أن يكون من نتواصل معهم على علم ومعرفة بهذه الطريقة، أو حتى أن يكونوا متحمسين للتواصل معنا بتعاطف وتراحم. ولو أننا التزمنا بمبادئ التواصل اللاعنفى، فقط بدافع أن نعطي ونأخذ بنحو وتعاطف، وفعلنا كل شيء نستطيعه من أجل أن يعرف الآخرون أن هذا هو دافعنا الوحيد، فسينضمون إلينا في هذه العملية، وفي النهاية سنصبح قادرين على الاستجابة لبعضنا بعضاً بنحو وشفقة. ولا أقول إن هذا دائماً ما يحدث بسرعة. غير أنني أؤكد؛ لأن التعاطف سوف يزدهر ويظهر للوجود عندما نبقي دائماً مخلصين لمبادئ التواصل اللاعنفى وعمليته.

### عملية التواصل اللاعنفى:

من أجل الوصول إلى رغبة متبادلة في العطاء من القلب، نركز نافذة الإدراك على أربعة جوانب، نشير إليها بوصفها المقومات الأربعة لنموذج التواصل اللاعنفى. في البداية يلحظ المرء ما يحدث فعلياً في الموقف: ما يقوله أو يفعله الآخرون، هل هو يجعله يشعر بمشاعر أفضل ويثري حياته، ويجعلها أكثر قيمة وجمالاً أم لا؟ والسر هنا، أن يكون قادراً على صياغة هذه الملاحظة والتعبير عنها بدون إصدار أي حكم أو تقييم، فيحدد ببساطة إن كان ما يقوله أو يفعله الآخرون يعجبه أم لا. وبعد ذلك، يحدد مشاعره عند ملاحظة هذا التصرف: هل شعرت بالخوف، أم بالبهجة، أم الغضب، أم استمتعت، الخ؟ ثالثاً، يحدد حاجاته التي ترتبط بالمشاعر التي حددها. وسوف يتشكل لديه إدراك لهذه المقومات الثلاثة عندما يستعمل عملية التواصل اللاعنفى للتعبير عن نفسه بوضوح وصدق. على سبيل المثال ربما تعبر أمٌّ عن هذه العناصر الثلاثة لابنها المراهق بقولها: "شادي، عندما أرى بعض جواربك المتسخة مكورة وملقاة أسفل مائدة

السفرة، وبعضها الآخر بجوار التلفاز، فإنني أشعر بالضيق والغضب؛ لأنني احتاج لمزيد من النظام في حجرات البيت التي نتشاركها جميعاً". ثم تتع كلامها على الفور بالمقوم الرابع، وهو الطلب المحدد بدقة، "فهل نتكلم بوضع جواربك المتسخة في الغسالة؟". وهذا المقوم الرابع يركز على ما يريده المرء من الطرف الآخر، وهو ما يجعله يشعر بمشاعر أفضل، ويثري حياته أو يزيده جمالاً وروعةً. وهكذا، فإن جزءاً من عملية التواصل اللاعنفي هو التعبير عن هذه المعلومات الأربع بوضوح شديد، سواء لفظياً أو بأي طريقة أخرى. والجانب الآخر من هذه الطريقة في التواصل هو تلقي هذه المعلومات الأربع ونفسها من الآخرين. فنحن نتواصل مع الآخرين بأن نتوقع في البداية ما يلحظونه وما يشعرون به وما يحتاجون إليه، ثم نستكشف بعد ذلك ما يمكن أن يثري حياتهم ويجعلها أفضل مما هي عليه، وذلك بأن نتلقى منهم المعلومة الرابعة أو المقوم الرابع، وهو طلبهم. وفيما نبقي اهتمامنا مركزاً باستمرار على هذه الجوانب المشار إليها، ونساعد الآخرين على فعل الشيء نفسه، فإننا بذلك ننشئ تياراً من التواصل، جيئةً وذهاباً، إلى أن يظهر التعاطف بصورة طبيعية: ما ألاحظه، وأشعر به، وأحتاجه، وما أطلبه لتصبح حياتي أفضل، وما تلحظه، وتشعر به، وما تحتاجه، وما تطلبه لتصبح حياتك أفضل.

### تطبيق التواصل اللاعنفي في حياتنا:

عندما نستعمل التواصل اللاعنفي في تفاعلاتنا - مع أنفسنا، أو مع طرف آخر، أو داخل مجموعة - فإننا بذلك نستند إلى حالتنا الطبيعية من التعاطف؛ ومن ثم فالتواصل اللاعنفي هو أسلوب يمكن تطبيقه بفاعلية على المستويات، مختلفة مختلف المواقف كلها:

- في العلاقات الحميمة.
- داخل الأسرة.
- داخل المدرسة.
- في المؤسسات والمعاهد.
- في المعالجة، وتقديم الاستشارات.
- في المفاوضات الدبلوماسية ومفاوضات العمل.
- في النزاعات والصراعات أيّاً كانت طبيعتها.

بعض الناس يستعملون التواصل اللاعنفي، لإضفاء مزيد من العمق والاهتمام في علاقاتهم الحميمة، وهناك آخرون يستعملون التواصل اللاعنفي لبناء علاقات أكثر فاعلية في العمل.

وعالمياً، تعدّ عملية التواصل اللاعنفي الآن ملاذاً قيماً للمجتمعات التي تواجه صراعات عنيفة وتوترات عرقية أو دينية أو سياسية.

### ثانياً- الملاحظة من دون تقييم:

يدعو أول مقومات التواصل اللاعنفي إلى التمييز بين الملاحظة والتقييم. لذلك يقوم المرء بلحظ ما يراه أو يسمعه أو يلمسه، ويؤثر في إحساسه لحظاً دقيقاً وواضحاً، ولكن بدون إضافة أي تقييم. وتعد الملاحظات عنصراً مهماً في عملية التواصل اللاعنفي، حيث يرغب الإنسان بالتعبير عن حقيقة مشاعره وذاته للطرف الآخر. ولكن عندما يجمع بين الملاحظة والتقييم، فإنه بذلك يقلل من احتمال تفهم الآخرين للرسالة التي يقصدها. وبدلاً من ذلك، يصبحون عرضة لتلقي هذه الرسالة على أنها انتقاد، ومن ثم، يبدون مقاومة لما يقوله. ولا يقتضي التواصل اللاعنفي أن يظل المرء موضوعياً تماماً ويحجم عن التقييم كلية؛ وإنما يقتضي فقط التمييز والفصل الدائم بين تقييماته وملاحظاته. فالتواصل اللاعنفي هو لغة مرنة ترفض التعميمات الجامدة، وتدعو بدلاً من ذلك إلى أن تكون التقييمات قائمة على ملاحظات خاصة بوقت وسياق محددين. ورغم أن تأثيرات التصنيفات السلبية، مثل "كسول" و"غبي"، ربما تكون أكثر وضوحاً، إلا أن التصنيفات الإيجابية أو حتى التي تبدو محايدة، مثل "طباخ"، تحدّ من إدراك المرء لمجمل كيان شخص آخر. أشار الفيلسوف الهندي جيدو كريشنامورتى (2011) ذات مرة إلى أن الملاحظة من غير تقييم هي أسوأ صورة للذكاء الإنساني.

يميز الجدول الآتي بين الملاحظات المجردة من التقييم، وتلك التي تتضمن تقيماً:

التواصل	مثال على الملاحظة التي تتضمن تقييماً	مثال على الملاحظة الخالية من التقييم
1/. استعمال التوصيف المباشر من دون الإشارة إلى مسؤولية المتكلم عن التقييم الذي يقدمه.	أنت في غاية الكرم	عندما أراك تعطي النقود التي ستشتري خدائك بها للآخرين، (أعتقد أن هذا منتهى الكرم منك).
2/. استعمال الأفعال ذات الدلالات التقييمية	إبراهيم يسوّف دائماً.	لا يدرس إبراهيم إلا في الليلة السابقة لامتحان.
3/. الإيحاء بأن استنتاجاتنا بشأن أفكار ومشاعر أو نوايا أو رغبات شخص آخر هي الاستنتاجات الوحيدة الممكنة.	لن تسلم عملها في موعده.	(لا أعتقد أنها ستسلم عملها في موعده). أو لقد قالت إنها: "لن تسلم عملها في موعده"
4/. الخلط بين التكهّنات والأمور المؤكدة يقيناً.	إذا لم تتناول وجبات متوازنة، فسوف تتلف صحتك.	إذا لم تتناول وجبات متوازنة، فأخشى أن صحتك قد تتلف.
5/. الإخفاق في تحديد المشار إليه بالكلام على وجه الدقة.	لا تهتم أسر الأقليات بملكياتها.	لم أر الأسرة المنتمية للأقليات والتي تقطن في العقار رقم...بشارع...تكسح الجليد من الرصيف المواجه لهم.
6/. استعمال الكلمات الدالة على القدرات بدون الإشارة إلى إعطاء تقييم.	أيمن سعيد لاعب كرة قدم رديء.	لم يحرز أيمن سعيد هدفاً واحداً على مدار 20 مباراة.
7/. استعمال الأحوال والصفات بطرق لا تدل على إعطاء تقييم	ماهر قبيح.	(لا يروق لي مظهر ماهر).

**ملحوظة:** الكلمات "دائماً"، و"مطلقاً"، و"أبداً"، و"كلما"، إلخ تعبر عن ملاحظات

عند استخدامها في عبارات كالاتية:

- كلما رأيت إبراهيم يتحدث على الهاتف، أجدّه يتحدث لنصف ساعة على الأقل.
- لا أتذكر أنك قد كتبت لي مطلقاً.

وفي بعض الأحيان تستعمل هذه الكلمات، كصيغ للمبالغة، وفي هذه الحالة يُمزج

بين الملاحظات والتقييمات:

- أنت مشغول دائماً.
  - لا نجدّها أبداً عندما نحتاج إليها.
- وعند استعمال هذه الكلمات في المبالغات، فإنها غالباً ما تحفز المواقف الدفاعية؛ بدلاً من إثارة التعاطف. كما أن كلمات مثل "كثيراً"، و"نادراً" يمكن أن تسهم في الخلط بين الملاحظة والتقييم.

ملاحظات	تقييمات
في المرات الثلاث التي اقترحت فيها فعل شيء ما، قلت إنك لا ترغب في فعله.	نادراً ما تفعل ما أريده
يأتي لزيارتنا ثلاث مرات على الأقل في الأسبوع.	كثيراً ما يأتي لزيارتنا

**ثالثاً- التعرف إلى المشاعر والتعبير عنها:**

يقول المحلل النفسي رولو ماي (May, 2009) إن "الشخص الناضج يصبح قادراً على التمييز بين المشاعر ومعرفة الفوارق الدقيقة بينها، وتصنيفها إلى مشاعر قوية وعميقة أو رقيقة وحساسة، بالطريقة نفسها التي يستطيع بها التمييز بين المقاطع الموسيقية المختلفة التي تتكون من السمفونية". غير أنه بالنسبة لكثيرين منا، فإن مشاعرنا، كما قد يصفها ماي: "محدودة كتلك النغمات التي يحتويها صوت البوق".

قام بول إيكمان (Paul EKMAN) في (2015) بمسح استقصائي حول العواطف، كان الغرض منه تقييم حالة هذا المجال من خلال البحوث في هذه الأيام. ما هي الخلافات التي ظهرت في عام 1994 (وإن كانت تستخدم أساليب مختلفة) وحلّتها الأدلة التي تم الحصول عليها منذ ذلك الحين؟ ما هي المواضيع غير المتفق عليها حتى الآن؟ ركز المسح على هؤلاء الباحثين الذين يستخدمون أساليب كمية لدراسة العاطفة.

وقد أرسل هذا المسح عبر البريد الإلكتروني إلى 248 باحثاً في منتصف حزيران/ 2014. وأوضحت الرسالة كيفية اختيار المشاركين والخطوات المتخذة للحيلولة دون التحيز في اختيارهم والأسئلة المطروحة. وأخبر المشاركين أن المسح الاستقصائي موجز، لتشجيع مشاركتهم - ستة أسئلة فقط بالإضافة إلى تسعة أسئلة متابعة محتملة. وكانت الردود المقدمة مغلقة. ثم تم إرسال تذكير متابعة بعد أسبوعين من البريد الإلكتروني الأولي. وكان معدل الاستجابة مرتفع نسبياً (60%).

وقد أيد (88%) من المجيبين وجود "أدلة دامغة على ما هو عالمي في أي جانب من جوانب العواطف". وتمت المصادقة بنسبة (80%) على الأدلة التي تدعم الإشارات العالمية (الوجه أو الصوت). كان هناك اتفاق أقل حول ما إذا كانت هناك أدلة دامغة على الأحداث التي تثير العواطف عالمياً (66%)، وعلم وظائف الأعضاء (51%)، أو آليات التقييم (44%). وهكذا، تم دعم توجه داروين في عام 1872 والعمل الأحدث لإيكمان وفريزن (1969) وإيزارد (1971) فيما يتعلق بعالمية بعض تعابير الوجه.

وكان هناك اتفاق كبير على خمسة عواطف: الغضب (91%) والخوف (90%) والاشمئزاز (86%) والحزن (80%) والسعادة (76%). وأيد (40% - 50%) العار (الخزي)، الاندهاش، والارتباك. أما العواطف الأخرى، التي يدرسها العديد من الباحثين حالياً، فقد حظيت بدعم أقل بكثير: الذنب (37%)، الازدراء (قلة الاحترام) (34%)، الحب (32%)، الرهبة (31%)، الألم (28%)، الحسد (28%)، الرحمة (20%)، الاعتزاز (9%)، والامتنان (6%). (إيكمان، 2017).

#### الثمن الباهظ لعدم التعبير عن المشاعر:

غالباً ما يكون مخزوننا من الكلمات التي نستعملها في وصف الآخرين، وتصنيفهم أكبر من تلك التي نستعملها في وصف حالاتنا العاطفية بوضوح. والمسألة ببساطة أن المشاعر لا تعدّ شيئاً ذا أهمية بالنسبة للأنظمة التربوية. فالأهم هو "الطريقة الصحيحة في التفكير". لقد دُرنا على أن يوجهنا الآخرون؛ بدلاً من أن نكون على صلة بذواتنا. نحن نتعلم أن نظل دائماً نتساءل: "ما الذي يعتقد الآخرون أنه من الصواب بالنسبة لي

أن أقوله أو أفعله؟" إن فوائد تعزيز حصيلتنا من الكلمات التي نستعملها في وصف المشاعر مثبتة ومؤكدة، ليس فقط في العلاقات الحميمة؛ وإنما في عالم الأعمال أيضاً

**المشاعر في مقابل الأفكار والمعتقدات:**

من الأخطاء الشائعة في اللغة أننا نستعمل كلمة "أشعر" في مواضع لا نعبر فيها بالضرورة عن شعور حقيقي أو إحساس معين. على سبيل المثال، في جملة: "أشعر أنني لم أحصل على صفقة عادلة"، يمكن أن تحل كلمة "أعتقد" بدلاً من كلمة "أشعر" ليصبح المعنى أكثر دقة. وعموماً، لا يُعبّر عن المشاعر بوضوح عندما تتبع كلمة "أشعر" بما يأتي:

✓ كلمات أو عبارات مثل "أن"، "كأن"، "كما لو كنت":

"أشعر أنه يتعين عليك أن تعرف أفضل من ذلك".

"أشعر كأنني شخص فاشل".

"أشعر كما لو كنت أعيش مع جدار".

✓ الضمائر المتصلة بأن، كما في "أنني"، "أنك"، "أنها"، "أنهم"، "أنه":

"أشعر أنني تحت الطلب باستمرار".

"أشعر أنه لا جدوى من الأمر".

✓ الأسماء أو الضمائر التي تشير إلى أشخاص:

"أشعر أن أمي تصرفت على نحوٍ غير مسؤول بالمرّة".

"أشعر أن رئيسي في العمل يتلاعب بي".

وبالعكس، ليس من الضروري على الإطلاق به، استعمال كلمة "أشعر" عند التعبير عن المشاعر الحقيقية. مثلاً، يمكن أن يقول أحدها: "أشعر بالتوتر"، أو ببساطة: "إنني متوتر".

وفي التواصل اللاعنف، هناك فرق بين الكلمات التي تعبر عن مشاعر حقيقية، وتلك التي تصف " ما نعتقد أننا نشعر به".

- وصف لما نعتقد أننا نشعر به: "أشعر أنني لست ماهراً في العزف على الجيتار" في هذه الجملة، يقوم المتحدث بتقييم قدرته كعازف للجيتار، ولكنه لا يعبر عن مشاعره بوضوح.

- التعبير عن المشاعر الحقيقية:

"أشعر بخيبة أمل في نفسي كعازف جيتار".

"أشعر بالإحباط من نفسي كعازف جيتار".

في الجمل السابقة، الشعور الحقيقي وراء تقييم المتحدث لنفسه على أنه " ليس ماهراً" يمكن أن يكون "خيبة الأمل"، أو "الإحباط"، أو أي شعور آخر. وبالطريقة نفسها، من المفيد أن نفرق بين الكلمات التي تصف ما نعتقد أن الآخرين يفعلونه، وتلك التي تصف مشاعرنا الحقيقية. والأمثلة التالية هي نماذج لعبارات يمكن بسهولة أن تفهم خطأ على أنها تعبير عن المشاعر، ولكنها في الحقيقة تظهر ما نعتقد في سلوك الآخرين أكثر مما تظهر مشاعرنا الحقيقية تجاه هذا السلوك. وهذه بعض الأمثلة:

- "أشعر بأنني غير مهم في نظر من أعمل معهم".
- "أشعر بأنه لا يفهمني".
- "أشعر بالتجاهل". وهي تعبر عن تفسيرنا لسلوك الآخرين، لا عن مشاعرنا تجاه هذا السلوك".

بناء حصيلة مفردات للتعبير عن المشاعر:

عند التعبير عن مشاعرنا، من المفيد أن نستعمل كلمات تشير إلى أحاسيس محددة؛ بدلاً من استعمال كلمات غامضة أو عامة. على سبيل المثال، لو قلنا: "أشعر بمشاعر طيبة تجاه هذا الأمر فكلمة "طيبة" هنا يمكن أن تعني السعادة، أو التحمس، أو الارتياح، أو غير ذلك من المشاعر. إن كلمات مثل "طيب"، و"سيئ" تمنع السامع من التواصل بسهولة مع ما قد نشعر به بالفعل. وقد جمعت القائمتين التاليتين لمساعدتك على زيادة قدرتك على التعبير عن مشاعرك وعلى وصف مجموعة كبيرة من الحالات العاطفية بوضوح. (ملحق رقم 1).



## رابعاً- تحمل المسؤولية عن مشاعرنا:

يتطلب المقوم الثالث في عملية التواصل اللاعنفي الاعتراف بالدافع الحقيقي وراء مشاعرنا. ويعمق التواصل اللاعنفي إدراكنا بأن ما يقوله ويفعله الآخرون ربما يكون هو ما يثير مشاعرنا، ولكنه ليس سبباً على الإطلاق. فنحن ندرك أن مشاعرنا تنشأ عن الطريقة التي نختار بها الاستجابة لما يقوله أو يفعله الآخرون، كما تنشأ كذلك عن حاجتنا وتوقعاتنا في تلك اللحظة. ومع المقوم الثالث سوف نصبح قادرين على تقبل المسؤولية عما نفعله، ويؤدي إلى تولد مشاعرنا.

### الحاجات الكامنة وراء المشاعر:

أحكامنا وانتقاداتنا وتشخيصاتنا وتفسيراتنا للآخرين كلها تعبيرات عن حاجاتنا. فلو قال أحد: "أنت لا تفهمني أبداً"، فهو في الحقيقة يقول إن حاجته إلى فهم الطرف الآخر له لا تلبى. ولو قالت زوجة لزوجها: "لقد كنت تعمل لوقت متأخر طوال هذا الأسبوع. أنت تحب عملك أكثر مما تحبني"، فهي تقول له إن حاجتها إلى الحب والقرب لا تلبى. عندما نعبر عن حاجاتنا بطريقة غير مباشرة من خلال استعمال التقييمات والتفسيرات والتصورات فمن المرجح أن يتلقى الآخرون هذا على أنه انتقاد. وعندما يسمع الناس أي شيء يبدو وكأنه انتقاد، فإنهم يميلون إلى استثمار طاقتهم في الدفاع عن أنفسهم أو في الرد على الهجوم المماثل. فإذا كنا نرغب في استجابة متعاطفة مع الآخرين، فمن الخطأ أن نعبر عن حاجاتنا بتفسير أو تشخيص سلوكهم. وبدلاً من ذلك، كلما استطعنا ربط مشاعرنا بحاجاتنا بصورة مباشرة، أصبح من الأسهل على الآخرين الاستجابة لهذه الحاجات بصورة متعاطفة.

وللأسف، فإن معظمنا لم يتعلم أن يفكر مع وضع الحاجات في الحسبان. فقد اعتدنا على التفكير في عيوب ونقائصها الآخرين عندما لا تُلبى حاجاتنا. وبهذه الطريقة، لو كنا نريد مثلاً أن يعلق أطفالنا معاطفهم في خزانة الملابس، فبدلاً من إخبارهم مباشرة بما نريده، ربما نصفهم بالكسل لتركهم لها على الأريكة. أو يمكن أن نحكم على زملائنا في العمل بأنهم يتصرفون بطريقة غير مسؤولة وذلك عندما لا يباشرون العمل على مهامهم بالطريقة التي كنا نفضلها نحن لذلك منذ اللحظة التي يبدأ فيها الناس بالحديث

عن حاجاتهم؛ بدلاً من الإشارة إلى عيوب بعضهم بعضاً، تزداد احتمالات التوصل إلى طرق لتلبية حاجات الجميع على نحو كبير.

### ألم التعبير عن حاجاتنا مقابل ألم عدم التعبير عنها:

في عالم غالباً ما فيه يُحكّم علينا بقسوة عند تحديد حاجاتنا والكشف عنها، يمكن أن يكون القيام بذلك مخيفاً. والنساء بالأخص أن يكن عرضة للانتقاد. فلقرون ظلت صورة المرأة المحبة والحنون مرتبطة بالتضحية وإنكار حاجاتها الخاصة من أجل رعاية الآخرين. ولأن النساء قد تربيّن اجتماعياً على النظر إلى أن أسمى واجباتهن هو رعاية الآخرين، فهن في الغالب قد تعلمن تجاهل حاجاتهن الخاصة.

### من العبودية العاطفية إلى التحرر العاطفي:

في تطورنا نحو حالة التحرر العاطفي، يمر معظمنا بثلاث مراحل فيما يتعلق بطريقة ارتباطنا بالآخرين.

1/. العبودية العاطفية: في هذه المرحلة، نؤمن بأننا مسؤولون عن مشاعر الآخرين. ونعتقد أن علينا دائماً أن نكافح من أجل إسعاد الجميع، وإذا بدا أنهم غير سعداء، نحمل أنفسنا المسؤولية، وبأننا مجبورون على فعل شيء حيال هذا الأمر. وهذا يمكن أن يقودنا بسهولة إلى رؤية أقرب الناس إلينا على أنهم عبء علينا.

وتحمل المسؤولية عن مشاعر الآخرين يمكن أن يكون مدمراً للغاية في العلاقات الحميمة. وتشيع هذه الاستجابة بين الذين يرون الحب على أنه إنكار لحاجاتهم من أجل الانتباه لحاجات الطرف الآخر وتلبيةها. في البداية المبكرة لأي علاقة، يسعد كل طرف عادة بالارتباط بالآخر ببهجة وتعاطف، ويدافع من العيش بحرية. وتتطور العلاقة لتصبح مبهجة وعفوية ورائعة. وفي النهاية، عندما تصبح العلاقة "جادة"، ربما يبدأ كل طرف في افتراض مسؤوليته عن مشاعر الطرف الآخر.

