Enlightenment collection's
ISSN 2716-7852
V :09, N :02 – 30 Novembre 2019

سلسلة الأنوار
ISSN 2716-7852
المجلد 09، العدد 02 – 30 نوفمبر 2019

الإصغاء الفعال وأهميته في تحقيق الغايات الإنسانية لعملية التواصل

Active listening and its importance in achieving the human goals of the communication process

بن شدة مليكة[*1]، محرزي مليكة[2]

[(1)]جامعة وهران2 محمد بن احمد/ الجزائر (m.benchedda@yahoo.com)

[(2)]جامعة وهران2 محمد بن احمد/ الجزائر (meherzimalika@yahoo.fr)

تاريخ الاستلام : 2019/09/11 ؛ تاريخ القبول : 2019/11/28؛ تاريخ النشر : 30 /11/ 2019

الملخص

قد لا يختلف اثنان على ان حياة الانسان لها غايات كثيرة يجب ان يبرمج وقته على أساسها فهناك ضروريات وحاجات حياتية تتطلب العمل والسعي من اجل تحقيقها وفي نفس الوقت هناك واجبات كثيرة يجب مراعاتها، وبين هذا وذاك تحدث عملية التواصل باعتبارها عملية انسانية تفاعلية تحدث بين شخصين او مجموعتين او نظامين ...الخ والغرض منها الوصول الى التفاهم وتبادل المعلومات بين المرسل والمتلقي وتشخيص المشاكل او تقديم النصائح والإرشادات والتوجيهات من اجل التغيير الايجابي للسلوك العام من خلال تلك المبادلات الفكرية والمشاعر والقناعات سواء عن طريق الكلام او الكتابة أو الإيماءات والحركات وغيرها، ولعل بإصغائنا لبعضنا البعض نساهم في تأسيس اهم الركائز التي تبنى عليها عملية التواصل، وبغيابه تفقد بعدها الانساني المبني اساسا على التفاعل الايجابي بين بعضنا البعض.

الكلمات المفتاحية: الاصغاء الفعال، الغايات الانسانية لعملية التواصل.

Abstract

Two people may not disagree that a person's life has many goals that he must program his time on the basis of. Two groups or two systems ... etc. Its purpose is to reach understanding and exchange information between the sender and the recipient, diagnose problems or provide advice, instructions and directions for a positive change in public behavior through those intellectual exchanges, feelings and convictions, whether through speech, writing, gestures, movements, etc., and perhaps by listening For each other, we contribute to the establishment of the most important pillars upon which the communication process is built, and in its absence, the human dimension is lost, which is based mainly on the positive interaction between each other.

Keywords: Active listening, human goals of the communication process.

[*] **الباحث المرسل:**

مقدمة

لقد اقر علماء الاجتماعِ وعلماء النفس أنّ الإنسانَ كائن اجتماعيٌّ بطبعه، خُلقَ وهو لا يقوى على العيش دون جماعةٍ وبيئة، يحتاجهم ويحتاجونه، وهو في هذه البيئة والجماعة له حقوقٌ وغايات وعليه واجباتٌ، وتتطلّب الحياة منه في جميع حالاتها التفاعل والتواصل مع من حوله، وصحيحٍ أن التفاعل موجود، ولكن علينا معرفة من هو الذي يستطيع في هذا التفاعل إرغام الآخر أو إقناعه على فعل أشياء لا يريدها؟ ام كلاهما في الدرجة نفسها من القدرة على الإقناع ؟ والمفهوم السوسيولوجي الأكاديمي للتفاعل ينطوي على مشكل شكلاني كبير يؤكد أن التفاعل يكون حيثما تفاعل شخصان واكثر، ومن هُنا برزت أهميّة التواصل بين النّاس بمختلفِ علاقاتهم مع بعضهم، بين الأزواج، بين المسؤول وطاقمه...الخ، وهي طريقة للتعبير عن المشاعر والحاجات والخواطر، لان صميم الغايات الإنسانية لعملية التواصل يكون في مدى تأثير هذا النوع من الاتصال على الناس وعلاقاتهم الاجتماعية التي يحتلونها في حياتهم اليومية الشخصية أو العملية المهنية وفي هذا المجال الاجتماعي يقول معظم الباحثين ان المجتمع الإنساني لا يستطيع الحياة دون حدوث اتصال بين افراده، كما ان الاتصال لا يمكن ان يحدث الا داخل البناء الاجتماعي ولا يمكن لعملية الاتصال ان تقوم او تحدث في ذاتها ولكنها تحدث كافتراض مبدئي للعملية التواصلية في شكلها الانساني وبالتالي تلعب دوراً هاماً في مجال التكامل الثقافي على المستوى الاجتماعي الذي يحدث فيه، لان له قوة ربط ومسؤوليات اجتماعية تمكنه من القيام بدوره الصحيح والسليم بالإضافة الى ذلك قد أدرك اصحاب النظريات والباحثين على اختلاف اهتماماتهم ان عمليات التواصل تؤثر في قيم واتجاهات الافراد الذين يتعرضون لها، ومن هنا برزت اهم المشاكل الناتجة عن سوء التواصل على جميع المستويات، واقتضت الضرورة خلق شرط مسبق لعملية التواصل وهو القدرة على الإصغاء إلى الآخر، والإصغاء بهذا المدلول يعني أكثر من التقاط الإشارات الصوتية، كذلك أكثر من فهم ما يقوله الآخر، إنه يعني أن أدرك أن الآخر يود أن يقول لي شيئاً قد يكون مهماً بالنسبة

إليّ، شيئاً يفسر غايته من التواصل معي وعليّ أن أفكر فيه وقد يجعلني اغير رأيي، والشيء الاكيد انه لن يحدث هذا الشرط الا بتوفر مؤشر الثقة المتبادلة التي تولدت نتيجة الاحساس بان كلينا يصغي الى الاخر، وهذا ما يجعلنا مستعدين لتبرير غاياتنا بطريقة اكثر انسانية تضمن انسياب العملية التواصلية بين جميع الاطراف بدون أي مشكلات او حساسيات.

ومن هنا هدفت هذه المداخلة إلى توضيح الأهمية البالغة لعملية الإصغاء الفعال في تحقيق الغايات الانسانية لعملية التواصل من الناحية النفسية.

1- مفهوم الإصغاء :

لقد ميز اليونان بين السماع والإصغاء فصاغوا كلمة يصغي بمعنى السماع بقدر كبير أو السماع الحاد، أما كلمة السمع فتعني حاسة السمع فقط.

