

الإصغاء الفعال وأهميته في تحقيق الغايات الانسانية لعملية التواصل

Effective Listening and its Importance in Achieving the Human Goals of the Communication Process

د. بن شدة مليكة* Malik Benchedda	علم النفس والأرطوفونيا	مختبر البحث في علم النفس و علوم التربية كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2، الجزائر
mbencheda@gmail.com		
د. محرز مليكة Meherzi Malika	علم النفس والأرطوفونيا	مختبر البحث في علم النفس و علوم التربية كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2، الجزائر
meherzimalika@yahoo.fr		
DOI: 10.46315/1714-010-003-020		

الإرسال: 2020/06/25 القبول: 2020/11/08 النشر: 2021/06/16

ملخص: تحرك الإنسان غايات كثيرة يسعى دوما لتحقيقها ولا سبيل لذلك دون عملية التواصل باعتبارها عملية إنسانية تفاعلية بين شخصين أو مجموعتين يكون الغرض منها الوصول إلى تبادل المعلومات، تشخيص المشاكل أو تقديم الإرشادات من أجل التغيير الإيجابي للسلوك العام من خلال تلك المبادلات الفكرية والمشاعر والقناعات سواء عن طريق الكلام، الكتابة، الإيماءات، الحركات وغيرها، ولعل بإصغائنا لبعضنا البعض نساهم في تأسيس أهم الركائز التي تبني عليها عملية التواصل.

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أهمية الإصغاء الفعال في تحقيق الغايات الإنسانية لعملية التواصل مع مراعات اختلاف وتنوع تلك الغايات المرتبطة بأعظم ما يتمناه الفرد.

كلمات مفتاحية: الإصغاء، الإصغاء الفعال، الغايات الإنسانية، التواصل، التفاعل.

Abstract: (English)

Many goals motivate Human who always seeks to achieve them, and there is no way to do that without the process of communication considered as an interactive human process between two people or two groups whose purpose is to reach information exchange, diagnose problems or provide guidance for positive change of general behavior through these intellectual exchanges, feelings and convictions, whether through speech, writing, gestures, movements, etc., and perhaps by listening to each other, we contribute to establishing the most important pillars upon which the communication process is built..

This study aimed to clarify the importance of effective listening in achieving the human goals of the communication process, taking into consideration the difference and diversity of those goals related to most of what the individual desires.

Keywords : Listening, Effective Listening, Humanitarian Goals, Communication, Interactivity.

مقدمة :

إنَّ الإنسانَ كائن اجتماعي بطبعه، لا يقوى على العيش دون جماعةٍ وبيئةٍ، ومن هُنا برزت أهمية التواصل بين النَّاس بمختلف علاقاتهم، لأن صميم الغايات الإنسانية لعملية التواصل يكون في مدى تأثير هذا النوع من الاتصال على الناس وعلاقاتهم الاجتماعية سواء كانت شخصية أو مهنية. فالاتصال 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 الإنساني. ولتجنب المشاكل الناجمة عن سوء التواصل، اقتضت الضرورة خلق شرط مسبق لعملية التواصل وهو القدرة على الإصغاء إلى الآخر، والإصغاء بهذا المدلول يعني أكثر من التقاط الإشارات الصوتية، 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 غير رأيي، والشئ الأكيد انه لن يحدث هذا الشرط إلا بتوفر مؤشر الثقة المتبادلة التي تولدت نتيجة الإحساس بان علينا بصغي إلى الآخر، وهذا ما يجعلنا مستعدين لتبرير غاياتنا بطريقة أكثر إنسانية تضمن انسياب العملية التواصلية بين جميع الأطراف بدون أي مشكلات أو حساسيات.

ومن هنا هدفت هذه الورقة إلى توضيح أهمية عملية الإصغاء الفعال في تحقيق الغايات الإنسانية لعملية التواصل من الناحية النفسية.