2/. المرحلة البغيضة: وفيها نصبح مدركين للثمن الباهظ لافتراض مسؤوليتنا عن مشاعر الآخرين، ولكننا رغم ذلك نظل نحاول مجاملتهم على حسابنا. وعندما نلاحظ أننا قد أضعنا من حياتنا كثيراً، وأن استجابتنا لما يدور بداخلنا كانت هزيلة، ربما نشعر بالغضب، ونميل فيها نحو التعليقات البغيضة، مثل: "هذه مشكلتك! فأنا لست مسؤولاً عن مشاركتك!"، وذلك عند مواجهة ما يشعر به شخص آخر من ألم. إننا هنا نرى بوضوح ما لا يقع

ضمن حدود مسؤوليتنا، ولكن يلزمنا بعد أن نتعلم كيف نستجيب للآخرين بطريقة لا تستعبدنا عاطفياً. وبعد تخطي مرحلة الاستعباد العاطفي ربما نظل نحمل بقايا من الخوف والذنب تجاه امتلاكنا لحاجات خاصة بنا؛ ومن ثم ليس من المفاجئ أننا في النهاية نعبر عن تلك الحاجات بطرق تبدو غير مجدية وقاسية على مسامح الآخرين. في هذه المرحلة نحتاج بعد إلى استيعاب أن التحرر العاطفي يستلزم ما هو أكثر من مجرد التأكيد على حاجاتنا الخاصة.

3./ التحرر العاطفي: في المرحلة الثالثة، نستجيب لحاجات الآخرين بدافع التعاطف، لا بدافع الخوف أو الذنب أو الخجل.

ومن ثم تكون أفعالنا وتصرفاتنا مرضية لنا، ولهؤلاء الذين يلحظون مجهوداتنا. ونحن هنا نتقبل المسؤولية الكاملة عن نوايانا وأفعالنا وتصرفاتنا، ولكن ليس عن مشاعر الآخرين. وفي هذه المرحلة، نكون مدركين لأنه لا يمكننا أن نلبي حاجاتنا على حساب الآخرين. وبقضي التحرر العاطفي التعبير عما نريده بوضوح، وبطريقة تبين للآخرين أننا مهتمون بالدرجة نفسها بتلبية حاجات الآخرين. وعملية التواصل اللاعنفي مصممة بحيث تدعم تواصلنا مع الآخرين على هذا المستوى.

### خامساً- الطلب الذي سيثري الحياة:

#### استعمال لغة إيجابية:

بداية، يجب أن نعبر عما نطلبه، لا عما لا نطلبه. عندما يُعبر عن الطلبات بطريقة سلبية. فعلاً ما تكون هناك حيرة وارتباك فيما يتعلق بالشيء الذي يُطلبُ فعلياً، وعلاوة على ذلك، فمن المرجح أن تحفز الطلبات السلبية رفض المتلقي ومقاومتها لها. وفضلاً عن استخدام لغة إيجابية، نوّد أيضاً تجنب الصياغة الغامضة أو المجردة أو المبهمة، والتعبير عن طلباتنا في صورة أفعال وتصرفات محددة يستطيع الآخرون القيام بها.

#### التعبير عن الطلبات بوعي:

في بعض الأحيان يمكن أن نطلب طلباً واضحاً دون أن نصيغه في كلمات. افترض مثلاً أنك في المطبخ، وكانت أختك تشاهد التلفزيون في حجرة المعيشة، ثم نادتك عليك قائلة: "إنني عطشانة". من الواضح في هذه الحالة أنها تطلب منك أن تحضر لها كوباً من الماء. ولكن في موقف أخرى، ربما نعبر عن الضيق وعدم الارتياح ونفترض

خطأ أن السامع قد فهم الطلب الذي يتضمنه الكلام. على سبيل المثال، ربما تقول امرأة لزوجها: "أشعر بالضيق لأنني طلبت منك أن تحضر معك الخبز من أجل العشاء، ولكنك نسيت". فرغم أنه قد يكون واضحاً لها أنها تطلب منه العودة لشرائه، إلا أن الزوج ربما يعتقد أنها لم تقل هذا الكلام إلا لكي تجعله في حالة من الذنب. بل إننا كثيراً، جداً ما نكون غير مدركين ببساطة لما نطلبه عندما نتحدث. فنحن نتحدث مع الآخرين أو إليهم دون أن نعرف كيف ننخرط في حوار معهم. ونتيجة لعجز السامع في مثل هذه المواقف عن أن يميز طلباً واضحاً في كلمات المتحدث، فربما يشعر بهذا النوع من الألم. ولكن من الشائع أكثر أن يتكلم الناس دون وعي منهم بما يطلبونه، وربما يعلق أحد بقوله: "أنا لا أطلب أي شيء. لقد رغبت فقط في قول ما قلته". وفي رأيي أنه عندما يقول أحد لأحد شيئاً، فهو يطلب منه شيئاً في المقابل. ربما يكون المطلوب ببساطة هو إظهار التعاطف وتوضيح أن الطرف الآخر يفهم كلماته، بطريقة لفظية أو غير لفظية، أو ربما يكون المطلوب هو الصدق؛ حيث نرغب في معرفة رد الفعل الصادق للمستمع لكلماتنا. أو ربما نطلب تصرفاً نأمل أنه سوف يلبي حاجتنا. وكلما كنا أكثر إدراكاً بما نريده من الطرف الآخر في المقابل، زاد احتمال تلبية حاجتنا.

#### مطالبة السامع بتكرار ما سمعه:

نحن جميعاً نعرف أن الرسالة التي نبعث بها للمستمع لا تكون دائماً الرسالة التي يتم تلقيها. وعادة ما نعلم على الإشارات اللفظية لكي نطمئن إلى أن السامع قد استوعب رسالتنا بالصورة التي نريدها. ولكن إذا لم تكن على يقين من أنه قد تم تلقيها على النحو المقصود، نكون بحاجة إلى الفهم؛ ومن ثم من الأفضل أن نكون قادرين على أن نطلب بوضوح استجابة تخبرنا كيف تم تلقي الرسالة، لكي نتمكن من إزالة أي من صور سوء الفهم. وفي بعض المواقف، يمكن لسؤال بسيط مثل: "هل هذا واضح؟" أن يفيد بالغرض. وفي مواقف أخرى، نريد ما هو أكثر من عبارة "نعم، لقد فهمتك"، من أجل أن نثق بأن الطرف الآخر قد فهمنا تماماً. وفي مثل هذه المواقف، ربما نطلب من الآخرين تكرار ما سمعوه منا بكلماتهم هم. ومن ثم نسمح لنا الفرصة لإعادة صياغة أجزاء من رسالتنا للتعامل مع أي تناقض أو حذف ربما نكون قد لحظناه في تكرارهم للرسالة.

وفي المرات الأولى التي نطلب فيها من الآخرين تكرار ما سمعوه منا، قد يبدو هذا غريباً وغير مألوف؛ حيث إن مثل هذه الطلبات نادراً ما تُطلب. وعندما أُؤكد أهمية قدرتنا على طلب التكرار، فغالباً ما يبدي الناس تحفظاتهم؛ حيث تقلقهم ردود أفعال، مثل: "هل تحسبني أصم؟"، أو "توقف عن ممارسة الأعييك النفسية". ومن أجل الوقاية من حدوث مثل هذه الاستجابات، يمكننا أن نوضح للآخرين مقدماً السبب في أننا قد نطلب منهم تكرار كلماتنا. ويمكن أن نوضح لهم أننا بذلك لا نختبر مهاراتهم في الاستماع، ولكننا نتأكد من أننا قد عبرنا عن أنفسنا بوضوح. ومع ذلك، فلو رد السامع بقوله: "لقد سمعت ما قلته، فأنا لست غيبياً"، فلدينا خيار التركيز على مشاعره وحاجاته وسؤاله: "هل تقول إنك تشعر بالضيق لأنك تريد مني احترام قدرتك على فهم الأمور؟".

بعد أن نعبر عن أنفسنا بصراحة ووضوح، ونتأكد من فهم الطرف الآخر لنا كما نريد، غالباً ما نكون حريصين على معرفة رد فعله على ما قلناه. وعادة ما يأخذ ما نرغبه من الطرف الآخر أحد الاتجاهات الثلاثة فنحن أحياناً نود:

1/. معرفة المشاعر التي أثارها ما قلناه في نفس السامع، وأسباب تلك المشاعر ويمكن أن نطلب ذلك بقولنا؟ "أود أن تخبرني بما تشعر به حيال ما قلته لتوي، وأسباب هذا الشعور".

2/. معرفة شيء عن أفكار السامع حيال ما سمعه منا. وفي هذه الأوقات، من المهم أن نحدد أي الأفكار نريده أن يطلعنا عليها. على سبيل المثال، ربما نقول: "أود أن تخبرني إذا كنت تعتقد أن مقترحي سيلقى النجاح، وإذا لم يكن الأمر كذلك، فما الذي سيحول دون نجاحه في رأيك فيما قلته لك". فعندما لا نحدد الأفكار التي نريد معرفتها، فربما يستفيض الطرف الآخر في عرض أفكار كثيرة، ولكنها ليست تلك التي ننشدها.

3/. معرفة ما إذا كان السامع مستعداً لاتخاذ إجراءات معينة أوصينا بها. ومثل هذا الطلب ربما يبدو كهذا؟ "أريدك أن تخبرني إذا كنت على استعداد لتأجيل اجتماعنا لمدة أسبوع".

### الطلب من مجموعة من الأشخاص:

من المهم على وجه الخصوص عندما نتوجه بالحديث إلى مجموعة من الأشخاص أن نعرف بوضوح نوع التفاهم أو الصدق الذي نريده منهم في المقابل بعد التعبير عن أنفسنا. فعندما لا نكون على دراية جيدة بالاستجابة التي نريدها، فربما نخوض في محادثات غير مثمرة، ولا تلبى حاجات أي أحد في النهاية. وغالباً ما تمتد المحادثات

وتتشعب بدون أن تلبى حاجات أحد؛ حيث لا يكون من الواضح ما إذا كان الشخص الذي استهل المحادثة قد حصل على ما كان يريده أو لا. في الهند مثلاً، عندما يتلقى الشخص الذي استهل المحادثة الاستجابة التي يريدها من الطرف الآخر، يقول لهما ما معناه: "لا داعي لأن تقول شيئاً آخر. إنني راضي، ومستعد الآن للانتقال إلى موضوع آخر". ويمكننا أن نستفيد من اكتساب وتعزيز مثل هذا الإدراك في كل تعاملاتنا.

### الطلبات في مقابل الأوامر:

يتم تلقي الطلبات على أنها أوامر عندما يعتقد الآخرون أنهم سوف يتعرضون للوم أو العقاب إذا لم يذعنوا لها. وعندما يسمعنا الآخرون ونحن نصدر أمراً، فإنهم يروون أمامهم خيارين محددتين: الخضوع أو التمرد. وفي الحالتين ينظر إلى الشخص الذي يصدر الطلب على أنه مصدر إكراه وإجبار، وتتناقص قدرة السامع على الاستجابة إلى الطلب بتعاطف.

وكما كنا في الماضي أكثر ميلاً للوم أو معاقبة الآخرين أو لإثارة الذنب في حالة عدم استجابتهم لطلباتنا، زاد الاحتمال الآن في أن يتلقى الآخرون طلباتنا على أنها أوامر. كما أننا أيضاً ندفع ثمن استعمال الآخرين لمثل هذه التكتيكات. فعلى قدر ما تعرض الأشخاص المتواجدون في حياتنا للوم أو العقاب أو الانتقاد أو دفعوا للشعور بالذنب نتيجة لعدم امتثالهم لطلبات الآخرين، أصبح بصورة أكبر أن يحملوا معهم هذه الرواسب القديمة لتؤثر في كل علاقة تالية، ويتلقوا أي طلب على أنه أمر.

إننا نستطيع مساعدة الآخرين على الثقة بأننا نطلب، ولسنا نأمر، بأن نوضح لهم أننا لا نريد منهم الامتثال إلا إذا رغبوا في ذلك بالفعل. ومن ثم يمكن أن نسأل: "هل أنت على استعداد لأن تعدي المائدة؟"، بدلاً من أن نقول: "أريدك أن تعدي المائدة". على أن أقوى طريقة نخبر بها الطرف الآخر أننا نتوجه له بطلب حقيقي وصادق هو أن نتعاطف معه عندما لا يستجيب لهذا الطلب. فنحن نوضح أننا نطلب ولا نأمر من خلال طريقة استجابتنا عندما لا يمتثل الآخرون لطلباتنا.

فإذا كنا على استعداد لإظهار تفهمنا بصورة متعاطفة لما يمنع أحداً من فعل ما نطلبه فنحن بذلك في رأيي نطلب، ولا نأمر. واختيار الطلب؛ بدلاً من الأمر لا يعني أن

نستسلم عندما يواجه طلبنا بالرفض. كما أنه لا يعني أننا لن نحاول إقناع الطرف الآخر، إلى أن نصل إلى مرحلة التعاطف مع ما يمنعه من الموافقة.

### تحديد غايتنا عند تقديم الطلب:

التعبير عن الطلبات الحقيقية يتطلب منا أيضاً إدراكنا لغايتنا من وراء هذه الطلبات، فإذا كانت غايتنا فقط هي تغيير الآخرين وتغيير سلوكهم أو فرض وجهة نظرنا، إذاً فعملية التواصل اللاعنفية ليست هي الوسيلة الملائمة هنا. فهذه العملية مصممة لهؤلاء الذين يودون تغيير الآخرين وتجاوبهم، ولكن بشرط أن يختار الآخرون فعل ذلك طواعية، وبكل تعاطف. إن الهدف من التواصل اللاعنفية هو بناء علاقة تقوم على الصدق والتعاطف. وعندما يثق الآخرون بأن التزامنا الأساسي منصب على جودة العلاقة، وأننا نتوقع من هذه العملية أن تشبع حاجات الجميع، فيصبح في مقدورهم الثقة بأن طلباتنا هي طلبات حقيقية وليست أوامر خفية. ومن الصعب المحافظة على الوعي بهذه الغاية، وخصوصاً بالنسبة للأباء والمدرسين والمديرين، وغيرهم ممن يتركز عملهم على التأثير في الآخرين وتحقيق نتائج سلوكية.

في المراحل الأولى من تعلم عملية التواصل اللاعنفية، ربما نجد أنفسنا نطبق مقوماتها كاملة بطريقة آلية، وربما يتلقى بعض الناس هذه الطلبات على أنها أوامر. ، ربما يستغرق الأمر لبعض الوقت لكي يرى الآخرون طلباتنا على حقيقتها بوضوح. وعند تقديم الطلب، من المفيد أيضاً أن نفتش في عقولنا عن أفكار من النوع الآتي، والتي تحول الطلبات تلقائياً إلى أوامر:

- يجب أن ينظف ما فعل.
- من المفترض أن تفعل ما أطلبه منها.
- إنني أستحق الحصول على علاوة.

فعندما نضع حاجاتنا في إطار كهذا، نحكم على الآخرين عندما لا يمتثلون

لطلباتنا.

## سادساً- التلقي المتعاطف:

الحضور: ليس المهم أن تفعل شيئاً، وإنما أن تتواجد فقط.

التعاطف هو فهم وجداني يتسم بالاحترام لما أمر أو يمر به الآخر. وقد ذكر الفيلسوف الصيني شوانج-تزو (Chuang-Tzū) في (Merton, T., Z., Zhuang, ) (Z, 1965) أن التعاطف الحقيقي يتطلب الإصغاء للآخرين بكل كياناتنا: "الإصغاء بالأذنين فقط شيء، أما الإصغاء بكيانك كله فشيء آخر. إنه الإصغاء الحقيقي الذي لا يعتمد على الأذنين، ويتطلب منك أن تخلي عقلك من كل شيء. وعندما يصبح عقلك خالياً، يمكنك أن تصغي بكيانك كله. وبهذه الطريقة، يكون هناك فهم تام واستيعاب كامل لما يقال لك، والذي ما كنت لتسمعه بأذنيك أبداً أو تفهمه بعقلك أبداً".

وفي تعاملتنا مع الآخرين، يتحقق التعاطف عندما نتجح في طرح كل أفكارنا وأحكامنا المسبقة عنهم. ويصف الفيلسوف مارتين بابر (Buber, 1958) هذا النوع من الحضور الذي تقتضيه منا الحياة: "رغم كل التشابهات، إلا أن كل موقف من مواقف الحياة، مثل الطفل الوليد، له وجه جديد، لم يوجد من قبل، ولن يتكرر مرة ثانية أبداً. وهو يتطلب منك رد فعل لا يمكن إعداده مسبقاً. يتطلب شيئاً ليس من الماضي. يتطلب الحضور والمسؤولية. يتطلبك أنت".

وليس من السهل المحافظة على الحضور الذي يتطلبه التعاطف. وتؤكد الكاتبة الفرنسية سايمون ويل (Weil, 2009) ذلك بقولها: "تعدُّ القدرة على منح الانتباه إلى شخص آخر لديه معاناة مسألة نادرة وصعبة جداً. إنها أشبه بالمعجزة؛ بل إنها معجزة. وتقريباً كل هؤلاء الذين يعتقدون أنهم يملكون هذه القدرة لا يمتلكونها في الحقيقة". وبدلاً من التعاطف، نميل إلى امتلاك دافع قوي لإعطاء النصيحة أو التطمينات، وتوضيح موقفنا أو مشاعرنا الخاصة. وعلى الجانب الآخر، فالتعاطف يتطلب تركيز الانتباه بالكامل على الرسالة التي يحاول الطرف الآخر إيصالها لنا. فنمنح الآخرين الوقت والمساحة التي يحتاجونها للتعبير عن أنفسهم تمام التعبير، بنفهمنا لهم. وهناك مقولة بوذية تصف هذه القدرة بذكاء شديد: "لا تفعل شيئاً فحسب؛ وإنما عليك أن تتواجد". (Weisbord, M. R., & Janoff, 2007).



إن مما يحبط الشخص الذي يكون بحاجة للتعاطف أن يجد الآخرين يفترضون أنه بحاجة للتنظيمات أو للنصائح. وقد حدّدت هولي هامفري (Humphery, 2022) بعض السلوكيات الشائعة التي تمنعنا من التواجد والحضور بالدرجة الكافية من أجل التواصل مع الآخرين وفيما يأتي أمثلة على مثل هذه العقبات:

- إعطاء النصح:** "أعتقد أن من الواجب عليك أن."، "كيف يعقل أنك لم.؟".
- إظهار التفوق:** "ليس هذا شيئاً، انتظر حتى تسمع ما حدث لي".
- النبرة التعليمية:** "يمكن أن يتحول هذا إلى تجربة غاية في الإيجابية بالنسبة لك إذا استطعت أن".
- المواساة:** "لم يكن هذا خطأك، لقد فعلت أفضل ما كان يمكنك فعله".
- قصص الحكايات:** "تلك يذكرني بالمرّة التي".
- الصد:** "هيا ابتهج، لا تشعر بالحزن".
- العطف والشفقة:** "يا إلهي، يا لك من مسكين".
- الاستجواب:** "متى بدأ ذلك؟".
- الإيضاح:** "كنت سأتصل بك لولا".
- التصحيح:** "ليست هذه هي الطريقة التي حدث بها الأمر".

إن اعتقادنا أن علينا "إصلاح" المواقف، وتحسين مشاعر الآخرين يمنعنا من "الحضور" في الموقف. والأشخاص الذين يعملون في مجال تقديم النصح والمشورة أو في مجال المعالجة النفسية هم أكثر عرضة على وجه الخصوص لاعتناق هذا الاعتقاد. فنحن عندما نفكر في كلمات الآخرين، ونبحث في مدى ارتباطها بنظرياتنا، فإننا بذلك ننظر إلى هؤلاء الناس، ولكن لا نتواجد معهم. والحضور هو المقوم الأساسي للتعاطف حيث نتواجد تماماً مع الطرف الآخر، وهذا الشكل من التواجد والحضور هو ما يميز التعاطف عن كل من الفهم العقلي أو المشاركة الوجدانية.

#### الإصغاء للمشاعر والحاجات:

في عميلة التواصل اللاعنفية، أيّاً كانت الكلمات التي يستعملها الآخرون في التعبير عن أنفسهم، فنحن نصغي إلى ملاحظاتهم ومشاعرهم وحاجاتهم وما يطلبونه لجعل الحياة ثرية. على الرغم من أن التخمين الوجداني لمشاعر الآخر من المهمات الصعبة، حيث وجدت دراسة كاسوحة (2018) أن المشاعر التي يمكن التعرف عليها من

خلال الوجه، وبالترتيب من الأسهل إلى الأصعب هي: السعادة، الاشمئزاز، الحزن، الغضب، الخوف.

### إعادة الصياغة:

بعد أن نركز انتباهنا، ونصغي إلى ما يلحظه الآخرون، وما يشعرون به، وما يحتاجون إليه، وما يطلبونه من أجل إثراء حياتهم، ربما نرغب في التأكيد على ما سمعناه منهم بإعادة صياغة ما وصلنا إلى فهمه.

لو أننا تلقينا رسالة الطرف الآخر بدقة، فإن إعادة صياغتنا لهذه الرسالة سوف تؤكد هذا الأمر له. وعلى الجانب الآخر، لو أوضحت إعادة الصياغة أي خطأ في الفهم، فأمام المتحدث الفرصة لتصحيحنا. وهناك ميزة أخرى لتكرار الرسالة وإعادتها على الطرف الآخر وهي أن ذلك يمنحه الوقت للتفكير فيما قاله، ويعطيه الفرصة للغوص داخل نفسه بعمق أكثر.

وتقترح عملية التواصل اللاعنفى أن تتم بإعادة الصياغة في شكل أسئلة تظهر فهم السامع، وتدعو المتحدث في الوقت نفسه إلى الإشارة إلى أي تصحيحات ضرورية. ويمكن أن تركز هذه الأسئلة على:

- ما يلحظه الآخرون: "هل رد فعلك هذا نتيجة؛ لأنني خرجت مرات كثيرة في فترة المساء الأسبوع الماضي؟".
- ما يشعر به الآخرون والحاجات المولدة لهذه المشاعر: "هل تشعر بجرح مشاعرك؛ لأنك كنت تود أن تحظى مجهوداتك بمزيد من التقدير؟".
- ما يطلبه الآخرون: "هل تريد مني أن أخبرك بالأسباب التي جعلتني أقول لك ما قلته؟".
- وتتطلب منا هذه الأسئلة محاولة توقع ما يدور في نفس الآخرين، وفي الوقت نفسه ندعوهم إلى تصحيح افتراضاتنا، في حالة إذا ما أخطأ إحساسنا. الحظ الفرق بين هذه الأسئلة والأسئلة الآتية:

- ✓ " ما الذي فعلته وتلمحين إليه؟".
- ✓ " ما شعورك؟"، "ولماذا تشعر بذلك؟".
- ✓ "ما الذي تريدني أن أفعله حيال ذلك؟".

المجموعة الثانية من الأسئلة تطلب معلومات دون القيام في البداية بمحاولة التعرف إلى حقيقة ما يدور في نفس المتحدث. وربما يبدو أن هذه الأسئلة هي أقصر طريقة للتواصل مع ما يدور في نفس المتحدث، إلا أن مثل هذه الأسئلة ليست هي الطريق الآمن للحصول على المعلومات التي نريدها. وكثيراً من هذه الأسئلة ربما يعطي المتحدث الانطباع بأن السامع كما لو كان مدرساً يمتحنه، أو بأنه معالج نفساني يعمل على حالة من الحالات. ولكن إذا قررنا فعلياً استعمال هذه الطريقة في طلب المعلومات، فإن الآخرين يصبحون أكثر أماناً إذا عبرنا في البداية بوضوح عن مشاعرنا وحاجاتنا التي ولدت مثل هذه الأسئلة. ومن هنا، فبدلاً من أن تسأل المتحدث: "ما الذي فعلته؟"، ربما تقول: "أشعر بالإحباط لأنني أود أن أعرف بوضوح أكثر عن أي شيء تتحدث. فهل أنت على استعداد لتخبرني بما فعلته وجعلك تراني بهذه الطريقة؟". ورغم أن هذه الخطوة قد لا تكون لازمة -أو حتى مفيدة- في المواقف التي تكون فيها مشاعرنا وحاجاتنا واضحة تماماً من السياق أو من نبرة الصوت، إلا أننا نوصي بها وخصوصاً في اللحظات التي تكون أسئلتنا فيه مغلقة بأحاسيس ومشاعر قوية.