ولقد ذهبت التعريفات الحديثة إلى أن الإصغاء : هو العملية التي يتم من خلالها تحويل اللغة المتكلم بها إلى معنى في الذهن، وعندما يفهم الإصغاء على هذا النحو فانه يشتمل على الإحساس، التفسير، التقييم والاستجابة، إذا فالإصغاء هو عملية سيكولوجية تشمل الحدة السمعية والإحساس السمعي أي القدرة على السمع والتمييز بين الأصوات، أما التفسير فهو عبارة عن الفهم الذي يبدأ مع الإصغاء وعن طريقه يستطيع المستمعون تفسير الرسائل التي سمعوها، وأما التقويم فهو عبارة عن دمج المعاني الواردة في عمليتي الإحساس والتفسير إلى جانب تنظيم مكونات الرسالة بصورة جيدة، والمقارنة بين المصادر العديدة للمعلومات وأخيرا فالاستجابة هي المرحلة الأخيرة من عملية الإصغاء وفيها يستطيع المستمعون الجمع بين المعرفة والشعور مع القدرة على تقييم المناقشات والحوارات التي سمعوها على نحو كامل فيتذوقوا اللغة وقوة الرسالة إلى جانب توحدهم ذهنيا مع المتكلم(احمد مصطفى خاطر، 1998، 194-195).

كما يعرف الإصغاء الفعال بأنه الاستماع والإنصات المركز لمجموعة من المعلومات حول موضوع ما والتي يحاول المرسل إيصالها إلى المرسل إليه وذلك لغرض التفهم الكامل لذلك الموضوع، وهو مهارة مهمة لكل الأشخاص الناجحين الذين يقضون معظم أوقاتهم في الاتصالات السمعية مثل الإداريين والأخصائيين النفسانيين والاجتماعيين ...الخ فهو يبين نوعا من الثقة والمودة المتبادلة

ويعزز التفاهم بين الناس، ومعظم المشاكل التي تحدث في العلاقات بين الناس وخاصة بين الآباء والأبناء يكون عدم الإلمام بهذه المهارة السبب الرئيسي فيها.

كما عرفته الجمعية الأمريكية للاتصال الخطابي عام 1984: الاستماع هو عملية استقبال واستيعاب الأفكار والمعلومات من الرسائل الشفهية، أما الاستماع الفعال (الإصغاء) فيتضمن الفهم النقدي والواقعي للأفكار والمعلومات التي نحصل عليها عن طريق اللغة الشفهية.(مصطفى غنيم، 1994، 31)

ويرى كارل روجرز بان الإصغاء الذي يتجنب إصدار الأحكام المسبقة ينعكس بصورة ايجابية على العميل والنظر إلى ذاته بصورة ايجابية وشعوره بقيمة الذات مما يدعم قدرته على التصدي لمشكلته بصورة أكثر فاعلية.(سلوى عثمان الصديق، هناء حافظ البدوي، 1999، 106)

إذن فالإصغاء الجيد يشير إلى متابعة وفهم مضمون العبارات والانفعالات إلى جانب ملاحظة كل ما يصدر عن العميل من اتصالات لفظية وغير لفظية، أما في حالة الشرود الذهني وعدم التركيز أو عدم المتابعة من قبل احد طرفي الاتصال فان هذا النوع من الإصغاء يطلق عليه المختصون الإصغاء الأجوف بمعنى الإصغاء الخاوي من المعنى والمضمون.(محمد البدوي الصافي خليفة، 2005، 92).

2- مهارات الإصغاء :

تعتبر مهارة الإصغاء إلى الأخر واستيعاب الكلام ومدلوله من بين أصعب المهارات، فهي تمرين متواصل لكبح الذات عن الكلام والاستماع إلى كلام الآخر، وتدقيق كلماته ومتابعة نبرات صوته المشددة على مخارج حروف الكلمات لتعيين المعنى والدلالة، فليس كل كلام ذو معنى ودلالة، وغاية الكلام ليس الكلام نفسه وإنما ما يحمله من مدلولات يراد تمريرها إلى الآخر فمن دون تمرين الذات على الإصغاء على نحو دقيق لا تفعل آليات الاستيعاب لإدراك المعنى الذي يتطلب تمرينا متواصلا لاكتساب الذات لمهارة الإصغاء.

وقد قسم التربويون مهارات الإصغاء إلى أربعة أقسام رئيسة هي:

أولا: مهارات الفهم ودقته، وتتكون من العناصر الآتية :

- الاستعداد للإصغاء بفهم.
- القدرة على حصر الذهن، وتركيزه فيما يستمع إليه.
- إدراك الفكرة العامة التي يدور حولها الحديث.
- إدراك الأفكار الأساسية للحديث.
- استخدام إشارات السياق الصوتية للفهم.
- إدراك الأفكار الجزئية المكونة لكل فكرة رئيسية.
- القدرة على متابعة تعليمات شفوية، وفهم المقصود منها.

ثانيا: مهارات الاستيعاب، وتتكون من العناصر التالية :

- القدرة على تلخيص المسموع.
- التمييز بين الحقيقة، والخيال مما يقال.
- القدرة على إدراك العلاقات بين الأفكار المعروضة.
- القدرة على تصنيف الأفكار التي تعرض لها المتحدث.

ثالثا: مهارات التذكر، وعناصرها كالتالي:

- القدرة على تعرف الجديد في المسموع.
- ربط الجديد المكتسب بالخبرات السابقة.
- إدراك العلاقة بين المسموع من الأفكار، والخبرات السابقة.
- القدرة على اختيار الأفكار الصحيحة، للاحتفاظ بها في الذاكرة.

رابعا: مهارة التذوق والنقد، وتتصل بها العناصر الآتية:

- حسن الإصغاء والتفاعل مع المتحدث.
- القدرة على مشاركة المتحدث عاطفيا .
- القدرة على تمييز مواطن القوة، والضعف في الحديث.

- الحكم على الحديث في ضوء الخبرات السابقة، وقبوله أو رفضه.
- إدراك مدى أهمية الأفكار التي تضمنها الحديث، ومدى صلاحيتها للتطبيق.
- القدرة على التنبؤ بما سينتهي إليه الحديث (مسعد محمد زياد).

3- أنواع الإصغاء:

يمكن تقسيم عملية الإصغاء وفقا للمعايير المختلفة إلى أنواع كما يلي :

أولا: من حيث الحجم:

وهنا يمكن تقسيمه إلى إصغاء ذاتي، وإصغاء بين فردين، وإصغاء جماعي.

الإصغاء الذاتي:

وهو الإصغاء الداخلي لعملية التحدث مع النفس أو التفكير التأملي الباطني لاختبار الأفكار والآراء التي تستحق أن تقدم للآخرين، ولهذا يعد الإصغاء الظاهري في كثير من المواقف ليس اصغاءا مطلقا بل هو اصغاءا ظاهريا لا يعكس ما بداخل الإنسان من انفعالات وأحاسيس ومشاعر، ولذلك فان الشخص في حاجة للمواءمة والتناغم بين عمليتي التفكير الشعوري واللاشعوري في عملية الإصغاء.