1- مفهوم الإصغاء :

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

ولقد ذهب 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 فإنه 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 وأخيراً 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 ذهنياً مع المتكلم.(أحمد مصطفى خاطر، 1998: 194-195)

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 و هنا 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 أحد 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 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 . فمن دون تمرين الذات على الإصغاء لا يمكن اكتساب المهارة اللازمة للإصغاء.

وتنقسم مهارات الإصغاء إلى أربعة أقسام رئيسة هي:

أولاً: مهارات الفهم وتتكون من العناصر الآتية :

ثانياً: مهارات الاستيعاب، وتتكون من العناصر التالية:

ثالثاً: مهارات التذكر، وعناصرها كالتالي:

رابعاً: مهارة التدقيق والنقد، وتتصل بها العناصر الآتية:

4- عوائق الإصغاء:

ان الإصغاء يستلزم جهداً كبيراً 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 معرضاً عن الحديث ومواصلة باقي أجزاء الحديث. وعموماً فإن عدم الاستعداد للاستماع من قبل المستمع يعتبر عائقاً يقف وراء كل هذه العوائق لأن الكثير منا يود أن يكون هو المتحدث لا المستمع ونحب أن نسمع الآخرين كلامنا وقد يعتمد بعض المستمعين إلى الاعتقاد أن المتحدث كثير الكلام بدون فائدة ترجى.

5- كيفية علاج صعوبات الإصغاء والتدريب عليها :

يعتبر الكلام فعلاً قصدياً واعياً 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، لأن 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 توفرنا 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 الرئيسية، والأفكار الثانوية في الحديث .

- الانتباه للتعبير 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 وتوجهها سلبيا.
- تجنب تصنيف المتحدث وإطلاق الأحكام القطعية قبل الانتهاء.
- تعود على كتابة واستيعاب النقاط الرئيسية والأدلة أو ملخص لمحتوى الرسالة ودون ملاحظاتك بجانبها.
- في حالة عدم فهم واستيعاب بعض الجمل والألفاظ اطلب من المتحدث توضيح ذلك.
- اضبط ردود فعلك تجاه الكلمات المثيرة.
- تقليل الحركات الملفتة مثل: فرقة الأصابع، اللعب بالقلم، فرك العيون، الدق بالأرجل، التثاؤب... الخ.
- عدم الالتفات إلى عناصر أخرى جانبية مثل الديكورات أو الرد على المكالمات الهاتفية و... الخ
- إظهار الاهتمام ببعض التصرفات والحركات التي تعطي انطبعا للمتحديث بأن المصغي يهتم ويتفاعل مع المتحدث وذلك مثل النظر مباشرة إلى المتحدث، الإيماءات الرأسية المشجعة، إشارات اليد بعض الكلمات التي تحت المتحدث على مواصلة الحديث مثل: فعلا، حقا، صحيح، أنا معك... الخ
- عدم مقاطعة المتحدث وكذا عدم الشروع بإبداء الرأي قبل الانتهاء من الحديث.

● مفهوم عملية التواصل:

- إن تبادل المعلومات ولغة الجسد وإبداء المشاعر يجعل البشر أثناء 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 رمزا لغويا (كلمة أو إيماءة أو إشارة أو أي شيء يعطى تفسيراً من أصحاب هذه اللغة) لإثارة معاني معينة لدى شخص أو أشخاص آخرين، ونقصد بالمعاني أي استجابات داخلية خاصة بالشخص من صور ذهنية أو تفسيرات أو مشاعر أو مفاهيم كالتى تثيرها فينا الكلمات التي نعرف دلالاتها، وتكتمل عملية التواصل حينما تتوافق تلك الاستجابات الداخلية للمعاني الموجودة لدى مستقبل (الرسالة) إلى حد ما مع الذي قام بالاتصال (منشئ الرسالة).

ويعرفها "كانز" بأنها تبادل المعلومات ونقل المعاني وبالتالي فهي محور التنظيمات ووجودها.

