

ألف بدء... التفاهم

الاتصال الأفضل بالآخرين

التمص

انتونيهوس كمال حليم



الاتصال الأفضل بالآخرين

القصص
انطونيوس كمال حلیم

السلسلة : أنت والآخرين
الكتاب : ألف باء التفاهم (الاتصال الأفضل بالآخرين)
المؤلف : الفاضل انطونيوس كمال خليل
الطبعة : الأولى ١٩٩٨
المطبعة : أرساني جزائريك (٢٦ من عبد الله صالح ، شبرا)
كمبيوتر وإخراج : جورجيت نصيف
تصميمات : م. ناجي زكريات : ٢٠٥٤٢٢
تصميم غلاف : مطبعة أرساني جزائريك
أشراف على الطباعة وطلبات الجملة : صبحي صديق ت : ٥٦٤٤٦٢١
رقم الأيداع : ٩٨/١٢٨٥٤



قداسة البابا المعظم
الأنبا تثنوديه الثالث



نواقة الحبر للجليل
الأبنا صموئيل
أسقف شين القناطر وتوابعها

هذا الكتاب

الاتصال الناجح أهم المهارات الاجتماعية التي يجب على المرء تعلمها، منذ أول ابتسامة له في المهد، كما أن عليه إتقانها كلما مر به العمر.

وقد يبلغ الناس، ولكنهم لا يبلغون إلى مستوى التفاهم الناجح فتظل علاقاتهم متوترة، ومحبتهم مبتورة ويفشلون في فهم وجهة النظر الأخرى. وكم من مشاكل يمكن تجنبها أو حلها بتعلم مزيد من مهارات التفاهم وذلك في مجالات : الأسرة - الكنيسة - القيادة - الإرشاد - التعليم.

إن الاتصال علم كبير ولكنه ليس صعبا أو معقدا، وسوف تلاحظ بنفسك عزيمة القارئ - أن هذه الصفحات القليلة تفيدك بطريقة عملية في التعبير عن نفسك، وفي فهم الآخرين وتوطيد علائق المحبة معهم، كما تساعدك على قراءة أفكارهم وفهم إيماءاتهم وكسب ثقتهم. فالآن أتركك مع صفحات هذا الكتاب راجيا أن يكون هذا المجهود المتواضع لفائدتك كما أفدت منه شخصيا.

القمص

انطونيوس كمال حليم

المحتويات

الصفحة

- الفصل الأول : ماهو الاتصال (تعريفات) — ١٠
- الفصل الثاني : الحديث — ٥٩
- الفصل الثالث : الاستماع — ٨٨
- الفصل الرابع : اللغة الصامتة — ١١١
- الفصل الخامس : ماذا يقول الكتاب المقدس — ١٥٠

القلم الأول

ما هو الاتصال؟

تعريفات

في أنظمة التعليم العربية

تأديت عشرة آلاف شخص

اشخاص ينطقون

أشخاص يسمعون ولا يفهمون

الطلاب يكتبون الفشل

من نسيته

وما تحراً أحد ان يعبر سكون

فهم الصمت

بما يفهمون في كل وقت

في نظام التعليم

نشاط تعليمي

الاتصال رسالة، نمل وصلنا الرسالة واضحة كاملة ؟

اقرأ هذه القصة أى عدد من المرات، ثم أجب على الأسئلة التى تليها،
دون أن تعود إلى القصة، لتعرف مدى استيعابك لهذه القصة.

حينما أطفأ طبيب الأسنان الأنوار فى المكتب، ظهر رجل وطلب
نقوداً، فتح المالك درج النقود، ثم خطف الأموال الموجودة بالدرج،
وأسرع الرجل مبتعداً، ثم أبلغ أحد رجال الشرطة فى الحال.

هذه العبارات الخاصة بالقصة : صح (ص) خطأ (خ) لا أعرف (؟).

١. ظهر رجل عقب إطفاء المالك لنور المكتب. ص خ ؟
٢. كان السارق رجلاً ص خ ؟
٣. لم يطلب الرجل نقوداً ص خ ؟
٤. الرجل الذي فتح درج النقود كان المالك ص خ ؟
٥. خطف المالك محتويات درج النقود ثم فر هارباً ص خ ؟
٦. فتح شخص ما درج النقود ص خ ؟
٧. بعد ما خطف الرجل الذى طلب النقود محتويات درج النقود فر هارباً. ص خ ؟
٨. رغم أن الدرج كان به نقود إلا أن القصة لم تذكر كمية النقود ص خ ؟

- ٩ . طلب السارق نقوداً من المالك ص خ ؟
- ١٠ . فتح السارق ماكينة تسجيل النقدية ص خ ؟
- ١١ . بعدما أطفأت أنوار المكتب ظهر رجل ص خ ؟
- ١٢ . لم يأخذ السارق نقود أمه ص خ ؟
- ١٣ . لم يطلب السارق نقوداً من المالك ص خ ؟
- ١٤ . فتح المالك درج النقود ص خ ؟
- ١٥ . لم تكشف القصة عن عمر المالك ص خ ؟
- ١٦ . بينما هو يحمل محتويات درج النقود خرج الرجل من المتجر. ص خ ؟

الآن أعد قراءة هذه القصة و صحح إجابات هذه الأسئلة بنفسك .

ما هو الاتصال

من بين أنشطة الإنسان نجد أن الاتصال من أصعبها ، ولكنه من أكثرها ثمراً ، وهي المهارة الأساسية التي يبني عليها الكثير من الأنشطة و الإنجازات . والاتصال في الكتاب المقدس يعنى الشركة (كونونياً في الترجمة السبعينية) وهي الترجمة اللاتينية Communis أو Counia وبالإنجليزية Communication وهي تتبع من كلمة Common أي شائع أو عام ، فتبادل المعلومات يجعلها ملكاً للمرسل والمرسل إليه

وليست خاصة بأحدهما. فالاتصال "أرضية مشتركة" وهو يعني أيضاً المشاركة و انعدام المسافة .

الإنسان كائن اجتماعي

يلتحق الاتصال للإنسان آدميته

إن الإنسان قد ولد إلى العالم لا يعرف الاتصال أو الحديث وكأنه خرج إلى العالم وحيداً، كما كان في ظلمة الرحم تسعة أشهر وحيداً، ويعود عند وفاته إلى الصمت والسكون والوحدة. ولكن الإنسان نفسه منذ ولادته حتى وفاته يتعلم الاتصال والمشاركة والتفاهم، ويبغض الانفراد والعزلة. فهو "كائن - في - علاقة". أما المتوحدون من الرهبان فهم أيضاً في علاقة شركة مع الله، وليسوا في عزلة عن العالم إذ يصلون من أجل نجاته ورخاءه ومن أجل الآخرين وخلصهم. فالاتصال يحقق عند الإنسان المعنى ويؤكد آدميته.

يقضي الإنسان معظم وقته في اتصال

فإذا تركنا ساعات النوم جانباً نجد أن الإنسان يقضي ٧٠٪ من وقته في حالات مختلفة من الاتصال (أبحاث برلو Berlo ١٩٦٠). فكل ١٠ دقائق تكون في حالة اتصال في سبعة منها .

بدأ الأستاذ "شاكر" يومه بصلاة الأجيبة (اتصال بالله) ثم ألقى تحية الصباح على أسرته وقبلهم (اتصال بالحركة واللمس) ثم جلس ليشرب قهوة الصباح (اتصال بالشم) وتصفح الجريدة (اتصال مكتوب) ثم ذهب إلى العمل فأوماً لأصدقائه رافعاً يده بالتحية (اتصال حركي) ثم قام ببعض المكالمات (اتصال تليفوني) ثم حضر اجتماعاً ادارياً (اتصال جماعي مباشر) وقرأ الإشارات التي أرسلتها له الوزارة (اتصال رسمي) وعاد في الشارع ليرى إشارات المرور (اتصال بصري). ويسمع نغير السيارات ليفسح الطريق (اتصال صوتي)... فتأمل معنا كم نوعاً من الاتصال يحدث يومياً.

الكنيسة مبنية على حياة الشركة

وفي المجال الديني نجد أن للاتصال أهمية خاصة، حيث أن رسالة الكنيسة التعليمية هي توصيل رسالة الله للبشر وربط الناس بالله بالعبادة والسلوك، عن طريق الرسالة المكتوبة (الكتاب المقدس) أو الحياة المعاشة. وبدون الشركة تفقد الكنيسة جوهرها ورسالتها. وقد استخدمت كلمة (كونونيا) شركة في الكتاب المقدس لوصف العلاقة (التواصل) بين الله والإنسان.

“الذى كان من البدء، الذى سمعناه، الذى رأيناه بعيوننا الذى شاهدناه، ولمسته أيدينا من جهة كلمة الحياة. فإن الحياة أظهرت وقد رأينا ونشهد ونخبركم بالحياة الأبدية التي كانت عند الأب وأظهرت لنا. الذى رأيناه وسمعناه نخبركم به لكي يكون لكم أيضاً شركة معنا، وأما شركتنا نحن فهي مع الأب ومع ابنه يسوع المسيح” (يو: ٣).

إن قبلنا أن لنا شركة معه وسلكنا فى الظلمة نكذب ولسنا نعمل الحق. ولكن إن سلكنا فى النور كما هو فى النور فلنا شركة بعضنا مع بعض ودم يسوع المسيح ابنه يطهرنا من كل خطية” (يو : ١ : ٧).

ويبين الإنسان وأخيه “فإن علم بالنعمة المعطاة لي يعقوب وصفا ويوحنا المعتبرون أنهم أعمدة أعطوني و برنابا يمين الشركة لتكون نحن للأمم وأما هم فللختان” (غل ٢ : ٩)

“وجميع الذين آمنوا كانوا معاً وكان عندهم كل شيء مشتركاً” (أع: ٤: ٤٤)

“فإن قد تشارك الأولاد فى اللحم والدم أشارك هو أيضاً كذلك فيهما لكي يبيد بالموت الذى له سلطان الموت ويعتق الذين كانوا جميعاً كل حياتهم تحت العبودية” . (عب ٤ : ١٤)

تعريف الاتصال

وهناك تعريفات أخرى للاتصال وردت في كتاب د. على محمد حلوة “بحوث ودراسات في الاتصال” مكتبة عين شمس ١٩٨٥، وفي كتاب

“فن الاتصال ورسالة الإنجيل” لمؤلفه مجدي جرجس - دار الثقافة

١٩٩٥ وآخرين.

الاتصال هو:

“تبادل المعلومات والفهم بين طرفين وفي اتجاهين بوسائل قهالة”

فتبادل المعلومات دون الفهم المشترك لا يعتبر اتصال. وإلقاء المعلومات من طرف دون استجابة الطرف الآخر (بالفهم والتعبير عن هذا الفهم) لا يعتبر اتصالاً. فتصور معنا إنسان في صحراء أو جزيرة يصرخ ويصيح من أجل المعونة أو النجدة ولا مجيب، فهل يحدث إتصال؟ بالطبع لا. ولكن ألا يحدث لنا في كثير من الأحيان نفس الشيء، حين نطلب المعونة في الأسرة أو الكنيسة ولكن رسائلنا تضع وتصبح مثل الإنسان الذي يصرخ وليس معين.

ولكن الاتصال في أساسه هو المقدار والكيفية التي تصل إلى المستمع فالمستمع يكيف الرسائل كما يريد، بحسب قدراته وميوله.

ويظن البعض أن المستمع يكون سلبياً، والواقع أنه يكون إيجابياً فقد يقبل الرسالة، أو يرفضها، أو يغيرها ويكيفها.

فالمرسل يقوم بإعطاء الرسالة، ولكنه لا يعطيها المعنى، أما المستقبل فهو الذي يعطي المعنى للرسالة.

ولذلك فالإتصال عملية تبادلية.

و يمكن تعريفها كالآتي .

الاتصال هو عملية إرسال واستقبال أفكار ومفاهيم

لأجل الوصول

لغرض مشترك و إتفاق مشترك

واستجابة مرضية

تعريفات أخرى :

١ - يمكن تعريف الاتصال على أنه "عملية تبادل الآراء والمعلومات بين الأطراف المختلفة داخل الجماعة أو المؤسسة بغرض تحقيق هدف معين".

٢ - وثمة تعريف آخر للاتصال مؤدلة أنه "مجموع العمليات التي تتم بغرض انتقال المعلومات بين اثنين أو أكثر، تمهيداً لتبادل الآراء وشرح وجهات النظر بين الأشخاص، بغرض التفاهم المتبادل نحو تحقيق الأهداف".

٣ - الاتصال هو "تبادل المعلومات بين الأفراد على كل المستويات، بغرض تحقيق التفاعل في معناه الواسع وبالتالي تحقيق ديناميكية الجماعة".

٤ - يعرف هوفلاند Hofland ١٩٤٨ الاتصال بأنه "عملية يقوم بمقتضاها المرسل بإرسال رسالة لتعديل سلوك المستقبل أو تغييره".

٥ - وتعرف جمعية إدارة الأعمال الأمريكية الاتصال بأنه "سلوك ينتج عنه تبادل المعنى".

٦- ويقول وليرشرام ١٩٧٧ إن الاتصال هو "المشاركة في المعرفة عن طريق استخدام رموز تحمل معلومات".

٧ - ويقول روكسى Rocky ١٩٧٩ إن "الاتصال المؤثر بين الأفراد والمجموعات هو عندما يرسل المرسل رسالة ويتجاوب المستقبل مع الرسالة بطريقة ترضى المرسل".

الاتصال هو الحب

إن الاتصال لا يهتم بنقل المعلومات والحقائق والأفكار، بل ينقل أيضاً المشاعر والآراء والاتجاهات، فالتفاهم رسالة للعقل والقلب والإرادة معاً. إن التفاهم لا يمكن افتعاله، فالمحبة إن كانت موجودة لا يمكن إخفائها وإن لم تكن موجودة لا يمكن استظهارها. والاتصال هو علامة الحب فإن كان لدينا الرغبة في التفاهم سوف نتعلم كيف نقوم به، وفي هذا الكتاب تجد أن التفاهم أو التواصل عاطفة حب، بالإضافة لكونه مهارة يمكن تعلمها وإتقانها.

فالاتصال هو الحب
والحبه هو الله

”أيها الأحباء لنحب بعضنا بعضاً لأن المحبة هي من الله وكل من

يحب فهو ولد من الله ويعرف الله“ (يو ٤: ٨)

أهداف الاتصال

الإتصال يهدف إلى توصيل معلومة،

أو مشاركة معرفة.

الاتصال يهدف إلى التأثير على المشاعر

مثل إرسال بطاقة معايدة أو تعزية

الاتصال يهدف إلى الإقناع

ويهدف إلى التأثير على المستمع ليقول ”إن هذا هو الرأي الصحيح“

الاتصال يهدف إلى الشاغل

أي أن يستفيد المرسل من المستقبل في نفس الوقت الذي يحدث فيه

العكس.

الاتصال يهدف إلى الحث:

ويقصد به دفع المستقبل نحو سلوك معين.

يوجد اتصال يهدف الشلية،

أو قضاء وقت ممتع، أو كسر حدة موقف أو جذب انتباه السامعين.

ماذا يحدث إذا فشل الاتصال ؟

إن عدم الاتصال أفضل من الاتصال الناقص أو غير الناجح ومن

مساوي الاتصال غير الناجح الآتى :

١ - فشل العمل وعدم الإنجاز.

٢ - فساد العلاقات.

٣ - سوء الظن وسوء تفسير الرسائل.

٤ - عدم الثقة.

٥ - الأضرار بروح الفريق.

وبالتالى فإن الاتصال الناقص ينشئ أضراراً تحتاج فى تصحيحها إلى

وقت أطول وجهد أكبر.

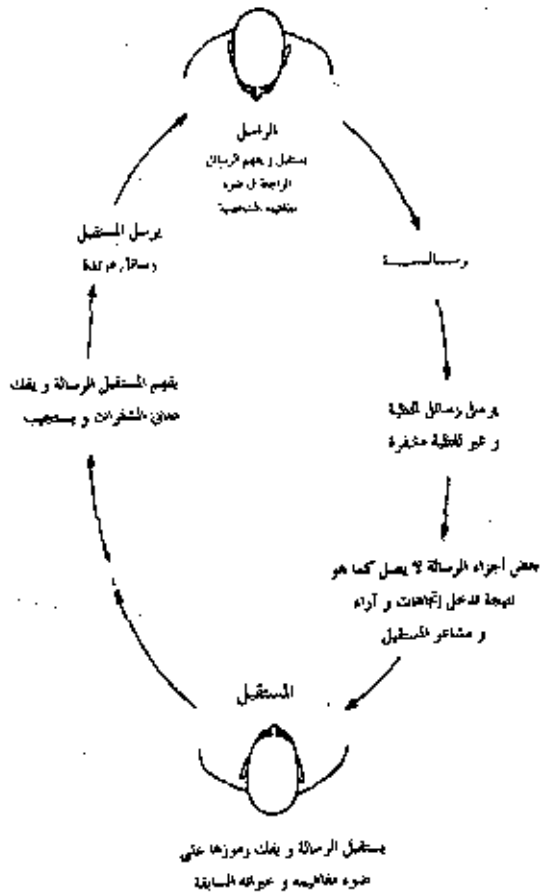
خطوات الاتصال

يمر الاتصال بعدة مراحل يحدث فيها :

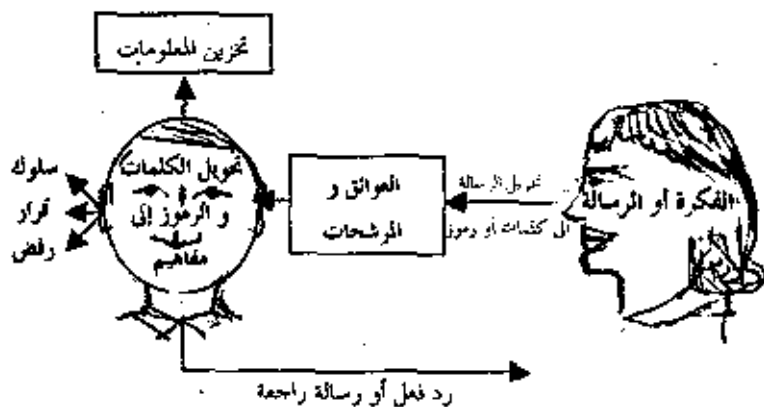
- إرسال المعلومات.

- فهم المعلومات وبدونه لا يمكن أن نقول أن الرسالة قد وصلت.

- قبول المعلومات ، أو رفضها ، أو الاستفسار عن بعض النقاط.



والشكل التالي يوضح خطوات الاتصال :



عناصر الاتصال

- ١ - الفكرة أو الرسالة.
- ٢ - تحويل الرسالة إلى كلمات أو رموز.
- ٣ - تمر الرسالة بعوائق أو مرشحات سوف نشرحها بعد قليل.
- ٤ - الاستقبال من الحواس.
- ٥ - تحويل الرموز أو الكلمات إلى معاني في ذهن المستقبل.
- ٦ - التعامل مع الرسالة بتخزين المعلومات أو السلوك أو إتخاذ القرار أو الرفض.

مسار الاتصال

هناك عدة نماذج لمسار الاتصال :

فهناك اتصال :

١ - رسمي وغير رسمي :

فالالاتصال الرسمي : له فوائد إذ أن سلطة القائد أو الراعي تساعد
المخدومين أو الرؤوسين على تنفيذ القرار بدون تردد، ويستخدم القائد
نماذجاً مكتوبة، مثل خطاب التوكية أو إذن الصرف ... إلخ. وهي طرق
اتصال تفيد البتدئين كما تفيد في تنظيم العمل، ولكن ينقصها المرونة
والقدرة على الإقناع أحياناً.

أما الاتصال غير الرسمي : فيتم من خلال اللقاءات الاجتماعية وعلاقة
المفرد بالجماعة، وأوقات الفراغ، ويتم فيه نقل العديد من المعلومات كما أنه
يساعد على تماسك الفريق، ورفع الروح المعنوية للجماعة، وزيادة العلاقات
الإنسانية.

ويفيد في حالات مثل الإعلان عن رحلة أو يوم روحى، بينما نحتاج
إلى الاتصال الرسمي حين نريد إننا باستخدام الميكروفون أو الكراسى خارج
الكتابة مثلاً.

ويمكن تلخيص فوائد الاتصال غير الرسمي فى الآتى :

- ١ - يكمل مسيرة الإتصال الرسمى فى كثير من المواقف ، ويزيد من سرعة انتقال المعلومات ، ويخفف من عبء التفاصيل عن القائد.
- ٢ - يدعو إلى استكمال كثير من المعلومات والبيانات التى يتعذر أحياناً على الاتصال الرسمى استيفائها.
- ٣ - يمهّد الطريق إلى تذليل الصعوبات أو العقاقيل التى تقف فى طريق الأداء و التطوير.
- ٤ - ينمى الشعور بالانتماء لدى الأفراد عن طريق تفهمهم لدقائق العمل.
- ٥ - يستخدم كثيراً فى إزالة عوامل الإنفعال والتوتر و القلق من جسد العمل أو الخدمة عن طريق تهيئة الفرصة للتنفيس عما يشغل أذهان العاملين أو الخدام من مشاكل ومتاعب، والافصاح عما يجيش فى صدورهم من آراء و أفكار فى صالح العمل العام .
- ٦ - يحقق التوازن مع التغييرات المحيطة بجو العمل بطريقة أيسر و أسرع من أسلوب الاتصال الرسمى .

ومن هنا تنشأ مسئولية الإدارة نحو الاعتراف بأثر الاتصال غير الرسمى فى حل مشاكل العمل والعاملين ، وبقيمته فى تيسير دقة الأعمال فى المشروعات والخدمات وبالتالى فى تحقيق الأهداف ، وذلك جنباً إلى جنب مع الاتصال الرسمى .