الإصغاء بين فردين:

يحدث أثناء تبادل الحديث بين طرفين في أمور الحياة المختلفة، ويتبادلان الحديث بتلقائية وود بعيدا عن الكلفة مثل الحوار بين الأب وابنه وهو موضوع مداخلتنا، أما عندما يكون التحدث بين العميل والأخصائي فان عملية الإصغاء تتجه نحو فحص المشكلة فهي تختلف عن المحادثة بين الرئيس والمرؤوس، والقائد وإتباعه فان الحديث يأخذ شكل الأوامر والنواهي والانصياع التام للرئيس والقائد.

الإصغاء الجماعي:

يكون بين الفرد والمجموعة مثل المحاضرات، الندوات، المؤتمرات، ويهدف هذا النوع إلى التأثير في المستمعين وتزويدهم بالمعلومات والمهارات والاتجاهات التي هم في أمس الحاجة لها.

ثانيا: من حيث عنصر المواجهة بين طرفي عملية الإصغاء:

يمكن تقسيم الإصغاء من حيث عنصر المواجهة إلى مباشر وغير مباشر.

الإصغاء المباشر:

ويتواجد طرفا عملية الإصغاء وجها لوجه سواء كان اتصال شخصي أو جمعي، ويتميز بكثافة العلاقات الإنسانية والمردود الاجتماعي والنفسي وعن طريق هذا النوع من الإصغاء يتعرف الأخصائي الاجتماعي على درجة تقبل العميل له والتحدث إليه ويمكنه استخدام الأسلوب الملائم لتوصيل رسائله للعميل.

لإصغاء غير المباشر:

يتم عبر أجهزة الاتصال المختلفة مثل التليفون، التلفاز، الإذاعة، وأشرطة الفيديو والكاسيت، ويعيب هذا النوع من الإصغاء فقدانه عنصر المواجهة وعدم استطاعة الأخصائي الاجتماعي التعرف على ردود فعل العميل أو العملاء، ومدى استجابتهم للرسائل المرسلة إليهم.

ثالثا: وفقا للغرض من الإصغاء:

وينقسم إلى إصغاء عارض، تعليمي وتثقيفي، وتوجيهي، ترفيهي وإصغاء تقييمي.

الإصغاء العارض:

هو إصغاء غير إرادي وغير هادف ويفيد مباشرة دون العقل والإرادة كأصوات الحيوانات، والطيور، خرير المياه والرياح، فهذه تفرض وجودها على إذن الإنسان دون عقله.

الإصغاء التعليمي والتثقيفي:

يهدف إلى نقل المعلومات والأفكار والمهارات الجديدة لمن هم في حاجة إليها، ويتم ذلك بإشكال متعددة كالدروس، والمحاضرات، والاجتماعات أو عبر وسائل الاتصال الجماهيري ففي هذه الحالات يعتمد الإصغاء على محاولة فهم الرسائل التي تحوي المعلومات والحقائق المراد توصيلها للمستمعين.

الإصغاء التوجيهي:

يستهدف التوجيه والإرشاد من اجل التأثير على المستمعين وفي الغالب يمثل هذا النوع حديث المدير أو الرئيس او الواعظ او المعلم او الاخصائي الاجتماعي أو رب الأسرة كل واحد منهم لمستمعيه، فينصب اهتمام المتحدث إليه أو العميل على نقاط التوجيه والإرشاد أو التعرف على التعليمات والأوامر المراد تنفيذها.

الإصغاء الترفيهي:

يهدف هذا النوع من الإصغاء إلى الترفيه عن المستمعين أو الاستمتاع بوقت الفراغ فضلا عن إراحة الأعصاب وإدخال السرور للنفس، ويمثله الإصغاء للموسيقى والشعر والغناء أو المسرح أو السينما...الخ(محمد البدوي الصافي خليفة، 2005، 95-96 -97).

الإصغاء ألتقييمي:

يعتمد على محاولة تقييم حديث المرسل الذي يحاول فيه التأثير في اتجاهات وتصرفات مستمعيه فيتم الإصغاء بطريقة تقييميه أي إمعان الفكر والتخيل لما يقال بغرض التمكن من إصدار أحكام منطقية عن مثل هذا النوع من الرسائل. مثال ذلك دائما في الاجتماعات التفاوضية او الخطب السياسية أو حتى في الإعلانات التلفزيونية.(محمد منير حجاب، 2000، 14- 15).

4- عوائق الإصغاء:

ان الإصغاء يستلزم جهدا كبيرا لان هناك عوائق مادية ونفسية تحول دون انتقال الرسالة العلائقية بينهم ويمكننا ذكرها فيما يلي:

العوائق الحسية للإصغاء:

أول هذه العوائق ينبع من كوننا محدودي التكوين فالله خلق لنا أذنين وفما واحدا والناس عادة ما يتحدثون تقريبا بسرعة تفوق ربع سرعة تفكيرهم، ومن هنا بدلا من أن نصغي بشكل جيد بعض الناس يعمدون إلى أن يضعوا تفسيرا عاجلا لما يتصورون أنهم قد سمعوا.

عائق آخر يأتي من الحالة الجسدية للمستمع، فأنت لن تستطيع أن تحظى بالاستماع من شخص به

صراع أو قدمه تؤلمه أو حتى كان جائعا لأن هذه الحاجات لا بد من إعطائها المقام الأول للانتباه قبل أي شيء آخر.

عائق ثالث للإصغاء الفعال هو أي ضوضاء خارجية فمن الصعب التركيز لحديث متحدث وهو يتكلم بصوت منخفض في شارع مليء بالضوضاء، فالأذن ستلتقط كل الأصوات وأنت ستحاول أن تركز جهدك على عزل ما تريده منها وما لا تريده.

العوائق النفسية للإصغاء:

على رأس هذه العوائق يأتي عدم وجود محفزات أو رغبة لدى المستمع للاستماع، عائق آخر يمكن تسميته "بالتحول" أو "الانصراف" فالمستمع قد يلهيه عن مواصلة الاستماع أسلوب المتحدث، أو قد يصرفه تعبير معين أو مفهوم إلى التفكير بأمر آخر ليس هو ما يريده المتحدث.

الاستماع بأسلوب "المناظرة" عائق ثالث من عوائق الإصغاء الفعال ويحدث عندما يجد المستمع نفسه غير موافق على نقطة دقيقة من نقاط المتحدث فيبدأ بالتخطيط للرد عليها معرضا عن الحديث ومواصلة باقي أجزاء الحديث. وعموما فإن عدم الاستعداد للاستماع من قبل المستمع يعتبر عائقا يقف وراء كل هذه العوائق لأن الكثير منا يود أن يكون هو المتحدث لا المستمع ونحب أن يسمع الآخرون كلامنا وقد يعمد بعض المستمعين إلى الاعتقاد أن المتحدث كثير الكلام بدون فائدة ترجى.