ولكن كيف نحدد إذا كان الموقف يتطلب منا أن نعيد إلى الآخرين الرسائل التي نسمعها منهم؟ بالطبع إذا لم نكن متأكدين من أننا قد فهمنا الرسالة بدقة، يمكن أن نستعمل إعادة الصياغة من أجل دعوة المتحدث إلى تصحيح تخميننا. ولكن حتى إذا كنا على ثقة بفهمنا للمتحدث بطريقة صحيحة، فربما نشعر بأنه في انتظار تأكيد منا أن رسالته قد تم تلقيها بدقة. بل إنه قد يعبر صراحة عن رغبته في الحصول على هذا التأكيد بقوله: "هل هذا واضح؟"، أو "هل تفهم ما أعنيه؟". وفي مثل هذه المواقف، تكون إعادة الصياغة الواضحة لرسالة المتحدث وسيلة أفضل لطمأننته من مجرد الرد بقولك: "نعم، أفهمك".

وليست هناك إرشادات محددة فيما يتعلق بتوقيت إعادة الصياغة، ولكن كقاعدة، لا بأس في افتراض أن المتحدث الذي يعبر عن رسالة عاطفية حادة سوف يقدر تكرارنا لهذه الرسالة وإعادتها عليه. أما إذا كنا نحن الطرف المتحدث، يمكن أن نسهل الأمر على السامع بوضوح متى نريد ومتى لا نريد منه إعادة تكرار كلماتنا. وعند إعادة

الصياغة، تعدّ نبذة الصوت التي نستعملها مهمة جداً فعندما يسمع المتحدث كلماته وهي تعاد عليه، يكون في منتهى الحساسية لأي تلميح مهما كان بسيطاً ينم عن انتقاد أو سخرية. كما أنه سوف يتأثر سلبياً بالطريقة نفسها إذا كانت النبذة المستعملة في إعادة الصياغة نبذة تقريرية توحى بأننا نخبره بما يدور بداخله. ومع ذلك، إذا كنا نصغي بوعي لمشاعر الآخرين وحاجاتهم، فإن نبرتنا ستدل على أننا نسألهم هل فهما بطريقة صحيحة لا على أننا ندعي أننا قد فهما.

كما أن المرء يحتاج أيضاً إلى أن يكون على استعداد للتعامل مع احتمال أن المتحدث قد يسء تفسير الهدف من وراء إعادة صياغة كلامه. فربما يرد المتحدث على إعادة الصياغة بقوله: "لا تعاملني بهذه الطريقة كما لو كنت طبيباً نفسياً ولو حدث هذا، لذلك من الأفضل أن يتابع جهده لمحاولة فهم مشاعر وحاجات المتحدث، وقد يتبين له في هذه الحالة أنه لا يثق بدوافع المحاور، ويحتاج لفهم أكثر لنواياه قبل أن يصل إلى تقدير تكراره لرسالته. إن كل الانتقادات والهجوم والإهانات والأحكام تتلاشى وتتبدد عندما يركّز الانتباه على الإصغاء للمشاعر والحاجات وراء أي رسالة. وكلما تدرّب الإنسان أكثر بهذه الطريقة أصبح أكثر إدراكاً لحقيقة بسيطة: وراء كل تلك الرسائل التي يمكن عدّها مصدراً للتهديد مجرد أشخاص لهم حاجات لم تلب، يتوسلون من أجل بذل جهد إسعاهم. وعندما يتلقى الفرد رسائل الآخرين بهذا الوعي، لن يجد أبداً بأن شيئاً مما يقوله الآخرون ينتقص من إنسانيته. فالفرد لا يشعر بهذا الشعور إلا عندما يتوقف عن رؤية الآخرين من منظور ازدرائهم فقط، ورؤية نفسه من منظور أخطائه فقط. وكما اقترح المؤلف وعالم الميثولوجيا جوزيف كامبل: "علينا أن نطرح التفكير بطريقة ما الذي سيعتقده الناس عني؟، وذلك من أجل أن نشعر بالسعادة". وسوف نبدأ في الإحساس بهذه السعادة، عندما نبدأ في رؤية ما في الرسائل التي كنا نعدّها، فيما مضى انتقادية أو محملة باللوم من هبات: فرص للعطاء للآخرين ممن يعانون الألم. ولو أن الآخرين لا يثقون بدوافعنا وإخلاصنا باستمرار عندما نعيد صياغة كلماتهم، فربما نكون بحاجة إلى محاولة استكشاف نوايانا بمزيد من العمق. فمن الجائز أننا نُعيد بعملية الصياغة ونطبق مقومات التواصل اللاعنفي بطريقة آلية، نفنقر إلى الوعي الواضح بالغاية من وراء ذلك.

ويمكن أن نسأل أنفسنا على سبيل المثال ما إذا كنا نركّز على تطبيق العملية بالشكل " الصحيح " أكثر مما نركّز على التواصل إنسانياً مع الشخص الذي نتعامل معه. أو من الجائز أنه رغم استعمالنا للتواصل اللاعنفي، إلا أن اهتمامنا الوحيد يمكن أن يكون منصباً على تغيير سلوك الطرف الآخر. ويعترض بعض الناس على خطوة إعادة الصياغة بحسبان أنها مضيعة للوقت.

### المحافظة على التعاطف:

من الأفضل أن نتيح للآخرين الفرصة للتعبير عن أنفسهم تماماً، قبل أن نحول انتباهنا لمحاولة التوصل إلى حلول أو محاولة تهدئتهم. وذلك لأنه عندما ننقل بسرعة شديدة إلى مناقشة طلبات الآخرين، فربما لا يبدو لهم اهتمامنا الحقيقي بمشاعرهم وحاجاتهم وبدلاً من ذلك قد يصلهم الانطباع بأننا في عجلة، إما للتخلص منهم وإما لحل مشكلتهم. وعلاوة على ذلك، فرسالة المتحدث غالباً ما تكون كقمة جبل الجليد؛ فقد تكون متبوعة بمشاعر أخرى مرتبطة بها لم يُعبّر عنها، ولكن أكثر قوة في الغالب، ومن خلال المحافظة على تركيز انتباهنا على ما يدور داخل الآخرين، نمنحهم بذلك فرصة لاستكشاف ما بداخلهم والتعبير عنهم بصورة كاملة. ومن الممكن أن نوقف هذا التدفق إذا ما حولنا انتباهنا بسرعة كبيرة إما إلى طلباتهم، وإما إلى رغبتنا نحن في التعبير عن أنفسنا. ولكن ما الدليل على أننا قد تعاطفنا مع الطرف الآخر بالقدر الكافي؟ أولاً، عندما يدرك المتحدث أن كل ما يدور بداخله قد قوبل بفهم كامل متعاطف، سوف يشعر بالارتياح. ويمكن أن ندرك ذلك عندما نلاحظ أننا بالمثل براحة من التوتر. وهناك إشارة ثانية أكثر وضوحاً وهي أن المتحدث سوف يتوقف عن الكلام. وإذا كنا غير متأكدين مما إذا كنا قد حافظنا على التعاطف مع الطرف الآخر ما يكفي من الوقت، يمكننا أن نسأله: "هل هناك شيء آخر كنت تود قوله؟".

### عندما يعيق الألم قدرتنا على التعاطف:

من المستحيل أن نعطي للآخرين شيئاً لا نملكه؛ ففقد الشيء لا يعطيه؛ ومن ثم، إذا وجدنا أننا عاجزون أو غير راغبين في التعاطف مع الآخرين برغم ما نبذله من جهد لفعل ذلك، فعادة ما يكون هذا علامة على أننا محرومون من التعاطف لدرجة تجعلنا

عاجزين عن منحه. وفي بعض الأحيان، إذا ما أقرنا صراحة أن محنتنا هذه تحول بيننا وبين الاستجابة المتعاطفة معهم، فربما يمنحنا الطرف الآخر ما نحتاج إليه من تعاطف. وفي أحيان أخرى، ربما يكون من الضروري أن نزود أنفسنا بقدر من التعاطف "الطارئ"، بأن نصغي لما يدور بداخلنا، بدرجة الحضور والانتباه نفسها التي نمناها للآخرين. وإذا أصبحنا مهرة في التعاطف مع أنفسنا، وغالباً ما نشعر في غضون ثوان قليلة بدفقة طبيعية من الطاقة، والتي ستمكّننا عندئذ من الحضور مع الطرف الآخر. وإذا لم يفلح هذا الأمر، فلا يزال أمامنا خياران آخران.

يمكننا أن نصرخ، على نحو غير عنفي. ولكن إذا كان الطرف الآخر يعاني بالطريقة نفسها من مشاعر حادة في تلك اللحظة، بصورة تجعله غير قادر على الاستماع إلينا ولا على تركنا بمفردنا، فالخيار الثالث والأخير الذي يمكن أن نلجأ إليه هو أن نغادر المكان، ونتجنب الموقف كلية. وبهذه الطريقة نمح أنفسنا بعض الوقت للهدوء والفرصة لكي نكتسب التعاطف الذي نحتاجه من أجل الرجوع إلى الموقف، ولكن بعقلية مختلفة.

### سابعاً - قوة التعاطف:

وصف كارل روجرز (Rogers, 1951) تأثير التعاطف مع من يتلقاه: "عندما يصغي إليك أحد بحق، دون أن يحكم عليك، ودون أن يحاول تحمل المسؤولية من أجلك، ودون أن يحاول صياغة طريقة تفكيرك، فما أجمله من شعور. وعندما يصغي لي الآخرون ويستمعون إليّ، أكون قادراً على رؤية عالمي بطريقة جديدة، والمضي قدماً. إنه من المدهش كيف أن المشكلات التي تبدو غير قابلة للحل تصبح عكس ذلك عندما يصغي أحد إليك، وكيف أن حالة الفوضى والتشوش التي يبدو أنه لا سبيل إلى تبديدها تتحول إلى تيارات متدفقة واضحة، عندما يصغي إليك أحد".

### التعاطف والقدرة على الصراحة والوضوح:

لأن التواصل اللاعنفي يدعونا إلى إظهار أعرق مشاعرنا وحاجتنا، فربما نجد في بعض الأحيان أن التعبير عن أنفسنا بصراحة ووضوح بلغة التواصل اللاعنفي مسألة صعبة. غير أن التعبير عن الذات يصبح أسهل بكثير بعد أن نظهر تعاطفاً مع الآخرين؛ لأننا عندئذ نكون قد مسسنا إنسانيتهم، وأدركنا ما بيننا وبينهم من خصائص مشتركة.

وكلما اقتربنا أكثر من المشاعر والحاجات الكامنة وراء كلماتهم، قل خوفنا من التحدث مع الآخرين عن أنفسنا بصراحة ووضوح. أما المواقف التي نكون فيها أكثر مقاومة للتعبير عن أنفسنا بصدق وأمانة فهي في الغالب تلك التي نرغب فيها في الحفاظ على صورتنا " الصارمة"؛ خشية أن نفقد سلطتنا أو تحكمتنا. ولو أنني تصورت نفسي في موقف على أنني أتعرض للإذلال والاستغلال، فمن الجائز أن مشاعري الحادة بالجرح أو الغضب أو الخوف ستحول دون القدرة على إظهار التعاطف معهم. وفي تلك اللحظة، كنت سأكون بحاجة إلى الانسحاب من الموقف، حتى أمنح نفسي بعض التعاطف، أو لأطلبه من شخص موثوق به ويعتمد عليه. ومن ثم، بعد أن أكتشف الحاجات التي أثرت بداخلي بقوة، وأتجاوب معها بما يكفي من التعاطف، أكون عندئذ مستعداً للعودة والتعاطف مع الطرف الآخر. في مواقف الألم، أوصي أولاً بأن نحصل على التعاطف اللازم لتخطي الأفكار التي تشغل عقلاً، وذلك حتى نتعرف إلى حاجتنا الأعمق، كما أن القدرة على التعاطف مع الآخرين في المواقف المسببة للتوتر يمكن أن تقلل من احتمال وقوع العنف.

**التعاطف عند سماع كلمة " لا! "**

نظراً لأننا نميل إلى تفسير كلمة " لا"، أو عبارات مثل " لا أريد أن..."، على أنها شكل من أشكال الرفض، فإن هذه تعد رسائل مهمة يجب أن نكون قادرين على التعاطف معها، فإذا أخذناها على محمل شخصي، فربما نُجرح مشاعرنا، دون أن نفهم ما يدور بالفعل في نفس الطرف الآخر. ولكن عندما نركز انتباهنا على المشاعر والحاجات الكامنة وراء كلمة "لا" التي يقولها الآخرون، يمكن أن نصل إلى إدراك ما يريدونه وبمنعهم من الاستجابة لنا بالطريقة التي نريدها.

### **التعاطف لإضفاء الحيوية على المحادثات المملة:**

نحن جميعاً نتورط في بعض الأحيان في محادثات عقيمة ومملة. ربما نكون في مناسبة اجتماعية، ونسمع كلمات الآخرين، ولكن دون أي ترابط أو تواصل مع المتحدث. أو ربما نجد أن الخوف قد بدأ يتسرب إلينا؛ لأنه قد أصبح بادياً أن المتحدث لا ينوي التوقف عن الكلام. والحقيقة هي أن المحادثات تخلو من الحيوية عندما نفقد الصلة مع المشاعر والحاجات التي تولد كلمات المتحدث، وكذلك مع الطلبات المصاحبة لتلك

الحاجات. وهذا أمر شائع عندما يتحدث الناس بدون إدراك لمشاعرهم أو حاجاتهم أو طلباتهم. وفي هذه الحالة، بدلاً من أن ننخرط في حوار متبادل مفعم بالطاقة والحيوية مع الآخرين، نرى أننا قد أصبحنا سلة مهملات لكلماتهم.

كيف ومتى نتدخل لمقاطعة محادثة مية، من أجل إعادتها للحياة؟ أعتقد أن أفضل وقت للمقاطعة هو عندما نسمع كلمة واحدة زيادة على ما نريد أن نسمعه. فكلما طال انتظارنا أصبحت هناك صعوبة أكبر في أن نقاطع بصورة مهذبة. بالطبع يجب أن نتذكر أن الهدف من المقاطعة ليس إخلاء الساحة لنا لنشرع نحن في الكلام، ولكن لمساعدة المتحدث على التواصل مع المشاعر والطاقة الحياتية الكامنة وراء كلماته. ويمكن أن نفعل ذلك بالتركيز على المشاعر والحاجات المحتملة. ومن هنا، لو داومت عمك مثلاً على تكرار قصتها مع زوجها الذي تخلى عنها وتركها هي وطفليها منذ عشرين عاماً، يمكن أن نتدخل هنا ونقاطع بقولنا: "حسناً، يبدو أنك لا زلت تشعرين بجرح مشاعرك يا عمتي، وتتمنين لو أنه عاملك بمزيد من الإنصاف". إن الناس غالباً لا يدركون أن التعاطف هو ما يحتاجون إليه، ولكنهم لا يدركون أيضاً أنه من المرجح بصورة أكبر أن يحصلوا على هذا التعاطف بالتعبير عن المشاعر والحاجات المتقدمة بداخلهم؛ بدلاً من رواية قصص وحكايات من الماضي، تصف ما عانوه من ظلم وقسوة. وهناك طريقة أخرى لإعادة المحادثة إلى الحياة وهي أن نعبر للطرف الآخر صراحة عن رغبتنا في أن نكون أكثر صلة معه، ونطلب منه معلومات تساعدنا على تأسيس هذه الصلة.

وربما تتساءل كيف يمكن أن نستجمع شجاعتنا لمقاطعة المتحدث بكل برود وهو منكمك في الكلام. وقد قمت ذات مرة بعمل استطلاع غير رسمي للرأي؛ طارحاً فيه السؤال الآتي: "لو أنك تستعمل كلمات أكثر مما يرغب الطرف الآخر في سماعها، فهل تريد من هذا الشخص أن يتظاهر بالإصغاء لك، أم أن يوقفك؟". وقد عبر كثيرون الذين شملهم هذا الاستطلاع، ما عدا واحد، عن تفضيلهم لأن يوقفوا. وقد منحنتي إجاباتهم الشجاعة؛ لأنها قد أفنعتني بأنه مما براعي مشاعر الآخرين. أكثر هو أن نقاطعهم بدلاً



من التظاهر بالإنصات لهم، في حالة ما إذا أصبحت المحادثة مملّة. فنحن جميعاً نريد لكلماتنا أن تكون مصدراً لإثراء حياة الآخرين، لا أن تكون عبئاً ثقيلاً عليهم.

### **التعاطف مع الصمت:**

يعد الصمت من أصعب الرسائل التي يمكن أن يتعاطف معها كثيرون. ويصح هذا على وجه الخصوص عندما نعبر عن أنفسنا بوضوح، ونحتاج لمعرفة رد فعل الآخرين بخصوص كلماتنا وفي مثل هذه الأوقات يكون من السهل أن نستنتج أن وراء صمت الطرف الآخر وعدم استجابته أسباباً وتصوراتٍ مخيفةً، وننسى أن نتعاطف مع المشاعر والحاجات التي يعبر عنها بصمته.

### **ثامناً - التواصل بتعاطف مع الذات:**

إن أكثر تطبيقات التواصل اللاعنفي خطورة وأهمية ربما يتعلق بالطريقة التي نعامل بها أنفسنا. فعندما يتواجد بداخلنا عنف موجه نحو أنفسنا، يصعب أن نتعاطف بصدق مع الآخرين.

### **تذكر ما لذاتنا من خصوصية وتميز:**

إن ما يقلق بشدة أن كثيرين منا قد فقدوا إدراكهم بكيانهم المتميز. عندما تمنعنا أفكارنا الخطيرة عن الذات من أن نرى الجمال في أنفسنا، فإننا نفقد صلتنا بالطاقة الروحية التي هي منبع وجودنا. إننا قد تكيفنا على أن نرى أنفسنا كأشياء مليئة بالنقص، فلا عجب إذن في أن كثيرين منا ينتهي بهم الحال بالتواصل مع أنفسهم بطريقة عنيفة.

وهناك جانب مهم يمكن فيه أن يحل التعاطف محل هذا العنف، وهو يكمن في تقييمنا لأنفسنا من لحظة لأخرى. ولأننا نريد من كل ما نفعله أن يؤدي إلى إثراء الحياة وتعميقها، فمن المهم جداً أن نعرف كيف نقيّم الأحداث والظروف بطرق تساعدنا على التعلم، وعلى اختيار قرارات مستمرة تعمل في صالحنا. ولكن بكل أسف، فالطريقة التي ندرّبنا على تقييم أنفسنا بها غالباً ما تشجع على كراهية الذات أكثر من التعلم.

### **تقييم أنفسنا في المواقف التي كنا فيها بعيدين عن المثالية:**

في أحد الأنشطة الروتينية في ورش العمل، أطلب من المشاركين تذكر موقف حدث لهم مؤخراً، فعلوا فيه شيئاً وتمنوا لو أنهم ما فعلوه. ثم بعد ذلك ننظر إلى الطريقة

التي حدثوا بها أنفسهم مباشرة بعد أن ارتكبوا ما يشار إليه في اللغة العادية على أنه "غلطة" أو "خطأ". والعبارات المعتادة التي أسمعها منهم، هي: "كان هذا شيئاً غيبياً"، "كيف أقدمت على هذا الفعل الأحمق؟"، "ماذا دهاني؟"، "إنني دائماً ما أفسد الأمور!"، "تصرف أناني!".

لقد تعلم هؤلاء الحكم على أنفسهم بطرق توحى بأن ما فعلوه كان خطأ أو شيئاً سيئاً، ومعاتبتهم لأنفسهم على هذا النحو تقتضى ضمناً أنهم يستحقون المعاناة والألم على ما فعلوه. ومن المحزن أن كثيرين منّا يقعون في مصيدة كراهية الذات؛ بدلاً من الاستفادة من الأخطاء التي تبين لنا نقائصنا وعيوبنا، وترشدنا نحو النضج والنمو.

وحتى عندما "نتعلم درساً" في بعض الأحيان من الأخطاء التي بسببها نحكم على أنفسنا بكل قسوة، فإنني قلق بشأن طبيعة الدوافع الكامنة وراء ذلك النوع من التغيير والتعلم. فما أوده هو أن يكون التغيير ناشئاً عن رغبة حقيقية واضحة في إثراء الحياة وتعميقها من أجلنا أو من أجل الآخرين، لا عن دوافع هدامة؛ كمشاعر الخجل أو الذنب مثلاً. فإذا كانت الطريقة التي نقيّم بها أنفسنا تقودنا إلى الشعور بالخجل، ومن ثم تغيير سلوكنا، فإننا بذلك نترك نمونا وتعلمنا في يد كراهية الذات توجههما كيف تشاء. إن الخجل هو صورة من صور كراهية الذات، وما يتم القيام به من أفعال كرد فعل للشعور بالخجل يكون لها ثمنها، كما أنها ليست بالأفعال المبهجة. وحتى إن كانت نيتنا هي أن نتصرف بمزيد من الحساسية والرفقة، فلو أحس الناس بأن شعورنا بالخجل أو الذنب هو الدافع وراء تصرفاتنا، فإنه من المرجح أن ما نفعله لن يحظى من جانبهم إلا بتقدير أقل مما كان يمكن أن نناله لو كنا مدفوعين برغبة إنسانية في الإسهام في الحياة.

في لغتنا، كلمة لها قدرة بالغة على خلق مشاعر الخجل والذنب وتوليدها. وهذه الكلمة العنيفة، والتي نستعملها عادة في تقييم أنفسنا، مغروسة في وعينا بصورة شديدة العمق؛ لدرجة أن كثيرين منا لا يمكنهم تخيل كيفية الحياة دونها. إنها كلمة "يجب" كما ترد في عبارات مثل: "كان يجب أن أعرف أفضل من ذلك"، أو "ما كان يجب عليّ فعل ذلك". وفي معظم الأوقات التي نستعمل فيها هذه الكلمة في تقييم أنفسنا، فإننا نقاوم التعلم؛ لأن كلمة "يجب" توحى بأنه ليس هناك خيار. والبشر عندما يلمحون صيغة

الأمر في أي شيء، يميلون إلى المقاومة والرفض، وذلك لأن صيغة الأمر تهدد حريتنا واستقلاليتنا، أو حاجتنا القوية إلى القدرة على الاختيار. وهذا هو رد فعل البشر تجاه الطغيان، حتى إن كان منبع هذا الطغيان من داخلنا، في صورة " يجب ". وهناك تعبير مماثل عن الأوامر الداخلية يظهر في تقييم الذات بالصورة التالية: " إن ما أفعله شيء فظيع، ويجب أن أفعل شيئاً حياً ذلك! ". فكر لحظة في كل من سمعهم يقولون: " يجب أن أتوقف عن التدخين فعلياً"، أو " يجب أن أفعل شيئاً بخصوص ممارسة الرياضة أكثر من ذلك ". إنهم يداومون على ترديد ما " يجب " عليهم فعله؛ ويداومون على مقاومة فعله، لأن البشر يرفضون أن يكونوا كالعبيد. نحن لم نخلق لنخضع لتلك " المفروضات"، سواء جاءت من خارج أنفسنا أو من داخلها. ولو أننا خضعنا واستسلمنا لهذه الأوامر، فإن أفعالنا وتصرفاتنا في تلك الحالة تنشأ من دافع مجرد من البهجة المانحة للحياة.

#### ترجمة الأحكام الذاتية والأوامر الداخلية:

عندما نتواصل مع أنفسنا باستمرار من خلال إصدار الأحكام على أنفسنا وتعرضها للوم، فليس من المفاجئ أن نرى أنفسنا في النهاية أشبه " بكرسي " منا بالبشر. ومن الأفكار الأساسية في التواصل اللاعنفى أننا كلما حكمنا على شخص ما بأنه شخص مخطئ أو سيئ، فإن ما نقوله في الحقيقة هو أن تصرفات هذا الشخص لا تتسجم مع حاجاتنا. ولو تصادف أن ما نحكم عليه هنا هو أنفسنا، فلسان حالنا في هذه الحالة هو: " أنا نفسي لا أتصرف بصورة منسجمة مع حاجاتي الخاصة ". وإني على قناعة بأننا لو تعلمنا أن نقيّم أنفسنا من منطلق هل لبيّت حاجاتنا الخاصة أم لا، وكيف يمكن تلبيةها؟ يصبح هناك احتمال أكبر في أن نتعلم من هذا التقييم.