٢ - شخصي وغير شخصي :

الاتصال الشخصي

عادة ما يكون شفاهياً : مثال اللقاء المباشر أو المقابلة الشخصية أو الاتصال التليفوني أو الاتصال الشخصي عن طريق السكرتير أو الشماس أو المساعدين أو الملاحظين أو العمال، ولقاء مسئول الأنشطة المختلفة أو المؤتمرات أو الندوات أو الاجتماعات الإدارية. ويمكن أن نوضح بعض مزايا الاتصال الشخصي والتي تتلخص في :

- ١ - الإقتصاد في الوقت والسرعة في الأداء.
- ٢ - أفضلية مواجهة المواقف وجهاً لوجه وبالتالي تيسير عملية المشاركة في الفهم والمشاعر.
- ٣ - تشجيع توجيه الأسئلة والإجابة عليها، الأمر الذي يقتضي التركيز والإختصار والدقة في صياغة الألفاظ.
- ٤ - إكتساب المعلومات والحقائق والخبرات.
- ٥ - زيادة درجة العلم والمعرفة بأحوال ظروف العمل أو العاملين أو الخدمة.
- ٦ - إزالة العوقات وكسر حدة الحواجز بين التخطيط والتنفيذ، وبين الرئاسة والمروسين، مع تبسيط الإجراءات.

٧ - حرية التعبير عن كل ما يعترض العمل، من مشاكل، وبالتالي ممارسة الديمقراطية في العمل، وتعود المرؤوسين على تحمل المسؤولية في المساهمة في إتخاذ القرار وتقييم النتائج، وتنمية الوعي الإجتماعي في العاملين مع تغليب المصلحة العامة على المصالح الشخصية.

الاتصال غير الشخصي أو الاتصال الكتابي

ويعتمد على الكلمات المكتوبة وذلك في صياغة مضمون الرسالة التي توجه إلى مستقبلها على إفراد، أو كعضو في جماعة عاملة يستقبل أفرادها نفس الرسالة.

وعلى الرغم من ذلك فإنها تشكل شطراً حيوياً من عملية الاتصال في المشروعات الإدارية الحديثة، وبخاصة كبيرة الحجم ذات الموارد البشرية الوفيرة، مما قد يتعذر معه أمر الاتصال الشخصي غالباً.

ولذلك فإن "الإتصال المكتوب" يستخدم في إبلاغ المعلومات والبيانات إلى عدد كبير من العاملين، أو الخدام أو المخدمين، وعندما تكون هذه المعلومات والبيانات على درجة كبيرة من الأهمية والتعميد، وتتطلب وقتاً طويلاً للعمل بها، ومن هنا كان على المرسل - وهو محرر رسالة الاتصال - أن يهتم بتوضيح الرسالة، وأن يكون ذا قدرة كافية على نقل المعاني إلى المستقبل في الوقت المناسب وإلا قلت أهميتها، وأن يتحرى السهولة في استخدام الرموز والألفاظ التي تستحوذ على إهتمام هذا المستقبل وبالتالي يسهل عليه فهمها والتأثر بها.

طرق الإتصال غير الشخصي :

- ١ - المطبوعات مثل : المجلات والنشرات، والسجلات مثل دفتر التحضير.
- ٢ - الأوامر والتعليمات والإعلانات.
- ٣ - صندوق الشكاوى والمقترحات.
- ٤ - التقارير.

٣ - الإتصال الرأسي والأفقي :

الإتصال الرأسي :

بين شخصين أو عدة أشخاص في رتب ومستويات مختلفة، و هو إما هابط أو صاعد.

الإتصال الهابط :

ويعنى إعطاء التنبيهات والتوجيهات والنصائح والأوامر.

الإتصال الصاعد :

يعنى الإشتراك فى الرأى من المخدمين أو الرؤوسين الذين يمكنهم الإستفسار والإضافة والتعديل والحوار .

وغنى عن الذكر أن الإعتماد على الإتصال الرأسي الهابط فقط قد يضعف روح الجماعة، أما الإتصال الهابط الصاعد فيزيد من المشاركة والدافع على تنفيذ القرار، لأن القرار الجماعى يعطى إحساساً كبيراً بالمسئولية،

والمناقشة الصريحة توفر جواً من الثقة المتبادلة، كما تعطي شعوراً بالزهو والإفتخار أو الثقة في النفس نتيجة الإشتراك في الوصول إلى القرار.

الاتصال الأفقى :

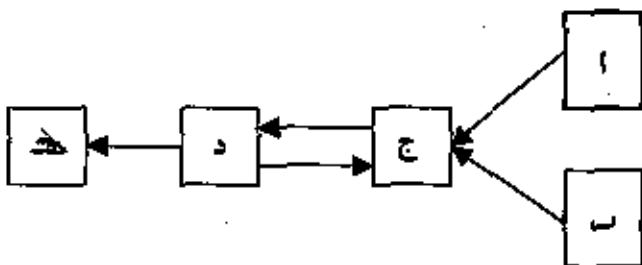
يعنى الاتصال بين مجموعات الأنشطة أو فئات المخدمين، أو الرؤوسين أو الإدارات المختلفة للمنظمة كالمهدة والصيانة و المشتريات. ومن التخصص الطريقة التي تبين ضرورة إتصال المجموعات الصغيرة داخل المنظمة بعضها ببعض هذه القصة :

أعطى مدير التسويق توجيهات لمجموعته لزيادة التسويق، كما أعطاهم تدريباً على فن البيع، مع بعض الحوافز، فإزدادت المبيعات جداً، وتدفقت الطلبات على الشركة، ولكن الإتصال الأفقى كان ناقصاً، فقد نسى مدير التسويق أن يخطر قطاع الإنتاج بالزيادة المتوقعة فى نشاط الشركة. ولم تستطع الشركة الوفاء بكل الطلبات التى تعاقد عليها المندوبين، مما أغضب العملاء، وقرروا سحب ثقتهم وأموالهم، مما أدى إلى خسارة فادحة.

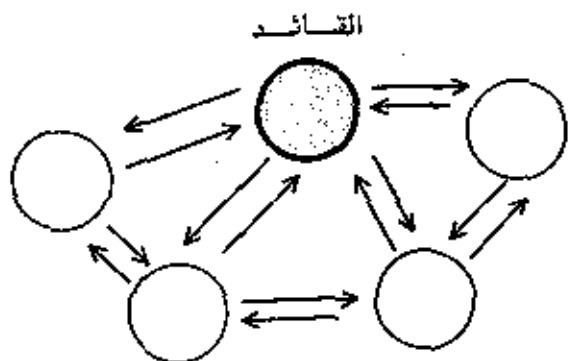
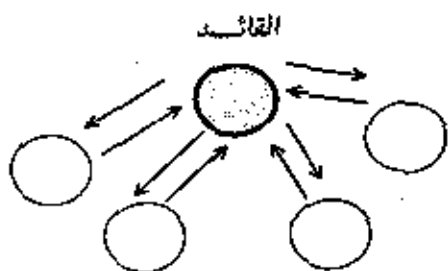
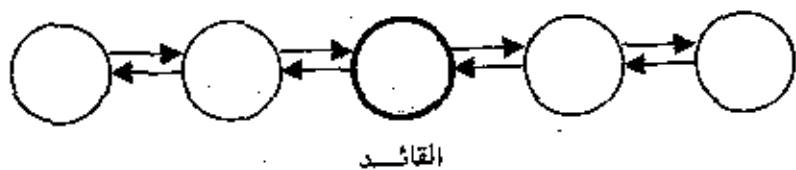
وفى المجال الدينى نحتاج إلى الترابط بين الأسر والأنشطة المختلفة لتأكيد وحدة الكنيسة والتنسيق بين الخدمات والبرامج.

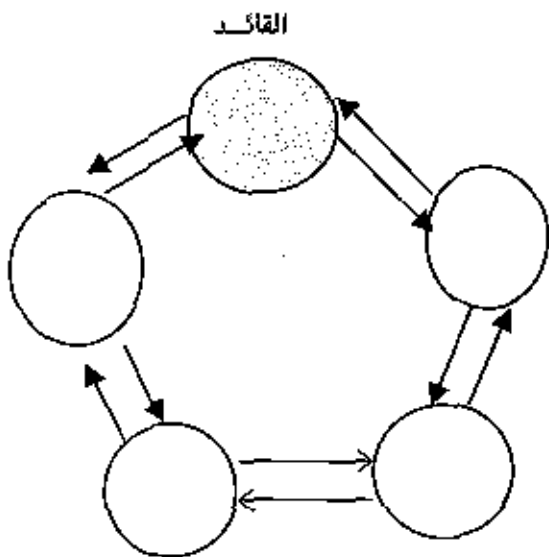
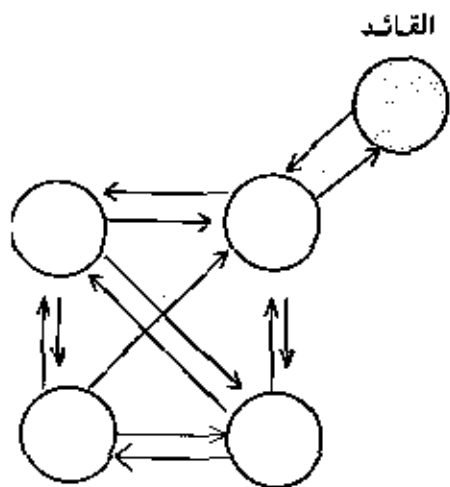
نشاط تعليمي :

إذا كنت تدرس هذا الكتاب وحدك فتأمل النماذج التالية، أما إذا كنت تدرسه مع مجموعة فإنها فرصة مواتية للقيام بهذا النشاط التعليمي :
يقسم الحاضرين إلى مجموعات من ٥ أشخاص ويقوم أعضاء كل مجموعة بالحوار باستخدام خطوط الإتصال المبينة بأحد الأشكال السبعة التالية، ولا يسمح بالحوار بين الأفراد غير المتصلين بالأسهم في الشكل، مثال :

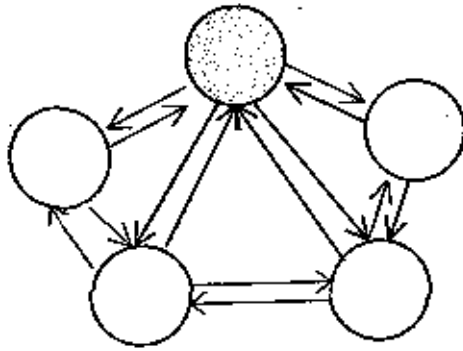


هذا التصميم لخطوط الإتصال يعني أن كلا من الشخص أ ، ب يمكنهما الإتصال بالشخص الثالث ج، إلا أنهما لا يتلقيا أى معلومات من ج، وفي نفس الوقت فإن الشخص ج يرسل معلومات إلى الشخص د ويتسلم منه معلومات، في الوقت الذي يقوم فيه الشخص د بالإتصال بالشخص هـ ولا يتلقى منه معلومات أيًا كانت.





القائد



لإعطاء حيوية للحوار يمكن أن يناقش القائد النشاط الصيفي مثلاً مع مسئولى الأسر أو الأنشطة المختلفة، ويراعى أن يكون مسار الإتصال كما هو مبين بأحد الاشكال.

وفي نهاية التدريب يسأل المشاركون الخمسة عن شعورهم، ومدى تدفق الأفكار، وقدرتهم على التعبير من خلال الأنماط المختلفة للحوار.

عوامل تؤثر على الإتصال

١- وضوح الرسالة

فالرسالة يجب أن تكون محددة أو تتم تكرارها للتأكد من وضوحها وعدم وجود غموض فى بعض أجزائها "فالرجل الذى هناك يأتي قريباً" رسالة غامضة.

٢- فكرة الإنسان عن نفسه

يقول جون باول في كتابه "لماذا أخشى أن أقول لك من أنا؟"

بيروت ١٩٩٢.

"إنني أخشى أن أقول لك من أنا، لأنني إذا فعلت، قد لا يروق لك من أنا، وذلك جل ما أملك."

فالإنسان قد يكون مشغولاً عن استماع الرسالة بالقلق عما يقول الناس عنه، أو كيف ينظرون إليه، وقد يفسر الرسالة بأن فيها احتقار يخشاه، أو مدح وأعجاب يتمناه. فضعف الثقة في النفس يؤثر على فعالية الاتصال، كذلك الغرور والثقة الزائدة في النفس. كمثال

"من فضلك أحضر لي الوسطة معك."

"هو مش عارف أنا مين."

٣- أهمية الرسائل وتعلقها بحياة المستمع

فبعض الرسائل تضيع لأن الشخص لا يهتم بها ولا تمس حياته، مثال:
خرج أحد الشباب من الإجتماع فقابله أمين الخدمة في الخارج وسأله في
أدب:

- لماذا خرجت؟

- إنهم يتحدثون عن الملائكة!

وبالفعل كان موضوع الإجتماع عن الملائكة، وكان الشاب غارقاً في الخطية، وأعتبر أن الحديث عن الملائكة هو للملائكة وليس له، فيجب أن تكون الرسالة متعلقة بحياة المستمع، وتدخّل في دائرة اهتمامه ومشكلاته وإمكاناته.

٤- ميل المستمع واهتماماته الشخصية

وهي تتعلق بالنقطة السابقة، فالرياضة تهتم الشباب وتصلح مدخلاً لجذبهم للاستماع. ولكن هناك فتيات أو شبان لا يهتمون بالرياضة، وكذلك الطفوس الكنسية أو الترانيم قد لا تشد انتباه بعض المستمعين، أما الفئات الفقيرة فيجذبهم نوع من الحديث المختلف الذي يتلامس مع احتياجاتهم ويولولهم واهتمامهم.

٥- التوقعات

أعلن مسئول الإجتماع أن العظة ستكون عن دور الشباب في الكنيسة، أتى العديد من الشباب متوقعين أشراكهم في الأنشطة القادمة. جاءت العظة تبين أن دور الشباب هي الطاعة وعدم الإنحراف. لم تتفق التوقعات مع الرسالة وأصيب الشباب بالإحباط. وهكذا فإن الرسالة يجب أن تأخذ في الحسبان توقعات السامعين فتناقشها أو تعدلها أو توافق عليها.

٦ - درجة التعليم:

ويجب أن تراعيه في اختيار المصطلحات، ولغة الحديث وطول العظة ودرجة تعقيدها. فعندما ذهب بولس الرسول إلى أثينا ألقى عليهم الشعر اليوناني وجادلهم في اللاهوت، وعندما ذهب بطرس إلى يافا فقد أقام طابيثا، وكانت رسالة معلومة بالعطف والوعظ الصامت، الذى فهمه الفقراء من المزمين (٤: ٤٠).

٧ - الخلفية الثقافية:

درجة التعليم لا تكفى وحدها لفهم المخدم فهناك الثقافة والثقافة الفرعية، والخلفية التى تأتى من البيئة. فالبيئة المحافظة قد تفهم الاختلاط بين الجنسين على أنه تسبب. أما البيئة الزراعية فتسمح بالإختلاط بين الأقارب، بل وتشجع عليه حتى يحافظ الشبان على قريباتهم وعلى المرسل مراعاة الفروق البيئية والثقافية.

٨ - نظرة المثلثى إلى العالم:

هناك ما يسمى بنظرة الإنسان إلى العالم (World View). فبعض الناس يعتبر أن العالم ملىء بالشر، أو الخير، أو الأمل، أو الفشل، أو الغرض، وهذه الرؤيا تؤثر على إستقبال الرسائل بتفائل، أو تشاؤم، أو إهتمام، أو لا مبالاه... الخ

٩- قيم المسنوع

القيم هي الآراء والأفكار والمفاهيم والتي نقدرها ونحترمها فإن كان أحد يحب المال ، ويسمع إعلاناً أو رسالة عن خصم خاص في الأوكازيون فإنه يتجاوب مع الرسالة ، وإن كان يقدر القيم الدينية فهو يتقبل رسالة الإنجيل باحترام وإن كان يحترم الأسرة والزواج فإنه يقبل بسرعة الرسائل التي تبني العلاقات الأسرية وتفيد في تربية النشء.

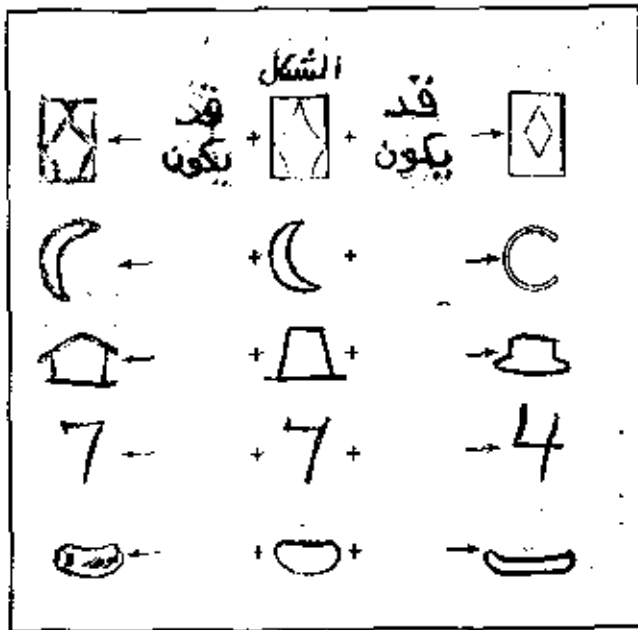
١٠- المسميات

وهي القاب نطلقها على بعض الأفكار والمعتقدات السائدة وقد تكون هذه المسميات مبالغ فيها. فعلم النفس عند البعض نوعاً من الدجل أو الإيهام الذاتي ، والإخلاق عند البعض الآخر "قلة أدب" والسياسة خداع ، والأعياد مجاملات ، وواضح أن هذه الأكلاشيهات تؤثر على فهم الرسالة .

١١- حالة المسنوع

فالجائع لا يريد أن يسمع عظة عن العناية الإلهية ، إنما يريد رغيفاً ! وهكذا الحال مع المريض أو المحتاج إلى النوم أو الحزين و كلهما حاجات تؤثر في كفاءة إستقبال الرسائل.

عقبات الاتصال



تأمل الشكل السابق أنظر إلى الصور في العمود الأوسط : ثم لاحظ أن
 شخصاً ما (أ) يمكن أن يراها بالصورة الموجودة في العمود الأيمن وشخصاً
 آخر (ب) يراها بصورة مختلفة كما في العمود الأيسر.

المعلومات الخاطئة:

وهي تعتبر من عقبات الإتصال، فإذا كان شخصاً ما يعرف أن الأغذية المحفوظة ضارة بالصحة، وحاولت إقناعه بشراء عليه من الصلصة فإنه يرفض دون تفكير، لوجود معلومات خاطئة قد وصلته عن هذا المنتج.

الأفكار المسبقة

وتجدما عند المتدينين من الطوائف و الأديان المختلفة مما يجعل الحوار بينهم وقبول الأفكار الموضوعية صعباً.

الإجتهادات الخاطئة

مثل التعلق بأشخاص، أو كراهية جنس معين، أو سلبية تجاه موقف أو التزام أخلاقي أو وطني، وكلها تؤثر في استقبال الرسالة تأثيراً سلبياً.

النقاط العمياء

وهي خبرات سابقة، ولكنها مختبئة في اللاشعور تجعلنا غير حاسين لرسائل معينة. فإذا قيل أن الله أب لأحد المخدمين الذي عانا من أب سكير فإنه لا يتجاوب مع هذه الرسالة.

المعاني الغامضة للكلمات

لبعض الكلمات العديد من المعاني فكلمة (على) تعنى القسمة أو فوق أو ضد أو مضاف إلى أو مهمة. وكذلك هناك العديد من الكلمات التي تتأثر بالسياق مثل كلمة حب وقد يساء فهم الرسالة إن لم يتم توضيح المعنى المقصود بالضبط للسامعين.

مثال

- أنا أحب الدجاج (شهوة)
- هو يحب الزهور (جمال)
- هو يحب الله (عبادة)
- هي تحب أبناءها (أمومة)
- هو يحب المال (طمع)

الخططين الاحتمال والحقائق:

قد يستنتج الإنسان انطباعاً وينقله للآخرين، كأن يقول لابد أن عيد القيامة سيكون يوم ٢٨ فيسمعها شخص ما، ويرونها قائلاً أن عيد القيامة سيأتي يوم ٢٨. إنما قصد الشخص الأول إن العيد ربما يكون يوم ٢٨. ومن هنا تأتي الإشاعات.

العرض الانتقائي

قد يهمل أحد الأشخاص عمداً الاستماع للرسالة إذا كان لا يريد سماعها، مثلما تغلق، جهاز التلفزيون إذا كنت لا تريد قبول الرسالة أو تعريض نفسك لها.

الانبياء الانتقائي

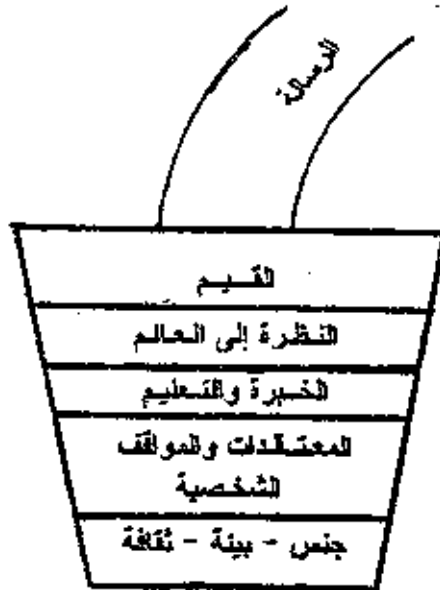
مثل طالب يزداد تركيزه جداً في حصة الكيمياء، بينما ينصرف بذهنه عن حصة اللغات، أو شاب يتهرب من رسالة التوبة بعدم التركيز حينما يلمس المستحدث وترأ حساساً.

الإسراك الانتقائي

ويحدث عندما يخرج الشباب من الاجتماع قائلين "إن المتحدث وافق على الاختلاط" وذلك بعد ندوة ناقش فيها الواعظ شروط الاختلاط ومزاياه وعيوبه. فالواقع أن الشباب سمع هنا ما أراد أن يسمعه ويسس بالضبط ما قاله المتحدث.