5- كيفية علاج صعوبات الإصغاء والتدريب عليها :

يعتبرا لكلام فعلا قصديا واعيا يسعى الفرد خلاله إلى تحقيق هدف ما في ذهن الآخر، لذلك التحقق من صدقه يتطلب إجادة فن الإصغاء للبحث عما يحمله الكلام ألقصدي الواعي من دلالات خفية وكلمات مشفرة لا واعية عند صياغة الكلام الواعي المباشر، لان فن الإصغاء الدقيق إلى الكلام ومضمونه الخفي ذو المعاني والإشارات الموجهة والحركات الجسدية اللاواعية المصاحبة تساعد على استيعاب الكلام على نحو كبير ومن ثم إدراكه وتحليله لتحديد صدقه من عدم صدقه، وتتم عملية الإصغاء الفعال بأربعة خطوات وهي باختصار:

- الاستماع للكلمات.
- معرفة معاني الكلمات التي سمعتها.
- معرفة الأفكار خلف الكلمات.
- معرفة الرسالة خلف الأفكار.

ولكي تتم عملية الإصغاء الفعال بنجاح لابد من توفرا لقواعد الأساسية التالية:

- الجلوس في مكان بعيد عن الضوضاء .
- التفرغ التام للمتحدث.
- تركيز الانتباه على كل ما يقوله المتحدث من أفكار رئيسية.
- الدقة السمعية التي بدونها تتعطل جميع مهارات الإصغاء.
- إعطاء الفرصة للمتحدث لقول كل ما يريد التعبير عنه كأن تقول له: كلي آذان صاغية، خذ راحتك في الحديث .....الخ.
- الإصغاء لغرض الفهم لا لغرض المناقضة.
- القدرة على التفسير، والتمثيل اللذين عن طريقهما يفهم المستمع ما يقال.
- الانتباه لكل كلمة تقال.
- القدرة على التمييز بين الأفكار الرئيسة، والأفكار الثانوية في الحديث .
- الانتباه للتعابير غير اللفظية الصادرة عن المتحدث، الإيماءات، حركة الأيدي والعيون ... الخ.
- القدرة على التمييز بين الأصوات المتعددة، والإيماءات المختلفة .
- محاولة قراءة ما لم يقله المتحدث بصراحة.
- تجنب التسرع في اتخاذ القرار أو أن تتخذ من المتكلم أو الموضوع موقفا مسبقا وتوجها سلبيا.
- تجنب تصنيف المتحدث وإطلاق الأحكام القطعية قبل الانتهاء.
- إذا لم تكن مرتاحا فعالج السبب.

– اضبط نفسك بتجاهل الأمور الملفتة للنظر والعابرة.

– تعود على كتابة واستيعاب النقاط الرئيسية والأدلة أو ملخص لمحتوى الرسالة ودون ملاحظاتك بجانبها.

– لا تحاول المقاطعة بتصحيح الكلمات أو إلقاء الأسئلة أو حتى الإجابة إلا إذا طلب منك ذلك.

– في حالة عدم فهم واستيعاب بعض الجمل والألفاظ اطلب من المتحدث توضيح ذلك.

– اضبط ردود فعلك تجاه الكلمات المثيرة.

– قلل الحركات الملفتة مثل: فرقعة الأصابع، اللعب بالقلم، فرك العيون، الدق بالأرجل، التثاؤب ... الخ.

– كمستمع حاول أن تفهم الأشياء من خلال وجهة نظر المتكلم أن تكشف الهدف الذي يرغب المتكلم من الوصول إليه.

– تحلى بالصبر حتى ولو كانت طريقة المتحدث أو ألفاظه غير ممتعة.

– تركيز الذهن في الموضوع المصغي إليه وإهمال ما عدا ذلك من المواضيع التي يمكن أن تشوش على الإصغاء.

– تجنب بعض التصرفات التي تؤثر سلبا على سير الإصغاء مثل : تحريك الرجلين، النقر على سطح معين أو فرقعة الأصابع...إلخ

– عدم الالتفات إلى عناصر أخرى جانبية مثل الالتفات إلى الديكور الموجود في القاعة أو الرد على المكالمات الهاتفية وغير ذلك من المعوقات التي تعوق العملية التواصلية,

– إظهار الاهتمام ببعض التصرفات والحركات التي تعطي انطباعا للمتحدث بأن المصغي يهتم ويتفاعل مع المتحدث وذلك مثل النظر مباشرة إلى المتحدث، الإيماءات الرأسية المشجعة، إشارات اليد بعض الكلمات التي تحث المتحدث على مواصلة الحديث مثل: فعلا، حقا، صحيح، أنا معك...الخ

– عدم مقاطعة المتحدث وكذا عدم الشروع بإبداء الرأي قبل الانتهاء من الحديث.

6-مفهوم عملية التواصل:

إن تبادل المعلومات ولغة الجسد وإبداء المشاعر يجعل البشر اثناء عملية التواصل ينخرطون في جملة من الأنشطة :

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

وتبدأ عملية التواصل حينما يقرر شخص ما أن يستخدم رمزاً لغوياً (كلمة أو إيماءة أو إشارة أو أي شيء يعطى تفسيراً من أصحاب هذه اللغة) لإثارة معانٍ معينة لدى شخص أو أشخاص آخرين، ونقصد بالمعاني أي استجابات داخلية خاصة بالشخص من صور ذهنية أو تفسيرات أو مشاعر أو مفاهيم كالتي تثيرها فينا الكلمات التي نعرف دلالاتها، وتكتمل عملية التواصل حينما تتوافق تلك الاستجابات الداخلية للمعاني الموجودة لدى مستقبل (الرسالة) إلى حد ما مع الذي قام بالاتصال (منشئ الرسالة).

يعرفه "عبد الكريم درويش" بانه عملية يتم عن طريقها ايصال المعلومات ايا كان نوعها من عضو في الوحدة الادارية الى عضو او اكثر يقصد به التغيير(عبد الكريم درويش، ليلى تكلا، 1989، 463).

ويعرفها عالم الاجتماع "كاتز" بانها تبادل المعلومات ونقل المعاني وبالتالي فهي محور التنظيمات ووجودها(محمد عودة، 1988، 7).

اما "جورج لندبرج" فيعرفها بانها نوع من التفاعل يحدث بواسطة الرموز التي قد تكون حركات او صور او لغة او شيء اخر يعمل كمنبه للسلوك(محمد سيد محمد، 1986، 29).