التحدي الذي نواجهه إذن، في الوقت الذي نعمل فيه شيئاً لا يثري الحياة ويعمقها، هو أن نقيّم أنفسنا لحظة بلحظة، بطريقة تشجع على تغيير:

- في الاتجاه الذي كنا نود أن نسلكه.
- دافع من احترام أنفسنا والتعاطف معها، وليس بدافع كراهية الذات ومشاعر الذنب أو الخجل.

## الرتاء في التواصل اللاعنفي:

بعد عمر من التعلم والمشاركة الاجتماعية، من المرجح أنه يكون قد فات الأوان بالنسبة لمعظمنا لكي ندرب عقولنا على التفكير بصورة مجردة من منظور ما نحتاج إليه ونقدره من لحظة لأخرى. ولكن كما تعلمنا أن نترجم الأحكام عندما نتحدث مع الآخرين، يمكننا أن ندرب أنفسنا على التعرف إلى الأحاديث الذاتية المصدرة للأحكام، وعلى تركيز انتباهنا على الفور على حاجاتنا الكامنة وراء تلك الأحكام.

على سبيل المثال، إذا وجدنا أننا نتجاوب بطريقة مؤنبة وموبخة مع شيء فعلناه: "ها أنت قد أفسدت الأمور ثانية!"، فمن الممكن أن نتوقف عن ذلك بسرعة ونسأل أنفسنا: "ما حاجتي التي لم تُلبَّ ويعبر عنها من خلال هذا الحكم الأخلاقي؟". وعندما نتعرف إلى هذه الحاجة تماماً- وقد تكون مستويات عدّة من الحاجات- سوف نلاحظ تحولاً كبيراً في أجسامنا. وبدلاً من مشاعر الخجل أو الذنب أو الاكتئاب التي من المرجح أن نعاني منها عندما ننتقد أنفسنا؛ لأننا "قد أفسدنا الأمور ثانية"، سوف يمرُّ بنا كثير من المشاعر المختلفة. وسواء كانت تلك مشاعر الحزن، أو الإحباط، أو خيبة الأمل، أو الخوف، أو الأسى، أو أي شيء آخر، فإننا قد وهبنا هذه المشاعر بالفطرة لخدمة غرض معين: فهي تدفعنا نحو العمل من أجل تحقيق ما نحتاجه وتلبيته أو ما نقدره. وأثرها في أرواحنا وأجسامنا هو أثر مختلف تماماً عن الإحساس بالانفصال الذي تولده مشاعر الذنب والخجل والاكتئاب.

إن الرتاء في التواصل اللاعنفي هو عملية التعرف التام إلى الحاجات التي لم تُلبَّ وإلى المشاعر التي تتولّد في المواقف التي نكون فيها أبعد ما يكون عن المثالية. إنها تجربة من الندم، ولكنه الندم الذي يساعدنا على التعلم مما فعلناه، دون لوم أنفسنا أو كراهيتها. ومن خلال هذه العملية نرى كيف أن سلوكياتنا قد سارت على نحوٍ معاكس لحاجاتنا وقيمنا، وننفتح على المشاعر التي تتولّد نتيجة لذلك الإدراك. وعندما يصبح وعينا مركزاً على ما نحتاجه، فإننا نندفع بصورة طبيعية نحو الاحتمالات المبدعة لكيفية تلبية تلك الحاجات. وعلى النقيض من ذلك، فالأحكام الأخلاقية التي نستعملها عندما

نلقي على أنفسنا باللوم تميل إلى حجب تلك الاحتمالات وإخفائها، وإلى جعلنا بصفة مستمرة في حالة من معاقبة الذات.

### مسامحة النفس:

الخطوة التالية بعد عملية الرثاء السابقة هي مسامحة النفس. فتحويل انتباهنا إلى ذلك الجانب من ذاتنا الذي اختار التصرف بالطريقة التي أدت إلى الموقف الحالي يجعلنا نسأل أنفسنا: "عندما تصرفت بالشكل الذي ندمت عليه الآن، فما حاجتي التي كنت أحاول تلبيةها؟". أعتقد أن البشر دائماً ما يتصرفون في خدمة حاجاتهم وقيمهم. وهذا صحيح سواء كان هذا التصرف يلبي تلك الحاجات أو لا يلبيها، أو سواء كان تصرفاً نحتفي به في النهاية، أو نندم عليه.

وعندما نصغي لأنفسنا بتعاطف، نصبح قادرين على التعرف إلى حاجاتنا الكامنة. وتتحقق مسامحة النفس في اللحظة التي تتحقق فيها هذه الصلة المتعاطفة، ومن هنا نصبح قادرين على إدراك كيف كان اختيارنا محاولة لخدمة الحياة؛ حتى وإن كانت عملية الرثاء تعلمنا كيف أخفق ذلك الاختيار في تلبية حاجاتنا. وهناك وجه مهم في عملية التعاطف مع الذات وهو أن نكون قادرين على الجمع بصورة متعاطفة بين كلا جانبي الذات: الذات التي تتدم على فعل ارتكب في الماضي، والذات التي ارتكبت هذا الفعل في المقام الأول. وتساعدنا عمليتا الرثاء ومسامحة النفس على التحرر والانطلاق في اتجاه التعلم والنمو. وبينما نكتشف حاجاتنا ونتعرف إليها لحظة بلحظة، فإننا بذلك نزيد من قدرتنا الإبداعية على العمل بانسجام معها.

"افعل ما يمتعك!"

إلى جانب عمليتي الرثاء ومسامحة النفس، فهناك جانب آخر من جوانب التعاطف مع الذات، ألا وهو الدافع وراء كل ما يصدر عنا من تصرفات. وعندما ننصح: "لا تفعل شيئاً ليس ممتعاً!"، يعد بعض الباحثين ذلك راديكالياً، أو حتى خيلاً. ولكن من الأشكال المهمة للتعاطف مع الذات أن يكون الدافع وراء ما نتخذه من قرارات هو الرغبة في الإسهام من أجل الحياة، وليس الخوف، أو الذنب، أو الخجل، أو الواجب، أو الالتزام. عندما نكون على وعي بالغاية المثيرة للحياة وراء أي فعل نفعله، وعندما يكون الدافع

الوحيد الذي يحركنا هو ببساطة أن نجعل الحياة رائعة بالنسبة لنا وللآخرين، فحتى العمل الشاق في هذه الحالة لن يخلو من عنصر المتعة والمرح. وبالطريقة نفسها، فإن أي نشاط مبهج يُنجز بدافع الالتزام، أو الواجب، أو الخوف، أو الذنب، أو الخجل، سوف يفقد بهجته، وسيولد بداخلنا مقاومته في النهاية.

**تحويل "يجب أن" إلى "أختار أن":**

الخطوة الأولى: ما الذي تفعله في الحياة ولا تعدّه مصدرًا للبهجة؟ قم بعمل قائمة بكل تلك الأشياء التي تخبر نفسك بأن من الواجب عليك فعلها. ضع في هذه القائمة أي نشاط ترهبه، ولكن تفعله على أي حال لأنك ترى أنه ليس أمامك خيار آخر.

الخطوة الثانية: بعد الانتهاء من عمل القائمة، أكد لنفسك بكل وضوح أنك تفعل هذه الأشياء لأنك "تختار" فعلها، لا لأنه "يجب" عليك فعلها. اكتب "أختار أن.. "أمام كل بند ضمنته في القائمة.

الخطوة الثالثة: بعد التأكيد لنفسك على أنك "تختار" عمل نشاط معين، حاول معرفة الهدف وراء هذا الاختيار بأن تكمل هذه العبارة: "أختار أن — لأنني أريد —".

**تعزيز إدراكنا للدوافع الكامنة وراء أفعالنا:**

بينما تستكشف عبارة "أختار أن — لأنني أريد —"، فربما تكتشف- كما حدث معي بخصوص توصيل الأطفال- المعايير والمبادئ المهمة وراء القرارات التي تتخذها. وأنتي مقتنعة بأنه بعد الوصول إلى فهم واضح للحاجة التي تخدمها أفعالنا، يصبح من الممكن عدُّ تلك الأفعال مصدرًا للمتعة والبهجة، حتى عندما تتضمن تحدياً أو عملاً شاقاً، أو تشتمل على شيء محبط. ومع ذلك، فمع بنود معينة في قائمتك، ربما تكتشف واحداً أو أكثر من الدوافع الآتية: المال، الاستحسان، تجنب العقاب، تجنب الذنب، الواجب.

وبعد فحص قائمة البنود التي أعددتها، ربما تقرر التوقف عن فعل أشياء معينة، المنطلق نفسه الذي جعلني أختار الامتناع عن كتابة التقارير الطيبة كما ذكرت سابقاً. ورغم غرابة الأمر، إلا أن من الممكن فعل الأشياء بدافع البهجة والاستمتاع فقط، وأعتقد أننا بقدر ما ننهمك لحظة بلحظة في بهجة إثراء الحياة ومتعتها- مدفوعين فقط بالرغبة في تحقيق هذه الغاية- بقدر ما نصبح قادرين على التعاطف مع أنفسنا.

## تاسعاً- التعبير التام عن الغضب:

الحديث عن موضوع الغضب يمنحنا فرصة فريدة للغوص بمزيد من العمق داخل عملية التواصل اللاعنفي. ونظراً لأن التعبير عن الغضب يضع كثيراً من جوانب هذه العملية في بؤرة التركيز، فإنه يظهر بوضوح الفرق بين التواصل اللاعنفي وصور التواصل الأخرى. ويشير روزنبرغ إلى أن قتل الآخرين في رأيه هو شيء سطحي للغاية. فالقتل والضرب واللوم وإيذاء الآخرين - جسدياً أو نفسياً - كلها تعبيرات سطحية عما يدور بداخلنا عندما نشعر بالغضب. ولكن عندما نشعر بالغضب بحق، فما نريده هو طريقة أكثر فاعلية للتعبير عن أنفسنا تمام التعبير.

### التمييز بين المثير والسبب:

الخطوة الأولى للتعبير التام عن الغضب في التواصل اللاعنفي هي أن نخلي الطرف الآخر من أي مسؤولية عن غضبنا. حيث نخلص أنفسنا من مثل تلك الأفكار: "لقد أغضبني فلان أو إعلان فعل ذلك". فالتفكير بهذه الطريقة يقودنا إلى التعبير عن غضبنا بطريقة سطحية بإلقاء اللوم على الطرف الآخر أو بمعاقبته. وقد رأينا أن سلوك الآخرين ربما يكون هو المثير لمشاعرنا، ولكنه لا يكون سبباً لها. فنحن لا نغضب أبداً بسبب ما فعله شخص آخر. يمكننا أن نحدد أن سلوك الطرف الآخر هو ما أثار الغضب، ولكن من المهم أن يكون هناك فارق واضح بين المثير والسبب أن الخلط بين المثير والسبب هو عادة من السهل اكتسابها إذا كانت ثقافة المجتمع تستعمل جعل الآخرين في حالة الذنب كوسيلة للسيطرة عليهم. وفي مثل هذه الثقافات، يصبح من المهم خداع الناس، وجعلهم يعتقدون أن بإمكان طرف أن يجعل الآخر يشعر بمشاعر معينة.

وحيث يكون جعل الآخرين في حالة الذنب وسيلة للسيطرة والخداع والقسر، يكون من المفيد الخلط بين المثير والسبب. كما أشرنا من قبل، فالأطفال الذين يسمعون عبارة: "والداك يشعران بالضيق والانعزاج عندما تحصل على درجات ضعيفة في المدرسة"، من السهل أن ينقادوا إلى الاعتقاد أن سلوكهم هو السبب لما يشعر به الأهل من ألم. هذه الآلية نلاحظها نفسها بين المتزوجين: "أشعر بالإحباط الشديد عندما تتغيب عن حضور حفل عيد ميلادي". إن اللغة تسهل استخدام هذا الأسلوب المثير للذنب لدى الطرف

الآخر، نحن نقول عبارات مثل: "أنت تشعرني بالغضب"، أو "أنت تجرح مشاعري بما تفعله"، أو "أشعر بالأسف والحزن مما فعلته". نحن نستعمل اللغة بطرق مختلفة كثيرة لخداع أنفسنا للتصديق بأن مشاعرنا تتشأ عما يفعله الآخرون. والخطوة الأولى في عملية التعبير التام عن غضبنا هي أن ندرك أن ما يفعله الآخرون لا يكون السبب في مشاعرنا على الإطلاق. فما سبب الغضب إذن؟ لنتذكر الخيارات الأربعة التي تكون متاحة لنا في مواجهة رسالة أو تصرف لا يعجبنا. والغضب يتولد عندما نختار الخيار الثاني: كلما شعرنا بالغضب، نتصيد الأخطاء للطرف الآخر، ونختار دور الحاكم عليه أو اللائم له على خطئه وعلى استحقاقه للعقاب. أود إذن أن أشير إلى أن هذا هو سبب الغضب. حتى إذا كنا لا نعيه في البداية، فإن سبب الغضب يكمن في طريقة تفكيرنا. والخيار الثالث هو التركيز على مشاعرنا وحاجتنا. وبدلاً من أن نرهق تفكيرنا للوصول إلى تحليل عقلي لأخطاء الطرف الآخر، نختار أن نتواصل مع الحياة الكامنة بداخلنا. وتكون طاقة الحياة هذه ملموسة وقابلة للوصول إليها بأقصى شكل ممكن عندما نركز على ما نريده في كل لحظة.

على سبيل المثال، لو أن هناك موعداً بينك وبين أحد الأشخاص وجاء متأخراً وكنت بحاجة إلى الاطمئنان والتأكد من أنه يهتم بك، فربما ستشعر بجرح مشاعرك. ولكن من ناحية أخرى، إذا كان ما تحتاجه هو قضاء الوقت بشكل هادف وبناء، فربما تشعر بالإحباط من تأخره. ومن ناحية ثالثة، لو أنك كنت بحاجة لقضاء نصف ساعة من الهدوء والعزلة، فربما تشعر بالسرور لأنه قد تأخر عن الموعد. ومن هنا، فسلوك هذا الشخص ليس هو السبب في مشاعرنا، وإنما السبب هو ما نحتاجه في تلك اللحظة. وعندما نكون على دراية بتلك الحاجة، سواء كانت الاطمئنان أو الاستفادة من الوقت أو العزلة، نصبح على صلة بطاقة حياتنا. ربما تنتابه مشاعر حادة وقوية، لكنها ليست غضباً. إن الغضب يكون نتيجة لتفكير مضاد للحياة، بعيد تماماً عن حاجتنا. وهو يشير إلى أننا قد أرهقنا عقولنا من أجل تحليل شخص آخر والحكم عليه، بدلاً من التركيز على معرفة أي من حاجتنا لا يتم تلبيتها.



وبالإضافة إلى الخيار الثالث وهو أن نركز على حاجاتنا ومشاعرنا، يظل لدينا القدرة على أن نختار في أي لحظة أن نركز على مشاعر وحاجات الآخر. وعندما نختار هذا الخيار الرابع، فنحن لا نغضب أيضاً على الإطلاق. ونحن هنا لا نكبت الغضب ونقمعه، وإنما نرى كيف أن الغضب يغيب ببساطة في كل لحظة نحرص فيها على الحضور والتواجد التام مع الطرف الآخر، وعلى التعاطف مع مشاعره وحاجاته.

### لكل أشكال الغضب جوهر يخدم الحياة:

وقد يسأل سائل: "ولكن أليست هناك حالات يكون الغضب فيها مبرراً؟ أليست النعمة المبررة أخلاقياً مطلوبة، مثلاً في وجه قضية تلويث البيئة بكل إهمال وتهور؟" إن كل أشكال الغضب هي نتيجة لطريقة تفكير مضادة للحياة، ومولدة للعنف. وفي جوهر كل أشكال الغضب حاجة لا يتم تلبيتها. ومن هنا يمكن أن يصبح الغضب شيئاً قيماً إذا ما استخدمناه كساعة منبهة توقظنا، وتجعلنا ندرك أن هناك حاجة لا يتم تلبيتها، وأنها تفكر بطريقة تحول على الأرجح دون تلبيتها. ويتطلب التعبير التام عن الغضب إدراكاً تاماً لتلك الحاجة. وبالإضافة إلى ذلك، يتطلب تلبية تلك الحاجة قدراً من الطاقة. غير أن الغضب يطوع هذه الطاقة ويحدها بتوجيهها نحو معاقبة الآخرين لا إلى تلبية حاجاتنا. وبدلاً من "النعمة المبررة أخلاقياً"، أنصح بأن نتواصل بتعاطف مع حاجاتنا أو مع حاجات الآخرين. وقد يتطلب هذا تدريباً مكثفاً، حيث نقيّم فيه مراراً وتكراراً وبصورة واعية باستخدام عبارة "إنني غاضب لأنني أحتاج إلى..."، بدلاً من عبارة "إنني غاضب لأن فلاناً أو علاناً فعل كذا أو كذا".

### المثير في مقابل السبب/ تلميحات عملية:

من المهم التأكيد على الفارق بين المثير والسبب على أسس عملية وتكتيكية، وكذلك على أسس فلسفية. إن كل أشكال العنف تكون نتيجة لأناس يخدعون أنفسهم، ويجب الإشارة إلى أنه عندما تكون عقولنا ممثلة بالأحكام والتحليلات، من قبيل أن الآخرين سيئون أو طماعون أو غير مسئولين أو يكذبون أو يغشون أو يلوثون البيئة أو يقدرون الأرباح أكثر من الحياة أو يتصرفون بشكل لا يجب التصرف به، فإن القليلين جداً منهم فقط هم من سيبدون اهتماماً بحاجاتنا. فإذا كنا نرغب في حماية البيئة، وتوجهنا

إلى الرئيس التنفيذي لإحدى الشركات بهذا التوجه العقلي: "هل تعرف أنك قاتل حقيقي لهذا الكوكب؟ إنك ليس لديك الحق في الإساءة إلى الأرض واستغلالها بهذه الطريقة"، فسنكون بذلك قد أفسدنا فرصتنا في تلبية حاجاتنا. إن من النادر أن تجد إنساناً يستطيع أن يظل مركزاً على حاجاتنا الخاصة، عندما نعبر عنها من خلال صور تظهر أخطاءه ونقائصه. وبالطبع قد ننجح في استخدام مثل هذه الأحكام في تهديد وتخويف الآخرين لإجبارهم على تلبية حاجاتنا. ولو أنهم شعروا بالخوف أو الذنب أو الخجل لدرجة حملتهم على تغيير سلوكهم، فربما نصل إلى الاعتقاد أنه من الممكن أن "تقوز" من خلال إخبار الآخرين بما فيهم من أخطاء وعيوب.

ولكن من منظور أوسع، سوف ندرك أنه في كل مرة تلتى فيها حاجاتنا بهذه الطريقة، فإننا لا نخسر فحسب؛ ولكننا نسهم كذلك وبصورة ملموسة للغاية في نشر العنف على هذا الكوكب. ربما نكون قد حللنا مشكلة حالية، ولكننا سنكون قد خلقنا مشكلة غيرها. وكلما تعرض الناس للوم والحكم عليهم أكثر، أصبحوا أكثر عدائية ودفاعاً عن أنفسهم، وأقل اهتماماً بحاجاتنا في المستقبل. إذن فحتى إذا كان قد لبّيت حاجاتنا الحالية، على أساس أن الآخرين قد فعلوا ما أردناه، فسوف ندفع ثمن هذا فيما بعد.

#### أربع خطوات للتعبير عن الغضب:

لنلق نظرة عما تتطلبه فعلياً عملية التعبير التام عن الغضب. الخطوة الأولى هي أن نتوقف، ولا تفعل شيئاً تنفس فقط. سوف نتوقف عن أخذ أي خطوة نحو لوم الطرف الآخر أو معاقبته. ببساطة سوف نظل هادئين. ثم بعد ذلك نحدد الأفكار التي تجعلنا نشعر بالغضب. على سبيل المثال، نسمع مصادفة عبارة تقودنا إلى الاعتقاد بأنه قد استُبعدنا من محادثة لأسباب عرقية. وعندئذ نحس بالغضب، ونتوقف، ونحدد الأفكار التي تضطرب في رأسنا: "من غير المنصف أن تتصرف على هذا النحو. إنها شخصية عنصرية". ونحن نعرف أن كل الأحكام من هذا النوع هي تعبيرات محزنة عن حاجاتنا التي لم تلب، ولهذا نتخذ الخطوة التالية بالتعرف إلى الحاجات الكامنة وراء تلك الأفكار. فلو أنني حكمت على أحد ما بأنه شخص عنصري في الموقف السابق، فحاجتي هنا ربما تكون إلى تضميني في المحادثة، أو إلى المساواة أو الاحترام أو الإحساس بالترابط، ولكي

نعبّر عن أنفسنا تماماً، سوف نبدأ الآن بالكلام والتعبير عن الغضب، ولكن غضبنا الآن قد تحول إلى حاجات ومشاعر مرتبطة بتلك الحاجات. غير أن التصريح بتلك المشاعر قد يتطلب قدراً كبيراً من الشجاعة.

### إظهار التعاطف أولاً:

غير أنه في معظم الحالات، تكون هناك ضرورة إلى اتخاذ خطوة أخرى قبل أن نتوقع من الطرف الآخر التعرف إلى ما يدور بداخلنا. وحيث إنه سيكون من الصعب على الآخرين غالباً تلقي مشاعرنا وحاجاتنا في مثل تلك المواقف، فسوف نحتاج في البداية إلى التعاطف معهم إذا كنا نرغب منهم في سماعنا. وكلما ازداد تعاطفنا مع ما يدفعهم إلى التصرف بالطرق التي لا تلبّي حاجاتنا كان هناك احتمال أكبر في أنهم فيما بعد سيردون على تعاطفنا معهم بتعاطف مماثل.

### أخذ الوقت الكافي:

ربما يكون أهم جانب في تعلم كيفية تطبيق عملية التواصل اللاعنفية التي نناقشها هنا هو أن نأخذ وقتنا. ربما نشعر بالارتباك والاستغراب ونحن ننحرف عن سلوكياتنا المعتادة التي حولها الإشراف الثقافي إلى سلوكيات تلقائية، ولكن إذا كان هدفنا هو أن نعيش الحياة بصورة واعية في انسجام وتوافق مع قيمنا ومبادئنا، فسوف نرغب في منح أنفسنا الوقت الكافي.

ولكل من يرغب في تطبيق عملية التواصل اللاعنفية، وخصوصاً في مواقف الغضب المثير للتحدي، أود أن أقترح التدريب التالي. فكما رأينا، فإن غضبنا ينشأ عن أحكامنا وتصنيفاتنا وأفكارنا المتعلقة بما "يجب" أن يفعله الناس، وما "يستحقونه". اعمل قائمة بالأحكام التي تتبادر إلى ذهنك بصورة متكررة، وذلك بأن تكمل هذه العبارة "لا يعجبني من الناس من هم....". اجمع كل هذه الأحكام السلبية الموجودة في رأسك، ثم اسأل نفسك: "عندما أصدر حكماً كهذا على أحد الأشخاص، فما الشيء الذي أكون بحاجة إليه في تلك اللحظة، ولكنني لا أحصل عليه؟". وبهذه الطريقة، تدرب نفسك على صياغة أفكارك في صورة حاجات لم تُلبّ؛ بدلاً من صياغتها في صورة أحكام تصدرها على الآخرين. والتدريب عنصر أساسي، وحتى نتدرب على التواصل اللاعنفية، نحتاج

إلى أن نبدأ على مهل، ونفكر جيداً قبل أن نتكلم؛ بل ونكتفي في مرات كثيرة بمجرد أخذ نفس عميق، وعدم التكلم على الإطلاق. إن تعلم عملية التواصل اللاعنفى وتطبيقها كلاهما يتطلب وقتاً.