القبول الإنقائي

ويقصد به حين يوجه المستمع إرادته نحو سلوك معين ويرفض سلوك آخر رغم فهمه للرسالة وخطوات تنفيذها.



المروشح البشرى

عن كتاب مجدي جرجس - فن الإتصال



الاتصال ونوع القائد

الطريقة التي يقوم بها القائد بالعمل تحدد فلسفته في القيادة كما تحدد طريقته في التفاهم والاتصال بالآخرين.

والجدول التالي يبين الفرق بين نوعين من القادة. هما القائد الأتوقراطي (الدكتاتوري) و الديمقراطي، كذلك يوضح نمط الإتصال عند كل منهما.

القيادة الأتوقراطية القيادة الديمقراطية

دور القائد فى رسم السياسة والتخطيط يضع السياسة ويقوم بتحدد السياسة عن بوضع معالمها القائد طريق المناقشات بين نفسه. الأفراد بمساعدة

القائد.

الوسائل وطرق العمل يفرضها القائد على يقوم القائد مقدماً برؤسيه خطوة بخطوة. يرسم خطط العمل ويعطى فكرة عنها لرؤسيه ويقدم معونته

الفنية.

تعيين القائمين بالعمل يتم تحديد مهمة كل تقسيم العمل وتوزيع وتحديد مهمة كل من العاملين بتعليمات المهام تحددتها من القائد. الجماعة كما يختار منهم

العاملون فى بعض الأحيان زملائهم فى

العمل.

حوافز العاملين القائد هو الذى له حق القائد عضو يشترك
 النقد أو المدح وهو دائماً بعيد عن العاملين (أو التابعين)
 الجماعة ومشاركة لها ودوره فى الجماعة
 قاصر على شرح تشجيعى
 الأوامر والتعليمات

الاتصال من جانب واحد (من الاتصال مزدوج وثنو
 أعلى لأسفل)، هناك فاعلية وتأثير واضح
 فاصل بين إدارة على سلوك العاملين،
 التخطيط وإدارة وتباين المعلومات يتم
 التنفيذ تبادلته فى اتجاهين.

نشاط تعليمي

المثال التالي يبين بعض عوائق الاتصال

كانت مس جانيت تقود معسكراً للفتيات بنجاح، ومضى اليوم الأول
 للمعسكر بطريقة جميلة، ولكن اليوم الثانى شاهد أحداثاً مريكة. فقد
 سرقت النقود من العديد من الحجرات، وتكاثرت الشكاوى فى آن واحد
 من عملية السرقة التى حدثت، فجمعت القائدة الفتيات وقالت لهن:
 سوف أضع صندوقاً وأطلب إعادة جميع النقود إليه قبل المساء، وبالفعل

عادت النسود واستمر المعسكر بسلام والتفتت مس جانبيت إلى إحدى
الفتيات التي كانت تشك فيها وقالت لها : هل تعرفين ماذا حدث؟
فأجابتها بالنفي. وعند العودة من المعسكر إتصلت والددة الفتاة بالخدمة
تليفونياً.

الأم : هل ممكن أن أتحدث معك عن المعسكر؟

الخدمة: بالتأكيد

الأم : لقد كانت هناك بعض المشاكل

الخدمة : كانت البنات وأولياء الأمور مسرورين.

الأم : هل تظني أن إبتقى ممكن تسرق؟

الخدمة : لو كنت في مكاني ماذا تفعلين.

الأم : إنى أرفض النظر إلى بنات الناس نظرة الإتهام.

الخدمة : وأنا أرفض محاسبتى بهذه اللهجة على خدمة تطوعية أقوم

بها

الأم : إن الإدارة فن وعلم.

الخدمة: واعتقد إنى أمتلك هذه القدرات.

فى الحوار السابق لم يتم الإتصال الناجح بل كان مجموعة من تبادل

الإتهامات. من تظن كان الخطيء الخادمة أم الأم؟

إن الخطأ يقع في :

١ - مشاعر العداة التي إختفت وراء الكلمات المهذبة التي حاول الطرفان استخدامها.

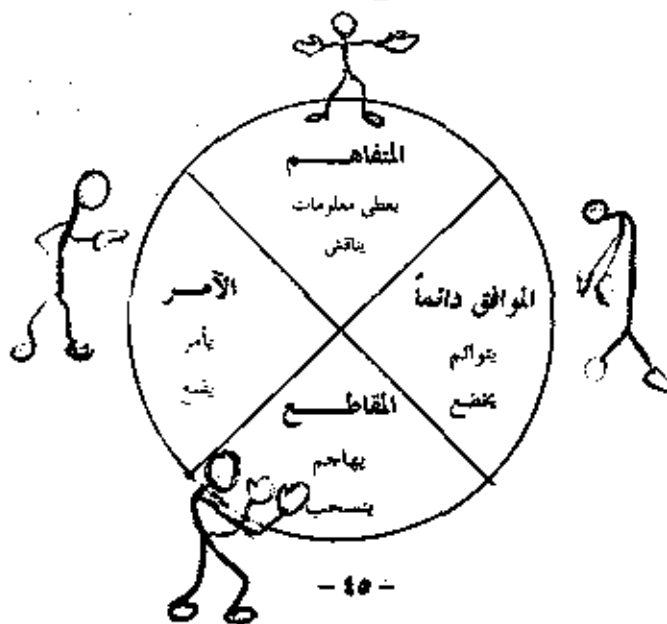
٢ - المحاولة الزائدة للدفاع عن النفس.

٣ - الخوف على المكانة والسمة.

وهذه المشاعر الزائدة شكلت حواجز في طريق الحوار الموضوعي الهادئ.

والآن عزيزي القارئ، تستطيع أن تعيد كتابة هذا السيناريو بطريقة أكثر نجاحاً.

أربعة أنواع من التفاهم



١- المشاهير

يكون أسلوب الشخص المتفاهم في الإتصال هو الحوار التبادل بين ندين، فهو يعتبر المخدمين أو الرؤوسين مساوين له في الإنسانية، حتى وإن كان هو أعلى منهم رتبة، ويمير الحوار بحيث يفهم كل طرف الآخر بطريقة منفتحة فيها المعلومة وأثارة الحماس من الناحيتين، يهدف الوصول إلى حلول مبتكرة ومشاركة، ويتم الإستماع لأفكار الآخرين والتعليق عليها إيجابياً باهتمام.

ل:

يسأل أمين الخدمة الخدام:

لاحظت أن حضور درس الكتاب بدأ في الإنخفاض التدريجي عند دراسة سلسلة رسالة رومية ماذا تظنون يكون السبب بناءً على معرفتكم بإحتياجات المخدمين؟

٢- الموافق دائماً

أما الأسلوب الثاني في الإتصال فهو أسلوب الخضوع والواقفة السلبية، ويفضلها المتهربون من المسؤولية فهم يعتقدون أن الآخرين أفضل منهم في القيادة، واتخاذ القرار، وكأنه يقول مادمت ترى هذا فلاشك أنه أفضل من رؤيتي أنا للموقف.

مثال:

- لا مانع مادامت ترى هذا.
- سأحاول أن أنظم وقتي لأتمام هذا الأمر الذي تراه مناسباً.

٣. المقاطع

وهو شخص لا يريد الحوار مع الآخرين، إذ ليس لديه صبر على الاستمرار فيه، فيترك الساحة ويهرب منسحباً أو يبدأ في الهجوم على الأفكار دون دراستها.

مثال:

- لا أرى ما يدعو لمناقشة هذه المشكلة.
- أننا نضيع الوقت هكذا، ما لا تعرفه لا نتحدث عنه.
- منتهى الغباء والتخلف.

٤. الأمر

وهو اتصال في اتجاه واحد فهو الخبير العارف بالأمر أما الآخرين فيحتاجون إلى توجيهاته وأرشاداته.

مثال :

- إنى متأكد من أن هذه الطريقة تحل مشكلات الشباب تجعلهم يصلون إلى النضوج بسهولة.
- إنكم لم تقتنعوا برأيي في المدة السابقة فخسرت الكنيسة ...
- جنبيه في الإصلاحات.

نشاط تعليمي

حوار: إجتماع الأمانء

فى حوار إجتماع الأمانة العامة لمدارس التربية الكنسية أجرى المسؤولون الحوار الآتى :

تستطيع أن تضع علامة على نمط القيادة عند المتحدث فى كل حالة

(ت) المتفاهم (و) الموافق دائماً (ن) المنسحب (أ) الأمر

١ - الأمين العام : إجتماعنا لنناقش مشكلة من مشاكل النجاح ! فالعدد

فى مدارس الأخذ يتزايد ونحن سعداء بذلك إلا أن الأماكن أصبحت غير

كافية بأهنا شكل قد نحتاج إلى مبانى سريعة لإنقاذ الموقف ، أستاذ ماهر

هل تستطيع أن تشرح لنا كيف كان عدد الفصول الأسبوع الماضى وما هو

الحل المقترح

(ت) (و) (ن) (أ)

٢ - ماهر أمين أسرة ابتدائي لقد تحدثنا عن هذه المشكلة من قبل ولا أعتقد أنه يوجد حل، وعموماً هذه مشكلة لجنة الكنيسة، فإن علينا أن ندرس فقط ما رأيك يا أستاذ هانى .

(ت) (و) (ن) (أ)

٣ - هانى؟ إذا كان الأغلبية موافقة على المباني فأنا موافق

(ت) (و) (ن) (أ)

٤: أمين الصندوق كيف توافق على المباني دون أن تعرف الميزانية يجب أن يسأل الخادم من هم أعلى منه قبل الإدلاء برأيه .

(ت) (و) (ن) (أ)

فى الجزء التالى عزيزى القارىء سنتحدث معاً عن الحديث بأنواعه، الحديث الرسمى الذى يساعدك على توصيل أفكارك بوضوح وإقناع بطريقة منظمة جذابة شيقة مركزة لشخص أو مجموعة أشخاص. والحديث الودى الذى تتحاور فيه مع شخص آخر فتعبر عما بداخلك بطريقة صادقة مؤثرة لبقة مهذبة، وسوف نضع هذه المعلومات والتدريبات تحت عنوانين: مهارات الحديث، وأخطاء الحديث فنحاول إتقان الأولى وتجنب الثانية وليس العكس!

الإجابيات

١ (ت)، ٢ (ن)، ٣ (و)، ٤ (أ).

القسط الثاني

القسط الثاني

انه لطريق ثنائى الاتجاه،

إذا كنت صادقاً معى تشاركنى فى

انتصاراتك ومأسيتك،

فى مرارة آلامك ونشوة انتهازك،

تساعدنى على مجابهة تلك الأمور فى

والتمو بشتات نحو وحديتى مع ذاتى.

إننى بحاجة إلى صدقتك وانفتاحك،

كما أنك أنت بحاجة إلى صدقى وانفتاحى

فهل لك ان تساعدنى ؟

نشاط تعليمي

هذا التدريب يبين أهمية الحديث الواضح، و لكي تقوم بعمل هذا

التدريب مع مجموعتك قم باتخاذ هذه الخطوات :

١ - إحضر صورة واضحة تعبر عن موضوعاً، أو أحد المخلوقات النادرة

أو المناظر الطبيعية المعبرة... إلخ.

٢ - أطلب من ثلاثة من المتطوعين الخروج من قاعة الإجتماع، وإعطيهم

كرتواً بأرقام ١، ٢، ٣.

٣ - أطلب من أحد الحاضرين القيام بدور المتحدث الجيد أو (الراسل)

أو الصحفي أو المقرر.

٤ - إظهار الصورة أمام الحاضرين والمقرر دون أن يراها الأشخاص

الثلاثة، ثم إخفها.

٥ - أطلب من شخص رقم ١ الدخول، وأطلب من المقرر أن يصف

الصورة بالتفصيل له.

٦ - يدخل شخص رقم ٢، ثم يقوم شخص رقم ١ بوصف الصورة

بالتفصيل له بكل تفاصيلها مرة أو مرتين.

٧ - أدخل شخص رقم ٣، ويقوم الشخص رقم ٢ بوصف الصورة له.

٨ - أطلب من شخص رقم ٣ أن يرسم الصورة التي استنتجها من

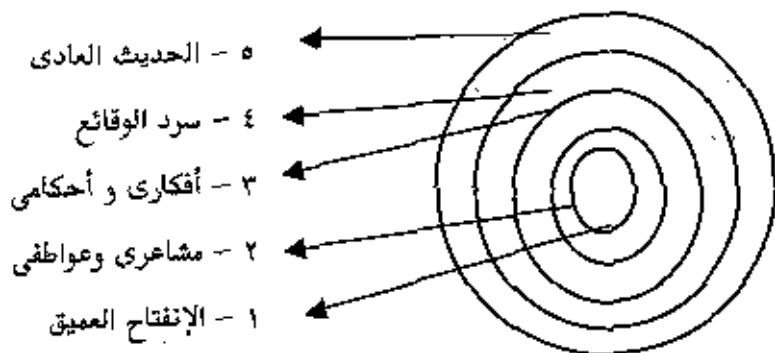
الوصف على السبورة أو فرخ من الورق.

٩ - أعرض الصورة الأصلية مرة أخرى على المجموعة وقارنها بما رسمه شخص رقم ٣. عادة ما يستجيب المشاركون بحماس في هذا التدريب. ثم يقوم القائد بعمل حوار حول أهمية الحديث الواضح، وكيف يضع جزء من الرسالة عند إنتقالها من شخص لآخر، وأهمية وسيلة الإيضاح (الصورة)، التي لو كانت قد عرضت على شخص ٢٠،١ لكانت مهمتهم أسهل في نقل الرسالة.



الحديث وتحليل مستوى الألفاظ

يلخص الأب جون هال اليسوعي في كتابه "لماذا أخشى أن أقول لك من أنا؟" ص ٤٦ - ٥٤ مستويات الألفاظ التي يحددها نوع الحوار بين شخصين في خمسة مستويات.



المستوى الخامس: الحديث العادى

ويعتبر المستوى الخامس هو أضعف مستويات الألفة فى الإتصال وهو مستوى الحديث العادى أو الأكليشيات، وفيه نجد الصجاملات العادية مثل هذا الحديث.

- ميرفت : كيف حالك

- عماد : (زميلها فى العمل) مش بطل، لسة غايش.

- ميرفت : وأنا كمان

- عماد : إزى جوزك

ميرفت: الحمد لله، مشغول فى مراجعة الإمتحانات وإزى أولادك

فى الإعدادية.

عماد : بيحاولوا.

ميرفت : ريتا معاهم.

عماد : ومعانا كلنا.

هذا المستوى من الحوار الرسمي يلتزم كل شخص بعزله، ويضع حول نفسه منطقة من الحدود التي لا يجب أن يخترقها الطرف الآخر. ويستقرب الطرف الأول إذا حاول الطرف الآخر اختراق هذه الحدود بسرعة، أو إذا أجاب عن سؤال (كيف حالك؟) بشيء من التفاصيل العميقة غير المسموح بها في جو العلاقة العادية أو الزمالة.

مثال في المثال السابق

عماد: كيف حالك؟

ميرفت: لسه عايشة ، ولكني مللت، فإن زوجي لا يبادلني أي مشاعر وطول النهار أغضب على الأولاد، ولكني اشعر بعدما بالذنب.



المستوى الرابع: سرد الوقائع

وفيه نكتفى بنقل ما فعله فلان أو فلان للآخرين دون أى تعليق أو إدلاء
بوجهة نظر خاصة، فنحن نخشى، أحياناً وراء الكلام العام الذى
لا يوضح عن مشاعرنا أو ييوح بشيء من نواتنا، أو نقوم بسرد الاحداث
والیومية، فإننا أحدثك حديثاً عاماً لا تطلب فيه منى أن أبوح بشيء
عن نفسى أو أن تبوح أنت بشيء عن نفسك.

المستوى الثالث: أفكارى وأحكامى

فى هذا المستوى أبدأ بالكشف عن شيء من نفسى لقد قررت أن أخرج
من مخبئى لأخاطر وأكشف لك عن أفكارى، و عن بعض أحكامى
الخاصة وقراراتى ومع ذلك سوف أستمر فى الرقابة لما أبوح به وما
أحتفظ به لنفسى... كذلك سأراقبك باهتمام. لأنى أريد أن أتأكد أنك
ستقبلنى مع أفكارى وأحكامى وقراراتى.

فإذا وجدت إنك رفعت حاجبيك علامة الإستغراب، أو انغمضت نصف
عينيك، أو تحولت بنظرك علامة اللامبالاة أو بدأنا فى التثائب والإلتفات
للساعة التى فى معصمك علامة الملل، فسوف أتراجع إلى مكان أكثر
أماناً أو ألجأ إلى غطاء الصمت أو تناول موضوعاً آخرأ، والأكثر من ذلك

فقد أبدأ في أن أقول لك ما أظن أنك تود أن تسمع مني، سأحاول أن
أكون ما تريد.

المستوى الثاني: مشاعري وعواطفني

وفيه نفتح عما يحيرنا عن مشاعرنا وعواطفنا (العاطفة هي المشاعر
القوية) وعن عمق إحساسنا ونبوح بشيء من خصوصياتنا .
فإذا كنت أريدك أن تعرف حقاً من أنا فلا يكفي أن أبوح لك بما في
فكري، بل يجب أيضاً أن أصرح بما في مشاعري، وقلبي، ما يؤلمني
ويفرحني ما منه أحذر، وما به أفخر، وما له أترجى، وما به أشعر، وما
أباه أرغب، وما أود وما أخشى، هذه هي أعماق مشاعري.
وعلى سبيل التوضيح يقدم جون باول (الراهب اليسوعي وعالم النفس
المسيحي) هذه القائمة (بتصرف). يقع في العمود الأيمن الشاعر. وفي
العمود الأيسر الأحكام العقلية التي تنبع عنها هذه المشاعر .

الأحكام والأفكار التي

تسبب هذه المشاعر

أعتقد أنك ذكي

أنتك مستقل

أرى أنك رائع

بعض حدود العمل

العاطفية

أنا أحسدك

أشعر بالثقة تجاهك

أشعر بفخر لكونك صديقي

أشعر بعدم الإرتياح فى حضورك

لِكَيْلِ الْعَائِثَةِ...

أحس بحذر منك

أحس أنى أقل قدرة منك

أشعر برغبة للإقتداء بك

أشعر وكأنى أود أن أهرب منك

أحس برغبة فى تحقيقك.

إن الكثير منا يخشى أن يبوح بمشاعره الحقيقية أو يتحدث عنها

بطريقة واضحة خاصة فى البيئة المحافظة. ونحن نفعل ذلك حتى

مع أقرب الناس لنا، لأننا نظن ان إعلان مشاعرنا العميقة بصراحة

سوف يسبب إلى علاقتنا بهم. فإن كنت أشعر أن حركة ما تفعلها أنت

بكثره تشتتني أو تثير أشمئزازى أو مضايقتى فإنى ألتم الصمت

حتى لا أؤذى شعورك، ولكن "معدتى" تعد هذه الحركة وتراقبها.

وحين أخفيك مشاعرى فإنها تنفجر فى وجهك وقت ما حين لا

أستطيع أن أكتمها أكثر، ومهما أخفيت مشاعرى الحقيقية بدافع النبيل

حتى لا تؤذى شعورك فإنى أظل فى سجنى وأحكم على علاقتنا بعدم

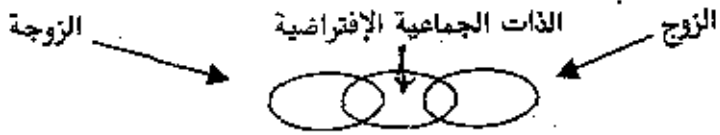
الصدق أو الإنفتاح، فلا تصيح لقاءاً شخصياً إنما مراوغه، وحين أبوح لك

بما فى عقلى فقط فإنى أخفى جزءاً كبيراً فى، هو أعماق شعورى

فالعلاقة إذا تظل غير نامية.

المستوى الأول: الإفتتاح العميق

وهي العلاقة الحميمة مثل العلاقة بين الزوجين التي تتطلب صدقاً مطلقاً، والتي يحدث فيها إنصهار عاطفي وشخصي تام، حتى يقول أحد العلماء أن أنا ثلاثة افتراضية تكون قد تكونت، أعبر عنها حينما أقول نحن كأسرة، أو أسرتنا تفكر في ... أو تتبنى ... أو تشعر...



تحديد مستوى الألفة

يقدم جون باول حديثه من منطلق ديني غربي يؤمن بالمصارحة التامة والإنتفاح الكلي.

ويصعب علينا في بيئتنا الشرقية أن ننادى بالإنتفاح الكلي لأننا لم نعتاد عليه، ولأنه قد يُفسر أنه "نقص في الحياء أو قلة أدب". ولكننا لا زلنا نؤمن بالصدق والمصارحة وضرورة الإفصاح عن المشاعر والآراء. على الأقل لمن نثق فيهم وتحببهم. نجد أن الرب يسوع كان أقصى على المرأين أكثر من أي شخص آخر، بل كان رحيماً بالخطاة و الزناه ولم يحتمل الكذب والمخاتلة والرياء الديني لحظة واحدة، فقد واجهه بغير هوادة أو مواربة متحملاً عواقب فعله هذا. فالمسيحية إذن دين الصدق. وليس علم


النفس فقط هو الذى يدعو إلى ضرورة التعبير عن النفس لأجل الصحة النفسية. بل أن الإيمان المسيحى نفسه يتطلب الأمانة والمصارحة مع الله والنفس والآخرين.

تعليق على مسنوبات الألفت:

وفى رأينا المتواضع إن المستويات الخمسة مطلوبة للحوار مع الآخرين، ولكن المشكلة حين ندخل شخصاً خارجياً فى علاقتنا الخاصة، مثل إستشارة الزملاء فى العلاقة الزوجية . قال أحدهم "إن العلاقة الزوجية إذا تدخل فيها الكاهن فقد نزلت إلى التصف وأن تدخل فيها شخصى غير الكاهن نزلت إلى الصفر" وإن كنت أرى فى هذا بعض المبالغة التى توضح الفكرة، فيمكن للكاهن أو لمرشد حكيم أو صديق حميم أو قريب محايد أن يتدخل لينقذ الأسرة من صراع أو دائرة مفرغة توحى بالشجار والعنف، دون أن يسبب دخوله كل هذا التناقض فى العلاقة. لكن على الزوجين أن يبقيا العلاقة بينهما ألصق من أن يتدخل فيها الأهل والأصدقاء أو الجيران والمعارف فى وقت مناسب وغير مناسب.