وتعرفه "رحيمة الطيب عيساني" بانها انتقال المعلومات والافكار والاتجاهات من شخص او جماعة الى شخص او جماعة اخرى من خلال الرموز، والاتصال هو اساس كل تفاعل اجتماعي فهو يمكننا من نقل معارفنا وييسر التفاهم بين الافراد(عبد العزيز، خليفة شعبان، 1991، 244).

وعليه يمكن القول بان عملية التواصل هي إنشاء المعاني ومشاركة الآخرين فيها من خلال استخدام الرموز ويحدث التواصل عندما يقوم الشخص بإرسال أو استقبال المعلومات والأفكار والمشاعر مع الآخرين، وهذا الأمر لا يشمل اللغة المنطوقة أو المكتوبة فحسب، ولكنه يشمل كذلك لغة الجسد، وأسلوب الشخص في طريقة تعبيره للآخرين.

7- **مكونات عملية التواصل:**

تشتمل عملية التواصل على العناصر الآتية:

- المرسل أو القائم بالاتصال أو الطرف الأول في الاتصال.
- الرسالة.
- التشويش على الرسالة.
- المستقبل أو الطرف الآخر في الاتصال.
- القناة أو الوسيلة.
- رجع الصدى أو التغذية الراجعة.
- بيئة الاتصال أو السياق الذي يتم فيه الاتصال.

ويمكننا شرح ثلاث عناصرٍ أساسية لعملية التواصل، والتي لا تتمّ الا بتوافرها، وهي:

- **المُرسِل:**

وهو الجهة أو الشّخص الذي يبدأ بعمليّة الاتصال إمّا عبر التّحدث أو السؤال والجواب أو إلقاء المحاضرات أو الخُطبة، أو غيرها، وحتّى يكون المُرسل فعّالاً يلزمهُ أن يقتنع بفحوى ما يرسله، وعالماً به، وعارفاً لكيفية إرساله(جمال محمد ابو شنب، 2006، 14).

-المُستَقبِل:

وهو الجهة أو الشّخص الذي يتلقّى محتوىً مُعيّن من المُرسِل، وعليه ليكون فعّالاً أن يتفاعلَ مع المُرسل لتكون عملية التواصل فعّالة ومُحقِّقة لهدفها(عاطف عدلي العبد، 1993، 46).

- الوسيلة:

وهي الأداة أو الأسلوب الذي يستعمله المُرسِل في عملية نقل محتوى رسالته، كلغة الجسد واللغة التي ينطق بها، حيثُ تتنوّع الوسيلة وتختلفُ باختلافِ طبيعة المُستقبِل، وخلفيته الثقافية، ومستواه العلميّ، وبحسب ما يتطلّبه الموقف كذلك، حيث يستخدمُ الناسُ غالباً ثلاثة أنماطٍ من وسائل الاتّصال، وهي الوسائل المكتوبة، الوسائل السمعية، والوسائل البصريّة، وهنا نستحضر المقولة المشهورة ل "ماكلوهان" (الوسيلة هي الرسالة) وهذا يعنني ان القناة هي عنصر ضروري ومهم في جودة العملية الاتصالية(فضيل دليو، 1998، 17).

الاتصال الفعّال في الحياة اليومية حينما نعود لمفهوم الاتصال الفعّال، نُلاحظ أنّ غالبية ما يُرسله الناس ويتلقّوه خلال حياتهم عديم النفع والمعنى، إذ بإمكانهم وبكل بساطة أن يحذفوا معظم أحاديثهم وما يستمعون له دون أن يكون لهذا الحذفِ تأثيرٌ عظيم عليهم؛ لكونه يصل لهم دون غاية أو هدف، وعلى هذا يُمكن القياس في جميع حالات الناس وحواراتهم ونقاشهم؛ إذ يعتمدُ الكثيرُ على الخوض في التفاصيل غير المهمّة.

8- **غايات عملية التواصل:**

ويمكننا تقسيم المجالات الرئيسة لأهداف الناس في الاتصال إلى أربعة مجالات رئيسة:

ا- الغايات المتعلقة بالاستجابة للحاجات الشخصية: وهي:

- البقاء والحفاظ على الحياة:

مهما كنا في مجتمع مستقر ينعم بالرخاء الاقتصادي والاجتماعي فإن حاجتنا إلى التواصل تتأكد للحفاظ على أبداننا وأرواحنا، فنحن نتصل للحصول على الطعام والمسكن والدواء (عند

الحاجة) وتجنب الأخطار المحدقة بنا، وقد أثبتت العديد من الدراسات الحديثة أن الاتصال مهم لصحة الإنسان وأن غيابه يؤثر سلباً على هذه الصحة، فالسجناء مثلاً يفعلون المستحيل للحديث مع النزلاء الآخرين لمشاركتهم والتعرف على أساليب التواؤم مع حياة السجن، وكذلك يفعل الجنود في الحرب ورجال الشرطة في مواجهاتهم مع المجرمين ومخالفي القانون.

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

-الحاجة إلى الأمان والشعور بالاطمئنان:

كل إنسان يحتاج إلى الشعور بالأمان والاستقرار في ذاته ونفسه، فنحن نشعر بحاجتنا إلى تقدير الآخرين لنا وأننا مرغوب فينا من قبلهم، ومهما كانت حاجتنا للمادة ملحة، فإن حاجاتنا الروحية والمعنوية توازيها او أكثر، ولا غنى لنا عن إبداء مشاعرنا وعواطفنا وأفكارنا تجاه الآخرين ومعرفة ما يرونه فينا وما يقولونه عنا.

- الحاجة إلى الإقناع:

إننا نتواصل من أجل إقناع الآخرين حتى يفكروا ويتصرفوا بالطريقة التي نفكر ونتصرف بها، ونهدف أحيانا كثيرة إلى تغيير آراء الناس ومواقفهم حول قول شيء ما أو فعله. وفي حاجتنا للتواصل الإقناعي قد يكون هناك قدر كبير من الضغط للحصول على ما نريد.

- ممارسة القوة والسيطرة على الآخرين:

ربما كان هذا الغرض شبيها بالغرض السابق (الإقناع) إلا أنه يختلف عنه في أننا نريد إخضاع الآخرين لسلطتنا بحيث لا يستطيعون فعل شيء مخالف، وعادة ما يقوم بهذا النوع من التواصل الأشخاص الذين يتمتعون بمكانة اجتماعية أو معرفة أكثر من الآخرين أو أن لديهم أدوات اتصال ليست لدى غيرهم، وتمثل الدعاية من خلال السيطرة على المعلومات ووسائل الإعلام مثالاً واضحاً لهذا النوع من الاتصال.