### عاشراً- الاستعمال الوقائي للقوة:

عندما يكون هناك طرفان متنازعان، وتتاح لكل منهما الفرصة للتعبير التام عما يلحظه ويشعر به ويحتاج إليه ويطلبه- ويتعاطف كل منهما مع الآخر- فعادة ما يمكن التوصل إلى حل يلبي حاجات الطرفين. وعلى أقل تقدير، يستطيع الطرفان أن يتفقا، بكل ارتياح وود، على ألا يتفقا. غير أنه في بعض المواقف، ربما لا تتاح الفرصة لمثل هذا الحوار، وقد يصبح من الضروري استعمال القوة لحماية الحياة وحقوق الأفراد. على سبيل المثال، ربما لا يكون الطرف الآخر على استعداد للتواصل، أو قد يكون هناك خطر وشيك لا يتيح الوقت للتواصل. في مثل هذه المواقف، ربما نحتاج إلى اللجوء للقوة. وإذا قررنا ذلك، فإن عملية التواصل اللاعنفى تتطلب منا التفريق بين الاستعمال الوقائي والاستعمال العقابي للقوة. على سبيل المثال يمكن إمساك الطفل، بقوة لمنعه من عبور الشارع كي لا يتعرض للأذى، وليس بهدف تعنيفه أو معاقبته. أو قد يكون الاحتجاز لشخص ارتكب ما يخالف القانون؛ منعاً لارتكابه مخالفة أخرى، وليس بهدف إذلاله.

### الفكر الكامن وراء استعمال القوة:

الهدف وراء الاستعمال الوقائي للقوة هو منع أي أذى أو ظلم. والهدف وراء الاستعمال العقابي للقوة هو جعل المذنب يعاني ويدفع ثمن آثامه وشروره. عندما نمسك بطفل يجري في عرض الشارع لمنعه من التعرض للأذى، فنحن هنا نطبق قوة وقائية. أما الاستعمال العقابي للقوة، على الجانب الآخر، فربما يتضمن اعتداءً جسدياً أو نفسياً، كأن تصفع طفلاً أو توبخه وتؤنبه: "كيف تكون بهذا الغباء؟ حري بك أن تخجل من نفسك!".

وعندما نطبق الاستعمال الوقائي للقوة، فنحن نركّز على الحياة أو الحقوق التي نريد حمايتها، دون إطلاق أي حكم سواء على الشخص أو على سلوكه. فنحن لا نلوم الطفل أو ندينه عندما يندفع في الشارع، ولكن تفكيرنا يكون موجهاً فقط نحو حمايته من الخطر. (من أجل تطبيق هذا النوع من القوة في الصراعات الاجتماعية والسياسية، انظر

كتاب روبرت أيروين (Nonviolent social Defense) والفكرة وراء الاستعمال الوقائي للقوة هي أن البشر يتصرفون أحياناً بطرق قد تلحق بهم أو بالآخرين الأذى، نتيجة لجهل منهم. ومن هنا فإن عملية تصحيح سلوكهم هي عملية تربية تعليمية، وليست عقاباً. وتتضمن صور هذا الجهل (أ) عدم إدراك نتائج أفعالنا. و(ب) عدم القدرة على رؤية أن حاجاتنا يمكن أن تلبى دون إيذاء الآخرين. و(ج) الاعتقاد أن لدينا "الحق" في معاقبة الآخرين؛ أو إيذائهم. لأنهم "يستحقون" ذلك. و(د) الفكر المضلل الذي يتضمن، على سبيل المثال، سماع "صوت" بداخلنا يأمرنا بقتل شخص ما.

وعلى الجانب الآخر، فإن الإجراءات العقابية أو التأديبية تقوم على فكرة أن من يرتكبون الشرور والآثام والجرائم إنما يفعلون ذلك لأنهم أشخاص أشرار سيئون، ومن أجل تصحيح الموقف، ينبغي أن نجعلهم يندمون على أفعالهم. ويتم "إصلاحهم" من خلال الإجراءات العقابية أو التأديبية المصممة لحملهم على (أ) المعاناة بما يكفي ليروا الخطأ في تصرفاتهم وسلوكهم. و(ب) الندم والتوبة. (ج) التغيير. غير أنه من الناحية العملية. بدلاً من أن تشجع الإجراءات العقابية على التوبة والندم والتعلم، فإن المحتمل هو أنها ستولد الاستياء ومشاعر العداوة والحقد، وتعزز مقاومة السلوكيات نفسها التي ننشدها.

#### أنواع القوة العقابية:

العقاب البدني، بالصفع مثلاً، هو نوع من الاستعمال العقابي للقوة. وقد اكتشفت أن موضوع العقاب البدني يثير مشاعر قوية لدى الآباء. فبعض الآباء يدافع بكل قوة عن هذه الممارسة، على أساس أن تجنبها كلية يؤدي إلى تدليل الأطفال وإفسادهم. وهم مقتنعون بأن تأديب أطفالنا بالضرب إنما يظهر حبنا لهم بوضع قواعد وحدود واضحة. أما بعضهم الآخر فهم يصرون بالدرجة نفسها على أن معاقبة الأطفال بالضرب شيء يخلو من الحب والعطف وغير فاعل؛ وذلك لأنه يعلم الأطفال أن بمقدورنا دائماً اللجوء إلى العنف الجسدي، عندما تفشل كل الطرق الأخرى.

خوف الأطفال من العقاب الجسدي ربما يحجب إدراكهم لما وراء مطالب الآباء من عطف وشفقة وحب. وكثيراً ما يخبر الآباء بأنهم "مضطرون" إلى استعمال القوة العقابية؛ لأنهم لا يرون أمامهم طريقة أخرى للتأثير في أبنائهم ودفعهم إلى فعل ما هو "في

مصلحتهم". وهم يدعمون رأيهم هذا بحكايات عن أولاد عبروا عن تقديرهم؛ لأنهم قد "استفاقوا" بعدما تعرضوا للمعاقبة.

هل من يدعون نجاح مثل هذا العقاب على دراية بالحالات التي لا حصر لها من الأطفال الذين يقفون ضد ما قد يكون في صالحهم ببساطة؛ لأنهم اختاروا مقاومة القسر والإكراه؛ بدلاً من الخضوع والإذعان له. إن النجاح الظاهر للعقاب البدني في التأثير في الطفل لا يعني أن طرق التأثير الأخرى لم تكن ستحقق نجاحاً مماثلاً. عندما يختار الأهل استعمال القوة، فربما نكسب معركة حمل الأطفال على فعل ما نريده، ولكن ألسنا في أثناء ذلك نكسر عرفاً اجتماعياً يسوّغ اللجوء للعنف كوسيلة لتسوية الخلافات؟

فضلاً عن الاستعمال المادي، فإن الاستعمالات الأخرى للقوة يمكن تصنيفها أيضاً على أنها نوع من العقاب. ومنها استعمال اللوم من أجل أن يكون الطرف الآخر خجولاً. على سبيل المثال، ربما يصف أب ابنه بأنه "مخطئ" أو "أناني"، أو "غير ناضج"، عندما لا يتصرف الابن بطريقة معينة، ومن الصور الأخرى للقوة العقابية اللجوء إلى سحب بعض وسائل الترفيه والبهجة من الأبناء؛ كتقليل المصروف أو حرمانهم من قيادة السيارة. يُعدُّ سحب الرعاية والاحترام أحد أقوى التهديدات على الإطلاق.

### ثمن العقاب:

عندما نستسلم لعمل شيء ما فقط بهدف تجنب العقاب، ينشئت انتباهنا بعيداً عن قيمة هذا العمل في حدِّ ذاته. وبدلاً من ذلك يصبح تركيزنا منصباً على العواقب التي قد تحدث إذا ما أخفقنا في القيام بهذا العمل. فإذا كان الخوف من العقاب فقط هو ما يحفز أداء العامل، فستتجز المهام، ولكن على حساب تأثر حالته المعنوية، وعاجلاً أو آجلاً، سوف تقل الإنتاجية. كما أن تقدير الذات ينقص هو الآخر عند استعمال القوة العقابية. ولو كان الأطفال يغسلون أسنانهم لأنهم يخشون الخجل والسخرية، فربما ستتحسن حالة أسنانهم، ولكن احترامهم لذاتهم هو الذي سيصاب بالتسوس. وعلاوة على ذلك، وكما نعرف جميعاً، فالعقاب له ثمنه أيضاً من ناحية ما يكتنه لنا الآخرون من ود. فكلما تعاضمت نظرة الآخرين إلينا بوصفنا أدوات للعقاب، أصبح من الأصعب عليهم الاستجابة لحاجاتنا بتعاطف وشفقة.

سؤالان يظهران ما يشوب العقاب من نقص: سؤالان يساعداننا على أن نرى لماذا يعد من غير المحتمل أن نحقق ما نريده، باللجوء للعقاب من أجل تغيير سلوك الآخرين. السؤال الأول هو: ما الذي أريد من هذا الشخص أن يفعله، ويختلف عما يفعله حالياً؟ ولو أننا اكتفينا بهذا السؤال الأول، فربما يبدو العقاب وسيلة فاعلة، وهذا لأن التهديد بالقوة العقابية أو تطبيقها ربما يؤثران جيداً في سلوك الآخرين. ولكن، مع السؤال الثاني، يتضح أن العقاب من غير المرجح أن يؤتي ثماره.

السؤال الثاني: ما الأسباب التي أريد أن يقتنع بها الطرف الآخر ويفعل لأجلها ما أطلبه منه؟ وعندما طرح السؤال الثاني، سرعان ما سندرك أن الثواب والعقاب يعطلان قدرة البشر على فعل الأشياء وهم مدفوعون بالأسباب التي نريد منهم الاقتناع بها. على سبيل المثال، لن يكون اللوم والعقاب استراتيجيتين فاعليتين إذا كنا نريد من الأطفال تنظيف حجراتهم بدافع رغبتهم في النظام أو في الإسهام في استمتاع الآباء بالنظام. والحقيقة هي أن ما يدفع الأطفال إلى تنظيف حجراتهم هو في الغالب رغبتهم في طاعة الكبار ("لأن أمي قالت ذلك")، أو في تجنب العقوبة، أو خوفهم من مضايقة آبائهم أو من رفض آبائهم لهم. ولكن التواصل اللاعنفى يعزّز مستوى من التطور الأخلاقي يعتمد على الاستقلالية والتبعية في وقت واحد، نعترف وفقاً له بمسئوليتنا عن أفعالنا، ونصبح على دراية ووعي بأن سعادتنا وسعادة الآخرين هما شيء واحد.

### أحد عشر - تحرير أنفسنا وتقديم النصح للآخرين:

تحرير أنفسنا من البرمجة القديمة/ نحن جميعاً قد تعلمنا أشياء تقيدنا كبشر، سواء من آبائنا أو مدرسينا أو غيرهم، وجميعهم كانت تتوافر لديهم النية الحسنة. ومع انتقال هذا التعلم الثقافي الهدام من جيل إلى جيل؛ بل وحتى من قرن إلى قرن، فقد أصبح قدر كبير منه متغلغلاً بشدة في صميم حياتنا، لدرجة أننا لم نعد نعي وجوده. بالطريقة نفسها، فإن الألم الذي يولّده الإشراف الثقافي المدمر قد أصبح جزءاً مكماً من حياتنا، لدرجة أننا لم نعد قادرين على تمييز وجوده. والمسألة تتطلب طاقة هائلة وقدرًا عالياً من الإدراك حتى نتعرف إلى هذا التعلم الهدام، وحتى نحوله إلى أفكار وسلوكيات قيمة تخدم الحياة. وهذا يتطلب منا معرفة حاجاتنا، والقدرة على التواصل مع أنفسنا، وكلاهما أمر صعب في

ظل الإشراف الثقافي. إننا لم نتعلم أبداً أن نكون ملمين بحاجاتنا، وليس هذا فحسب، ولكننا غالباً ما نتعرض أيضاً للتدريب الثقافي الذي يعمل بفاعلية على إعاقة إدراكنا وتعطيله بهذه الطريقة.

### تسوية الصراعات الداخلية:

من الممكن أن تطبق عملية التواصل اللاعنفية لتسوية الصراعات الداخلية التي غالباً ما تؤدي إلى الاكتئاب. وفي كتابه *Revolution in psychiatry*، يعزي إيرنست بيكر (Becker, 1964) الاكتئاب إلى "البدائل المعطلة معرفياً". وهذا يعني أنه عندما يكون الحوار الدائر بداخلنا ميالاً إلى إصدار الأحكام، فإننا ننفلت بذلك عن حاجاتنا، ولا نستطيع عندئذ العمل على تلبية تلك الحاجات. الاكتئاب إذن هو مؤشر أو دليل على حالة من الانفصال عن حاجاتنا الذاتية.

### الاهتمام ببيئتنا الداخلية:

عندما نقع فريسة للأفكار الانتقادية أو اللومة أو الغاضبة، يصعب أن نرسي بيئة داخلية سليمة لأنفسنا. ويساعدنا التواصل اللاعنفية على خلق حالة ذهنية أكثر هدوءاً، من خلال تشجيعنا على التركيز على ما نريده حقاً، وليس على أخطائنا وعيوبنا أو أخطاء الآخرين وعيوبهم.

### التواصل اللاعنفية بدلاً من التشخيص:

في حوار بين الفيلسوف مارتين بوبر وعالم النفس الأمريكي كارل روجرز موثق في (Cissna & Anderson, 1994)، تساءل فيه بوبر إلى أي مدى يستطيع المعالج النفسي من موقعه تقديم المعالجة النفسية. وقد افترض بوبر في ذلك الحوار أن النمو والتطور الإنساني يتحقق من خلال تقابل بين شخصين يعبران عن نفسيهما بوضوح وصراحة وصدق، فيما أطلق عليه علاقة "أنا-أنت". وهو لم يكن يرى أن هذا النوع من الصدق يمكن أن يتواجد عندما يتقابل الشخصان في دوري المعالج النفسي والمريض. ووافق روجرز على أن الصدق يُعدّ متطلباً أساسياً للنمو والتطور، ولكنه أكد أن المعالج النفسي المستدير بوسعه أن يختار أن يتجاوز دوره، ويتلاقى مع مرضاه بكل صدق. كان بوبر متشككاً في ذلك، حيث كان يرى أنه، حتى لو كان المعالج النفسي ملتزماً وقادراً



على التواصل مع المريض بطريقة صادقة ومخلصة، فإن مثل هذا التلاقي سيكون مستحيلاً طالما احتفظ المريض برؤيته لنفسه كمريض، ورؤيته لطبيبه كطبيب. كما قال إن مجرد عملية تحديد موعد لرؤية شخص ما في مكتبه، ودفع أتعاب مقابل خدماته، تقضي على احتمال نشوء علاقة حميمة صادقة بين الاثنيين.

وقد فسر هذا الحوار التشكك الدائم حيال مبدأ الانفصال الإكلينيكي؛ وهو قاعدة مقدسة في العلاج النفسي التحليلي. إن قيام المعالج بإقحام مشاعره وحاجاته أثناء معالجة المريض كان يُعدُّ عادة على أنه مرض أو انحراف من جانب المعالج نفسه. ومن ثم كان المعالج النفسي الكفي هو من ينأى بنفسه تماماً عن عملية العلاج، ويعمل فقط كمرآة يعكس عليها المريض مشكلاته التي تُحلُّ بعد ذلك بمساعدة المعالج. عن طريق تطبيق مهارات التواصل اللاعنفي وفكره، يمكن تقديم النصيحة للآخرين من خلال علاقات صادقة وصریحة ومتبادلة؛ بدلاً من اللجوء إلى علاقات مهنية تتسم بالتباعد العاطفي، وتعتمد على التشخيص.

### اثنا عشر - التعبير عن التقدير في التواصل اللاعنفي:

" لقد أبلت بلاءً حسناً في ذلك التقرير."

" أنت شخص حساس جداً ."

" كان لطفاً منك أنك قمت بتوصيلي للبيت ليلة أمس ."

مثل هذه العبارات يُنطق بها عادة كتعبيرات عن التقدير في التواصل المعرقل للحياة. ربما يندهش القارئ من عدِّ الثناء والمديح والمجاملات شيئاً معرقلًا للحياة. ولكن من الجدير ملاحظته أن التقدير الذي يعبر عنه بهذه الطريقة يظهر القليل مما يدور داخل نفس المتحدث، ويجعل منه شخصاً يصدر الأحكام. والأحكام - الإيجابية منها والسلبية- هي شكل من أشكال التواصل المعرقل للحياة. وعلاوة على ذلك، عندما يستعمل المرء التقييم الإيجابي كوسيلة للتأثير في الآخرين، فربما لا يمكن التأكد بوضوح من الكيفية التي يتلقون بها الرسالة. عندما يستعمل التواصل اللاعنفي للتعبير عن التقدير، فإن هذا يكون فقط من أجل الاحتفاء، لا من أجل الحصول على شيء في المقابل. إن الهدف الوحيد هو الاحتفاء بالطريقة التي أثرى بها الآخرون حياتنا.

## مقومات التقدير الثلاثة:

يحدد التواصل اللاعنفي بوضوح ثلاثة مقومات في التعبير عن التقدير:

- الأفعال التي أسهمت في سعادتنا.
- حاجاتنا المحددة التي لبيت.
- المشاعر السارة التي تولدت من تلبية تلك الحاجات.

وقد يتغير تتابع هذه المقومات، وأحياناً يمكن اختصارها والتعبير عنها مجتمعة بابتسامة صغيرة أو ببساطة بكلمة " شكراً". ولكن إذا أراد الإنسان التأكد من تلقي الطرف الآخر لتقديره بصورة تامة، فمن المفيد أن يكتسب القدرة على التعبير اللفظي اللبق عن كل تلك المقومات الثلاثة.

### تلقي التقدير:

كثيرون منا لا يتلقون التقدير بطريقة مهذبة ولبقة. نحن نقلق بشأن ما إذا كنا نستحقه، وبشأن ما يتوقعه الآخرون منا، وخصوصاً إذا كان مدرسونا أو مديرونا يستعملون التقدير وسيلة لتحفيز الإنتاجية. وربما يشعر المرء بالتوتر بشأن الارتقاء لمستوى هذا التقدير. وحيث إنه قد اعتاد على ثقافة تعد أن الشراء والكسب والاستحقاق هي أنماط التبادل والتعامل القياسية، فهو لا يشعر بالارتياح في الغالب تجاه عملية الأخذ والعطاء في صورتها البسيطة.

ويشجع التواصل اللاعنفي على تلقي التقدير بالتعاطف نفسه الذي يعبر عنه المرء عند الإصغاء إلى الرسائل الأخرى. سوف يصغي إلى ما فعله وأسهم في إسعاد الآخرين، ثم سيصغي إلى مشاعرهم، وإلى حاجاتهم التي لبيت.

### التوق إلى التقدير:

هناك مفارقة واضحة وهي أنه رغم الحرج وعدم الارتياح عند تلقي التقدير، إلا أن معظمنا يتوق إلى التقدير الحقيقي والصادق. ومع أن الرغبة الملحة في نيل التقدير الحقيقي - وليس " المجاملات " الخادعة - ظاهرة على وجه الخصوص في العمل، تؤثر في الحياة الأسرية أيضاً.

### التغلب على مقاومة التعبير عن التقدير:

يصف جان باول (2007) في كتابه سر البقاء في الحب، حزنه على أنه لم يكن قادراً، في أثناء حياة والده، على التعبير عما كان يكنه له من عرفان وتقدير. كم هو مؤلم أن يفوّت الإنسان الفرصة لتقدير من كان لهم أعظم الأثر في حياته. فكثيراً ما يفترض الإنسان أن الآخرين يدركون عظيم تقديره لهم، إلا أنه يكتشف العكس. وحتى إذا أُخرجوا الناس بتقدير المرء لهم، فإنهم لا زالوا يرغبون في أن يُقدّروا بالكلام. يُعدّ هذا الفصل في مكوّن كبير منه، ملخصاً لكتاب مارشال روزنبرغ (Rosenberg, 2003).



## الفصل السادس: حل النزاعات والوساطة

الأهداف التعليمية للفصل السادس هي توفير الفرصة للقارئ للتعرف إلى:

- 1/. مفهوم النزاع، الوساطة والتفاوض.
- 2/. النظريات المتعلقة بحل النزاعات.
- 3/. مفاهيم حل، النزاعات وإدارتها، وتحويلها.

### مقدمة:

إن النزاعات أمر طبيعي وجزء لا يتجزأ من وجودنا، فابتداءً من العلاقات بين- الشخصية المصغرة ومروراً بالمجموعات، والمنظمات، وانتهاءً بالتجمعات والمجتمعات والأمم، نستطيع القول إن جميع كافة العلاقات الإنسانية- من علاقات اجتماعية واقتصادية تتسم بالنمو والتغيير والنزاع. تنشأ النزاعات من حالة عدم التوازن بين هذه العلاقات: كالمكانة الاجتماعية غير المتكافئة، والوصول إلى الموارد والثروات على نحو غير متكافئ، والتمتع بالسلطة لبعض الأشخاص على حساب الآخرين. إن حالة عدم التوازن هذه تقود إلى مشاكل عديدة كالتمييز، والبطالة، والفقر، والاضطهاد، والجريمة. وبناء عليه نلاحظ أن كل مستوى يتصل بالمستوى الآخر مشكلاً زخماً تعبويًا من القوات التي يمكن أن تحدث تغييراً بناءً أو عنفاً مدمراً. تقع النزاعات عندما يسعى الأشخاص لتحقيق أهدافٍ متناقضة وغير متسقة. (فيشر وآخرون، 2000، 22). ويؤكد ذلك كل من (Folger & Poole, Cahn, 1992; Putnam & Poole, 1984; 1987; Tjosvold, 1997)، كما وثقت في (Gross, Guerrero & Albers, 2004). ينشأ النزاع عندما يحاول اثنين أو أكثر من الناس المتقاربين أن يتكيفوا مع أفكار وأهداف متضاربة.

ولفهم النزاع هناك بعد آخر- أكثر عمقاً، متعلق بالمشاعر والاتجاهات والقيم التي يتبناها الأشخاص. ومع أن هذه العمليات غير عنيفة بحد ذاتها، ولكنها قد تكون أحد مسببات العنف، أو على الأقل تفتح المجال للسلوك العنيف ولهياكل العنف. فالكراهية والخوف وعدم الثقة تجعلنا نصنف الأشخاص إما بمنزلة دنيا أو بمنزلة عليا، وفقاً

لتصنيفات عديدة. وقد تدفع هذه المشاعر مجموعات من الأشخاص ليصبحوا غير قادرين على تحمّل أي شخص يختلف عنهم في إحدى أو جميع هذه التصنيفات. وعليه، لن يتطلب الأمر إلا خطوة أو حدثاً صغيراً بعد توفر معلومات خاطئة- ليعدوا أفراد المجموعات الأخرى أقل مكانة من البشر لتجريدتهم من إنسانيتهم؛ مما يسوّغ تنفيذ أعمال غير إنسانية نحوهم.

وتقترح الأبحاث -ضمن سياق العلاقات البين-شخصية، أن استراتيجيات النزاع المتكاملة التي تركز على التعاون وحل المشكلات، يُنظر إليها عموماً على أنها أكثر كفاية من استراتيجيات التفريق (السيطرة أو الضبط) أو استراتيجيات التجنب. (Canary & Spitzberg، 1988; Canary et al.، 2001; Canary & Spitzberg، 1987، 1989). فإذا ما أردنا أن نحقق السلام لا بد من العمل الهادف للحدّ من السلوك العنيف بمهام موجّهة نحو كل من الاتجاهات والسياق/الموقف. وتشير الخبرة إلى ثلاثة توجهات في الرد على النزاع، إما استعمال القوة القسرية، وهذا مما قد يولّد دائرة عنف أيضاً، وإما تبني موقف غير عنفي كلياً، وهناك نهج اللاعنّف والنشط ومؤيدو هذا النهج يرفضون استعمال العنف ولا يريدون التسبب بأذى للآخرين وفقدان العلاقات معهم إلا أن مبدأ استخدام القوة والاضطهاد واردٌ لديهم. (فيشر وآخرون، 2000، 30-31).