قلنا أن المشكلة تحدث حين ندخل شخص ما فى علاقة حميفة يجب أن نقصيه عن دواخلنا، فلا نعامل الصديق معاملة أفضل من الزوجة أو الزوج ولا حتى الأهل: "يترك الإنسان أبيه وأمه ويلتصق (المستوى الأول) بإمراته".

كذلك تحدث المشكلة حين استبعد شخصاً قريباً من علاقتي الحميمة، وهو الخطر الذي يحاربه جان باول في كتابه، فأعامل القريب كغريب والصديق كزميل، والزوجة كالأخت، لكى أبقى علي قوقعه ذاتى. إسمعه يقول "هناك بعض لحظات يبلغ فيه اللقاء حد الإتصال الكامل، إنذاك يحس الشخصان بإنهماج وجدانى كامل".

أعرف أن صديقى يشاطرنى تماماً ربات قلبي،
 وأن سعادتى هي تماماً سعادته وجزنى جزته.
 تصيح أشبه بالثنين موسيقيتين تعزفان لحناً واحداً،
 وهما مفعمتان بالنغم نفسه، ومعاً تنشدانه.
 هذا ما نعنيه عندما نتكلم عن المستوى الأول،
 مستوى القمة فى العلاقة. " 

مهارات الحديث

يتوتر معظمنا عندما يكون عليه أن يلقي حديثاً رسمياً في إحتفال أو اجتماع أو مناسبة دينية أو اجتماعية. وقد يكون الحديث ودياً مثل مواقف التعارف، أو محاولات الإقناع أو التفاوض، ولكننا أيضاً نتوتر ونقلق . إن الأمر أبسط من هذا!

تستطيع أن تلخص المبادئ العامة للحديث الجيد بالنظر إلى هذه النصائح العملية:

أولاً: أعرف مستمعك:

لا تتحدث إليهم من أعلى، لا تفترض أنهم لا يعرفون شيئاً، لا تستعرض معلوماتك بكلمات معقدة أو علمية أو لاهوتية أو فنية أكثر من اللازم، لا تهاجم الآخرين أو تحتقر معتقداتهم، فهذا لن يكسبك ثقة مستمعك، اختر السرعة المناسبة تحدث بسرعة مع الأذكياء حتى لا يملوا، وسر ببطيء إذا كان الموضوع معقداً أو يحتاج إلى إقناع.

ثانياً: حضر مادتك:

إذا كان حديثك غير رسمي، مثل محادثة تليفونية، أو لقاء مع أحد الشخصيات، أو كلمة تهنئة، فأعد مادتك، وضع فيها النقاط الهامة

التي تريد التحدث فيها، أضف على المادة شيئاً من التأثير والتشويق،
وإن سمحت المناسبة فأجعل مستمعك يقابل كلماتك بإبتسامة.
أما في الحديث الرسمي فيحتاج إلى توثيق للعناصر بالشواهد والآيات
والإحصائيات والخبرات والأدلة والإقتباسات، وكل هذا يجب أن
يكون في متناول يديك قبل العظة أو الحديث.

ثالثاً: تدريب على الإلقاء :

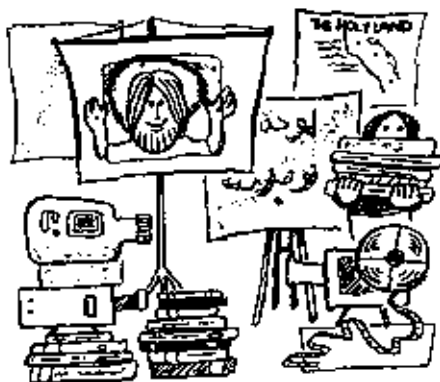
أستقطع وقتاً لتمارس فيه التدريب على الحديث كتابة أو شفاهاً،
بصوت عالٍ أو بصوت غير مسموع، راجع النقاط الرئيسية وأحفظها
عن ظهر قلب، حتى إذا نسيت لا تنسى الأفكار الهامة.

رابعاً: أنظر إلى الحاضرين :

إذا أعطيت ظهرك أو جانبك لبعض الأشخاص أثناء حديثك فإن
تفاعلهم معك سيقل، و بالتالي فإنه من المفضل أن تقوم (بمسح) بصري
لجميع الحاضرين بين الحين والآخر، حتى تزيد من إنتباههم إلى
حديثك، أما في الحديث الودي مع شخص أو شخصين فيجب أن
تنظر إليهم باستمرار :

خامساً: استخدم وسائل الإيضاح

إن الوسيلة المناسبة هي "أسهل" الوسائل التعبيرية، سواء كانت سمعية (لفظية أو موسيقية) أو بصرية. حاول استخدم التشبيهات والرموز الواضحة والأمثلة التقريبية، حتى تعطى حديثك حيوية وتشويقاً وتضمن فهم مستمعك وتجذب إنتباههم.



كيف تنظر مادتك؟

١- أفصح عن هدفك من الحديث

في بداية حديثك قل ما سوف تقوله وحدد العناصر والهدف من الحديث وكيف تريد أن تصل إليه، وما هي وسيلتك للوصول.

٢- أدخل مباشرة للموضوع

أبدأ بمدخل شيق، معلومة أو قصة أو قضية تجعل الناس يحكّون رؤوسهم وينشغلون بالتفكير فيها من أول لحظة، لا تترك وقتاً للتسخين أو تنتظر حتى يأتي المتأخرون.

٣- أفصح عن النقاط الفرعية

توقف عند النقاط الفرعية لخص ما قلته قبلاً. ثم قم بالربط بين ما قلت وما ستقول، ضع عناويناً لكل فكرة، أكد على الأفكار الرئيسية.

٤- ابدأ بتعريف المشكلة أو الموضوع

التعريف أسلوب مختصر تحدد فيه المفاهيم الأساسية للكلمات والمعاني التي تتناولها في حديثك، ومن طرق التعريف الأمثلة، كأن تقول الفواكه مثل البرتقال، أو الفضائل السلبية مثل الهروب من الشر. ومن طرق التعريف أيضاً النماذج كأن تقول المحبة الباذلة مثل محبة الأم، أو الرعاية مثل الراعي. ومن طرق التعريف التقسيم كأن تقول حالات المادة هي الصلب والسائل والغاز.

٥- التخطيط الزمني :

تستطيع أن تجعل حديثك مرتباً زمنياً من القديم إلى الحديث، وتستطيع أن تجعل الفكرة الرئيسية تسير في مراحل، في نمو أو إضعاف.

مما يسهل تتبعه بواسطة السامعين.

٦- التخطيط المكاني:

أما التخطيط المكاني فهو أن تبدأ من أعلى الرأس إلى أسفل القدمين أو من أورشلهم إلى السامرة إلى كل الأمم، أو من الخارج إلى الداخل.

٧- من الأصغر إلى الأكبر، ومن البسيط إلى المعقد، ومن المألوف إلى غير المألوف.

لا بد لكل حديث أن يسير بطريقة منطقية، والأفضل أن تبدأ بما يعرفه الناس ويدركوه ثم تبني عليه في تدرج.



٨ الشئ وضده

فالتضاد يوضح الأفكار كما يوضح

الظلام النجوم.

ويمكن أن تعمل مقارنة مبنية على

جوانب الاتفاق و الاختلاف بين نقطتين لمزيد من التوضيح.

٩- السبب والنتيجة

إن الحديث المنطقي ينشغل دائماً بالأسباب ونتائجها، ويحلل أي

ظاهرة أو سلوك بطريقة بما أن، إذن.

١٠- المشكلة والحل

وهذه طريقة جذابة للحديث، أن نبدأ بنقطة تشغل السامعين وهي المشكلة، ثم نتحدث في الحلول المناسبة لها.

١١- الإقتضات وما يترتب عليها

فإذا افترضت أن رأيا ما صواب فسوف يترتب عليه أشياء معينة، ونستطيع أن نتأكد من صحة الرأي أو فساده من نتائجه، كما تعرف الشجرة من الثمرة.

١٢- الشواهد والاقتياسات

عليك أن تدعم أقوالك بالآيات و الاقتباسات من أقوال الآباء والعلماء والشعراء، والأمثال العامية، والكتب التي تتناول الموضوع، ويجب عليك أن تلخص الاقتباسات أو تجعلها مختصرة للغاية حتى تأتي بالتأثير المطلوب دون الوقوع في الملل.

١٣- الأمثلة والقصص والخبرات الشخصية

مما يدعم أفكارك التشبيهات والأمثلة والقصص عن الآخرين، أو الخبرات الشخصية في الموضوع، ولها تأثير كبير على السامعين.

١٤ - الدعابة أحياناً دون الخروج عن الوقار

فنحن شعب يهوى المرح منذ قديم الزمان، ونتقن استخدامه لإبداء الرأي، والنقد، والسخرية، والتلميح، والتعبير عن النفس، وتفادي المواقف المحرجة... إلخ ويجب أن تعطي كلمتك شيئاً من الطرافة بعض الأحيان، فتوحى بالإبتسام دون الخروج عن الوقار، أو التماذى فى الفكاهة غير الهادفة.

١٥ - الاعتراضات والرد عليها

لا تنتهى من حديثك قبل أن تشير إلى العقبات والاعتراضات والمفاهيم التى تجعل سامعك لا يقنع بما تقول، حاول الرد عليها ولا تذكرها فقط.

١٦ - كرر النقاط الرئيسية بطرق مختلفة

إن التكرار ينبغى أن يكون بطرق متنوعة، فمن ناحية فهو هام لتثبيت الأفكار الأساسية، ولكن ينبغى أن يتخذ المتحدث صوراً أخرى للتعبير عن نفس الأفكار، مثل الطرق الموجودة فى النقاط السابقة (منذ حتى) (١٥)

١٧ - اجعل الخاتمة تعود إلى نقطة البداية

لخص ما قلته، وأنهى حديثك بكلمات مؤثرة تخدم الغرض الذى حددته فى بداية حديثك، إذا كنت فى حديث ودى فتأكد من فهم سامعك لوجهة نظرك.

١٨ - إنهى حديثك قبل أن يسأم الناس

لا تنتظر حتى ينظر الناس بعضهم لبعض، أو ينتظرون في ساعاتهم، أو يحركون أرجلهم إستمداً للإصراف، بل إنهى حديثك في الوقت المناسب، وتذكر أن التطويل (بمسح الشريط) لأن الذاكرة لا تستطيع أن تستوعب كل شيء، فهناك خطر الملل، والتداخل، والموقف النفسى السلبى من الحديث الطويل.

نشاط تعليمى

حول هذه الجمل إلى حديث أفضل

مشيراً إلى عيوب هذه الجمل:

- ١- يعانى الشباب المعاصر من الإغتراب المجتمعى والعزلة الكيانية والعلاج يكمن فى النزعة الإنسانية و المرونة التكيفية.
- ٢- موضوع حكاية، والواحد فيها أبيض من الورد، ولا حتى الهواء.
- ٣- شوف البتاع اللي عند صاحبك بتاع زمان وعمل إيه فى الموضوع.
- ٤- الأنبياء مثل يشوع ومنوسى وقايين أعطونا الوحي.
- ٥- يجب أن تكون طاهراً فى قلبك وعقلك وبديك.
- ٦- هو طيبب يعنى راجل غنى.
- ٧- المصريين أكثر تديناً من الأجانب.

الإجابات :

- ١- اللغة العالية بغير داع .
- ٢- الغموض واللغة الهابطة .
- ٣- الغموض .
- ٤- غير مرتبه (زمانيا) قايين لم يعطى وحيأ
- ٥- غير مرتبة مكانياً .
- ٦، ٧- التعميم .



طرق الإقناع

إن طرق الإقناع ثلاثة :

الإقناع المبني على الثقة:

قد أقول جملة فتشق فيها دون نقاش، معتمداً على أنك تعرفني وقد جربتنى سابقاً، وقد تثق في شخص ما لأنه في مركز قيادي أو أدبي أو ديني، ولكن الكثير من الناس في هذه الأيام لم يعمدوا يكتفون بالثقة للإقناع بالأراء الضعيفة أو غير الصائبة.

الإقناع المبني على المنطق:

أنت تطالبني أحياناً أن أحدثك و إحترم منطقك، وأقدم لك الدليل على صدق قولي، رغم ثقتك في أنا شخصياً، وهنا يجب على أن أقدم لك الحقائق عاريه وأقدم لك الأسباب التي تدفعني لأن أقول شيئاً ما أو أفعل شيئاً ما ليس لمجرد كونه عرفاً أو قانوناً أو واقعاً. وأنت تطالبني أحياناً أن أضع أمامك كل الحقائق وحينئذ لا يجب أن أقدم أنصاف الحقائق، أو أقدمها من زاوية واحدة وإلا فلن أكسب إقتناعك.

الإقناع المبني على العاطفة:

عندما تجدني متحمساً لموضوع أو أناقشك بعاطفة، فباني قد أذكر بعض الحقائق، ولكنني أساساً أعبر لك عما أحب أو أكره أو أخاف أو أتمنى، به ولعلك توافقني إذا وجدتني صادقاً في مشاعري قوياً في تعبيراتي .

ملاحظة:

حاول أن تمزج بين طرق الإقناع الثلاثة ليكون حديثك أكثر قوة

واقناعاً.



كيف تضمن الإتصال اللفظي الناجح

الكلمات الكلمات !

إن المفردات التي تستعملها لها فعل السحر في التأثير على السامعين، فأنت تستطيع أن تتحدث نقشات مختلفة من الناس في مواقف متعددة، وفي كل مرة يكون تأثير حديثك متممداً على المفردات والكلمات والألفاظ التي تختارها.

و إختيار الكلمات يجعل حديثك رسمياً أو غير رسمي . عاطفياً أو عقلياً، متعالياً أو مشاركاً، مرحاً أو جاداً، ساخراً أو مشجعاً... إلخ

الأسئلة:

أليس كذلك؟

هل توافقتي؟

ما هو رأيك؟

تسمى هذه الأسئلة بالأسئلة القصيرة، وهي يجب أن تكون مفتوحة حتى توحى للمستمع بالحديث، ويجب أن تطرحها على فترات متقاربة

أثناء حديثك لتثبيته الأذهان، والتأكد من إستيعاب سامعك، وجذبهم للتواصل الإيجابي معك.



لهجة الحديث

إن علو الصوت وحادّة طبقتيه،
أو إنخفاضه، أو إضعافه،
أو سرعة الكلام أو تقطعه،

كلها إشارات تعطى معنى مختلف لما تقول حتى تسمى أحيانا

”باللغة الفرعية“ Para Language



الفروق الثقافية والعمرية

إن كلمة ”تشاي“ فى الصين

لا تعنى تماما ”شاي“، فإنك إذا

طلبت تشاي سيأتون إليك بأقداح من القهوة مليئة بالنعناع الأخضر ذو الرائحة المميزة من أوراق الشاي الفاخرة! وكلمة أسود يجب ألا تستخدم بمعنى سلبى أمام شخص داكن البشرة لئلا يفهمها أنها إهانة للونه أو جنسه. حتى كلمة أب يجب أن تستخدم بحرص إذا كانت صورة الأب مشوهة عند بعض أصحاب المشكلات.

أما الشباب فلهم لغتهم الخاصة بهم فكلمة (وحش) تعنى حلو، وكلمة (دماغ) تعنى اللامبالاة، وهكذا فهناك عشرات الكلمات مثل: حكاية، ومفيش مشكلة، ومالوش حل، وهناك الكلمات العامية مثل: هات من الآخر، ويتسكع، وأديها، وكده، وطناش، وبيئة، وكلمة (واد) تستخدم فى طبقات معينة، أو كلمة مامى وداى وقافى فيستخدمها المرفهون. وليس على المتحدث لكى يتواصل بكفاءة أن يقلد لغة الشباب أو غيرهم بل أن يفهمها ويترجمها ويتقبلها.

التأكيدات :

إذا قالت الأم لزوجها.

(أنا أحب ابني)

فإذا كان التأكيد على الكلمة الأولى (أنا) فهذا معناه اتهام الطرف الآخر بعدم محبة الإبن.

وإذا كان التأكيد على الكلمة الثانية (أحب) فهى تأكيد عمق العلاقة وانكار لوجود أى إهمال.

وإذا كان التأكيد على الكلمة الثالثة (ابنى).

فهذا معناه أن هناك فرد آخر فى العائلة لا يحظى بنفس المشاعر.

أما التركيز على ضمير الملكية (ابنى أنا) فمعناه تفضيله عن الأقرباء.

استخدام الأمثلة والتشبيهات

الأمثلة والتشبيهات من أقوى قنوات الإتصال التي تصلح لكافة الثقافات والأعمار والمناسبات ويجب أن تكثر من إستخدامها بشرط أن تستخدم التشبيه المناسب لثقافة المستمع ولمعنى الحديث. ولا نصر على إستخدام التشبيهات التي تنبع من ثقافتنا الخاصة أو خلقيتنا.

أنا وليس أنت

"أعوز بالله من كلمة أنا" مثل شائع يجعلنا نكره التحدث بصيغة الأنا حتى لا نقع في الكبرياء. وهذا الرأي له ما يبرزه حين يكون المجال عن الإنجاز: أنا عملت، أنا كتبت، أنا كسبت، ... إلخ. ولكن في التواصل إكتشف الدارسون أن كلمة "أنا أشعر" وأنا أرى" وأنا أفهم" ليس فيها ذاتية إنما يقصد بها الإفصاح عن النفس، عن قيمي ومشاعري ومبادئتي، هواياتي، وهي كلمة يجب أن تستخدم بكثرة وخاصة بين المخطوبين. إلا أن هناك فائدة أخرى هامة لإستخدام كلمة أنا في التواصل هو الرغبة في عدم إلقاء اللوم على الآخرين. فعندما تغضب فمن الأفضل أن تقول "أنى لا أحب إلقاء الملابس على السرير"، بدلا من قولك "أنت مهمل".

" أنا أشعر بالإرهاق عندما أنظف المنزل عدة مرات " بدلاً من "أنتم

عايزين خدمة".

التكرار

إن التكرار المتواصل يبعث على الملل، أما شيء من التكرار المقصود لإيضاح وتثبيت الأفكار الهامة فهو مطلوب على أن يكون التكرار بصور مختلفة وتعابير، متنوعة ووسائل إيضاحية متباينة.

تدريب (١)

مدلول الكلمات

لكي تختبر بنفسك مقدار الاختلاف في مدلول الكلمات الشائعة التي نستخدمها قم بعمل التدريب التالي. خذ كلمة دراجة مثل كلمة دراسة، أو كلمة حب، ضع علامة بقرب الصفة التي تجدها توافق كلمة دراسة في مفهومك، إليك قائمة ببعض الصفات المتضادة:

هل مفهومك عن كلمة (.....)

جيد _____ رديء

مشير _____ معل

صعب _____ سهل

جميل _____ قبيح

تدريب (٢)

بعد أن تفرغ من التدريب أطلب من شخص آخر أن يقوم بنفس التدريب،
لترى بنفسك الفرق في المفاهيم التي يحتفظ بها للكلمات.

تدريب (٣)

أجرى حديثاً على مدى ١٠ دقائق باستخدام التشبيهات مع أحد
الزملاء مثال:

- الأسرة المترابطة مثل الفطيرة التي يتم عجن مكوناتها معاً.
- الفكر مثل الكمبيوتر، ما يدخل هو ما يخرج.
- القلب مثل التربة.
- العاطفة مثل البخار لا يجب أن يكبت، ولا يجب أن نضيمه بل
نوجهه... إلخ.



كيف تتجنب أخطاء الحديث

القفز من موضوع لآخر

يتضح من الحوار التالي أن كل من الطرفين ينتقل من نقطة إلى أخرى، ويتجنب الحوار في نفس النقطة التي يتحدث فيها الطرف الآخر.

الوالد: لماذا لا تضع المفاتيح مكانها؟

سامح: لأن ليس لها مكان محدد.

الوالد: تقصد إنى غير منظم؟

سامح: أقصد أنه لا شيء يرضيك.

الوالد: ونحن كيف نرضيكم؟ نعمل اليوم كله ونصرف دم قلبنا

ولكن...

سامح: إننا نصرف لأنه واجبك.

الوالد: لكن غير مفروض على أن أصرف على ولد يرجع الساعة ١١

مساءً.

سامح: كنت مع أصحابي وأنت تعرفهم جيداً.

الوالد: وطبعا أهملت المذاكرة...

إجابة المشاعر بالمنطق

سوسن: مستحيل أن أنجح في الكيمياء

ماما : لا داعي لهذه الحجج إن الكيمياء أسهل المواد، وحفظ
المعادلات يضمن لك النجاح.

هذه الإجابة المنطقية لا تريح الفتاة التي تحتاج إلى مشاركة عاطفية،
كان الأفضل أن تكون الإجابة هكذا:

ماما : أنا معك أنها صعبة ربما يستر - هل أنتِ مذاكرها ؟
سوسن : سوف أحاول مرة أخرى.

إن سوسن تعرف النصائح التي تفيدها في مذاكرة الكيمياء، وقد
سمعتها مراراً ، ولكنها تريد فقط المشاركة والمساندة المعنوية.

إجابة السؤل بسؤل

الوالد : ما الذي جعلك تهمل دروسك؟

الشاب : ولماذا غصبتوني أن أدخل القسم الأدبي ؟

مثال آخر

الزوج : هل رأيت المحفظة؟

الزوجة : وهل طلبت مني قبلاً أن أحفظ لك بأشيائك؟

نعم... ولكن

الباحث : يجب أن نجرب هذه الطريقة لأنها أكثر تأثيراً.