- الإعانة على اتخاذ القرار :

نسعى في عملية التواصل مع الآخرين من أجل البحث عن القرار المناسب تجاه تبني شيء معين أو سلوك محدد نفكر في القيام به، وهناك أمثلة لا تعد ولا تحصى لما يمكن أن يبحث عنه الشخص بتواصله مع الآخرين حيث يعينونه على الاختيار الأنسب في عدة مجالات، وفي هذا الصدد نبحث عن المعلومات والآراء ومواقف الآخرين وردود أفعالهم وعواقب القرارات التي يمكن أن نتخذها.

- **الحاجة إلى التوكيد:**

قد نتخذ قراراً معيناً، ولكننا لا ندري هل نستمر في تنفيذه أو نميل إلى التراجع والتوقف، وهذا يعني أن الحاجة قائمة إلى التوكيد والاستمرار أو عدم التوكيد والانقطاع، فنسعى إلى الحصول على المزيد من المعلومات والآراء والاستشارات في شأن الابقاء على الموضوع أو تغييره وذلك من خلال عملية التواصل.

ب- **الغايات المتعلقة بالجوانب الاجتماعية:** وهي:

- **التعاون مع الآخرين:**

هذا المجال يتيح لنا التواصل بقصد التعاون مع الآخرين من خلال تكوين مجموعات اجتماعية ننتمي إليها كأفراد في أسر أو أعضاء في مجموعة من زملاء العمل أو الدارسة ... إلخ. إن التواصل من اجل التعاون وتلبية احتياجاتنا الاجتماعية والوظيفية هي من أكثر الأهداف أهمية.

- **الحفاظ على المؤسسات القائمة والمجتمع :**

إننا نتواصل من أجل الحفاظ على الأسرة والحي والقبيلة والشركة أو المؤسسة التي نعمل بها أو ننتمي إليها، وبقدر ما نحافظ على ذواتنا وانفسنا من الداخل فإننا نسعى (من خلال عملية التواصل) إلى الاستفادة من الظواهر الاجتماعية التي توجد في مجتمعاتنا والمؤسسات التي نتعامل معها كالمدارس والجامعات والمستشفيات والأسواق وغيرها مما نحتاج إليه ونحافظ على بقائه لخدمة أهدافنا المشتركة مع الآخرين(**Dimbleby, Richard** and **Graeme Burton**., 1998. P. 55).

ج- **الغايات المتعلقة بالجوانب الاقتصادية:**

وفي هذا الجانب هناك هدفان محددان وهما **الحصول على المعلومات** لأننا نتبادل المعلومات والأخبار مع الآخرين بشكل دائم ونبحث عن المعلومة في كل جانب من جوانب الحياة، وربما كان التصنيف الاقتصادي لهذا الغرض هو من أجل تحقيق المنافع لنا ودفع المضار عنا، كما أننا نقرأ ونستمع إلى الأخبار في الصحافة والإذاعة ونشاهدها على التلفاز لأننا نريد أن نعرف ماذا يحصل من حولنا وما يحدث لغيرنا، اما الهدف الثاني فهو **فهم العالم من حولنا** لأننا نتواصل من أجل أن نتلمس موقعنا في البيئة من حولنا وفهم العالم الذي نعيش فيه وكيف سنتفاعل مع بعضنا البعض، كما أننا نريد أن نفهم أمور ديننا وعلاقتنا بما يحدث في بعض بلاد العالم الإسلامي وواجبنا نحوها.

د- الغايات المتعلقة بجوانب التعبير عن النفس:

وهنا يمكن الحديث ربما عن الغاية الوحيدة الاكثر تحت هذا التصنيف وهو أن الناس يقومون بالتواصل قصد التعبير عن أمانيهم ورؤيتهم للآخرين بطريقة مبدعة سواء أكان بالكلمات أو بالصور أو الأصوات أو أي صيغة أخرى، ويشمل هذا كثيراً من الأعمال الفنية والفنون التعبيرية من الشعر والقصص والرواية والخطابة والرسم والأعمال التشكيلية والتمثيلية.

كما يحصل التعبير عن الذات بطريقة لبس ملابس معينة والتصرف بشكل معين يعبر عن التعلق بشيء أو رأي أو رفضه بالمقابل، ومن خلال التعبير عن النفس قد نحقق في الخيال ما نعجز عنه في الواقع، وقد نعبر عن آمالنا وأمانينا وإحباطاتنا من خلال هذا المجال التواصلي الحيوي في حياة الأفراد والمجتمعات والأمم (**Bethami, A. Dobkin** and **Roger C. Pace**, 2006, pp :99-102)

9- **نماذج عن عملية التواصل:**

يمكننا وصف عملية التواصل باستخدام النماذج التي تصور كيفية حدوث هذه العملية. والنموذج عبارة عن مبسط لعملية الاتصال يعرض على هيئة رسم أو شكل يبين عناصر الاتصال

وتسلسلها والعلاقة بينها. والنماذج ذات فائدة كبرى لأنها تصور الموضوع المطروح بطريقة مرتبة توضح أبعاده بشكل مبسط.

وفي هذا الإطار سنجد أن الباحثين قد طوروا ثلاثة نماذج رئيسة هي على النحو الآتي:

ا- النموذج الخطي أو أحادي الاتجاه:

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

المرسل قد يكون رجلاً أو امرأة، والمستقبل قد يكون أحدهما. وحينما يبدأ بالاتصال يختار رموزاً معينة (لغة لفظية مثل عبارة السلام عليكم، أو لغة غير لفظية مثل الإشارة باليد للتحية، وقد يكون بهما جميعاً، إضافة إلى ابتسامة من الوجه). هذه الرموز تمثل الرسالة التي ترسل للمستقبل الذي عليه أن يفك رموز الرسالة (يحللها ويفهمها) ليتحقق الاتصال. لاحظ أن هناك تشويشاً قد يحدث للرسالة، وهذا التشويش يشمل أموراً خارجية كأصوات لعب الأولاد أو مكيف الهواء أو رائحة الدخان في مكان مزدحم. هذا التشويش سيؤثر على الرسالة بكل تأكيد. ويشمل التشويش أموراً نفسية لكل من المرسل والمستقبل بحسب حاله من الرضا أو الغضب أو الموقع الاجتماعي الذي يفسر الرسالة على أنها من أعلى إلى أسفل أو العكس، وهكذا. ومن أنواع التشويش التشويش العضوي الذي يعني أن هناك عوامل بيولوجية تؤثر على الرسالة، مثل ضعف السمع أو المرض أو التعب البدني، وهكذا(**Adler, Ronald B**. and all, 1995, 9)

ب- النموذج التبادلي (أو ثنائي الاتجاه):

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

ومن ناحية أخرى يفترض نموذج الاتجاه الواحد أن كل رسالة يجري ترميزها وفك رموزها، وأن هذه عملية تجري بوعي وعن قصد. ولكن الواقع أن كلاً من المرسل والمستقبل قد يرسلان رسائل دون وعي منهما، فلا يعيان ما يصدر عنهما من رموز غير لفظية كتعبيرات الوجه والإشارات ودرجة الصوت ونحوها، وقد يفوتهما فك الرموز (التفسير) للرسائل التي يرسلها المتحدث أو القائم بالاتصال. ومن هنا يكون من المناسب إبدال مسألة الترميز وفك الرموز بالسلوك الاتصالي الذي يشمل الأفعال القصدية وغير القصدية للاتصال(**Adler, Ronald B**. and all, 1995, 11)

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

إرسال الرسائل واستقبالها مما يؤثر على كفاءة الاتصال وفعاليته
(**Dimbleby, Richard** and **Graeme Burton**., 1998. P. 34).