#### أولاً- مفهوم النزاع:

يعرّف آراي (2014) النزاع على أنه عملية متطوّرة من الترابط الديناميكي بين جهتين فاعلتين أو أكثر تسعيان إلى تطلّعاتهما، ولكنهما لا تقدران على تحقيقها؛ لأنّهما تريان أنّ إحداهما تقف في طريق تحقيق غاية الجهة الأخرى.

وتلخّص الإسبر (2018) بعض النقاط المشتركة بين تعريفات النزاع:

أ- النزاع يتجلى في تعارض الأهداف أو المصالح أو الاستراتيجيات بين الأطراف.

ب- يمكن للنزاع أن يكون فردياً أو جماعياً.

ج- النزاع مفرز طبيعي للتفاعل الداخلي والخارجي للإنسان

د- يترافق النزاع على نحو وثيق بمشاعر الغضب أو الحزن.

هـ- ينبثق عن النزاع أفعال وردود أفعال من الأطراف المختلفة.

وتشير لوييموفا (2007) إلى أن علم النزاع هو، في آن واحد، علم مستقل ومرتببط بصلة وثيقة بمجالات كثيرة أخرى. كما هو مجال للمساعدة العملية على حل النزاعات القائمة بين الأطراف المتصارعة (كالإدارة، والدبلوماسية، والقضاء، والخدمة الاجتماعية). ولا يوجد حتى الآن مفهوم مُوحد مُعترف به لوضعيّة هذا العلم. وعموماً يجدر بنا عدّ علم النزاعات مجالاً علمياً تطبيقياً.

وللوصول إلى فهم كامل وواضح لمفهوم النزاع يجب توضيح مفاهيم أخرى مرتبطة بالنزاع؛ بل إن بعض تلك المفاهيم تمثل إما مرحلة سابقة للنزاع وإما مرحلة لاحقة له. وفيما يلي عرض لتلك المفاهيم المرتبطة بمفهوم النزاع مرتبةً مرحلياً وهي ما يُطلق عليها أيضاً "مراحل النزاع". يوضحها بدوي (1997) كما يأتي:

- **الاختلاف:** يرجع إلى فروق طبيعية بين شخص وآخر، على سبيل المثال: الاختلاف الناتج عن الانتماءات الجغرافية أيضاً الاختلاف البيولوجي (النوع) بين الرجل والمرأة.
- **الخلاف:** لا يرجع إلى الفروق الطبيعية بين الأفراد أو الجماعات، وإنما يرجع إلى التمسك الشديد بالرأي أو المواقف، ورفض التنازل عنه وهو مفهوم يعبر عن المعارضة، والتضاد.
- **المشكلة:** هي حالة من التوتر، وعدم الرضا الناجمين عن بعض الصعوبات التي تعيق تحقيق الأهداف أو الوصول إليها؛ اختصاراً يعبر عنها بعض الباحثين بأنها: " فجوة بين الواقع والمأمول" وإذا اتخذت المشكلة مساراً معقداً، فإنّها تكون السبب الأساسي لحدوث النزاع.
- **النزاع:** هو عجز شخص أو أكثر عن الاتفاق على أمر معين، ويمكن توصيفه أيضاً أنّه انعدام الاتفاق أو الإجماع على الأهداف بين طرفين أو أكثر، وتحولهم من حالة التوافق إلى حالة من التصادم. وقد يكون شكل هذا التصادم ظاهراً من خلال الأفعال أو السلوك، كما أنّه قد يكون خفياً لبعض الوقت؛ بسبب عدم التعبير عنه من قبل أطراف النزاع قبل أن يظهر للعيان بسبب موقف أو حادث يكشف ما كان مخفياً. كما يُعرف أيضاً بأنه سلوك يتعارض فيه الناس من خلال أفكارهم أو مشاعرهم وأفعالهم، وتعدّ المشاعر أحد الأبعاد المهمة التي قد تؤدي إلى

نزاعات. ويكون النزاع في البداية عبارة عن مناقشات قبل الصراع الذي تبرز فيه حالات التضارب والتنافس) بين المصالح عند فردين أو مجموعة من الأفراد أو بين الدول على نفس الهدف. وقد يبدو لبعض الباحثين أنّ النزاع هو مرادف للصراع ولكن في الحقيقة فإنّ النزاع مفهوم يختلف عن الصراع، ويمثل النزاع مرحلة سابقة مباشرة للصراع، ويعبر عنه بأنه المناوشات حول موضوع دون الحديث فيه مباشرة أو الدخول في احتكاك مباشر، فهو نزاع من خلال تصرفات مستقلة لفرد ما أو جماعة ما ضد فرد آخر أو جماعة أخرى، ويؤدي ذلك إلى حالة من التوتر وعدم الرضا بين الطرفين المتنازعين، وإذا استمرت حالة النزاع فإنها تؤدي إلى الصراع.

- الصراع: أنّ يتنافس اثنان أو أكثر حول أهداف متضاربة سواء كانت حقيقية أو حسية أو حول مصادر محدودة وهو عملية الخلاف والنزاع أو عدم الاتفاق الناتج عن ممارسة ضرر معين من جانب فردي أو جماعي.

- الأزمة: تعني تهديداً وخطراً متوقعاً أو غير متوقع لأهداف الأفراد وقيمهم وممتلكاتهم التي تحدّ من عملية اتخاذ القرار؛ بمعنى آخر فإنّ الأزمة تعدّ نتيجة نهائية لتراكم عدد من التأثيرات، وتنتج عن حدوث خلل مفاجئ يؤثر في المقومات الرئيسة للنظام، وتشكل تهديداً صريحاً واضحاً لبقاء الفرد أو المنظمة أو النظام نفسه.

- العنف: سلوك يتسم بالعدوانية يصدر من طرف (فرد أو جماعة)؛ بهدف استغلال طرف آخر وإخضاعه؛ مما يتسبب في إحداث أضرار مادية أو معنوية أو نفسية (للفرد أو الجماعة)، وهو انتهاك للشخصية الإنسانية (مادياً أو معنوياً)، وهو تعدّ على الآخر أو إنكاره أو إقصاؤه وتهميشه وهو استعمال القوة استعمالاً مفرطاً أو غير مشروع، وهو مباشر وغير مباشر، وهو مرحلة متقدمة من النزاعات، وفيه يبدأ التصادم، أو يتطور فيها الصراع والأزمة إلى ممارسات عنيفة تهدد السلامة الشخصية أو الاجتماعية.

الحرب  
العنف  
الازمة  
الصراع  
النزاع  
المشكلة  
الخلاف  
الاختلاف



- الحرب: وهي الحالة الأوسع لممارسة العنف بأنواعه شتى. وهي حالة عنف جماعية أضرارها أوسع وأكبر.

### ثانياً- نظريات مسببات النزاع:

للإطلاع على طرق مواجهة النزاع نعرض الخلاصة الآتية للنظريات الرئيسية حول أسباب النزاع؛ بحسب (فيشر وآخرين، 2000، 27) حيث يبين كل سبب منها مناهج وأهداف متنوعة:

#### 1./ نظرية العلاقات المجتمعية Community Relations Theory:

تفترض هذه النظرية أن سبب النزاع هو الاستقطاب المستمر، وعدم الثقة والعداء بين جماعات عديدة داخل المجتمع وأهداف المنهجية التي تركز عليها هذه النظرية هي:

- تحسين سبل الاتصال والتفاهم بين المجموعات المتنازعة.
- تنمية قدرة أكبر على التحمل، وتقبل الاختلافات بين أفراد الجماعة.

#### 2./ نظرية المفاوضات المرتكزة على المبادئ Principled Negotiation

##### :Theory

تفترض هذه النظرية بأن سبب النزاع هو المواقف غير المتجانسة، وأن أطراف النزاع يؤمنون أنه ليس هناك رابح من جزاء النزاع فالكل خاسر. وأهداف المنهجية التي تركز عليها "نظرية المفاوضات المرتكزة على المبادئ"، هي:

- تمكين الأطراف المتنازعة من التمييز بين الأمور الذاتية والمشاكل/القضايا ومساندتهم في التفاوض على أساس مصالحهم، وليس على أساس مواقفهم الثابتة.
- تيسير الوصول لاتفاقات يكون الرابح بها الطرفين/جميع الأطراف.

#### 3./ نظرية الحاجات الإنسانية Human Needs Theory:

تفترض هذه النظرية أن سبب النزاع المتجذر والعميق هو عدم الإيفاء بحاجات الإنسان الأساسية سواء الفيزيولوجية أو النفسية أو الاجتماعية. فعدد من النزاعات كان سببها فقدان الأمن أو الهوية أو الاعتراف أو المشاركة أو الحكم الذاتي. وأهداف المنهجية التي تركز عليها "نظرية الحاجات الإنسانية"، هي:

- مساندة الأطراف المتنازعة لتحديد الحاجات اللازمة ثم وضع بدائل للإيفاء بها.
- على الأطراف أن تصل لاتفاقات تفي بالحاجات الإنسانية الأساسية لكل طرف.

### افتراضات أساسية عن نظرية الحاجات الإنسانية الأساسية:

- توجد ضروريات غير قابلة للاختزال وللتفاوض بطبيعتها. في حياة الإنسان.
  - يلجأ البشر إلى العدائية إذا لم تُلبَّ حاجاتهم الأساسية. (كَمَا ازداد مستوى الإحباط الناجم عن عدم القدرة على تلبية الحاجات الأساسية، يزداد معه مستوى العدائية).
  - تُلبَّى الحاجات الإنسانية إذا وُجِدَت المُلبِّيات المناسبة.
- نظراً لكثرة الصيغ المختلفة عن نظرية الحاجات الإنسانية الأساسية يصعب التوصل إلى إجماع حول الحاجات التي تعدّ "أساسية" فعلاً.
- 1/. جون بورتون - الهوية، والاعتراف، والأمن، والعقلانية، والسيطرة (على البيئة) والدفاع عن الدور
  - 2/. أبراهام ماسلو - الفيزيولوجية، والأمان، والانتماء/المحبّة، والتقدير، وتحقيق الذات
  - 3/. ماري كلارك - الاستقلالية، والترابط، والمعنى
  - 4/. يوهان غالتونغ - الرعاية، والحرية، والأمن، والمعنى/الهوية.
  - 5/. تيد غور - الرعاية، والسلطة، والعلاقات بين الناس
- حاجات عالمية واحدة ومُلبِّيات خاصة بكلّ ثقافة - يَعدُّ بعض المُنظِّرين في مجال الحاجات الإنسانية الأساسية، مثل بورتون، أنّ الحاجات الإنسانية تُحدّد بيولوجياً واجتماعياً وهي إذًا عالمية بطبيعتها فتتجاوز الاختلافات الثقافية. ولكن علماء الأنثروبولوجيا وغيرهم قد أشاروا إلى أنّ مُلبِّياتها خاصة بكلّ ثقافة فليست عالمية ولا قابلة للتعميم (آري، 2014). يحدد الباحث والخبير الكندي فيرن نيوفيلد ريديكوب (Redekop, 2002) حاجات الهوية الأساسية للنزاعات المتجذرة في الشكل الآتي:



الشكل رقم (2) حاجات الهوية للنزاعات المتجذرة.

وفيما يأتي ملخص عن تصوره حول حاجات الهوية الأساسية من كتابه المعنون بالإنكليزية "From violence to blessing" أي "من العنف إلى البركة".

تعدّ نظرية الحاجات البشرية أداة قوية لفهم عدد من المشاعر العميقة والدوافع القوية في النزاع القائم على الهوية. قد تكون فئات الحاجة عالمية، ولكن تلبية تلك الحاجات تعتمد على الثقافة والقيم والخبرة. إن تلبية حاجات الهوية تتشكل من خلال عمليات المحاكاة. ومع ذلك، يجب أن نعرف أولاً فئات الحاجة وروابطها بالعواطف ومجالات التنمية البشرية.

قام ماسلو بعمل تأسيسي على نطاق الحاجات البشرية في الخمسينيات والستينيات، وألهم جيلاً كاملاً من منظري الحاجات. ثم توسع المنظرون الحاليون في عددٍ من الحاجات التي حددها، ولكنهم شككوا أيضاً في "هرمية الحاجات".

حدد هؤلاء المنظرون الحاجات المهمة الآتية: الأمن والسلامة، والترابط والانتماء، والحب، وهوية الذات واحترام الذات وتحقيق الذات، والاستجابة، والاعتراف، والتحفيز، والعدالة التوزيعية، والمعنى في الحياة والعقلانية، والتحكم في البيئة والنمو والتجاوز، والرفاهية، والحرية، والاحترام، والاستقلالية، والمشاركة.

تميز جيلوالد (Gillwald) بين أدوار الحاجات وملبياتها؛ بحجة أن الصراعات تنشأ عن ملبيات مؤقتة (تتعلق بالوقت) ومحددة تاريخياً. وهذا يتناقض مع الحاجات، وهي فئات عالمية يمكن تليبيتها بطرق لا تُعدّ ولا تُحصى؛ جنباً إلى جنب مع بيرتون، تلاحظ أن عدداً من الاستراتيجيات الملبية قابلة للاستنفاد من حيث المبدأ؛ والاستراتيجيات الملبية غير المادية تستند إلى الموارد البشرية التي لا تنضب من حيث المبدأ لذلك يمكن تقليل مناسبات النزاعات "من خلال البحث عن طرق لاستبدال الاستراتيجيات غير الملبية بالأخرى الملبية". (Redekop, 2002) تعمل كل حاجة كقوة أوسع تشمل عدداً من فئات الحاجات الموضحة كما يأتي:

## المعنى:

بالنسبة لأوسكار نودلر (Nudler) المعنى هو أهم الحاجات الإنسانية حيث يتجذر في هذه الحاجة "العوالم" التي نطورها، على سبيل المثال عالم الرياضة، أو العلوم، أو الفن، أو الدين، أو المنطق. وبالاتتماد على عالم النفس والفيلسوف ويليام جيمس، يقول نودلر "إن اهتمامنا الانتقائي هو الذي يجعل" العوالم "أو" العوالم الفرعية

- المعنى
- رؤية
- استعارات
- متجذرة
- عدالة
- نموذج
- "عالم" المعنى

"المختلفة حقيقية بالنسبة لنا عندما يكون النزاع حول عوالم المعنى أكثر حدة هناك حاجة إلى حوار دقيق لتطوير رؤى تتجاوز الحدود بين هذه العوالم. ويشمل عالم المعنى الخاص بنا عيشنا للعدالة، وفهمنا للعلاقات الصحية، وعيشنا للمساواة، وتوقعاتنا للاستجابات المعقولة من قبل الآخرين لأفعالنا ذات النية الحسنة. أي ظلم مُدرك يشكل تهديداً لوسائل تلبية حاجتنا للمعنى. يُعد تلبية حاجة المعنى أمراً معقداً. فهو ينطوي على التفاعل مع الأفراد الذين يعيشون في عدد من العوالم، وفي سياق يسمح بدرجات متفاوتة من المقارنة. بدأنا نشهد نزاعاً ناشئاً عن تجاوز حاجات الفرد والطرق المتاحة؛ لتلبية تلك الحاجات مع حاجات وطرق تلبية حاجات الآخرين. الحاجة التالية الترابط (التواصل) ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالمعنى. نعمل عامة على وضع نظام المعنى الخاص بنا في سياق مجتمع من القيم المشتركة. عوالم المعنى المشتركة يمكن أن تكون عاملاً رئيساً في الترابط.

## الترابط (التواصل)

تتنقد ماري كلارك الفكر الغربي الذي تهيمن عليه النظرة الهوبسية (Hobbesian) للبشر كأفراد متمركزين حول أنفسهم يدخلون في عقود اجتماعية "في المقام الأول لضمان الانسجام". فهي لا تقدم أي طريقة لشرح وجود الروابط العائلية، والصداقات مدى الحياة، والانتماء الثقافي الذي توفره اللغة

- الترابط (التواصل)
- الانتماء
- المجتمع
- اللغة
- القبيلة
- الأرض
- الطبيعة

المشتركة، وألف شيء ثمين آخر. في الواقع، إنها تفتقد تماماً، بل وتتكسر، أعمق المتطلبات التي تميز نوعنا البشري- والحاجة إلى الهوية الاجتماعية وتطور البشر مع رغبة في الانتماء، وليس في التنافس.

### الأمان:

بالنسبة لرامشراي روي ( Ramamshray )

(Roy)، يتمحور تنظيم الحاجات الإنسانية حول فكرة الأمان، والتي ترتبط في النهاية بالهوية الذاتية. يشمل مفهوم الأمان بالفعل على مفهوم الهوية الذاتية؛ لأنه دون فكرة ما عن هوية المرء لا يستطيع الفرد تحديد معنى الأمان له [أو لها]. لا يهم ما إذا كان لديه هوية معينة للحياة، أو لجزء منها فقط. يجب عليه [أو عليها] أن يجد

بطريقة أو بأخرى صلة بين هويته (هويتها) أو مكانته (مكانتها) في المجتمع والقدرات والموارد اللازمة للحفاظ على هذه الهوية. بالنسبة للفرد إذن الهوية الذاتية والأمان ليسا كيانين مختلفين أو مميزين؛ وإنما يفرضان بعضهما بعضاً، ومع ذلك فإن مفهوم الهوية الذاتية هو الأساسي في إضفاء معنى على الأمان، والأمان كحاجة هوية تتعلق بأمان الشخص ومجموعة الهوية في الحاضر والمستقبل يعني الأمان السلامة الجسدية، والعاطفية، والفكرية، والروحية. جسدياً، يتضمن أمان الشخص الاعتناء بالحاجات الأساسية من الطعام والمأوى والملابس، وكذلك الأمان من الاعتداء، أو الاغتصاب، أو التعذيب، أو القتل. درجة الأمان التي يحتاجها المرء تنتج من الشعور بالخوف، الذي هو في حد ذاته أمر وظيفي ناتج عن تجارب الماضي.



## الفعل:

لدى البشر حاجة هوية تتمثل بالقيام بأفعال مهمة

وذاث مغزى. حيث تشير هذه الحاجة إلى الذات/

الأنا بصفتها ممثل أو وكيل للفعل نفسه. لتلبية

متطلبات حاجة الهوية هذه، يجب أن يكون العمل

مسألة خيار. وإذا كانت حقاً مسألة خيار، فإنها

تتطوي على بعض السيطرة على البيئة الاجتماعية

والمادية المباشرة وهي فكرة طوّرها بول سايتس ( Paul

Sites). يقدم بول ريكور (Paul Ricoeur) في كتاب "الذات كأنها آخر " Oneself as

"Another" رؤى قيمة حول الذات كمثل أو وكيل للفعل. ويشير إلى أنه يوجد لكل عمل

ممثل يقوم بالفعل و"ضحية" يوجّه هذا الفعل نحوه. وفي العلاقة المتبادلة هناك توازن بين

الفعل والمعاناة. ولكن في المواقف القمعية - مثل الاغتصاب أو التعذيب أو الابتزاز - لا

تترك صيغة هذا الفعل المتطرف للضحية أي خيار. حيث يرى إيمانويل ليفيناس

(Emmanuel Levinas) أن نزع القدرة على القيام بفعل هو أسوأ أشكال العنف.

## التمييز:

من جذورها اليونانية، تعني "التمييز"

"أن تُعرف مرة أخرى". إنه الاعتقاد بالاعتراف

بهوية المرء وتقدير ما قمنا به، من نحن

وكيف نعيش العالم. تبدأ الحاجة للتمييز من

الذات، ولكن يمكن أن تمتد إلى أولئك الذين

يعرفهم المرء أو إلى أولئك الذين يُنظر إليهم

على أنهم بلا قيمة على نحو غير عادل

يحدث هذا غالباً عندما يكون الفرد عضواً في

فئة من الناس ينظرون إلى أنفسهم على أنهم يعاملون على نحو غير عادل على سبيل

المثال الحركة النسوية هي نيابة عن جميع النساء أو القومي نيابةً عن مجموعته العرقية.

- الفعل
- مراقبة البيئة
- قوة
- الحكم الذاتي
- وكالة

- التمييز
- اعتراف
- التقدير
- الأهمية
- كرامة الذات
- حفظ ماء
- الوجه

ثم يمتد هذا السخط نيابة عن الشخص نفسه؛ ليشمل الفئة ككل مما يولد التضامن هناك أيضاً حالات من الغضب نيابة عن فئات من الناس لا ينتمي المرء إليها.

### الوجود أو "الأنوية":

يمكن عدّ الحاجة إلى الوجود على أنها حاجة إلى نوع من الذات القادرة على إقامة

علاقة مع الآخر لاحقة لـ *ness* من كلمة

*selfness* تعني الجودة أو الحالة أو حالة

الوجود هي صفة أو حالة أو شرط أن

تكون ذاتاً، وأن تكون لديك القدرة على التصرف

كذات من خلال تقديم الذات كخاصية يمكننا

المضي قدماً في التفكير في أي ذات على أنها

أقرب أو أبعد مما ستكون عليه الذات الكاملة هذه

المقارنة بين درجة المرء ونوعية الذات الحالية

ودرجة الذات ونوعيتها التي يتخيلها المرء على أنها ما يجب أن يملك والإشارة إلى الفجوة

بين الاثنين هناك دائماً شيء آخر نريده حتى نكتمل كل ما يوجد في هذه الفجوة يصبح

موضوع رغبة شديدة يجادل بول ريكور (Paul Ricoeur) بأن هناك علاقة جدلية

أساسية بين الذات والآخر لا يمكننا أن نعرف أنفسنا دون اللقاء مع الآخر والوجود كذات

يعني وجوداً معيناً أن تكون حاضراً يعني أن تكون بصورة أساسية واعياً لنفسك، وأن

تكون موجوداً، وأن تكون حاضراً للآخر أو البيئية.

### 5. نظرية الهوية Identity Theory:

تفترض هذه النظرية بأن سبب النزاع هو الاعتقاد بالتمسّس بالهوية أو خسارة مؤلّمة

حصلت بالماضي دون الوصول بها إلى حلّ. وأهداف العمل لهذه النظرية، هي:

1/. من خلال ورشات عمل وحوار مُيسّر على الأطراف المتنازعة أن تُحدد

التحديات والمخاوف عند كل طرف، وأن نجعلهم يعيشون معاناة بعضهم، ومن ثمّ

تحقيق المصالحة.



2./ الوصول معاً إلى اتفاقات تُعنى بحاجات الهوية الأساسية لكل طرف من الأطراف.

### 6./ نظرية سوء الاتصال بين الثقافات Intercultural

#### Miscommunication Theory

تفترض هذه النظرية أن شبه النزاع هو التباين في أساليب الاتصال الثقافي. وأهداف منهجية العمل التي تركز عليها نظرية سوء الاتصال بين الثقافات، هي:

- 1./ تنمية معرفة الأطراف المتنازعة بثقافة الآخر.
- 2./ الحد من التتميطات السلبية السائدة لدى كل طرف عن الآخر.
- 3./ تعزيز سبل الاتصال الفاعل بين الثقافات المختلفة- هي الغاية القصوى.

### 7./ نظرية تحويل النزاعات Conflict Transformation

تفترض هذه النظرية أن النزاع ينجم عن مشاكل عميقة متمثلة تحديداً في الظلم والتمييز الناجم عن أطر العمل الاجتماعية والثقافية والاقتصادية المختلفة. وأهداف منهجية العمل ل "نظرية تحويل النزاعات"، هي:

- تغيير البنى وأطر العمل المسببة للظلم والتمييز؛ بما في ذلك إعادة التوزيع الاقتصادي.
- توثيق علاقات واتجاهات طويلة الأمد بين الأطراف المتنازعة.
- الارتقاء بالعمليات والأنظمة التي من شأنها تدعيم التكامل والعدالة والسلام، والتسامح، والمصالحة، والاعتراف.

#### **ثالثاً- تصنيف النزاعات:**

تختلف تصنيفات النزاعات بناء على أسس عدة:

- المصادر مثل العلاقات، والمعلومات، والمصالح، والقيم، والهيكلية.
- الأسباب يمكن أن تكون عامة أو خاصة فقد تكون سياسية، اجتماعية، اقتصادية، ديموغرافية (النوع، السن، الانتماء السكاني وغيرها)، اجتماعية، نفسية (العلاقات المتبادلة، الزعامة، حوافز الجماعة، الرأي العام للجماعة وغيرها)، فردية نفسية (القدرات، التفوق، الطباع، المزاج، الدوافع وغيرها).
- مجالات نشوء النزاع: مجالات اقتصادية، إيديولوجية، اجتماعية. بيئية، عائلية.