المدير: ربما، ولكنها مكلفة جداً.

الباحث: لكننا سنكسب على المدى الطويل.

المدير: نعم، لكنها ستسبب متاعب كثيرة.

الباحث: ليس إذا أعدناها بدقة.

المدير: هناك كثير من المواضيع التي يمكن أن يحدث فيها الخطأ.

مثل هذه المناقشة يمكن أن تستمر إلى ما لا نهاية ويمكن إختصارها في

صيغة: نعم... ولكن، وهو يمثل نوع من التحدي الذي لا ينجز شيئاً و

لا يؤدي إلى إتفاق على حل معين للموقف.

إلقاء الحجارة:

ماما: هل كسرت الأكواب؟

شيرين: هل هذه جريمة؟ وأنت لماذا أفسدت الكؤوس بالأمس؟

إن تبادل الإتهامات يشعر كلا من الوالدين والأبناء بصعوبة التعامل،

فخرجت الأم تقول: كيف يمكن التحدث مع هذه الفتاة؟!

وقالت شيرين إن الحياة في هذا المنزل لا تطاق.

التعمير:

الجو عموماً جاف صيفاً بارداً شتاءً

الرجال عموماً يميلون للمنف، السنون عصبيون.

نحن نحتاج إلى التعميم حتى تستنتج قواعداً عامة كما في الجملة الأولى، ولكن هناك تعميم خاطئ كما في الجملة الثانية، والأفضل أن نستخدم كلمات مثل بعض الناس، أو أحياناً، أو في بعض المواقف أو "من حيث" كأن نقول:

- الخدمة شاقة جسدياً ومقنعة روحياً.

- الدراسة صعبة في حفظها وليس في فهمها.

- فستان بديع من حيث الألوان.

وقد يقوم بعض الناس بالتعميم من أول خبرة، كأن يقابل السائح

شاحداً فيقول "كل الناس فقراء في هذا البلد."

الخط بين الحقائق والاستنتاجات

تشرق الشمس من الشرق، و تختفي عند الغرب.

قد تبدو هذه الجملة لأول وهلة حقيقة تتفق عليها ولكن الواقع إن

الشمس ثابتة والأرض هي التي تتحرك حولها، و نسمى مثل هذه المعلومة

إستنتاجاً وليس حقيقة، ومن أمثلتها "هو غائب لابد أنه في المصيف".

قد يكون مريضاً أو لدى صديق وسيعود متأخراً. ويدخل في هذا النطاق

الآراء الشخصية التي يقدمها البعض على أنها حقائق، كأن نقول

"المراهقون متعبون" لأن لدينا مشاكل مع ابننا المراهق.

الحديث في موضوعين في وقت واحد

دخل الزوج المنزل فوجده مقلوباً وفوجئ بعمال البياض يقومون بدهان

الصالة .

الزوج : (ساخراً) مفاجأة سارة .

الزوجة : هذا لن يكلفنا الكثير .

الزوج : أنتي مستعد ان أدفع الكثير لو قد عرفت ما سوف يحدث .

الزوجة : ولماذا تدفع الكثير وأنا أريد أن أوفر لك .

الزوج : لا بد أن أعرف مسبقاً لأضع أوراقى فى مكان أمين .

الزوجة : تأكد أنك لم تخسر شيئاً .

فى مثل هذا الحوار لا يفهم كل طرف وجهة نظر الطرف الآخر، فالزوج

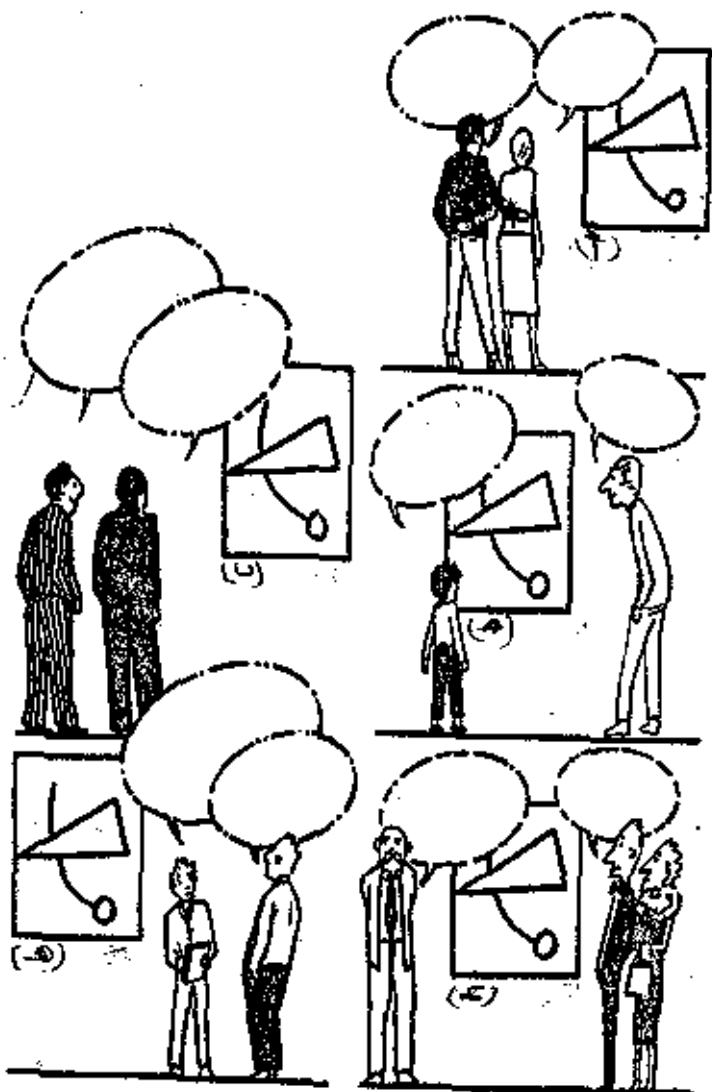
غير معترض على المصاريف ولكن على المفاجأة، ولكن الحديث مستمر

فى نقطتين مختلفتين دون التقاء. ويسمى هذا بالتفاهم العرضي

communication وهو شائع ولكنه غير مجدى و يجب أن يقول أحد

الأطراف دعنا نأخذ نقطة واحدة : بالنسبة للمصروفات، أو عنصر المفاجأة

ونناقشها.



نشاط تعليمي

تدريب على لهجة الحديث

في التدريب التالي ضع في أماكن البالونات الجمل المناسبة لكل

شخص:

- ١ - خرافة!
- ٢ - ما رأيك في هذه الصورة؟
- ٣ - مثل بطل.
- ٤ - مقنعة.
- ٥ - أسلوب تجريدي.
- ٦ - ليس لها معنى أليس كذلك؟
- ٧ - هي دى شخبطة ولا آية؟
- ٨ - إطلاقا إطلاقا.
- ٩ - إنذن لي أن أسألك عن رأيك الشخصي في هذه الصورة.
- ١٠ - لا يا حبيبي ده أشكال هندسية.

الإجابات

٥ ، ٢ (ب)

٤ ، ١ (أ)

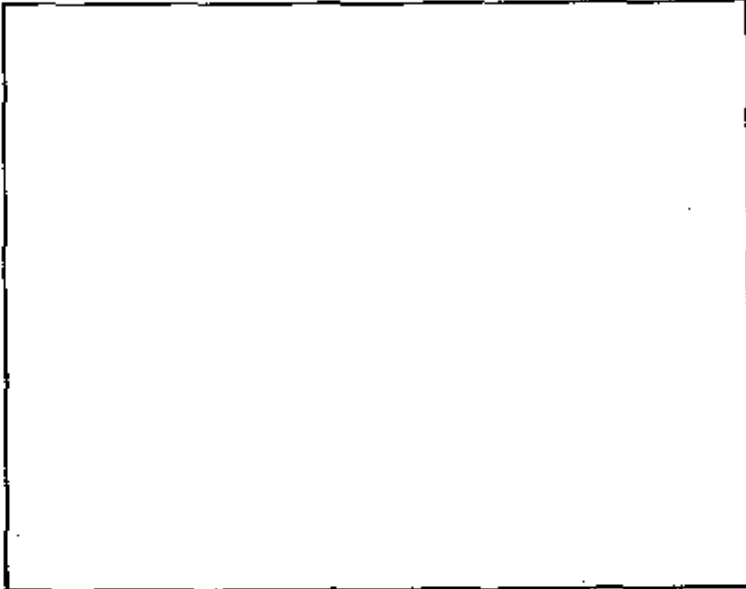
٨ ، ٦ (٤)

١٠ ، ٧ (ج)

٣ ، ٩ (هـ)

تدريب

ما تعلمت في الفصل السابق أكتب أفكاراً للنمو والتقدم في الاتصال
بالآخرين تريد أن تطبقها على حياتك في الأسبوعين القادمين.



القلم واليد

الكتابة العربية

+ "كثيرون يصفون، لكن قليلين يسمعون."

+ "من الاسباب الرئيسية لسوء التواصل

عدم القدرة على الاصغاء أو عدم الرغبة فيه."

+ "فهم الصفاء يعني سوء التركيز غالباً ما

تكون العلة إفراطاً في الانشغال بالذات."

+ "من علامات النضج الرئيسية قدرة المرء على الاصغاء."

+ "الفهم ضروري للنجاح، والسمع ضروري للفهم،

والاصغاء ضروري للسمع."

+ "إن الاصغاء إلى نفس انسان آخر ضمن إطار من المحبة

قد يكون أجل خدمة يتلقاها مخلوق بشري أن

يسديها لسواه."

إن أكثر الأسباب فشلنا في الاتصال هو فشلنا في الاستماع، فالإستماع المتأنى المدقق المنفتح الذي بدون إدانة أو بدون إصدار أحكام متسرعة هو الاستماع الإيجابي المطلوب.

فالإنصات ليس مجرد استماع إلى دذبذبات صوتية، بل فهم لشاعر وأحاسيس وأفكار وشخص يهمني، إنه الحب متجسداً.
وهناك فرق فى جميع اللغات بين كلمة يسمع وينصت (Hear يسمع Listen ينصت) بالإنجليزية .

بالفرنسية (Ecouter يسمع Ecouter ينصت)

بالألمانية (Horen يسمع Horen ينصت)

يقول السيكلولوجي الأمريكي المعاصر كارل رو جرز

و هو صاحب أشهر نظرية فى الإفصاح عن الذات والاستماع الجيد:

”أنى أشهد أنى عندما أكون فى ضغط أو مشكلة نفسية، ويكون هناك من يستمع إلى بحرق بدون إصدار أحكام، أو إلقاء اللوم، أو محاولة لتشكيل شخصيتى فإن لهذا فائدة مضاعفة، من ناحية فهذا يزيل التوتر الذى بداخلى فى هذه الحالات، و يجعلنى أخرج إلى خارج مشاعر الخوف والذنب والياس و التشويش و التى تشكل جزءاً من خبراتى.

وكذلك وعندما ينصت إلى أحد أو يسمعني، فإنني أستطيع أن أرى ذاتي رؤية جديدة حتى أتقدم للأمام.“

نشاط تعليمي

عصف الفكر : لماذا أستمع؟

أكتب ما تراه من فوائد الاستماع الجيد

«إذا كنت تدرس هذا الكتاب مع مجموعة فأطلب من الحاضرين أن يقولوا آراءهم، ضعها على لوح من الورق أو سبورة دون تعليقات عليها إيجابياً أو سلبياً حتى تسمح بانطلاق وتداعى الأفكار بحرية».

إليك بعض الإجابات المحتملة

إن عملية الإستماع تفيد في :

- ١ - شعور الشخص بقيمته.
- ٢ - التنقيص عن المشاعر القوية، فأفضل شيء لتتخلص من الغضب أو اليأس مثلاً هو التحدث عنهم .
- ٣ - تساعد المتحدث على مزيد من الحديث .
- ٤ - تساعد مجموعة المتناقشين أو الخدام أو العاملين على مزيد من المشاركة.
- ٥ - الإستماع الجيد يساعد المتحدث على اكتشاف نفسه أثناء الإفصاح عن مشاعره أمام شخص متفهم.
- ٦ - كذلك فهو يوفر الوقت رغم ما يبدو أنه يأخذ وقتاً طويلاً، ولأنه يريح المستمع ويحل مشاكله بسرعة.

٧ - يمنع سوء الفهم وسوء التفاهم.

إجابات أخرى (خاصة بالحداد)

- إن عملية الإصغاء وعكس المشاعر تؤدي جملة أدوار بالغة الأهمية :
- ١ - تتيح للمرشد أن يختبر صحة الأمور التي يدركها بالملاحظة.
 - ٢ - تشعر طالب الإرشاد بأن المرشد يحاول أن يفهم عالمه الداخلي بما فيه من مشاعر ودلائل.
 - ٣ - إهتمام المرشد وتفهمه يدفع علاقة الإرشاد إلى النمو.
 - ٤ - من شأن الاستجابة للمشاعر أحياناً أن تمس الجرح النفسي، وإذا ما خرج الصديد من الجراح الفائرة أسرع عملية الشفاء الطبيعية.

أولاً كيف تسمع حين تسمع



- إن أبحاث الإتصال تثبت أن الوقت الذي يقضيه الناس في الإتصال يتم توزيعه كالاتي: أول ٩٠ دقيقة تأخذ إنطباعاً. (قد يدوم) عن الشخص الذي نحدثه أو يحدثنا، من مظهره ولغة الجسم وتعبيرات الوجه... الخ.
- ٤٥ ٪ من وقت الإتصال يُقضى في الإستماع.
- ٣٠ ٪ يقضى في التحدث .
- ١٦ ٪ في قراءة الرسائل اللفظية .
- ٩ ٪ في الكتابة .

ومع أن الإستماع يشغل ما يقرب من نصف وقت الاتصال فنحن نتدرب في معظم الوقت على الحديث وننسى أن نتعلم أصول الإستماع الجيد. فنتع سوء الفهم أو سوء التفاهم أو عدم القدرة على الإتصال. وهذه النصائح تفيدك في تعلم مهارات الإستماع الجيد :

١- تجنب عيوب الإستماع

مما يعوق وضوح الرسالة: الضوضاء أو شدة صوت المتحدث، فانت لا تود التخاطب عندما تدير موتوراً أو غسالة! ولكن الذي يحدث أن كثير من رسالتنا تتم ونحن نسمع لتغير السيارات، وصوت القطارات، والمسجل والميكروفونات... إلخ.

كذلك مما يعوق وضوح الرسالة الحالة المادية: كالحاررة والبرودة ونقص الهواء والزحام الشديد. أو الاحتياجات الجندية مثل الجوع أو العطش أو التعب أو عدم النوم، أو الاحتياجات النفسية مثل الغضب أو الملل أو اليأس أو التوتر.

٢- تجنب التشتيت

على أن أهم مشكلات الاستماع لها سبب فسيولوجي يختص بسرعة المخ وكفاءته الفائقة لما نتصور، فقد أكدت الأبحاث المكررة الآتى:

- يتحدث أسرع الناس بسرعة ١٢٥ كلمة في الدقيقة.

- أما المخ فيستطيع أن يسمع أو يفهم حوالي ٨٠٠ كلمة في الدقيقة (أكثر من ستة أضعاف سرعة الحديث).

- ليس عجيبياً أن يجول الفكر متجولاً أثناء الإستماع.

- ولكن في حالة إهتمام المستمع بالرسالة فإنه يبذل جهداً في التركيز الاختياري حتى لا يسرح أو يتشتت أثناء الإستماع، فالإستماع إذاً جهد ينتج عن حب وقبول وإحترام للآخر.

٣ لا تضح من فتات الصمت



نشاط تعليمي

حدد فترة صمت لمدة دقيقة ونصف فيها لا تتحدث، ولا تستمع إلى شيء.
إذا كنت في مجموعة أطلب من الجماعة عدم التحدث لهذه الفترة.
وأطلب من أحد الأفراد أن يقوم بالتوقيت.
تلاحظ احساسنا بالطول النسبي لهذه الفترة وكأنها دهرأ.
إن إعطاء ٩٠ دقيقة للتفكير أو لتشجيع المتحدث على تجميع أفكاره
ليست طويلة، ولكننا نشعر بأنها مملة للغاية.

٤ لا تظهر العجل

الإصغاء هو أهم وجه من أوجه التواصل. وطريقة إصغائك تعبر كثيراً عن
موقفك الحقيقي. فهل تنظر إلى ساعتك مراراً وتكراراً، قاطعاً تسلسل أفكار
من تقابله، ومنتظراً قدوم ثانی شخص تتوقع أن تقابله؟ هل تطلب من
المتحدث الاختصار؟ أو تشعره بأن وقتك أغلى من أن تستمع له؟

٥. تجنب الإجابة بـ "دود" منسخت

الابن : بابا لو سمحت...

الأب : عارف و معنديش مانع.

السيدة : عايذة أتكلم فى موضوع خاص

الكاهن : حاضر، سجلى إسمك فى مكتب الخدمة و سيعتنوا بك.

السيدة : ولكن

الكاهن : زي ما قلت لك الأستاذ جر جس راجل ممتاز وسنرسل

لك كسوة فى العيد.

السيدة : ولكنى جنئت لأتبرع بهذا المبلغ من أجل

الكاهن : برضه روجي لأستاذ جر جس.

الزوجة : عايذة أطلب منك ...

الزوج : أوعى تقولي لي على فلوس!

٦ لا تعظ لا تقيم

لا تسرع فى إعطاء النصح : "لو كنت مكانك لكننت..."

ولا الأوامر "لا يجب إطلاقاً أن تفعل هذا".

لا تقيم : "هذه خاطئة، هذا حرام."

٧ لا تخض الإجابات وأنت تسمع

لا تشغل بما ستورد به أو بالحلوك وأنت تسمع، لا تحاول الدفاع عن نفسك إذا اتهمت، أجل هذه الأمور حتى تسمع جيداً بقهم كما يقوله محدثك جاول الاستفادة.

٨ - تجذب الأفكار المسبقة

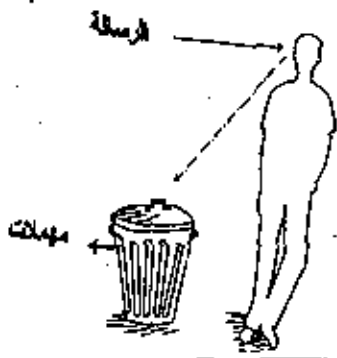
مثل إحساسك أن محدثك ليس لديه ما يقوله، أو أنه (فاضي ويريد التسلية) أو أن الموضوع ممل أو أن رأي زوجتك متأثر برأي أمها، فإنك تلقائياً تتحول عن إستماع ما يقال بسبب تحيزك وأفكارك الخاصة.

٩ لا تمنعهم من الحديث عن أنفسهم

إن ألم الأسنان بهم شخص المتألم أكثر من تأثره بزلزال أصاب ١٠٠٠ نسمة في الصين! وهكذا فإن الناس يهونون التحدث عن أنفسهم، ويجب على المستمع أن يمتنع في الحديث الزائد عن نفسه، ولكنه يدع محدثه أن يتكلم عن نفسه فيما يفكر، وبماذا يشعر وبما يعتقد، وفي أي شيء يأمل..... الخ .

قصة واقعية : بنى أحد المقاولين عمارة ضخمة ذات مصعد واحد، مما جعل السكان يجدون صعوبة لطول الإنتظار أمام المصعد - فطلب من المهندس حلاً، فقال له "ضع مرايا في مدخل السلم أمام المصعد فالناس لا

يعلون من النظر إلى أنفسهم، كذلك فهم لا يعلون الحديث عن أنفسهم
 فأطلب منهم ذلك حتى تكسب ودهم، لأن المودة تولد المحبة.



ثانياً: كيف قهر ما سمعت



نشاط تعليمي

تأمل هذين الحوارين وحاول أن تفهم بدقة ما يريد المتحدث أن يقوله :
أني أصعل الآن في مصنع للتليفزيونات، وهي شركة كبرى ونحن مشغولون
جدا، وهي تعطى مرتبات مجزية، وقريبا سوف أرقى إلى رئيس
مجموعة، لأن رئيسي قد وصل إلى سن المعاش، ولم يجدوا غيري ولكن
عليّ أن أسافر لليابان للتدريب وهو شيء مضحك، مشكلة، فأنا لم أخرج
عن حارتنا من قبل.

الإجابة : هذا الشخص لا يشعر بالسعادة للترقية ولكنه يريد أن يقول أنه
مشغول جدا، وأنه قلق جدا، وأنه يشعر بعدم الكفاية للقيام بدور رئيسه.
"أنا زوجة أحيا حياة عادية روتينية بين الطلبات و الطهي وزيارة أمي
وواجبات الأولاد، ثم الإستماع لمشاكل زوجي، ومشاكل الجيران، والناس
الذين لا يفهموني كثيرا."

الإجابة : هذه الزوجة تريد أن تعبر عن الملل الحاد في حياتها فلا
تغيير، ولا طموح، ولا عمل خارج المنزل، وليس من يسمع لها.

إرشادات للاستماع الجيد

١ لا تناقش المشاعر، إقبلها:

- لا تقل لمحدثك ليس معقولا أن تشعر بهذا.

- لا تقل أنت مسيحي ولا يجب أن تشعر بالحق أو الحزن المفرط أو الغيرة... إلخ.

- لا تقل أنت رجل لا يجب أن تبكى.

لهم معنى قبولك للمشاعر موافقتك عليها بل تفهمك لها واعترافك بحدتها.

٢- ركز على النقاط الرئيسية والمنكر مرة:

إن محدثك عادة ما يعود للنقاط التي تشغله أو تقلقه، حاول أن تركز على فهم النقطة أو النقاط الرئيسية لما تسمع من حديث.

٣- ضع نفسك في موقع محدثك

روى الأديب اللبناني الكبير جبران خليل جبران هذه القصة وهي عبارة عن حوار معبر بين فيلسوف وإسكافي.

الفيلسوف : هل يمكنك أن تصلح لي حذائي.