ج- نموذج الاتصال التفاعلي:

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

ويحاول نموذج الاتصال التفاعلي أن يشمل كافة عناصر الاتصال الفاعلة كبيئة الاتصال، ورجع الصدى، وما سبق الاتصال، وما جاء بعده من سلوك اتصالي أو غيره. وهذه طبيعة العلاقات الاجتماعية، حيث إنها لا تنتهي، بل ينبني بعضها على بعض، فمدح أبيك لك على عمل قمت به هو نتاج أمور أخرى قمت بها وموقف إيجابي منك، وقد يكون العكس صحيحاً، وهكذا.
الطبيعة التفاعلية للاتصال تشرح لنا طبيعة التأثير المتبادل الذي يحدث عندما نتفاعل مع بعضنا البعض، لأن الاتصال ليس ما يفعله شخص لشخص ولكنه ما يفعله شخص مع شخص، فالاتصال يعتمد على العلاقة مع الطرف الآخر، وكلما كان الطرف الآخر أكثر مهارة في الاتصال كانت فرص النجاح فيه أكبر (**Dimbleby, Richard** and **Graeme Burton**., 1998. P. 34).

10- **أهمية الإصغاء الفعال في تحقيق الغايات الانسانية لعملية التواصل من الناحية النفسية :**

لعملية التواصل اهمية كبيرة في حياة الانسان، فهناك من يُعزى النّجاح بحسب بعضِ الدّراسات بنسبة 85% منه إلى مهارات الاتصال والتواصل، و15% إلى إتقان مهارات العمل، ولأجلِ ذلك ارتبط نجاح المرءِ في حياته بمقدار تمكّنه من مهارات التواصل، وتسيير سلوك الأفراد وتوجيهها نحو الأمور المرغوب فيها، والمواءمة والتقريب بين وجهات النّظر والمفاهيم والأفكار وتوحيد أساليب العمل، والحصول على المعلومات والبيانات المطلوبة وتحويلها لمراكز اتخاذ القرارات، وتوصيل

أفكار ووجهات نظر الأفراد إلى جهات اتّخاذ القرارات؛ ممّا يؤدّي إلى الربط بين أفكار الأفراد ومراكز صنع السياسات والقرارات؛ ممّا يُحقّق المشاركة والانسجام، إكساب الفرد صفة الهدوء والتأنّي وسعة الصدر؛ ممّا يقوده إلى أن يكون حكيماً في إطلاق قراراته وأحكامه، والعملُ على نجاحِ العلاقات سواء أكانت على مستوى العائلة أو العمل أو غيرها، العمل على إكساب الفرد مهاراتٍ مهمّة كالاستماع للطرف الآخر بمصداقية وحيادية؛ ممّا يجعل منه مؤثّراً وقائداً ناجحاً، والعمل على تقليل الخلافات والمشاكل وزيادة الصداقات في بيئة الفرد؛ لأنّ سوء الاتصال مع الناس هو ما يسبب الخلافات ...الخ وكل هذا واكثر هي غايات انسانية يسعى الفرد الى تحقيقها باختلاف أساليب الناس عن بعضها البعض اثناء عملية التّواصل؛ حيثُ يكون بعضها جميلاً منسجماً بذاته ومتوازناً جاذباً لمن يسمعه، ويكون آخرٌ سيئاً مُنفّراً لمتلقّيه، في حين يستثير بعضها الضّحك أو الحزن أو البكاء أو الشفقة، وغيرها، ليسَ خافياً على أحدٍ مقدار أهميّة لغة الجسدِ في دعم الاتّصال الفعّال؛ كونها تُساعد الإنسان على التعبير عن نفسه، ولغة الجسدِ هي كلّ الحركاتِ التي يقوم بها الإنسان أثناء حديثه واستماعه ابتداءً من رأسه حتى أخمص قدميه بوعي أو بدون وعي، وتشملُ كلّ ما يفعله الجسد من إيماءات وأوضاعٍ وأصواتٍ وحركات تُعبّر عن الوضع النفسي والمزاجيّ للإنسان، ويُعاني الكثيرُ من مشاكل في تواصلهم مع الآخرين حولهم بشكلٍ فعالٍ؛ لعدم معرفتهم المعرفة الصحيحة بلغة الجسد.

ويعتبر الاصغاء الفعال همزة الوصل بين الأشخاص لأن هذه العملية تعد نشاط اجتماعي يتم فيه تفاعل الناس مع بعضهم البعض وأن أي نشاط لابد من مجموعة من القواعد تحكم فيه من حيث العناصر والمعوقات، يحقق الناس مجموعة من الأغراض ويشبعون عدداً من الاحتياجات من خلال الاصغاء الى بعضهم البعض، إلى جانب أن الاصغاء بشكل فعال يوفر قدراً من المتعة والرضا عن النفس، وسواء كان الحديث مع شخص من بلد آخر أو مشاركة في مجموعة نقاش للبحث عن حل مشكلة، أو كان محاولة إقناع الآخرين بعمل شيء معين من خلال خطبة مباشرة، فإن نجاح المرء في الاصغاء الى الطرف الاخر يشعره بالسعادة والارتياح، كما يشعر الطرف الاخر بنفس المشاعر واكثر.

ويتضح من خلال رصد أغراض الناس من عملية الاصغاء أنها تتركز حول تحقيق الذات والحاجات الشخصية وبناء العلاقات مع الآخرين، باعتبار ان الانسان يلعب فيها الدور الاساسي والمتغير حيث يكون في بعض الاحيان المصغي وفي احيان اخرى يكون المصغي اليه هذه العملية تعتبر من العمليات النفسية لأنها تبدأ وتعتمد على عملية الاحساس التي تكون فيها حواس الانسان الخمسة الطرق الموضوعية الاساسية لعملية الاتصال التي تربط بين الفرد والطرف الاخر الذي يقابله ويشاركه في افكاره ومشاعره واحاسيسه واراءه التي قد تكون سببا في حالته النفسية التي يمر بها وحده وهو بأمس الحاجة ان يشاركها مع طرف اخر شرط ان تتوفر لديه كل المؤشرات التي تجعل منه مصغيا حقيقيا، وعندما نقوم بمناقشة الابعاد النفسية لهذه العملية فأن مركز ومحور هذا النقاش يجب ان تكون المفاهيم الاساسية التي لها علاقة بالاصغاء الفعال وفي نفس الوقت من صميم علم النفس مثل الانتباه والادراك والتركيز...الخ هذه المفاهيم لها دوراً اساسياً وهاماً في عملية الاصغاء وبدون وجودها تكون العملية ضعيفة وغير مؤثرة او انها قد تفشل.