- مدى طول النزاع، وحدته: نزاعات عاصفة، سريعة، قصيرة الأمد (تقوم على أساس الخاصيات السيكولوجية الفردية)، أو نزاعات حادة، طويلة الأجل (تُعبّر عن تناقضات عميقة)، نزاعات ضعيفة باهتة (تُعبّر عن تناقضات خفيفة أو سلبية لأحد أطراف النزاع)، نزاعات ضعيفة عابرة، ذات أسباب سطحية. (لوبيموفا، 2007، 19).
- ويمكن تسهيل التصنيف من خلال الشكل الآتي:



الشكل رقم (3) تصنيف النزاعات

والنزاعات المختلفة مترابطة فيما بينها، ومشروطة بعضها ببعض. يصف (Moore, 2014) نوعاً آخر من النزاع يسمى "الفرد ضد المجتمع. والذي ينشأ عندما يقف الفرد ضد المؤسسة أو الممارسات أو الشرور الاجتماعية، مثل: الإتجار بالبشر، وسوء المعاملة، والقمع، والاحتيال، والفساد، والحكم السيئ، وما إلى ذلك.

#### رابعاً- تحليل النزاع:

يلخّص ماسون وريتشارد (Mason & Rychard, 2005) سبع أدوات للتحليل:

- 1/. عجلة النزاع (Conflict Wheel) تقدم هذه الأداة ستة أبعاد مهمة لتحليل النزاع (الديناميكيات، الفواعل، الأسباب، البنى، القضايا، الخيارات/الاستراتيجيات)، وهي تنظم الأدوات التحليلية الأخرى، ويمكن عدّها بمنزلة أداة ما ورائية (Meta tool).
- 2/. شجرة النزاع (Conflict Tree): تتعامل مع الاختلاف بين العوامل الديناميكية والبنوية، وتحاول تصوير الكيفية التي تربط بها مختلف قضايا النزاع بين هذين المظهرين.

3/. وضع خريطة النزاع (Conflict Mapping): تركز هذه الأداة على الفواعل والعلاقات التي تربط بينها، وتعد جيدة للشروع في تحليل نزاع ما. تمكننا هذه الأداة من تقديم ظاهرة اللاتماثل في القوة من خلال الحجم النسبي للدوائر الممثلة للفواعل، كما يمكن التعبير عن ظاهرتي العداة والتحالف من خلال استعمال الخطوط.

4/. نموذج التصعيد لغلابل (Glasl's Escalation Model): يهدف هذا النموذج إلى جعل الاستراتيجية المعتمدة للتدخل في النزاع ملائمة لمستوى التصعيد الذي بلغته أطراف النزاع. يكمن المغزى هنا في كون أن الحديث إلى الانتحاريين، أو إطلاق النار على أطراف تطلق النار على بعضها بعضاً هو أمرٌ من قبيل العبث.

5/. نموذج التحليل المنظوري للنزاع ( Conflict Perspective Analysis (CPA)): يركز هذا النموذج مختلف المنظورات/وجهات النظر التي تتشكل لدى أطراف النزاع. من خلال وضعها جنباً إلى جنب، وربطها ببعضها، يمكن استكشاف نقاط الاختلاف؛ فضلاً عن النقاط المشتركة بين الأطراف. يمكن القول إن يتبع مختلف المراحل التي تمر بها عملية الوساطة ويمكنه أن يمثل أداة جيدة للتحضير للوساطة (CPA) هذا النموذج، ويمكنه أن يُستعمل كأداة لتدريب أحد أطراف النزاع. هذا النموذج لا يتعامل على نحو صريح مع البنى أو مع السياق.

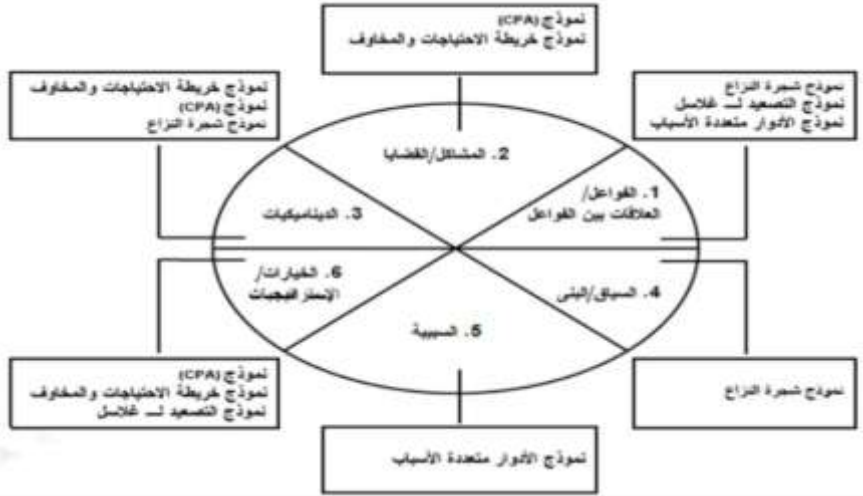
6/. وضع خريطة للحاجات والمخاوف (Needs-Fears Mapping): يركز هذا النموذج على الفواعل ومشاكلهم، ومصالحهم، وحاجاتهم، ومخاوفهم، ووسائلهم وخياراتهم، على غرار نموذج (CPA) ويسمح بمقارنة وافية للاختلافات والتشابهات بين الأطراف في شكل جدول.

7/. نموذج الأدوار متعددة الأسباب (Multi-Causal Role Model): يركز هذا النموذج على السببية، والطبيعة المختلفة للأسباب، ومثيرات التصعيد (triggers) القنوات، مسببات التغيير والأهداف. إضافة إلى أن هذا النموذج يعتني بالبنى، الديناميكيات، الفواعل والمضامين. تم اختيار الأدوات بناء على عدة عوامل:

1/. وثائق كافية متاحة لوصف الأدوات على نحو كافٍ.

2/. أُستعملت كل أداة من قبل مؤسسة واحدة على الأقل.

- 3/. تغطي الأدوات كلاً من تحليل الصراع على المستوى الجزئي والكلّي.
- 4/. تمثل الأدوات مجموعة واسعة من المقاربات لتحليل النزاع (خاصة من حيث الفئات المستهدفة ومجالات التدخلات).



الشكل رقم (4) نماذج تحليل الصراع.

### خامساً- مراحل النزاع:

ليست كل النزاعات عميقة الجذور. وفيما يلي شرح تفصيلي بحسب ( CICR, 2019) لمراحل النزاع والنتائج المحتملة لأي تدخل، وكيف يمكن أن يكون الجدل مؤشراً لنزاع عميق الجذور، حيث يوضّح الرسم البياني مراحل النزاع أدناه كيف يتراكم النزاع عادةً من خلال مستويات تشدد مع الوقت، وخاصةً عندما تُهمل القضايا الأساسية، فينتج التصعيد عن حلقات مفرغة من ردود الأفعال في المراحل المبكرة من النزاع يكون من الأسهل عموماً التعامل مع المشكلات الناشئة، لكن بمجرد أن يتدهور النزاع إلى مستوى عدائي عميق أو يصبح راسخاً في حاجات الهوية الإنسانية والأنظمة والمؤسسات يصبح التحكم بالنزاع أكثر صعوبة.



### الشكل (5) مراحل النزاع.

يوضح هذا الشكل البياني كيف يبدأ النزاع منذ اللحظة التي نشهد فيها توتراً أو انزعاجاً. ربما لا تظهر أشياء محددة في هذه المرحلة، ولكن عادة ما يكون هناك مؤشرات أو إدراك بأن هناك شيئاً ما "غير صحيح" في العلاقة.

**الجدال:** هو أول مظهر خارجي للنزاع. في مرحلة الجدال، تُظهر الأقوال والأفعال - وكذلك الذي لم يُقل ولم يُفعل - وجود نزاع.

**الانتشار:** في هذه المرحلة، تزداد السلبية التي نشأت في مرحلة التوتر. تتحول الأحداث البسيطة عند كل طرف من أطراف النزاع إلى حوادث ذات معانٍ سلبية مرتبطة بماهية دوافع الأطراف الأخرى. تتطور التصورات السلبية والاستجابات العاطفية القوية تجاه بعضهم بعضاً. بحيث تصبح هذه التصورات والاستجابات مؤشرات قوية إلى زيادة انعدام الثقة والقدرة التنافسية بين الأطراف. ومع زيادة العداوة وتدهور العلاقة، يصبح النزاع حول قضايا متعددة. حيث يبدأ الأطراف في مراكمة أسباب وجود مشكلات مع الشخص الآخر. فيميل الأفراد إلى زيادة الاستثمار في النزاع ويهتمون أكثر بعواقب أفعالهم. ومع ازدياد عدد الأشخاص المتورطين، وتزايد انتشار القضايا، يزداد النزاع تعقيداً.

**استقطاب التحالفات:** تحاول الأطراف المعنية مباشرة بالنزاع جمع الدعم من العائلة والأصدقاء والجيران والزملاء، وتحاول حملهم على "الانحياز إلى طرف" عن الطريق التكلم عن القضايا المتعلقة بالنزاع. حيث يتطلعون إلى أعضاء آخرين في مجموعتهم لتسوية مواقفهم، وتعزيز معتقداتهم، ومن ثم يمكن للأشخاص الذين يقفون على هامش النزاع أن ينجذبوا إلى النزاع، ويقوم كل طرف بإقناع الآخرين بأن يتفقوا معه،

وبينما يتصاعد الصراع إلى ديناميكية نحن ضدهم، يقوم هذا التصعيد بتحفيز الاستقطاب. حيث يختار الناس أحد الجانبين، وتبدأ التحالفات ضد بعضهم بعضاً. ويبدأ أفراد المجتمع الذين كانوا في البداية خارج النزاع بالانجذاب إلى تحالفات تقسم المجتمع في النهاية إلى معسكرات معارضة. وتبدأ التصورات المشوهة والقوالب النمطية المبسطة لكل مجموعة بالظهور؛ مما يؤدي إلى إلغاء صفة الإنسانية عن الآخر. وهذا الأمر لا يزيد فقط من حدة النزاع. بل إنه يقضي على المحايدين في المجتمع الذين قد يؤديون دوراً مفيداً كطرف ثالث في عملية البحث عن حل.

نزاع عميق الجذور: سواء من خلال العنف (الانفجار) أو عن طريق تبطين النزاع (الانفجار الداخلي)، فإن النزاع يرسخ نفسه في هويات الأطراف؛ لأن سلوكهم وشخصياتهم تصبح راسخة فيه. ففي هذه المرحلة، تُنسى عادةً المشكلة الأولية التي أثار النزاع، ويصبح التركيز الرئيس الآن على إيذاء الطرف الآخر أو تدميره أو المجموعة الأخرى. في النزاعات العميقة الجذور، غالباً ما تعد الأطراف أن النزاع "أمر وجودي" يرون بقاءهم على المحك ويعدون خصومهم "أقل إنسانية". فيتجلى النزاع عميق الجذور من خلال التحامل، والتمييز، وعدم المساواة، وحتى العنف.

#### سادساً- أساليب التعامل مع النزاعات:

يشير كل من (Lindelow & Scott, 1989 Mukhtar & Habib, 2010) كما وثق في (Alino & Schneider, 2012). إن النزاع لا يمكن تجنبه وغالباً ما يصبح عنصراً حيوياً في العمل الإنساني ليكون النزاع قوة إيجابية يجب السعي إلى فهم أفضل للنزاع. وتعتمد نظرتنا للنزاع على أنه إيجابي أو سلبي على طريقة حله ويقول (Tidd & Friedman, 2002) أن حل النزاع يخفض من الأثر السلبي للنزاع واستعمال الحل الإيجابي يمكن أن يخفف، ويزيل آثاره. وقد حدد الباحثون نماذج عدة، منها المستعملة لقياس واحد من الأبعاد المتعلقة بالآخرين على سبيل المثال: التعاونية واللاتعاونية (Deutsch, 1973). أما بالنسبة لنموذج (Thomas & Kilmann, 1974) هناك بعدان لحل النزاع، المصلحة الشخصية (التوكيدي) وما يتعلق بالآخرين (التعاون) ولهذا النموذج خمسة أساليب: التفادي (التجنب)، والاستيعاب، والتعاون،

والمساومة (التسوية) والتنافس. إن الأفراد الذين لديهم مصالح شخصية مرتفعة يستعملون إما التنافس أو التعاون، فالأسلوب التنافسي يزيد مكاسب الفرد إلى الحد الأعلى على حساب الآخرين، بينما في الأسلوب التعاوني، فهو يركز على المصالح الشخصية أخذاً بالحسبان مصالح الآخرين. إن الأفراد الذين لديهم اهتمام ذاتي منخفض يتبنون أسلوباً، التفادي والاستيعاب. يستعمل الفرد أسلوب التفادي عندما لا يفضل لا مصالحه ولا مصالح الآخرين، وأسلوب الاستيعاب يشير إلى التضحية بالمصالح الشخصية في خدمة منافع الآخرين. وأخيراً، فالمساومة (التسوية) هي تركيبة بين أسلوب التأكيد والتعاون، إنها تأخذ بالحسبان بذل الجهود لحل النزاع مع فهم أساسي لاستراتيجيات إدارة النزاع الخمس، يمكن للإنسان التعامل على نحو أفضل مع النزاعات قبل أن تتصاعد إلى وضع غير قابل للإصلاح. ويؤدي التواصل دوراً رئيساً في جميع عمليات تحويل الصراع؛ ومن ثم فإن نقل مهارات التواصل أمر أساسي لتعليم السلام. يميز آراي (2015) بين إدارة النزاع أو حله أو تحويله؛ بالاستناد إلى الممارسين والمنظرين؛ وخبرته الشخصية في هذا المجال:

1/. إدارة النزاع: عملية اجتماعية حيث تُضبط المظاهر المُدمرة (والعنيفة غالباً) من النزاع، وتُخفف قابليتها للتدمير؛ من خلال تطبيق الوسائل العنيفة أو غير العنيفة لمعالجتها. (يُشار إلى أنه، وبخلاف تحويل النزاع وحلّه، لا تقتضي إدارة النزاع بالضرورة استئصال الأسباب الجذرية للنزاع أو معالجتها).

2/. حلّ النزاع: مخرج وعملية تعالج فيها المسائل في نزاع قائم على نحو مُرضٍ، من خلال حلّ مقبولٍ على نحو متبادل بين الأطراف، قابلٍ للاستمرار على المدى البعيد، ومُنْتِجٍ لعلاقةٍ جديدة وإيجابية بين الأطراف التي كانت سابقاً أخصاماً متعادية ( Mitchell & Banks, 1996 ) وهو عملية اجتماعية تُقدّر فيها مصادر النزاع وسياقاته وتُستكشف الوسائل ذات الصلة لمعالجة الآثار المدمرة للمشكلات الكامنة التي سببته بطريقةً بنّاءة.

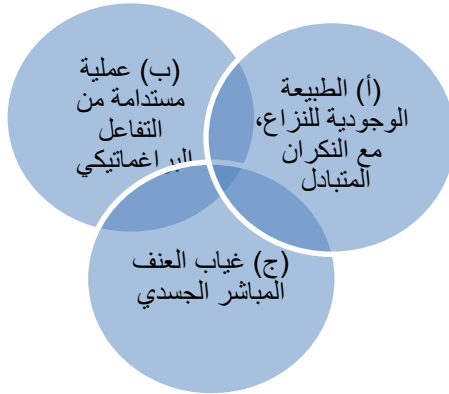
3/. تحويل النزاع: هو عملية استكشافية لتحديد الأسباب الجذرية والديناميكيات المتطوّرة للنزاع من منظورات تحليلية مختلفة، وابتكار وسائل فاعلة ومنهجية لإعادة توجيه النزاع إلى بناء علاقة بنّاءة وهو تصوّر المدّ والجزر في النزاع الاجتماعي والاستجابة له

كفرص مُعطية للحياة لإنشاء عمليات تغيير ببناء تحدّ من العنف، وتزيد العدالة في تفاعل مباشر وهيكلية اجتماعية، (Lederach, 2015).

### سابعاً- التعايش الوظيفي:

في عدد من المجتمعات المتأثرة بشدة بالصراعات، فإن الانقسامات الاجتماعية والصدمات التاريخية راسخة بعمق؛ لدرجة أنهم يرفضون على نحو قاطع التفكير في احتمال المصالحة؛ لأن ذلك قد يبدو غير محترم للغاية لهوياتهم التاريخية. كثير من الناس في مثل هذه المجتمعات المتأثرة بشدة بالصراعات ينظرون إلى صراعاتهم على أنها وجودية؛ معتقدين أن مجرد وجود خصومهم يهدد بقاءهم. وفي ظل هذه الظروف، يقدم مفهوم التعايش الوظيفي هدفاً أقل تهديداً وأكثر قبولاً من المصالحة. ويقترح خطوة مؤقتة عملية في الجهود المستمرة للمجتمعات المتأثرة بالصراعات؛ لتعزيز الظروف التمكينية للمصالحة. يشير التعايش الوظيفي إلى علاقة تعاضدية مستدامة بين طرفين أو أكثر يرفضون بنشاط الاعتراف ببعضهم بعضاً كطرف نزاع شرعي للتعامل معه، ولكن لا يزالون يختارون عدم استعمال العنف الجسدي لتسوية خلافاتهم.

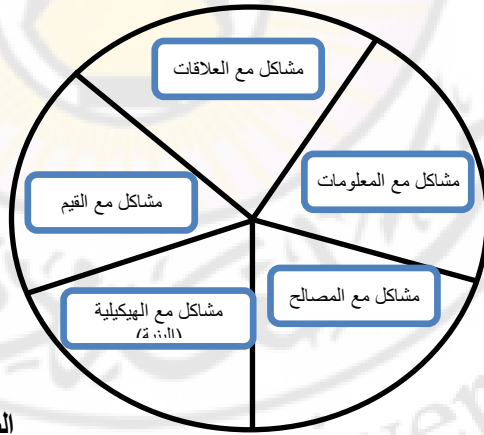
يتطور التعايش الوظيفي تدريجياً على مدى فترة طويلة من التوتر، عادة على مدى عقود. وأثناء هذا التطور، تمتع أطراف النزاع عن استعمال العنف الجسدي المباشر، ولكنها تكافح باستمرار للتعامل مع الوجود النشط للامساواة الهيكلية التي تقف في طريق تحويل الصراع الأساسي. هذا الشكل من التعايش فاعل؛ لأنه يمكن أن يستمر مع مرور الوقت بناءً على وظائفه العملية فقط. علاوة على ذلك، فإن التعايش الوظيفي يمكن أطراف النزاع من القيام بمهام غير مثيرة للجدل سياسياً ومعظمها إدارياً بطريقة تشبه الأعمال التجارية دون ثقة متبادلة. يمكن تطوير التعايش الوظيفي ليس فقط في العلاقات الدولية، ولكن أيضاً في العلاقات بين الأشخاص والعلاقات بين الطوائف. يوضح الرسم البياني هذا التعايش على أنه تقاطع بين: (أ) صراع وجودي يتميز بالإنكار المتبادل. (ب) عملية مستمرة ومتطورة للتفاعلات العملية بين طرفين أو أكثر من أطراف النزاع. و (ج) استمرار غياب العنف الجسدي المباشر على الرغم من الصراع. (آراي، 2014).



الشكل رقم (6) التعايش الوظيفي.

### ثامناً - مصادر النزاعات:

غالباً ما يُنظر إلى النزاعات على أنها مشاكل وليست فرصة؛ للتعاطف والتتقيف والترابط. في الوقت نفسه، غالباً ما تكون النزاعات محاطة بالرغبة لتحديد الفائز والخاسر. توضح، دائرة مور، مصادر محتملة، إن فهم تأثير الاختلافات داخل الدائرة يدعو الأطراف لتحديد مصدر النزاع وتشخيصه، ثم البحث عن الحل. (Moore, 1996).

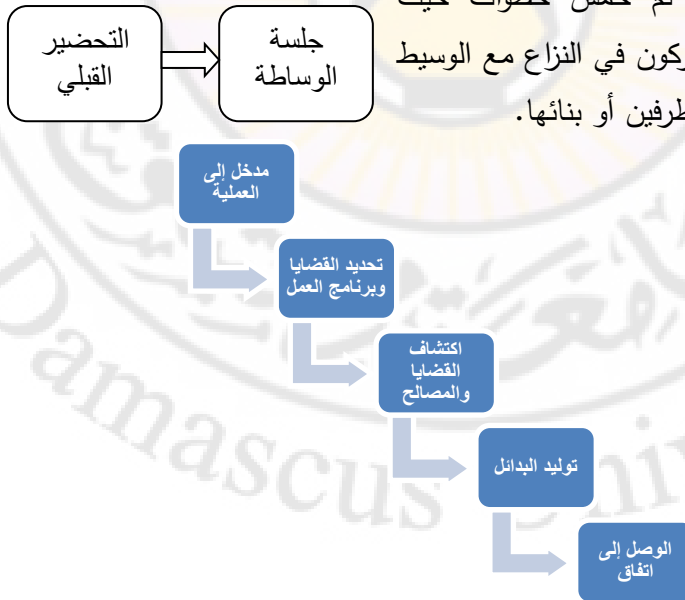


الشكل رقم (7) مصادر النزاع.



## تاسعاً- مفهوم الوساطة:

يشير معجم المعاني الجامع إلى تعريف ومعنى الوساطة في اللغة العربية كاسم بأنها شفاعنة، وهي: محاولة لفضّ نزاع قائم بين فريقين أو أكثر؛ عن طريق التّفاوض، والحوار عرض وساطته بين متخاصمين، وقدّم وساطته تعني: عرّض مساعيه الحميدة. الوساطة مفهوم أساسي ومكوّن مهني يخفف من الأعباء النفسية والاجتماعية وحتى الاقتصادية في المجتمع. على وجه الخصوص هي شكل من أشكال حوار تحويل النزاع حيث يدعم الوسيط بنشاط جهود الأطراف المتنازعة ذات الدوافع الذاتية لفهم جذور النزاع، واستكشاف حلول مرضية للطرفين. توصي المفاوضات القائمة على الفائدة بتقييم أفضل بديل لكل طرف لاتفاق تفاوضي (BATNA)، والذي يتم تحديده كخيار احتياطي يجب أن يضعه المفاوض في الحسبان في حالة فشل التفاوض أو حدوث تعطل. (Fisher, Ury, & Patton, 2011). يشير (Moore, 2014) إلى أن عملية الوساطة هي ممارسة عملية، خطوة بخطوة تساعد الأشخاص المتنازعين على فهم الخلافات أو النزاعات واستكشافها وتطويرها؛ إنها خريطة للقرار تتضمن عملية الوساطة وقت التحضير قبل اجتماع الأطراف ثم خمس خطوات حيث يعمل الأشخاص المشاركون في النزاع مع الوسيط لتحديد اتفاقية مقبولة للطرفين أو بنائها.



الشكل (8) عملية الوساطة

## دور الوسيط:

تتضمن الوساطة تدخّل طرف ثالث مقبول، نزيه، مُحايد، ليس لديه قوة سلطوية لاتخاذ قرار؛ ليساعد الأطراف التي اختارت الموافقة على العملية في الوصول إلى تسوية مقبولة ومشتركة للقضايا التي هي محل النزاع.

### المبادئ التي توجه عملية الوساطة:

تشير (Surma, 2018) إلى قائمة بالمبادئ الأكثر أهمية والأكثر قابلية للتطبيق في الوساطة. تُسجّل هذه المبادئ ليس فقط في المصادر العلمية، ولكن أيضاً في الأفعال القانونية:

- مبدأ التطوع.
  - مبدأ السرية.
  - مبدأ استقلالية الوسيط وحياده ونزاهته.
  - مبدأ تكافؤ الطرفين والتعاون بينهما.
- وبصرف النظر عن المبادئ الأكثر تطبيقاً، يمكن للمرء التمييز بين ما يأتي:
- مبدأ الشرعية.
  - مبدأ عملية الوساطة السريعة.
  - مبدأ اختصاص الوسيط.