الإسكافي : بكل سرور ولكن عليك أن تنتظر لأنني مشغول في الوقت

الحالي.

الفيلسوف : ولكني لا أستطيع الانتظار.

الإسكافي : سأعطيك حذاءً آخرًا لتضع قدميك فيه حتى تعود لاستلام

حذائك.

الفيلسوف : لكنى لا أستطيع أن أسير فى حذاء غيري.
الإسكافي : إذا كنت فيلسوفا ولا تستطيع أن تفعل هذا فأذهب إلى
إسكافي آخر.

يقول المثل الإنجليزي ما ترجمته

"تعلم أن تسير بحذاء غيرك"

أى أن عليك أن تضع نفسك فى موقع محدثك. إفهم عالمه الخاص،
كيف يفكر، وما هى خلفيته الثقافية والدينية والاجتماعية، حاول أن
تفهم حديثه من وجهة نظره هو، وليس من وجهك نظرك أنت.

ثالثاً : قل لمحدثك أنى أفهمك



ساعدك على الاستئناس امر في الحديث

وذلك بالكلام، مثل: مفهوم، أيوه، مطبوط كلامك حقيقي، ماشى،
مفيش مشكلة... إلخ أو بالإيماءات مثل: أم م م أو هز الرأس أو الإبتسام
أو التركيز البصري..... إلخ

استفسر عن بعض النقاط

أطلب من محدثك مزيداً من التفاصيل، أو عدم التسرع بالقفز إلى نقطة
أخرى، أو توضيح أمر ما فهذا يشعره باهتمامك بحديثه ويساعدك على
فهم وجهة نظره بدقة، ولكن لا تستغرق معه في تفاصيل جانبية.

لخص وأطلب من محدثك التصحيح

قل لمحدثك أن مشكلتك تبدو مادية، أليس كذلك؟، أو أنها مشكلتة
دراسية أو عاطفية وأنتك تشعر بالإحباط لذلك؟ هل فهمت بالضبط أم لا؟.

عبر عما فهمت بأسلوبك أنت

قم بإعادة صياغة ما سمعت بأسلوبك أنت، لا تكرر نفس كلمات
محدثك مثل المسجل أو البيغاء، لا تناقش أو تجادل ولكن فقط تأكد من
فهمك لما قال، وعبر عن هذا الفهم حتى يتأكد محدثك من إهتمامك ومن

وصول رسالته لك وهذه النصيحة تعتبر من أهم ما وصل إليه علماء الاتصال في تسهيل نقل الرسائل.

أعكس المشاعر كما في مرآة

حاول أن تعكس مشاعر محدثك كما لو كان ينظر إلى نفسه في مرآة صادقة، محايدة، متفهمة. لا تتعجل بأن تقول "هذا أمر بسيط" إذا كان محدثك يشعر بأنه كارثة، لا تستنكر مشاعره، بل قل له أنى أفهم موقفك فإنه - من وجهة نظرك - أنت ياأس كأن الدنيا قد أغلقت أبوابها... أليس كذلك؟

لا تستخدم الكلمات التي تقال في كل مناسبة حتى فقدت معناها، مثل: كله كويس - رينا يسهل - لا تعمل من الحبة قبة - بل أعد الصياغة بأسلوبك كما أشرنا سابقاً.

ورشة عمل

فيما يلي تجد منهجاً دراسياً في شكل معمل للعلاقات الإنسانية يتدرب فيه الدارسون على تحسين أدائهم من جهة الاتصال و الانتفاع القلبي للآخرين بطريقة متدرجة واعية.

الردود الخاطئة

فيما يلي مجموعة من الأخطاء الشائعة في الرد على مبحثك سوف نقدم قائمة بها، ثم نلونها بتدريب للتعرف عليها والتخلص منها.

تجنب هذه الردود

- + إجابات بها تعالي أو تحكم.
- + نصائح لم يطلب منك الإدلاء بها.
- + إجابات بها لهجة الرزل أو عدم الإحترام.
- + المواجهة المتسرعة.
- + الفهم غير الدقيق لما يقال.
- + إلقاء المحاضرات.
- + الأكلاسيهات.
- + الردود غير الواقعية.
- + الإجابات المختصرة بطريقة زائدة مثل (عاشي كويس).
- + إجابات فيها أنكار لما قاله أو شعر به المتحورث.
- + الأسئلة المغلقة غير المناسبة أو الكاشفة.
- + الأحكام.
- + الإفصاح المباشر والتمجّل عن أمور خاصة أو حساسة.
- + الدفاع عن نفسك.

أما كل ردة من الردود الخاطئة الناتجة أكتب السبب في كونه

رداً غير كافٍ

- ١ - أرجو ألا تتحدث معي فأنت مثالي تطالب بالستحيل وأنا لا أقدر على مستواك.
- ٢ - هل تعتقد أنه يجب أن نقوم بعمل حاجة ؟
- ٣ يا صديقي أنت كويس، ولكن ينقصك الدقة والسلوك المسئول وأنصحك أنك لا تتسرع ففي العجلة الندامة.
- ٤ - يبدو أنك تشعر بالخوف من الرزك إذا تحدثت مع الآخرين ولهذا فأنت منطوي.
- ٥ - على العموم ربما يسهل .
- ٦ لا يوجد موت في المسيحية.
- ٧ - إن ما يهمني هو علاقتنا حتى لو خسرت الآخرين، فهم عندي مجرد زملاء، أما أنت فأشعر نحوك بشعور خاص.
- ٨ - أنت تقولين هذا بناء على رأي والدتك.
- ٩ - الامتحانات قريب، ولكن دعني أسألك عن مدى قرابتك لدرس الرياضة.

- ١٠ - قبل أن تكمل، دعنى أشرح لك كيف تكسب الأصدقاء، فالطريقة المثلى لذلك هى أن تكون متحدثاً لبقاً، وأن تبادلهم الهدايا وتשמربمشاعرهم، وتزورهم كثيراً، ولا تتأخر عن تقديم خدمتك لهم...
- ١١ - أنت مسيحي ولا يجب أن تقول أنك تريد الإنتقام.
- ١٢ - أنك لازلت مهتدىء، وخبرتك ناقصة فى الحياة وكلنا كنا مثلك وربنا يساعدك.

١٣- المواضيع التى من هذا القبيل يحسن تجنب الحوار عنها المهم صحتك.

١٤ - ده كلام فارغ.

١٥ - الإغتراب الكيانى هو سبب إهدار إنسانية الإنسان، والحاجة دائماً إلى المواكبة والمعاصرة والاستحداث.

الإجابات :

- ١ - الدفاع عن النفس والإحساس بعدم الكفاية.
- ٢ - الغموض.
- ٣ - تعالى. النصح المتسرع، وتقص دور الوالدية مع صديق فى نفس المسقوى.
- ٤ - تحليل (تشرح) أكثر من اللازم للشخص الذى أمامك، وفيه إصدار أحكام.

- ٥ - أكلاشييه مكرر خال من المضمون المحدد.
- ٦ - إنكار لشاعر الحزن.
- ٧ - إقتراب أكثر من اللازم.
- ٨ - إتهام.
- ٩ - سؤال خارج الموضوع.
- ١٠ - محاضرة بدون إحساس بالآخر - مقاطعة.
- ١١ - إنكار لحقيقة مشاعر الآخر.
- ١٢ - عدم الإحترام.
- ١٣ - هروب من الإستماع و استهتار بمشاعره.
- ١٤ - مواجهة صارمة .
- ١٥ - لغة غير مناسبة للمواطن العادى.

تدريبات على الرد السليم

تذكر أن عليك أن تعكس مشاعر الآخر بأسلوبك، كذلك أن تبين فهمك لما يقول (وليس فقط ما يشعر به) أى أنك تعكس تفهمك للسبب من مشاعر محدثك مثل: « أنت فى قلق شديد بسبب الامتحانان وخاصة الإنجليزي »
 أعكس ذلك بأسلوبك أنت، حدد إذا كان هناك أكثر من نوع من المشاعر.
 قلق + تردد + فرح + حزن حدد كل منها والسبب الذي يدعو إليها.

أمثلة حوار جيد

- سامي : لا أشعر بالانتماء بالكنيسة فاجتماع الشباب يصلح للمواهب.
عماد : أنت تشعر بأن الاجتماع لا يصلح لمثل سنك.
سامي : بالضبط ولكن ليس الاجتماع فقط بل كل شيء فإني لا أصلح أن
أكون متديناً.
عماد: أنت تشعر أن الحياة المسيحية صعبة من الخارج والداخل.

حوار آخر

- هالة : لا أحتفل ملاحظات والدي حول صديقاتي أنه يعاملهن
كالحشرات.
ثناء : والدك لا يحترم صديقاتك وهذا يجعلك مشدودة من نحوه.
هالة : أنه يتحكم في من أحب ومن أكره.
ثناء : أنت تشعرين بتدخله في حياتك الخاصة وفي صداقاتك.

حوار آخر

- أمجد : الطريقة التي تتحدث بها تدل على غضبك.
ضحى : إنني لست غاضباً ولكني مللت.

نشاط تعليمي

قم بهذا التدريب بنفسك باختيار الرد المناسب

+ باسم : أشكرك يا ماجد على تشجيعك، لأن هذا يشعرني بالسعادة
والتي - في الواقع - تقريني للهدف، لكنني لا أشعر في نفسي بالكفاءة
الكافية وخاصة في الحوار مع الآخرين.

الرد : أنت تشعر بـ..... بسبب.....

كذلك تشعر بـ..... بسبب.....

+ رشا : يجب الحذر من أشرف لأن: ثقته في نفسه زائدة، وحينما
أتحدث معه لا أعرف بالضبط ماذا يريد.

الرد : أنت تشعرين ... بسبب و.....

+ فكري : أشعر بأن رأسي هاتنفجر، مش عارف أفكر كل حاجة
بتحصل مرة واحدة: مشاكل الشغل والبيت والصحة.

الرد : أنت تشعر ... بسبب.....

+ إيمان : إنني أفضل الإتسحاب من مثل هذه المواقف فالحديث إلى

الأولاد يجعلني أثور وأتوتر بشدة .

الرد: أنت تشعرين و.....

+ ميشيل : إنى حضرت اليوم بصعوبة، فقد مللت العمل والروتين،
نفس الوجوه والأوراق.

الرد : أنت تشعر... بسبب ...

+ وائل : معجزة، الثانوية عامة خلصت بعد ٢٤ شهر مذاكرة، مش
مهم النتيجة المهم : خلاص.

الرد : أنت تشعر... بسبب ...



العلماء الذين هم

العلماء الذين هم

ليس حكيماً أن يكون الانسداد

وحيداً . "

فالمعلمة منك والصفيفة

تتعد إلى عمق ذاتي فانفتح،

حتى ولو كنت قد أغلقت نفسك

كيد مشدودة الأصابع

فإنك أنت تفتحنى ورقة ورقة كما

الربيع يلفح بصره الوردية الأوا

نشاط تعليمي

أطلب من شخصين أن يتطوعا بأداء هذا التمرين وذلك بالجلوس متقابلين وظهرهما لبعض على كرسيين متقابلين، ثم يقوما بالتعارف دون أن يريا وجه بعضهما بعضاً، ثم يغيرا إتجاه الكراسي قليلاً ليكونا متعامدين فيتواجه المتحاوران جزئياً ويستمر في الحوار، ثم أطلب منهما أن يتواجهما ويقوما بمزيد من التعارف.

أسأل الشخصين عن مدى صعوبة التواصل بدون الواجهة. أطلب من الحاضرين ملاحظة عمق الحوار ودرجة التفاعل في كل حالة، عند الإتصال قبل الواجهة الجزئية و الكلية.

لغة الاشعور

يتكون الإنسان من شعور ولاشعور، وهو يتعامل مع الآخرين بكل منهما، أما بالنسبة لوعيهِ لتفسيه فهو يدرك الشعور، أما اللاشعور فينساها مؤقتاً (وهو ليس مجهولاً تماماً له ولكنه يشبه أرسيفاً عليه بوابة أو شفرة يمكن الرجوع إليها أحياناً).



وقد شبهه البعض بحجرة داخلية يقف عليها حارس كذلك شبهه البعض الآخر بجبل الثلج (Ice berg) فالسفينة التي ترى قم الثلوج وتظن أنها صغيرة ويمكن المرور بينها قد تصطم بقاع جبال الثلوج العائمة فعادة ما نجد أن قاعدة جبل الثلج أعرض بكثير من قمته. أما حين تدفع الرياح وتيارات المحيط الجبل فإنها تحركه كله الجزء الظاهر والجزء المخفي، وقد يكون التأثير... على الجزء الخفي أو المنصور أكبر أثراً في تحريك الثلج من تأثير الرياح على الجزء الأعلى، والنهية أن جبل الثلج يتحرك ككتلة واحدة. وبالمثل فإن ما يظهر مني وما أخفيه أولاً أشعر به يحركني في تعاملاتي مع الناس.

فأنا حين أتواصل معك، فإن مشاعري التي أعرفها والتي تختفي داخلي تظهر أمامك، بعضها أريد أن أظهره والآخر أعمد إخفائه. وهكذا فأنت أنت أيضاً حين تتعامل معي، فأني أفهم ما تقول، وأشعر بما تعبر عنه، ولكنني أيضاً أفهم لغة قلبك وأعماقك، بإحساسي الداخلي، الذي لا يخطيء في كثير من الأحيان.

كيف تفهم اللغة الصامتة؟

وفيما يلي عزيزي القارئ، نلخص لك بعض الدراسات التي تساعدك على فهم الناس من خلال إيماءاتهم، تستطيع أن تعرف الكثير عن الناس

بملاحظة تعبيراتهم ومظهرهم، إن اللغة الصامتة هي لغة اللاشعور، ونادراً ما تخطيء في الإفصاح عن حالة الشخص ومقصده، فإني قد أعطيتك كلمات مضللة ولكن هذا يظهر على وجهي وحركات جسمي دون أن أشعر.

حاول قراءة ما بين السطور بملاحظة قسّمات الوجه، والدلائل الأخرى التي تشير إلى المشاعر الخفية مثل: إعطاء الظهر، حركات اليدين، علو الصوت ونبراته، علامات التوتر، نظرات العينين، فهذه اللغة الصامتة هي لغة المشاعر الداخلية.



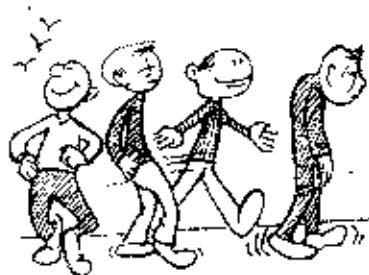
فقد أثبتت الأبحاث في مجال الاتصال بين الأفراد إلى أن اللغة المنطوقة لا تنقل سوى (7%) فقط من إجمالي الرسالة المراد توصيلها.

بينما طريقة الإلقاء أو الحديث أي نبرة الصوت، والمواضع التي يركز عليها المتحدث والأصوات الأخرى ذات المعنى تنقل (38%) من إجمالي الرسالة.

أما اللغة الصامتة مثل تعبيرات الوجه ولغة الجسد فتنتقل ما بين (55% - 65%) من إجمالي الرسالة.

أمثلة للغة الجسم:

١- حركة الجسم:



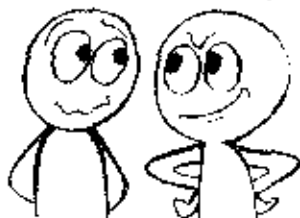
وهي توحى بالثقة أو
الحرص أو الترقب.
الحماس أو السعادة أو
الحزن.

٢- اللمس:



فاللمسة الحانية تختلف
على القبضة العنيفة. وقد
توحى اللمسات بالثقة، أو
العاطفة، أو الغضب، أو
الألم ... إلخ.

٣- الإقصال البصرى:



وخاصة عند قيادة الحوار فله تأثير على المشتركين. وطريقة النظر توحى دائماً بمشاعر مختلفة: الإعجاب أو الاحتقار أو التجاهل أو الخجل أو عدم الإقتناع.

٤ - طريقة الجلوس أو الوقوف



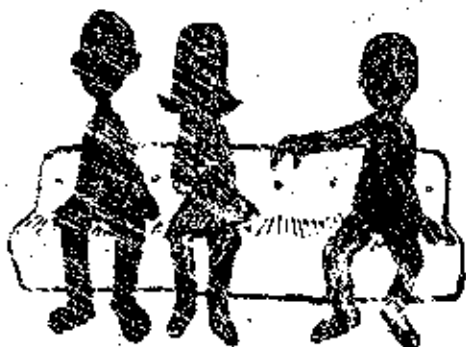
فمعد الأيدي أو وضع الساق على الأخرى أو الميل إلى الأمام قد توحى بمشاعر عدم الاهتمام أو الملل أو الاسترخاء أو عدم الاقتناع.

الحركات العصبية أو الإرادية:



تبين عدم الاقتناع أو عدم الصبر وقد يساء فهمها.

المسافات:

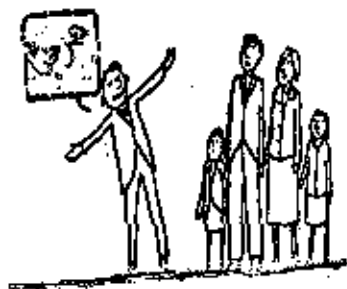


وتوحى بمدى

العلاقة بين

المتحدثين

الحركة:



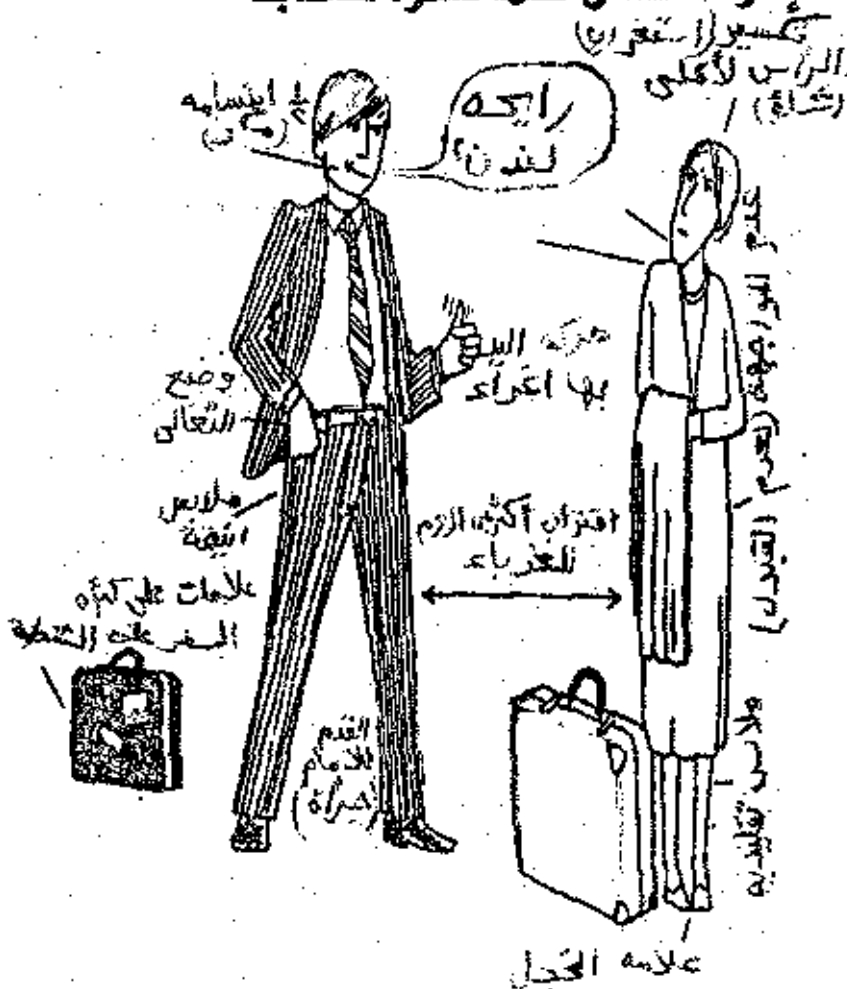
فحركة اليدين قد توحى بالفرح

أو التهديد أو الترحيب .



نشاط تعليمي

اقرأ الناس كما تقرأ كتاباً



مرآة الشخصية

الوجه وإيماءات الرأس

نشاط تعليمي :

هل تستطيع أن تتعرف على شخصية الناس بالنظر إلى وجوههم حاول ذلك. إليك ٣ صور لشخصيات مختلفة تأملها بمجرد النظر وأجب على هذه الأسئلة :

- ١ - أيهما أكثر ذكاءً في نظرك ؟
- ٢ - أيهما ألطف ؟
- ٣ - أيهما يمتاز بالابتكار والقدرة الفنية ؟



ج

ب

أ

الإجابة:

(١) أ ، (٢) ج ، (٣) ب

سؤال للحوار

هل تكفي النظرة الأولى، هل تثق في نظرتك الأولى وتعتمد عليها؟ وإلى أي

مدى؟

تلميح:

الشكل التالي يحتوي على ستة أوجه حاول أن تطابق بينها وبين

الأوصاف التالية:

١ - غير ذكي ، مغرور ، معجب بنفسه

٢ - سعيد ، أمين ، ذكي ، عملي

٣ - ضعيف متساهل

٤ - شكاك غير طبيعي

٥ - متشدد

٦ - عصبي ، حساس

الإجابات:

١ (A) ، ٢ (B) ، ٣ (C) ، ٤ (D) ، ٥ (E) ، ٦ (F)



اقرأ الإنفعالات

ليس شخصية الإنسان فقط هي التي يمكن معرفتها بقراءة الوجه بل أيضاً انفعالاته ومزاجه وحالاته النفسية.



مثال : إعادة الطمأنينة المطلوبة هنا.



مثال : هيئة الاستكثار و الرضا.