وباعتبار ان الإصغاء جزءا مهما من الاتصالات الإنسانية فلا يمكن أن نتصور اتصالا حقيقيا بدون توفر عنصر الإصغاء، فهو يساعد على معرفة قدرات الآخرين والكشف عن مواهبهم وإمكانياتهم، والتخفيف من غضب المتحدث ورفع معنوياته وتشجيعه على الاستمرار في الحديث، كما يساعد على الإحاطة بالحقائق والمعارف التي ينطوي عليها الموضوع المصغى إليه، بالاضافة الى كل ما ذكر فهو من بين أهم الوسائل التي تمكنهم من فهم بعضهم البعض باعتباره المترجم الفعال لكل الشحنات الداخلية الايجابية الموجودة بداخل كل فرد من أفراد المجتمع فتنتقل تلك الشحنات الايجابية لتضفي جوا من الاهتمام والاحترام فيحس كل واحد بالآمن والطمأنينة والثقة وبالتالي نكون قد وضعنا الأسس القاعدية السليمة لعملية التواصل يستطيع من خلالها كل واحد من أفرادها التعبير عن مشاعره بكل راحة وأمان واطمئنان، وشرط الإصغاء إلى الآخر هو الإصغاء إلى الذات، وإصغاء المرء إلى نفسه يواجه في ثقافتنا الحديثة صعوبات جمة، يقول فروم: "إن إصغاء

المرء إلى نفسه شديد الصعوبة لأن هذا الفن يقتضي قدرة أخرى، نادرة في الإنسان الحديث: هي قدرة المرء على أن ينفرد بذاته، ونحن في الحقيقة قد أنشأنا رُهاب الانفراد؛ ونفضّل أتفه صحبة أو حتى أبغضها، وأكثر النشاطات خلواً من المعنى، على أن ننفرد بأنفسنا، لأننا نعتقد أننا سنكون في صحبة بالغة السوء؟ أعتقد أن الخوف من أن نكون وحيدين مع أنفسنا هو إلى حد ما شعور بالارتباك، يقارب الرعب من رؤية شخص معروف وغريب في وقت واحد؛ فنخاف ونولّي الأدبار، فنُضيع بذلك فرصة الاستماع إلى ذواتنا، ونستمر في جهلنا لأنفسنا(E. Fromm, 1978, p. 161)، فلابد على الانسان ان يفهم نفسه بعمق إذا أراد أن يفهم الذين حوله ويفهم العالم ويريد "فروم" القول في كتابه "فن الإصغاء": "كيف للمرء أن يعرف العالم؟ كيف للمرء أن يعيش ويستجيب كما ينبغي إذا كانت تلك الأداة التي ستعمل، والتي ستقرر، مجهولة بالنسبة إلينا؟ نحن المرشد، والقائد لهذا الـ "أنا" الذي يتصرف على نحو ما لنعيش في العالم، ونكوّن القرارات، ونولي الأولويات، وتكون لنا قيم، فإذا كان هذا الـ "أنا"، هذا الفاعل الأساسي الذي يقرر ويفعل، لا نعرفه كما ينبغي فإنه ينجم عن ذلك أن كل أفعالنا، وكل قراراتنا قد تمت بحالة نصف عمياء أو بحالة نصف متيقّظة." وعليه فأن الاصغاء الفعال من الناحية النفسية يعني تزايد اتساع العلاقة بين الذات (الانا) و(الانا نفسها) وبين (الانا) والموضوع الاخر الذي يقابلها مهما كانت صفته او نوعه شرط ان تكون تلك العلاقة مبنية على الثقة، وقد قال الفيلسوف الصيني "لاوتسه": "**إذا لم تثق بما فيه الكفاية، فلا أحد سيثق بك" ولا شيء كالحوار المدعم بالاصغاء الجيد يخلق أساساً للثقة يترسّخ على نحو متقدم**" (آرنولد توينبي ودايساكو إكيدا، ترجمة محمود منقذ الهاشمي، 1999، 4)

المراجع :

1- احمد مصطفى خاطر، الخدمة الاجتماعية نظرة تاريخية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1998.

2- سلوى عثمان الصديق، هناء حافظ البدوي، إبعاد العملية الاتصالية –رؤية نظرية وعلمية وواقعية– المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1999.

3- سمير شيخاني.http://w.w.w.watersexpert.se

4- محمد البدوي الصافي خليفة، المهارات المهنية للأخصائي الاجتماعي، المكتب الجامعي الحديث، 2005.

5- مصطفى غنيم، لغة الإشارة، مجلة الخفجي، 1994.

6- محمد منير حجاب، مهارات الاتصال للإعلاميين والتربويين والدعاة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الثانية، 2000.

7- فضيل دليو، مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998.

8- عبد العزيز، خليفة شعبان، قاموس البنهاوي الموسوعي في مصطلحات المكتبات والمعلومات، القاهرة، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، 1991.

9- عاطف عدلي العبد، الاتصال والراي العام الاسس النظرية والاسهامات العربية، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1993.

10- عبد الكريم درويش، ليلا تكلا، اصل الادارة العامة، مكتبة الانجلو مصرية، القاهرة، 1986.

11- محمد عودة، اساليب الاتصال والتغير الاجتماعي، بيروت، 1988.

12- محمد سيد محمد، المسؤولية الاعلامية في الاسلام، المؤسسة الوطنية للكتاب، ط1، 1986.

13- التحديات الكبرى: الحياة والدين والدولة"، تأليف آرنولد توينبي ودايساكو إكيدا، ترجمة محمود منقذ الهاشمي، وزارة الثقافة، دمشق، 1999.

14- E. Fromm, "Man for Himself", Routledge & Kegan Paul, London, 1978, p. 161.

15- **Bethami, A. Dobkin** and **Roger C. Pace**. Communication in a Changing World . USA: Mc Graw Hill Higher Education, 2006 Edition.

16- **Dimbleby, Richard** and **Graeme Burton**. More Than Words: An Introduction to Communication. New York: Routledge, Third Edition,1998.

17- **Adler, Ronald** B. and **Lawrence B**. Rosenfeld and Neil Towne. Interplay: the Process of Interpersonal Communication. USA: Harcourt Brace College Publishers, Sixth Edition, 1995.