واعتماداً على (Allakhverdova, 2010) بحسب (Surma, 2018) فإن الشخص الرئيس في الوساطة هو الوسيط، والذي يعتمد عليه نجاح المفاوضات إلى أقصى حدّ. وعليه حل عدد من المشاكل باستمرار. في بداية عملية التفاوض، تتمثل المهمة الأولى للوسيط في التحقق من المبادئ المذكورة أعلاه، وتطبيقها. ويؤكد (Moore, 2014) على بعض الإرشادات لمساعدة الوسيط في عملهم كوسطاء، وفي خدمة مجتمعاتهم:

- التفرد: هو الاعتراف والفهم للنوعية الفريدة لكل متنازع. إنه يقوم على حق البشر في أن يكونوا أفراداً، وأن يعاملوا ليس كإنسان فحسب؛ بل كإنسان مع اختلافاته الشخصية.

- التعبير الهادف عن المشاعر: التعبير الهادف عن المشاعر هو إدراك حاجة الأطراف للتعبير عن مشاعرهم بحرية، وخاصة المشاعر القوية. يستمع الوسيط بعناية ودون تثبيط أو إدانة التعبير عن هذه المشاعر. أي الإصغاء بكلية (بالعين، بالقلب وبالأذن). إن حرمان العميل من التعبير عن مشاعره ومخاوفه وآماله وعدائه يعادل إنكار إجمالي الشخص. في الوقت نفسه، يحتاج الوسيط إلى التأكد من أن هذا التعبير يحترم الطرف الآخر؛ ومن ثم قد يحتاج إلى مساعدة الأطراف على التعبير عن مشاعرهم على نحو بناء.
- المشاركة العاطفية المضبوطة: هي حساسية الطرف الثالث لمشاعر الفرد، وفهم معناها، والاستجابة المناسبة عن قصد لمشاعره (التعاطف). رد الطرف الثالث ليس بالضرورة لفظياً. إنها في الأساس استجابة للموقف والشعور؛ موجهة بالمعرفة والهدف.
- القبول: الغرض من القبول هو الاعتراف. يساعد الفرد على التعامل مع مشاكله وحاجاته. القبول هو مبدأ العمل حيث يدرك الطرف الثالث، ويعمل مع الأطراف التي تعترف بنقاط القوة والضعف، والمشاعر، والمواقف والسلوكيات البناءة والمدمرة، والحفاظ على معنى داخلي للكرامة والقيمة الشخصية لكل طرف. وفي الوقت نفسه، يحتاج الوسيط إلى الحفاظ على نزاهة عملية الوساطة، وإغلاق أي محاولات من جانب أحد الأطراف لتهريب أو إكراه الطرف الآخر أو الوسطاء، وهذا ما يمكن أن نطلق عليه الحفاظ على توازن القوى. يجب أن تُعَلَّق الوساطة باحترام وتأكيد - وليس من خلال التكتيكات الاستبدادية.
- الموقف غير الحكمي: في مساعدة الأفراد، من المهم فهم إخفاقاتهم ونقاط ضعفهم، ولكن ليس من وظيفة الطرف الثالث أن يحكم. يحتاج الوسيط إلى فهم أسباب مشاكل الفرد دون إصدار أحكام بالذنب أو البراءة أو إلقاء اللوم. تعدّ الحيادية تحدياً صعباً خاصة في ظل الكم الهائل للأحكام التي تعيق تواصلنا وتواجدا الإنسانى. إن العمل على أن نكون حياديين يستغرق منا وقتاً ونموماً إنسانياً عميقاً، وربما يكمن التحدي الأكبر في كيف يمكن أن نرى؟
- تقرير المصير: من المهم قبول الحرية للأفراد واحترامها (والحق) في اتخاذ خياراتهم وقراراتهم الخاصة في عملية حل المشكلات. من واجب الطرف الثالث إدراك تلك الحاجة والتحفيز

والمساعدة في تنشيط إمكانات الأطراف في اتخاذ القرار الذاتي ومساعدتهم على رؤية واستخدام الموارد المتاحة واستعمالها.

○ السرية: المعلومات التي يتلقاها الوسيط بأمانة، سواء في جلسة خاصة أو مشتركة مع المتنازعين تبقى سرية ويجب ألا يُكشَفَ عنها لأطراف خارج الوساطة.

### التواصل في الوساطة:

التواصل جزء مهم وقيم من الحياة وكل التفاعلات البشرية. إذا لم تتمكن من التواصل فلن تتمكن أبداً من التعبير عن رؤيتنا للعالم ومشاعرنا حول موقف ما أو تجاه بعضنا بعضاً أو تلبية حاجتنا. والتواصل مهم خاصة في الوساطة، فيحتاج الوسطاء إلى أن يكونوا متواصلين جيدين للعمل بفاعلية مع الأطراف المتنازعة. كما أنهم بحاجة إلى أن يكونوا قادرين على مساعدة الأشخاص في النزاع على التواصل على نحو أكثر فاعلية، حتى عندما لا يكونون في أفضل حالاتهم الممكنة.

والإصغاء: هو أحد أفضل الطرق لمعرفة المعلومات وفهماها، سواء عن مشاعر الناس أو الأمور التي يهتمون بها، وإن عدم الإصغاء يعيق قدرتنا على فهم ما يحدث بالفعل. أخيراً، نتعلم الكلام. لكن التحدث ليس فقط أن نقول شيئاً، ولكن كيف ومتى نقول ذلك؟ العبارات أو الكلمات التي نختارها وما ننقله من خلال التصريحات اللفظية ونبرتنا.

### دور التريية على السلام:

تؤكد لوبيموبا (2007) أن ما يلحظه الطفل يُمكن أن يؤثر تأثيراً كبيراً في موقفه من النزاعات في سنّ رشده. فتعليم السلام هي عملية اكتساب القيم والمعرفة وتنمية المواقف والمهارات والسلوك للعيش بانسجام مع الذات ومع الآخرين ومع البيئة الطبيعية. ويهدف إلى الحدّ من العنف، ودعم تحويل الصراعات، وتعزيز قدرات السلام للأفراد والجماعات والمجتمعات والمؤسسات (Jäger, 2014). من المهم أيضاً تربية الأطفال من سنّ مبكرة حتى يتمكّنوا من حلّ أي نزاع سلمياً، مع احترام كرامة الإنسان، والتسامح. وقد ذكر Dulnuan (2015)، كما وثق في (Išoraitė, 2019) الأسباب الآتية لأهمية تعليم السلام في المدارس:

أ- لتزويد التلامذة بالقدرات والقيم الأساسية لبناء السلام، والحفاظ عليه في عائلاتهم وأصدقائهم، والمجتمع، ومكان العمل، والبلد، والعالم، ومع أنفسهم.

ب- للتعامل البناء مع آثار ما بعد الحرب أو الصراع، ووجود العنف في حياة الأفراد اليومية، مثل: زيادة العنف والعدوان.

ت- تنمية المسؤولية الاجتماعية المطلوبة في المستقبل.

ث- توفير الأمل بمستقبل أفضل لأفراد المجتمع الأصغر سناً، لأنه يؤشر إلى أن مجتمعهم واعٍ بأمراضه، وأن أمراضه تُكافح لتوفير ما هو أفضل للعيش فيه.

وعلى مستوى الجامعات، يوفر تعليم السلام الوسائل التي يمكن للطلبة من خلالها التواصل مع أنفسهم وبينتهم المباشرة والعالم. من أجل تحقيق ذلك، فإنه يعمل على الجوانب المعرفية والعاطفية والأخلاقية والسياسية لإنشاء المحتوى ينقل المفاهيم، ويعلم الإجراءات، ويشجع الموقف تجاه السلام. وتعدّ دراسات السلام هي مجال أكاديمي متعدد التخصصات يعتمد على العلوم السياسية، وعلم الاجتماع، والتاريخ، والأنثروبولوجيا، واللاهوت، وعلم النفس، والفلسفة، وغيرها من المجالات، ويسهم في:

- فهم أسباب النزاع المسلح.
- تطوير السبل لمنع الحرب والإبادة الجماعية والإرهاب والانتهاكات الخطيرة لحقوق الإنسان والتعامل معها.
- إنشاء أنظمة ومجتمعات سلمية وعادلة. (Išoraitė, 2019).

فقد أوضحت دراسة كاسوحة (2019) تغييراً في ترتيب استعمال أساليب التعامل مع النزاع، لدى طلبة علم النفس في جامعة دمشق، بعد تدريب على التواصل اللاعنفية. مما يشير إلى أهمية التدخلات في جعل التعاون كأسلوب، مستعملاً أكثر من التنافس

### آفاق بحثية مستقبلية:

- كيف يمكن أن تؤثر المفاوضات الوهمية في نتائج الحياة الواقعية؟
- التفاوض مع أطفالك: كيفية حل النزاعات العائلية.
- إدارة التغيير: التفاوض حول التغيير التنظيمي في القرن الحادي والعشرين.

- الاستفادة من قوة العواطف في أثناء التفاوض.
- المحادثات الصعبة: كيفية مناقشة ما يهم أكثر.
- فن قول لا: إنقاذ الاتفاق، وإنقاذ العلاقة، مع أنك تقول: لا.



## المراجع العربية:

- أبو إصبع صالح. (1999). الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة، الطبعة الثالثة دار آرام للدراسات والنشر والتوزيع، عمان.
- أبو النصر مدحت محمد. (2009). مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة.
- آراي، تانتوتشي. (2014). حول تقاطع الثقافة العميقة والهيكلية العميقة: نحو مقارنة متكاملة لتحويل النزاع. محاضرة في. برنامج الماجستير المهني التنفيذي في الدعم النفسي الاجتماعي والحوار. المنظمة الدولية للهجرة والجامعة اللبنانية.
- الأسبر، أدريانا. (2018). أساليب إدارة النزاع وعلاقتها بأبعاد الشخصية، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة دمشق.
- الأميري، أحمد البراء. (2014). فن الحديث والحوار، [www.alukah.net](http://www.alukah.net).
- إيكلان، بول. (2017). على ماذا اتفق الباحثون الذين يدرسون العواطف، ترجمة: د. سليمان كاسوحة. شبكة العلوم النفسية العربية. يمكن التحميل من الموقع:  
<http://www.arabpsynet.com/Documents/Doc.KassouhaEmotionStudies.pdf>
- بأول، جان. (2007). *سر البقاء في الحب*، ترجمة المطران بولس صياح، ط. 5. دار المشرق، لبنان.
- بدوي. منير محمود. (1997). *مفهوم الصراع: دراسة في الأصول النظرية للأسباب الأنواع*. مجلة دراسات المستقبل. العدد 3. جامعة أسيوط. مصر.
- جلال، سعد. (1992). علم النفس الاجتماعي، جامعة قاريونس، ليبيا.
- الجيوسي، محمد بلال. (2002). أنت وأنا مقدمة في مهارات التواصل الإنساني، مكتب التربية العربي لدول الخليج.
- حجاب محمد منير. (2007). الاتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر، القاهرة.
- روزنبرغ، مارشال. (2003). *التواصل غير العنيف: لغة حياة*، دار جرير، السعودية.
- السويدان، طارق محمد. (2005). فن الإلقاء الرائع، الطبعة الثالثة، شركة الإبداع الفكري، الكويت.

السيد عبد الحميد عطية، ومحمد محمود مهدي. (2004). الاتصال الاجتماعي وممارسة الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

شحرور، ليلي. (2009). فن التواصل والإقناع، الطبعة الأولى، الدار العربية للعلوم، بيروت.

صالح نجلاء محمد. (2012). مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان.

عبد الباقي صلاح الدين. (2001). السلوك الإنساني والتنظيمي، الدار الجامعية للطبع.

عبد الله خلدون. (2010). الإعلام وعلم النفس، دار أسامة، عمان.

عبد الله مجدي أحمد محمد. (2008). مقدمة في سيكولوجية الاتصال والإعلام، الطبعة الأولى، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.

عجوة، علي. (2003). العلاقات العامة والصورة الذهنية، القاهرة، عالم الكتب.

عطوف محمود ياسين. (1991). مدخل في علم النفس الاجتماعي، الطبعة الأولى، دار النهار للنشر، بيروت.

عطية السيد عبد الحميد، ومحمد محمود مهدي. (2004). الاتصال الاجتماعي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

عميرة، موسى والناطور، ياسر (2014). مقدمة في اضطرابات التواصل، ط2، عمان، دار الفكر.

فيشر، سيمون، ولودن، جو، وليامز، ستيف، وليامز، سو، وويعدي، ديكاء، وسميث، ريتشارد. (2000). التعامل مع النزاعات: مهارات واستراتيجيات للتطبيق. ت: نضال الجيوسي. شركة بوك كرافت، المملكة المتحدة.

كاسوحة، سليمان. (2019). فاعلية برنامج تدريبي قائم على نموذج روزنبرغ في التواصل اللاعنفي لتغيير أساليب حل النزاع لدى طلبة جامعة دمشق. مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس. 17 (3)، 2.

كاسوحة، سليمان. (2008). وظيفة التواصل غير اللفظي، دراسة مقارنة بين التلامذة المياومين والتلامذة الذين لديهم إعاقة عقلية، رسالة دكتوراه غير منشورة. كان (Caen)، فرنسا.

كاسوحة، سليمان. (2018). مهارة تمييز تعابير الوجه العاطفية لدى طلبة الإرشاد النفسي: دراسة ميدانية عرضانية على عينة من طلبة الإرشاد النفسي في جامعة دمشق. مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس. مج. 16، ع. 2، 2018.



كريشنامورتي، جيدو. (2011). *شبكة الفكر*، ترجمة يارا البرازي، معابر للنشر والتوزيع، سورية.  
لوبيموفا، غالينيا. (2007). سيكولوجيا النزاع. ترجمة، نزار العيون السود. الطبعة الأولى. اتحاد  
الكتاب العرب. دمشق. سورية.  
منصور طلعت. (1980). سيكولوجية الاتصال، مجلة عالم الفكر، المجلد الحادي عشر  
الكويت.  
نصر الله عمر عبد الرحمن. (2001). مبادئ الاتصال التربوي والإنساني، دار وائل، عمان.  
نيديو، كوبين. (2011). كيف تُصبح مُتواصلًا جيدًا، الطبعة الأولى، مكتبة جرير، السعودية.  
الهييتي، هادي نعمان (2006). الاتصال الجماهيري المنظور الجديد، الطبعة الأولى، دار  
الشؤون الثقافية العامة، بغداد.

### المراجع الأجنبية:

- Alino, N. U., & Schneider, G. P. (2012). Conflict Reduction in Organization Design: Budgeting and Accounting Control Systems. *Academy of Strategic Management Journal*, 11(1), 1.
- CICR. (2019). *Becoming a Third-Party Neutral (TPN1)*, Training Manual (Unpublished). Candian Institut for Conflict Resolution.
- Deutsch, M. (1973). *The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes*, Yale University Press, New Haven, CT.
- Fisher, R., Ury, W. L., & Patton, B. (2011). *Getting to yes: Negotiating agreement without giving in*. Penguin.
- Gross, M. A., Guerrero, L.K. & Alberts, J. K. (2004). Perceptions of Conflict Strategies and Communication Competence in Task-Oriented Dyads, *Journal of Applied Communication Research*, 32 (3), pp. 249–270.
- Išoraitė, Margarita (2019). The Importance of Education in Peace Marketing. Published in: *Integrated Journal of Business and Economics*, 3 (1), pp. 43–51.

- Jäger, U. (2014). Peace Education and Conflict Transformation, report (Berlin: Berghof Foundation, 2014), [https://www.berghof-foundation.org/fileadmin/redaktion/Publications/Handbook/Articles/jaeger\\_handbook\\_e.pdf](https://www.berghof-foundation.org/fileadmin/redaktion/Publications/Handbook/Articles/jaeger_handbook_e.pdf).
- Laue, J. E. "Contributions of the Emerging Field of Conflict Resolution," in *Approaches to Peace: An Intellectual Map*, ed. Scott W. Thompson, Kenneth M. Jenson, Richard N. Smith, and Kimber M. Schraub (Washington, DC: United States Institute of Peace Press, 1991), 313.
- Lederach, J. (2015). *Little book of conflict transformation: clear articulation of the guiding principles by a pioneer in the field*. Simon and Schuster.
- Mason, S., & Rychard, S. (2005). *Conflict Analysis Tools*. Swiss: Swiss Agency for Development and Cooperation.
- Max-Neef, M. (1991). Development and Human Needs, in Max-Neef M. (1991) *Human Scale Development: Conception, Application and Further Reflection*, Apex Press, New York, 13–54.
- Mitchell, C. R., & Banks, M. (1996). *Handbook of conflict resolution: The analytical problem solving approach*. Pinter Publishers.
- Moore, C. W. (2014). *The mediation process: Practical strategies for resolving conflict*. John Wiley & Sons.
- Nagler, M. N. (2010). *The search for a nonviolent future: a promise of peace for ourselves, our families, and our world*. New World Library.
- Redekop, V. N. (2002). *From violence to blessing: How an understanding of deep-rooted conflict can open paths to reconciliation*. Ottawa: Novalis.

- Surma, L. (2018). Principles of Mediation as the Basis of this Process. *Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Finansów i Prawa w Bielsku-Białej*, (1), 38–41.
- Thomas, K.W. and Kilmann, R.H. (1974). *Conflict Mode Instrument*, Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA.
- Tidd S.T. & Friedman RA. (2002). Conflict style and coping with role conflict: an extension of the uncertainty model of work stress, *International Journal of Conflict Management*, Vol. 13, No.3, pp. 236–257.
- USIP. (2010). *Negotiation and Conflict Management*, Education & Training Center/International. Training.
- Becker, E. (1964). *The revolution in psychiatry*. Free Press
- Buber, M. (1958). *I and Thou*. New York: Scribner.
- Cissna, K. N., & Anderson, R. (1994). The 1957 Martin Buber–Carl Rogers dialogue, as dialogue. *Journal of Humanistic Psychology*, 34(1), 11–45.
- Rogers, C. R. (1951). Perceptual reorganization in client–centered therapy. In R. R. Blake & G. V. Ramsey (Eds.), *Perception: An approach to personality* (pp. 307–327). Ronald Press Company. <https://doi.org/10.1037/11505-011>
- [Humphrey, H. \(2022, 05 06\). articles. Retrieved from Empathymagic: https://www.empathymagic.com/wp-content/plugins/download-attachments/includes/download.php?id=1559](https://www.empathymagic.com/wp-content/plugins/download-attachments/includes/download.php?id=1559)
- Merton, T., Z., Zhuang, Z. (1965). *The Way of Chuang-Tzŭ*. Vol (276) United States: New Directions.
- May, R. (2009). *Man's search for himself*. WW Norton & Company.
- Weil, S. (2009). *Waiting on God* (Routledge Revivals).

- Weisbord, M. R., & Janoff, S. (2007). Don't just do something, stand there!: ten principles for leading meetings that matter. Berrett-Koehler Publishers.
- Beaudichon, J. (1999). La communication: processus, formes et applications. Paris: Armend Colin/HER.
- Bruneau, T.J. (1973). Communicative silences: Forms and functions. *Journal of Communication*, 23:17-46.
- Clark, H. H., & Wilkes-Gibbs, D. (1986). Referring as a collaborative process. *Cognition*, 22(1), 1-39.
- Corraze, J. (1996). Les Communications non-verbales. Paris : PUF.
- Cosnier, J. (1996). Les gestes du dialogue, la communication non verbale. *Revue psychologie de la motivation* (21), 129-138.
- Cosnier, J., & Brossard, A. (1984). La communication non verbale, A. Brossard, W. S. Condon, M. Cook... [et al.] ; sous la dir. de J. Cosnier et A. Brossard. Neuchâtel ; Paris : Delachaux et Niestlé, 1984
- Cosnier, J., Berrendonner, A., Coulon, J., & Orecchioni, C. (1982). Les Voies du langage : communications verbales, gestuelles et animales, Paris : Dunod, 1982.
- Debasish S.S, Das B. (2009). Business communication. New Delhi: PHI Learning.
- Duță, N. (2015). From Theory to Practice: The Barriers to Efficient Communication in Teacher-Student Relationship. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 187. doi: 10.1016/j.sbspro.2015.03.116

- Greenburg, D., & Jacobs, M. (1987). *How to Make Yourself Miserable for the Rest of the Century: Another Vital Training Manual*. Vintage Books.
- Grice, H. P. (1975). Logic and conversation. In P. Cole and J. Morgan (eds) *Studies in Syntax and Semantics III: Speech Acts*, New York: Academic Press, pp. 183–98.
- Guerrero. K.L, Farinelli, L .(2009). 21. St. century communication: a reference handbook. William F. Eadie (Ed.), *The inteplay of verbal and nonverbal codes*. California: SAGE Publicatios Inc. (-pp. 239– 248.
- Hall, E.T. (1990). *The hidden dimension*. NewYork: Anchor Books.
- Harvey, O. J., Hunt, D. E., & Schroder, H. M. (1961). Conceptual systems and personality organization.
- Heslin R, Alper T. (1983). Sage annual reviews of communication research: nonverbal interaction In J., M. Wiemann, R. Harrison, (Eds. ), *Touch: a bonding gesture* (pp. 47–75). Beverly Hills: CA: Sage Publication
- Hickson ML, Stacks DW, Moore NJ. (2004). *Nonverbal communication. studies and applications*. Los Angeles: Roxbury.
- Jakobson, R. (1963). *Essais de linguistique générale: les fondations du langage*. (N. RUWET, Trad.) Paris : Les Editions de Minuit.
- Mcneill, D. (1985). So, you think gestures are nonverbal? *Psychological Review*, 92, 350–371.
- Mcneill, D. (1987). *Psycholinguistics*. New York: Harper & Row.
- Mcneill, D. (1992). *Hand and mind: What gestures reveal about thought*. Chicago: University of Chicago Press.

- Mehrabian A, Ferris, S.R. (1967). Inference of attitudes from nonverbal communication in two channels. *J. Consulting Psychol.* 31:248–252.
- Pavelin, B. (2002). *Le geste à la parole*. Toulouse : Presse universitaires du mirail.
- Steinberg S. (2007). *An introduction to communication studies*, Cape Town: Juta and Co. Ltd.
- Vandromme, L. (2000). L'adaptation à un interlocuteur déficient chez l'enfant de 7 à 10 ans : étude comparative des modalités d'interaction avec un partenaire autiste ou un partenaire trisomique. *Psychologie de l'interaction*. (11–12), 319–340
- Vivier, J. (1996). Psychologie du dialogue Homme–Machine en langage naturel. Paris : Europa productions.
- Vivier, J. (2005). Multimodalité et référenciation : la complexité du langage. Dans R. HERIN, & B. CADET, *La complexité : ses formes, ses traitements, ses effets* (pp. 145–158). Caen : Cahiers de la Maison de la Recherche en Sciences Humaines.
- Vivier, J. (2005). Multimodalité et référenciation : la complexité du langage. Dans R. HERIN, & B. CADET, *La complexité : ses formes, ses traitements, ses effets* (pp. 145–158). Caen : Cahiers de la Maison de la Recherche en Sciences Humaines.
- West R, TURNER L.H. (2010). Understanding interpersonal communication: making choices in changing, Boston: Wadsworth.
- Winkin Y. (1981/2000). La nouvelle communication. Paris: Seuil
- Winkin Y. (1996/2001). L'anthropologie de la communication: de la théorie au terrain. Paris : Seuil.

Berko, R. M. Wolvin, A. D. and Wolvin, D. R. (1999). Communicating.  
Boston: Houghton Mifflin.

Darley, J. Bercheid, E. (1998). Increased Liking as A Result of the  
Anticipation of Personal Contact. Human Relations.

Zimbardo, P. G.; Ebbese, E. B.and Maslach, C. (1997). Influencing  
Attitudes and Changing Behavior. Reading, Mass: Addison –  
Wesley.



**اللجنة العلمية :**

د. أمينة رزق

د. علي نحيلي

د. محمد عزت عربي كاتبي

**المدقق اللغوي**

د. فخري بوش

**حقوق الطبع والترجمة والنشر محفوظة لمديرية الكتب والمطبوعات**