التفاهم



الاشتغار

تلمسريب

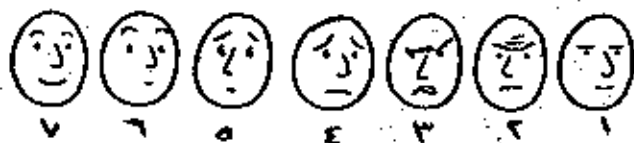
للمسبعة وجوه التالية تستطيع أن تختار أحد الصفات التالية :

(أ) الغضب (هـ) التعب

(ب) السعادة (و) الاهتمام

(ج) اليأس (ز) التفكير

(ح) الألم



اسأل شخصاً آخرًا عن أحكامه ، قارن الإجابة ، هل تعتقد أنك تعرف
إنفعالات الناس جيدا من قراءة وجوههم؟

الإجابات

(ز) ، ٢ (أ) ، ٣ (أ) ، ٤ (جـ) ، ٥ (و) ، ٦ (هـ) ، ٧ (ب)

إيماءات الرأس

إذا أخذنا واحدة من أشهر إيماءات الرأس وهي رفع الرأس لأعلى ،
فإنها قد تعني عدة معاني كما بالشكل .



لغة الدين

تري ماذا يريد هذا الشخص أن يقول ؟
 أنظر إلى الأيدي المرسومة بالشكل ثم اقرأ التعليمات التي توضح
 معناها، حاول التوفيق بينها.

- ١ - أرجوك رجاءاً حاراً لا تتركني
- ٢ - إطلاقاً كيف يمكن أن تفكر أنني ممكن أن أفعل هذا الأمر.
- ٣ - أحذرك، إذا رأيتك يا فتى تصنع هذا مرة أخرى فستعاقب.
- ٤ - بكل سرور يا صديقي تفضل.
- ٥ - أرجوك أن تفكر، أما أن تترك هذا السلوك أو ستخسر كل شيء.

٦ - لا أهتم بالأمر.

٧ - أبعد عني أيها المتدفع.

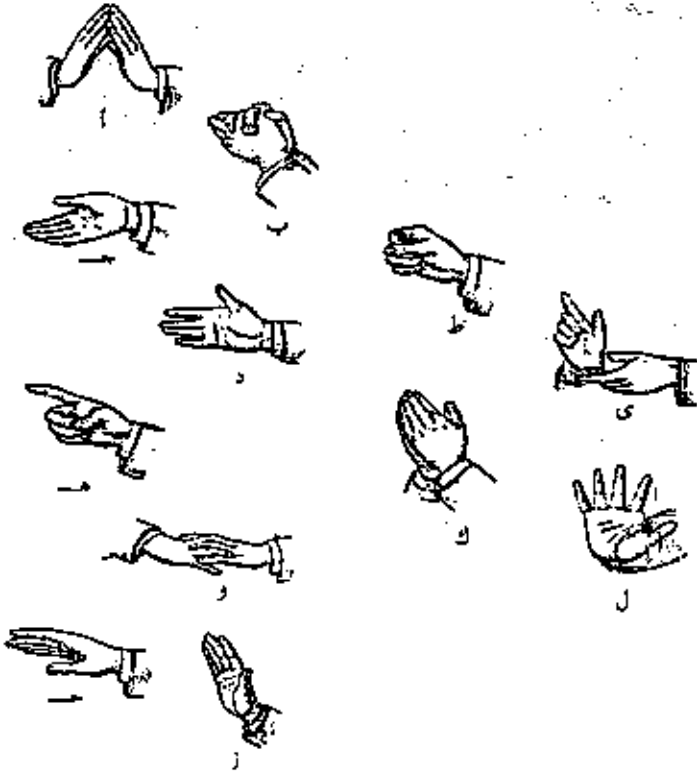
٨ - بكل تأكيد، على ذلك، فسوف أقوم به بنفسى!

٩ - عازمت عن الإلتهاء من عملى حتى لو فنييت.

١٠ - أنا لا أوافق! أسمح لى أولاً!

١١ - أرجوك أرجوك لا تفعل ذلك.

١٢ - ربما أقترح عليك التفاوض معى.



الإجابة:

١٢ / ب ١ ، ج ٤ ، د ٨ ، هـ ٣ ، ز ٦ ، ح ٢

٢ ح ، ط ٩ ، ي ١٠ ، ك ١١ ، ك ٧

لغة المصافحة

لاحظ الدارسون أن أسلوب المصافحة يختلف من شخص لشخص ومن موقف لموقف، فالذي يدفع يده للأمام بشدة، أو يجعل كف يده يتجه إلى أسفل عند المصافحة عنده إحساس بالتفوق، والذي يسحب يده بسرعة يشعر بالخجل، والذي يضغط على الأصابع، أو يهز يدي من يقابله يعبر عن حرارة العلاقة.

أما المصافحة بقلتا اليدين فهي تعبر عن درجات من الود، ولا يجب استخدامها عند التعارف لأول مرة، وكلما ارتفع مستوى وضع اليد الأخرى عند المصافحة، (على الرسغ أو الكوع أو أعلى الكوع أو الكتف) كلما دل ذلك على التأكيد والألفة (كما بالشكل).



مسك الكوع



مسك الريح



وضع اليد على الكتف



مسك الذراع من أعلى

لغة الأصابع



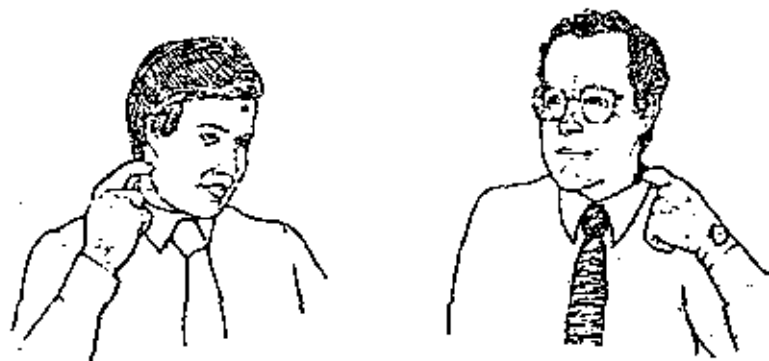
إن إخراج الإبهام، أو رفعه لأعلى، مع إرجاع الرأس إلى الخلف

يوحي بالثقة الزائدة.

أما محاولة سحب رقبة القميص فربما يوحي بالكذب لأنه يزيد من أفراز

العرق، وينشئ شعوراً بالضيق أو الارتباك أو الاختناق فتندفع الأصابع

في محاولة لتخفيف المشكلة.

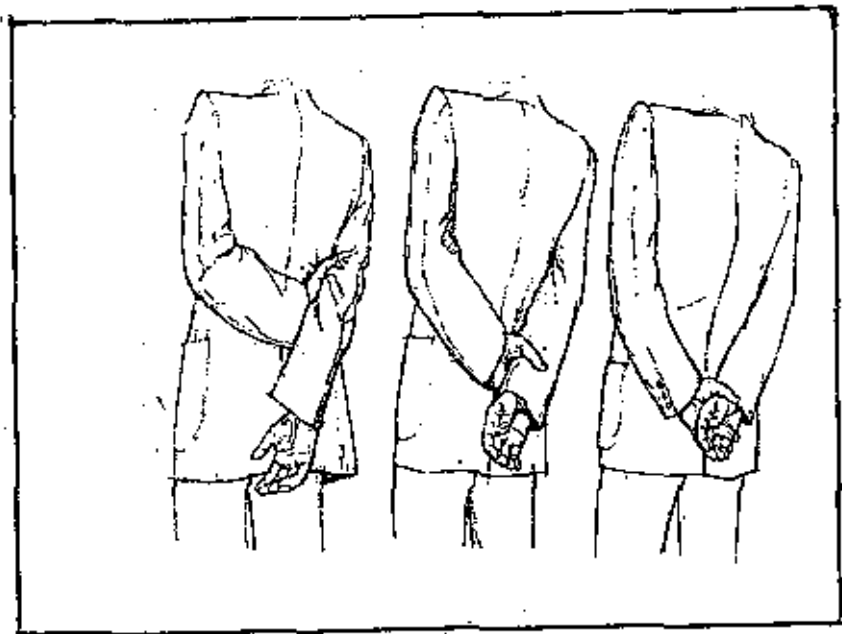


أما حرك الرقبة (الهرش) عدة مرات فهي إشارة، إلى عدم التأكد أو الشك فيما يسمعه الشخص.

ويسهل التعرف على هذه الإيماءات في الأشكال الأربعة التالية: شكل (١) يشير إلى الملل، وشكل (٢) يدل على وجود الأفكار السلبية مثل الشك وعدم الاقتناع أما شكل (٣) ، (٤) فيهما إشارات لمحاولة التفكير واتخاذ القرار والتقييم.



أما وضع اليدين على هيئة برج (شكل ٦،٥)، فهو محاولة للإقناع والتفاوض، ولكن البرج العلوى يشير إلى الوضع الإيجابي. إذ أن منه النعمة والإقنتاع أما البرج السفلى فيمضى عدم الموافقة أو التردد أو الرفض.



ويعتبر تشابك الأيدي خلف الجسم علامة على الثقة والإحساس
بالتفوق، أما إذا تم إمساك الرسغ فهي محاولة لضبط النفس. وكلما زاد
وضع اليد في محاولة إمساك الذراع إلى أعلى فهي محاولة لاشعورية أكبر
لضبط النفس.

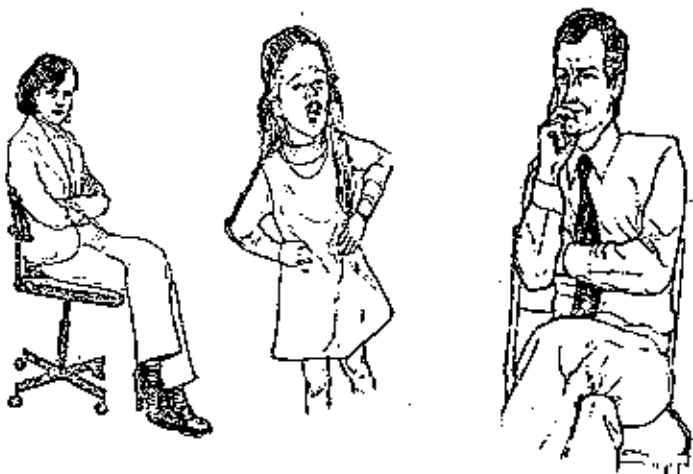
لغة الجسد

أنت تقول بحسبك أشياء كثيرة

فحين ترتفع كتفك فهي علامة عدم
الموافقة والإستهجان ،
و حين تقبض أصابعك فإنك غالباً
ما تكون غاضباً أو في وضع
عدائى.



- أ- أما سند الذقن مع رفع السبابة فهي إيحاء ناقدة.
ب- وهذه الطفلة تظهر الإستنكار والتمرد بوضع يديها حول وسطها.
ج- أما هذه السيدة فتظهر عدم السرور بتقاطع الأيدي والأرجل معاً
ونظرات الإستنكار.



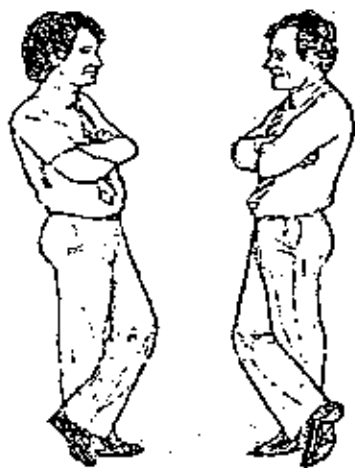
ج

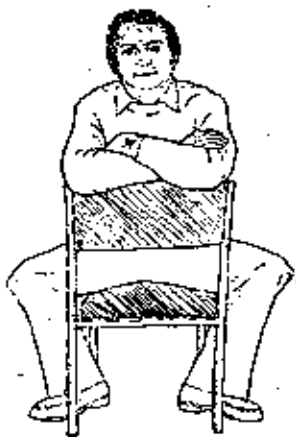
ب

ا

الوضع المغلق و المفتوح

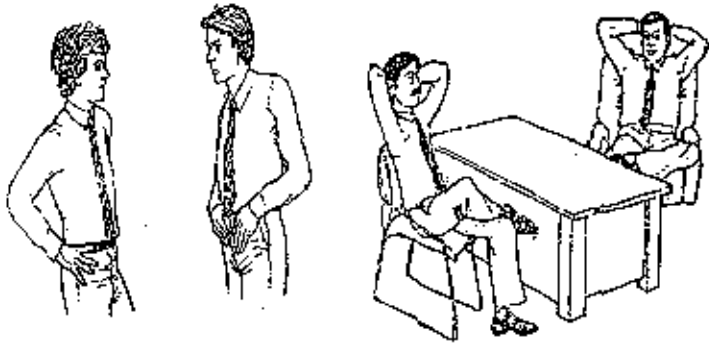
عندما يكون الإتصال جيد والشخص راغب فى التفاهم فإنه يعرض جسمه، ويواجه مستمعيه بكتفين مفتوحين. أما إذا حاول وضع عقبات فى الإتصال فإنه قد يلجأ لاشعورياً لحماية جسمه بوضع اليد على القم أو تشابك الذراعين أو إستخدام أشياء كالمكتب أو الزهور أو الكراسيات أو ظهر الكرسى لصنع الحواجز.





وتستخدم لغة الجسم فى إظهار التحدى الصامت أو اشعار الغريم

بتفوقى ، أو الاستعداد للعمل أو الرغبة فى انهاء حوار.



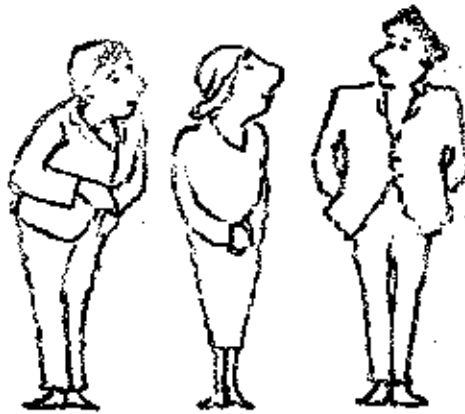
وضع اللذ



وضع التحقظ



اتجاه الجسم نحو الآخر يوحي بالاهتمام اما إعطاء الظهر أو الكتف
فيوحي بعدم الاهتمام .



مجموعة عمل

تدريب متقدم لفهم اللغة الصامتة

بعد أن تدرّبت على قراءة لغة الجسم يمكنك أن تدرس هنا بعض المواقف المركبة بين عدة أشخاص .



لاحظ وضع الجسم والرأس واليدين والمسافات بين الأشخاص وتعبيرات الوجه والأوضاع الدفاعية أو الهجومية والموقف المنفتح أو المغلق في كل حالة ، تدرّب على ذلك على الطبيعة في مواقف يومية مختلفة.

نشاط تعليمي (١)

أمامك سبعة شخصيات وسبعة تعليقات تعبر عن فهمك للغة الجسم، في كل حالة هل تستطيع التوفيق بينها .

لاحظ أننا حذفنا أسلوب المؤنث حتى لا تعرف الإجابة من كون الشخص رجلاً أو امرأة في الصورة، بل من قراءتك للغة الجسم .

١- هذا الشخص يحمى نفسه ولكن غير خائف من رفيقه وربما كانا يتحدثون عن بعض الناس أو قد يكون لديهما اهتمامات مشتركة .

٢- هذا الشخص جاهز للعمل أو اتخاذ قرار ، ولا يشترط أن يكون تهديداً ولكنه متهيئ ومتحضر لأخذ موقف

٣- هذا الشخص مهتم بمحدثه ، ولكنه يشعر ويريد أن يكسب ثقته ولكنه يشعر بنقص الثقة في النفس وبعض التوتر .

٤- هذا الشخص غير سعيد بمن معه، وقد أغلق عنه مشاعره .

٥- هذا الشخص مهتم جداً بمن يخاطبه ، فهو يسمع باهتمام لكل شيء يقوله حتى ولو كان حديثاً تافهاً .

٦- يشعر هذا الشخص بالملل من من معه ، وهو يأمل في الواقع أن يقرأ الشخص الآخر لغته الصامتة ويفارقه .

٧- هذا الشخص غير سعيد، ويتمنى أن يختفى من أمام محدثه فهو يشعر بأسى
مما يحدث .

الإجابة :

١ (هـ) ، ٢ (جـ) ، ٣ (ز) ، ٤ (ب) ، ٥ (و) ، ٦ (د) ، ٧ (أ) .

سؤال : كيف عرفت هذه الإجابات ؟ أى الإيماءات أعطتك هذه الحلول ؟

الإجابة : ١ (هـ) لاحظ أن المرأة وكذلك صديقتها ، قد وضعتا ساقاهما على الأخر
كنوع من حماية الذات ، وهى غير خائفة ممن تحدثها، لأنها تجلس قريبة جداً منها .
وتميل قليلاً ناحيتها .

٢ (جـ) لاحظ تقدم أحد الساقين عن الأخرى ووضع يديه على وسطه علامة
الاستعداد .

٣ (ز) لاحظ جلوسه على طرف الكرسي فى قلق ، وانحنائه لأنه مهتم وكذلك ضبطه
لرابطه العنق فى عصبية علامة عدم الثقة الكافية .

٤ (ب) لاحظ تشابك اليدين لأن هذه السيدة لا تريد صحبة الرجل ، وحركة القدم
(فوق وأسفل) فى عصبية وهى محاولة لضبط نفسها .

٥ (و) هذه السيدة تنظر إلى الرجل باهتمام وقد أدارت جسمها فى مواجهته مما يدل
على الاسترخاء وعدم القلق للوجود معه .

٦ (د) لاحظ وضع الرأس على اليد، وقد أحنّت جسمها كأنه فاقد الحياة علامة الملل
والئس وعدم الاهتمام .

٧ (أ) لاحظ اتجاه القدمين للداخل وكذلك اليدين والرأس لأسفل كأنه يريد الاختباء.

داخل نفسه لانه يريد أن يخرج من الموقف كلية .

نشاط تعليمي (٢)

في العمل

حاول أن توفق بين التعليقات وبين الأشخاص بقراءة لغة الجسم - استعملنا فقط ضمير

المذكر ولكن الشخص قد يكون رجلاً أو امرأة .



١- هذا الشخص يبدو مستريحاً ولكنه مستعد للعمل في أي لحظة .

٢- هذا الشخص يفكر جالياً ويبدو أن الفكرة التي تشغله تزورق له فهو جاهز للعمل

بمجرد الإنتهاء من التفكير .

- ٣- هذا الشخص سعيد جداً بمقابلة الشخص الآخر الذي يعتبره شخصاً هاماً .
- ٤- هذا الشخص معتز بنفسه كما يشعر بالتفوق .
- ٥- يصر هذا الشخص على عدم تغيير موقفه وهو غاضب وبالكاد يستطيع التحكم في نفسه .
- ٦- قرر هذا الشخص أن يحتفظ بهدوئه ويظل ساكناً .
- ٧- هذا الشخص يريد أن يبين أنه شخص هام وهو يحاول أيضاً أن يكون لطيفاً مع محدثه .

الإجابة :

١(أ) ، ٢(ج) ، ٣(د) ، ٤(و) ، ٥(ب) ، ٦(هـ) ، ٧(جـ)

لماذا توصلت إلى هذه الإجابات ؟ أي الإيماءات دلت على ما تقول ؟

- ١(أ) بالرغم أن الرجل جالس إلا أنه يميل للأمام ويتأهب للوقوف في أي لحظة .
- ٢(ن) لاحظ وضع السبابة على الرأس في تفكير عميق مع عدم تغطية القم التي تدل على الشكل فهذه المرأة واثقة فيما تفكر فيه ، لاحظ الميل إلى الأمام ورفع اليد الأخرى علامة على الاستعداد للعمل .
- ٣(د) لاحظ ميل الشخص للأمام علامة الاحترام والانتباه والتركيز علامة الأهمية ومد السيد بسلبية لأنه يظن أن الشخص الآخر اهم .
- ٤(و) لاحظ وضع اليدان لأعلى كالبرج علامة الثقة الزائدة ربما الغرور وهو يحاول أن يشعر محدثه بذلك ، لاحظ أيضاً رفع الرأس والأنف والارتكاز إلى الخلف بثقة ولكن

دون الاسترخاء كذلك وضع الساق على الساق يوحي بأنه رغم ثقته الزائدة يحاول ان يحمى نفسه .

٥(ب) هذه المرأة لا تنظر إلى الرجل لأنها لا تريد ان تكون معه، وتشابك اليدين هي رغبة في حماية النفس والانغلاق ومحاولة ضبط الغضب الذي يبدو من ضم الأصابع بشدة معاً .

٦(هـ) لاحظ أن المرأة قامت بتقاطع قدميها والقبض بشدة على مسندي الكرسي في محاولة لمنع ثورتها أو قلقها من الظهور وقد عادت بظهرها إلى الخلف في محاولة التحكم في النفس .

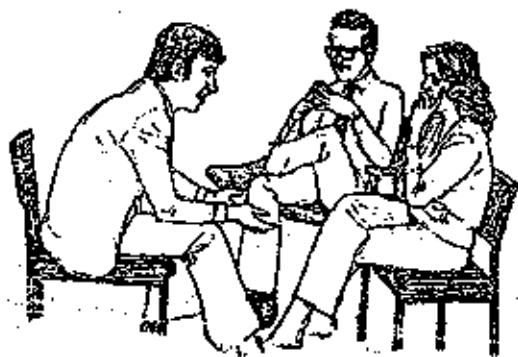
٧(ج) لاحظ رفع الرأس والأنف في وضع العظمة بينما السلام باليدين يظهران الرغبة في الصداقة .

نشاط تعليمي (٣)

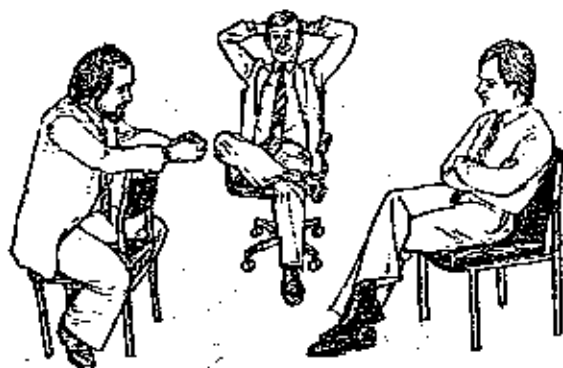
حاول قراءة الايماءات للأشخاص الثلاثة في كل من التمارين التالية قبل أن تقرأ الإجابة .



الإجابة : الرجل الأيسر يستعمل . يستعمل إيماءات التفوق ويبدو أنه يكن شعوراً بالتعجرف والغطرسة تجاه الرجل الجالس قبالة ، فهو يستعمل إيماءة إغلاق العين كإشارة إلى أنه يحاول أن يلغى وجود الشخص المقابل من المنظر الذى أمامه ، كما أن رأسه مائل قليلاً للخلف ، ولذلك لكي يرمى الرجل المقابل بنظره من فوق الأنف ، والموقف الدفاعى أيضاً موجود من خلال لصقه لركبته وحمله الكأس بكلتا يديه كى يصنع حاجزاً . الرجل الأوسط تم إقصاءه عن السحادة لأن الرجلين الآخرين لم يشكلوا مثقلاً ترضيه إليهما . ويظهر أنه متحفظ ولا يبدي اهتماماً لما هو دائر أمامه من نقاش . ويبدو ذلك من خلال وضعه إبهاميه فى جيبي صدريته (التفوق) ، ويجلس على الكرسي متكبناً بظهوره للخلف ومتخذاً وضعاً منفرجاً ، ورأسه فى الوضع المتعادل لا يميل لأى جهة . الرجل الأيمن يبدو أنه سمع بما فيه الكفاية ولذلك يتخذ وضع المبادرة (جاهز للمبادرة) ، كما أن جسمه وقدميه متجهة نحو أقرب مخرج - حاجبيه وزاويتي فمه تتجه لأسفل كما أن رأسه منحنيًا قليلاً ، كل هذا يشير بوضوح إلى عدم الاقتناع .



الإجابة : إن الرجل الأيسر يستعمل منظومة إيمائية ممتازة للتعبير عن الصدق والصراحة ، الكفين مفتوحين ، القدمين للأمام ، الرأس مرفوع ، الانحناء للأمام ، المعطف مفتوح ، الأذرع والأرجل متباعدة ، وأخيراً الابتسام. لكن لسوء حظه ، من ناحية أخرى ، فإن قصته غير مقبولة لدى سامعيه . فالرأة تجلس وظهرها يستند إلى الكرسي ورجليها متقاطعتين وتضع حاجزاً جزئياً بذراعيها المتقاطعة مع جسمها (دفاعية) وكفيها مضمومة (عدائية) ورأسها لأسفل وتستخدم الإيماءة التقييمية (اليدي على الوجه) أما الرجل في الوسط فهو يستخدم إيماءة البرج مشيراً إلى أنه يشعر بالثقة أو التفوق وهو يجلس في وضع الشكل (4) بالنسبة لرجليه مظهراً بذلك موقفاً تنافسياً أو جدلياً، ونفترض بالمحصلة أن موقفه سلبى لجلوسه متكناً للخلف ورأسه لأسفل .



الإجابة : الرجل الأوسط يظهر وضعاً دفاعياً بجلوسه على الكرسي المقلوب كما أن لديه شعوراً بالتفوق على الرجلين الآخرين وهذا واضح من إيماءة وضعه يديه خلف

رأسه ، كذلك فإنه يتخذ إيماءة تقاطع الرجلين على شكل رقم (4) قاصداً بذلك أن
 على استعداد للمنافسة أو الدخول في جدال . كما أنه يجلس على كرسي المكانة
 العالية ، والتي من مميزاتا أنها دورة ولها عجلات وظهور قابل للانحناء وأذرع
 للالتكأ . أما الرجل الأيمن فإنه يجلس على كرسي المكانة المنخفضة والتي تتميز
 بالأرجل الثابتة غياب إضافات الرفاهية ١٠ وتبدو ذراعية ورجليه مضومة بشدة
 (دفاعي) ورأسه لأسفل (عدائي) ، إشارة إلى عدم اقتناعه بما يسمع .



الإجابة الشخص لايمن والشخص الأيسر يتخذان وضعا جسمانياً مغلقاً ليرى
 الشخص الثالث (في الوسط) إنه غير مرغوب فيه لمشاركته الحديث ١٠ إن موقف
 الرجل الأوسط يظهر التفوق والاستهزاء ، وهو يستعمل إيماءة السخرية من خلال
 إبهامه المنتصب (التفوق) ، وإشارته بالإبهام الآخر نحو الشخص على يساره

(سخرية) ، والذي استجاب لهذه الإيماءة بشكل دفاعي من خلال مقاطعة رجليه وبشكل هجومي ومن خلال إيماءة مسلك أعلى الذراع (التحكم الذاتي) ورميه بنظرات جانبية عدائية . أما الرجل الأيسر في المجموعة فهو الآخر يبدو غير مرتاح أو مقتنع بما يقوله الرجل الأوسط فهو، يبدى إيماءة الأرجل المتقاطعة (دفاعي) ، والكف في الجيب (عدم الرغبة في المشاركة) ، وينظر إلى الأرض بينما يستعمل إيماءة وجود ألم في الرقبة.

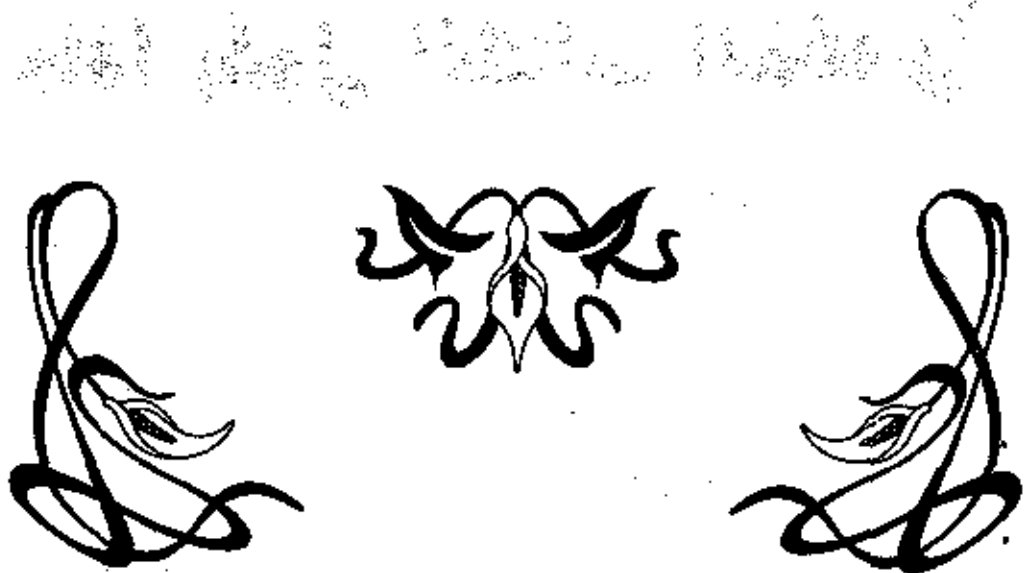


الإجابة : هذه الجلسة تظهر الجو المتوتر . فالرجال الثلاثة يجلسون وظهورهم إلى كراسيهم للمحافظة على أبعاد مسافة بين بعضهم البعض .
وسبب المشكلة هو الرجل الأيمن . وذلك لاتخاذهم مجموعة إيماءات سلبية فائتاء حديثه يستخدم إيماءة لس الأنف (الكذب) وذراعه الأيمن يتقاطع مع جسمه ليصنع

حاجزاً (دفاعى) وقلة اهتمامه بآراء الرجلين الآخرين يتبدى من خلال ووضعه رجله على الكرسي . وتوجيهه جسمه بعيداً عنهما .

أما الرجل الأيسر فإنه غير مقتنع بما يقوله الرجل الأيمن ويبدو ذلك من خلال إنشغاله بالبحث عن " نسياله " على قميصه (إيماءة عدم الموافقة) ورجليه متقاطعتين (دفاعى) ويشيران بعيداً (عدم اهتمام) .

أما الرجل الأوسط فإنه يريد أن يقول شيئاً ولكنه يمتنع عن الإدلاء برأيه، ويبدو ذلك من خلال إيماءة كبح النفس والتي تظهر فى إمساكه بذراعى الكرسي والقدمين المتقاطعتين، وكذلك فإنه يبدى تحدياً صامتاً للرجل الأيمن من خلال توجيهه جسمه نحوه .



الفصل الخامس

هذا يقول العلماء المحدثون



أيها الأحياء

لنحب بعضنا بعضاً،

لأن المحبة هي من الله

فمن يحب أخاه الذي ولد من الله

فإنه يحب الله،

والذي لم يعرف الله

لأن الله محبة.

(يو ٤: ٧)

الاتصال محبة ليس مجرد مهارة

إليك فيما يلي مجموعة من التدريبات الكتابية التي تتحدث عن الاتصال،
أدرسها واحدة فواحدة واكتشف بنفسك عمق المحبة كأساس للاتصال
الناجح. وإن كنت تدرس هذا الكتاب مع مجموعة فتقسم الحاضرين إلى
مجموعات أصغر من (٥ - ١٥ شخص) يقوم كل منهم بدراسة التدريس
وعرض النتائج على الآخرين.

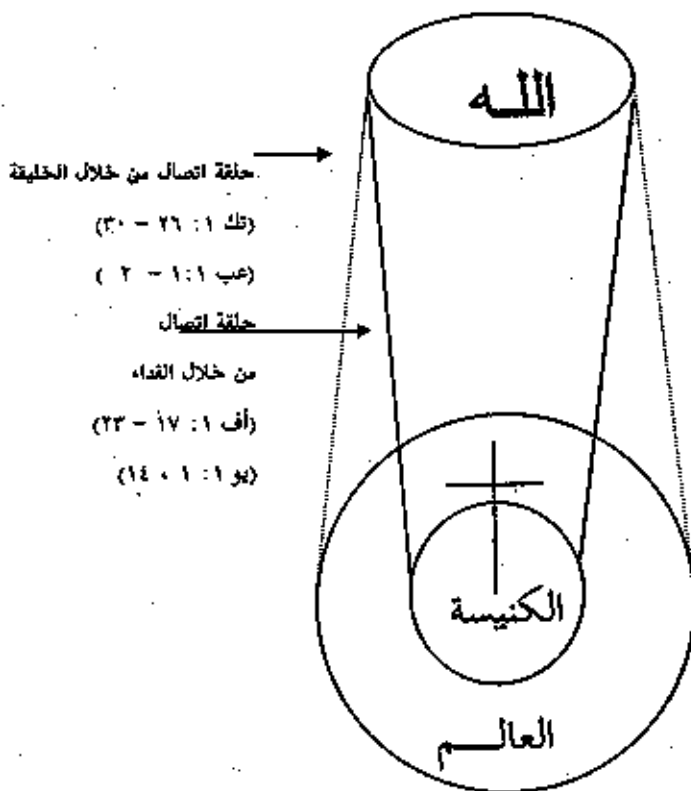
الله يحدثنا - نحن نفهمه ونستجيب

تدريس:

أدرس هذا الشكل عن كتاب الاتصال ورسالة الانجيل لمجدي جرجس
ص ٤٠ أضف على هذا الرسم سهماً يدل على أن الكنيسة يجب أن
تتصل بالعالم لتحقيق رسالة الإنجيل.

- ما هي الطرق التي كلم الله بها العالم، الكنيسة، الأشخاص؟
- ما هي ردود فعل الناس لرسالة الله بحسب مثل الزارع (مت ١٣: ٢٤-)

(٣٠)



الاتصال الجيد

تلمذ يسوع

إدرس المواضع الكتابية التالية:

(مز ٨١ : ١١ - ١٤)

من له أذن للسمع فليسمع (رؤ ٢ : ٧)

كيف تدل على الفرق بين الاستماع و الإنصات؟

يع ١ : ١٩

كيف توضح هذه الآية أهمية الاستماع الجيد في الحديث؟

١ صم ٢٥

اقرأ قصة داود و أبيجائيل، ووضح كيف أنقذت أبيجائيل، بيتها بسبب
الإلتصاف الناجح.

يمكن إدارة الحوار أو كتابة التأمل تحت هذه العناوين:

- الموقف.
- الشخصيات.
- المرسل.
- المستقبل.
- الرسالة: لفظية و غير لفظية.
- القيم و المعاني وراء الرسالة.
- نتيجة للإلتصاف الناجح.

تدريب ٢

ماذا تقول الأعداد التالية عن الاتصال البناء ؟

(أش ٥٠ : ٢٤) .

(أفسس ٤ : ٢٦ ، ٢٧)

(أفسس ٤ : ٣٢)

(مزموور ١٤١ : ٣)

(أمثال ١٢ : ٢٥)

(أمثال ١٥ : ١ ، ٤)

(أمثال ١٥ : ٢٨)

(أمثال ٢١ : ٢٣)

تطبيق

كيف تدخل الحواس الخمس في الاتصال بين الزوجين أو الوالدين و
الأبناء في رأيك :

أ . البصر .

ب . السمع .

ج . الشم .

د . الذوق .

د . اللمس .

كيف يتحسن التواصل بين الزوجين أو الوالدين و الأبناء إن كان الله في
البيت .

تدريب ٣

اللسان

□ في رسالة معلمنا (يعقوب ٣ : ١ - ١٢) يتحدث عن ضبط اللسان.

تأمل هذه الفقرة، ثم أجب على الأسئلة التالية.

١ - بما يقارن الله اللسان في الأعداد ٣ - ٦ ؟

٢ - كيف يوصف اللسان في الأعداد ٧ ، ٨ ؟

٣ - ما هو المغزى من الأعداد ٩ - ١٢ ؟

تحقق من الإجابات المناسبة بوضع صح أو خطأ.

أ. تمجيد الله وإدانة الإنسان الذي يعلن تعارضه مع قداسة الله () .

ب . الطبيعة تظهر تناقضات كثيرة () .

ج . إحتياجنا لمعونة الله لضبط اللسان () .

□ اقرأ الأمثال (١٠ : ١١ ، ٢٠ ، ٢١) ، (١٢ : ١٨) ، (١٦ : ٢٤)

، (١٨ : ٢١) .

هناك أوصاف مختلفة للسان. أي من هذه الأوصاف أعجبتك أكثر؟ ولماذا؟

□ اقرأ الأمثال ٢٥ : ١١ - ١٢ كيف أن الكلمة المناسبة والتي في

محلها قيمة جداً مثل الشيء الثمين ؟

كيف نعرف الوقت المناسب والأسلوب المناسب الذي نتكلم به ؟

فن الاتصال اللفظي

حين تفكر في القوة الكبيرة التي تحملها الكلمة المنطوقة سواء للخير أو الشر! فإنه سهل عليك أن ترى لماذا يتحدث الكتاب المقدس كثيراً عن أهمية استخدام اللسان بشكل لائق.

إن فهم وتطبيق الفقرات التالية يمكن أن يحسّن قدرتك على التخاطب مع الآخرين.

إدرس (أفسس ٥ : ٤) ، ضع علامة (صح) على الإجابات التي تشعر أنها صحيحة.

أ - لا يهم ما تقوله للآخرين، مادمت تقوله بمحبة () .

ب - الطريقة التي تقول بها شيئاً هامة () .

ج - "الكذب الأبيض" له مكان في الإتصال في العلاقات بين

الأشخاص () .

د - إن ما تتكلمه والطريقة التي تتكلم بها لها تأثير مباشر على نضوج

حياتك في المسيح () .

٢ - تعطي (أفسس ٤ : ٢٩) أربعة مبادئ خاصة بالاتصال. قد ذكرنا

إثنين منها. هات من عندك إثنين آخرين.

أ - لا تتكلم بسوء إلى شخص أو عن شخص آخر.

ب - ما تقوله يجب أن يعاون، لا يعوق، الآخرين.

عوائق الإتصال

لكي تحسن الحوار مع الآخرين، أعرف ما الذى يحول دون الإتصال
الفعال.

إقرأ الأعداد الآتية، وأكتب تعليقا مختصرا عما يجب أن تتجنبه فى
الإتصال.

أ - (أم ١١ : ١٢)

ب - (أم ١١ : ١٣)

ج - (أم ١٢ : ١٦)

د - (أم ١٢ : ١٨)

هـ - (أم ١٢ : ٢٢)

و - (أم ١٨ : ٢)

ز - (أم ١٨ : ١٣)

ح - (أم ٢١ : ١٩)

ط - (أم ٢٩ : ٢٠)

خاتمة

تقدير لقدرتك على الاتصال

ضع تقييم لنفسك كمحدث وكمستمع ومدى إنجازك أو تأديتك لمهارات وفنون الحديث والاستماع التالية. مستخدماً التقييم التالي :

(٥) دائماً (٤) عادة (٣) غالباً (٢) نادراً (١) أبداً

أولاً الحديث

- أقول ما أقصده بوضوح تام على قدر الإمكان.

١ - ٢ - ٣ - ٤ - ٥

- أتأكد أن الكلمات والتعبيرات التي أستخدمها تصل بنفس المعنى إلى المستمع أو المستمعين.

١ - ٢ - ٣ - ٤ - ٥

- عندما أتحدث، أجمال في حديثي عبارات تتعلق بما أقصده وأيضاً انطباعاتي الشخصية حول ما أقول وما يترتب على ذلك.

١ - ٢ - ٣ - ٤ - ٥

- أسأل من وقت لآخر عن أثناء الحديث عن انطباعات ورد فعل الشخص الذي أتحدث إليه. حتى أتأكد أنه يفهم حديثي بنفس المعنى الذي أقصده.

١ - ٢ - ٣ - ٤ - ٥

ثانياً الاستماع

- عندما يتحدث شخص آخر إلي، أحاول أن أبحاشى التفكير فى الإجابة مقدماً بينما لا يزال هذا الشخص يواصل الحديث. (يجب أن أسمعه حتى النهاية).

١ - ٢ - ٣ - ٤ - ٥

- لا أفترض مسبقاً أنني أعرف ما سيقوله أى شخص إلي حتى لو كنت أعرف هذا الشخص جيداً.

١ - ٢ - ٣ - ٤ - ٥

- أن أتعلم وازداد خبرة بالاستماع، فالاستماع ليس مجرد فرصة لقياس ذكاء محدثي أو مدى اتفاقى معه أو مدى صحة وجهة نظره... الخ.

١ - ٢ - ٣ - ٤ - ٥

- أسأل أسئلة عما يقوله محدثي بحيث تجعله يفضي أكثر بما يريد أن يقوله لي.

١ - ٢ - ٣ - ٤ - ٥

- أوجّل النصائح حتى نهاية الحديث.

١ - ٢ - ٣ - ٤ - ٥

- أعيد صياغة ما قاله محدثي بأسلوبى أنا. (يجب أن لا أتعجل فى الحوار بل أضع بعض الوقت للتفكير).

١ - ٢ - ٣ - ٤ - ٥

- أنتظر دوري فى الحديث بعد أن يكون محدثي قد قال كل ما يريد

١ - ٢ - ٣ - ٤ - ٥

أن يقوله.

- عندما استمع فإني أظهر بجسمي وتمييرات وجهي أنني أفهم
محدثي.

١. ٢-٣-٤-٥

- أحاول قراءة اللغة الصامتة لحنسي ولكن لا أعتد عليها كل
الاعتماد.

١ ٢-٣-٤-٥

• عد إلى النقاط التي أخذت فيها ١ أو ٢ وحاول أن تقوم بمجهود
واعي لتصويبها هذا الأسبوع ،
وتذكر في النهاية :

أن الاتصال الناجح مهارة يمكن ويجب أن تتعلمها.



كتب للمؤلف تصحح تباعا

حضان الاب

من يحسن؟

رحلة الحياة

بناء الانسان

نمو الضمير

زرعوا الحب [جزآن]

خذ بيدي

من يفهمنى ؟

للقصة فى التربية المسيحية

الكلمة فى التربية المسيحية

للقوا شبابكم [جزآن]

صناعة الاجيال

سلسلة انا والآخرين

كن نفسك

سلسلة الإرشاد النفسى والدينى (للخدام وأولياء الامور)

من يسمعنى

سنوات متمرة

تكيف عملى

سلسلة اكتشاف بنفسك كنوز الكتاب

هدية الله للبشر

ها انا ذا ارسلنى

اعطيكم فما وحكمة

التربية عند الرب يسوع والاباء .

النمو النفسى والاجتماعى عند الانسان

الذكاء والابداع والذاكرة وسنوات العمر

مراحل النمو الإيمانى والأخلاقي

سيكولوجية مراحل النمو

١٠ خطوات عملية للتربية المسيحية

من أجل فهم أعمق للشباب (من ١٣ - ١٨ سنة)

٧٥ طريقة للوعظ والتدريس اللفظي

الوسائل التعليمية فى التربية المسيحية

أساليب التربية المسيحية

الف باء التفاهم

المهارات الأساسية للإرشاد وحل المشكلات

حل مشكلات الطفولة والمراهقة

الحل المسيحى للأزمات

مبادئ درس الكتاب

٨ طرق درس الكتاب

طرق مبتكرة لدرس الكتاب .

هذا الكتاب

الاتصال الأفضل
بالآخرين مهارة
يمكن ويجب أن
تكتسبها !

تتبع من الحب.

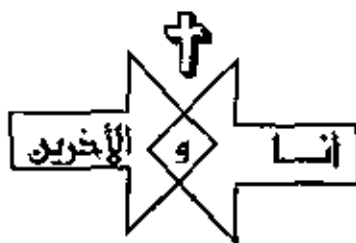
وتتلخص في :

الاستماع الجيد

والحديث الواضح

وفهم اللغة

الصامتة



هذه السلسلة

إن سألت عن أصعب وأهم
وصية . أقول لك أنها :

المحبة

وهذه السلسلة تساعدك

على تنفيذ الوصية بأسلوب

جديد يجمع بين الروحيات

والاجتماعيات