(حمد عودة، 1988: 7)

اما "جورج لندبرج" فيعرفها بأنها 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" بأنها 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 ، وهذا الأمر لا يشمل اللغة المنطوقة أو المكتوبة فحسب، ولكنه يشمل كذلك لغة الجسد، وأسلوب الشخص في التعبير.

● 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 عناصر أساسية لعملية التواصل، والتي لا تتم الا بتوافرها، وهي:

● المرسل:

وهو الجهة أو الشخص الذي يبدأ بعملية الاتصال إما عبر التحدث أو السؤال والجواب أو إلقاء المحاضرات أو الخطبة، أو غيرها، وحتى يكون المرسل فعالاً يلزمه أن يقتنع بفحوى ما يرسله، وعالمياً به، وعارفاً لكيفية إرساله. (جمال محمد ابو شنب، 2006: 14)

● المستقبل:

وهو الجهة أو الشخص الذي يتلقى محتوى معين من المرسل، وعليه ليكون فعالاً أن يتفاعل مع المرسل لتكون عملية التواصل فعالة ومُحققة لهدفها. (عاطف عدلي العبد، 1993: 46)

- الوسيلة:

وهي الأداة أو الأسلوب الذي يستعمله المرسل في عملية نقل محتوى رسالته، كلغة الجسد واللغة التي ينطق بها، حيثُ تنوّع الوسيلة وتختلف باختلاف طبيعة المُستقبل، وخلفيته الثقافية، ومستواه العلمي، وبحسب ما يتطلبه الموقف كذلك، حيث يستخدم الناس غالباً ثلاثة أنماطٍ من وسائل

الاتصال، وهي الوسائل المكتوبة، الوسائل السمعية، والوسائل البصرية، وهنا نستحضر المقولة المشهورة لـ "ماكلوهان" (الوسيلة هي الرسالة). (فضيل دليو، 1998: 17)

الاتصال الفعال في الحياة اليومية حينما نعود لمفهوم الاتصال الفعال، نلاحظ 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 الحذف تأثيرٌ عظيم عليهم؛ لكونه يصل لهم دون غاية أو هدف.

• غايات عملية التواصل:

ويمكننا تقسيمها إلى أربع مجالات رئيسية:

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 والسكن والدواء (عند الحاجة) وتجنب الأخطار المحدقة بنا، 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، 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. وفي حاجتنا للتواصل الإقناعي قد يكون هناك قدر كبير من الضغط للحصول على ما نريد.

ممارسة القوة والسيطرة على الآخرين:

ربما كان هذا الغرض شبيهاً بالغرض السابق (الإقناع) إلا أنه يختلف عنه في أننا نريد إخضاع الآخرين لسلطاننا 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 مثلاً 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.

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، فنسعى إلى الحصول على المزيد من الآراء والاستشارات في شأن الإبقاء على الموضوع أو تغييره.

- الغايات المتعلقة بالجوانب الاجتماعية: وهي:

○ **التعاون مع الآخرين:**

هذا المجال يتيح لنا التواصل بقصد التعاون مع الآخرين من خلال تكوين مجموعات اجتماعية ننتمي إليها من أجل تلبية 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 ذاتنا 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: 55)

- الغايات المتعلقة بالجوانب الاقتصادية:

وفي هذا الجانب هناك هدفان محددان وهما **الحصول على المعلومات** المادية او التكنولوجية من أجل تحقيق المنافع لنا وتجنب الاضرار، 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.

- الغايات المتعلقة بجوانب التعبير عن النفس:

يقوم الناس بالتواصل قصد التعبير عن أمانيتهم ورؤيتهم للآخرين بطريقة مبدعة سواء أكان بالكلمات أو بالصور أو الأصوات أو أي صيغة أخرى.

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 التواصل الحيوي في حياة الأفراد والمجتمعات والأمم.

(Bethami, A. Dobkin and Roger C. Pace, 206: 99-102)

- نماذج عن عملية التواصل:

في هذا الإطار نجد أن الباحثين قد طوروا ثلاثة نماذج رئيسة هي كالآتي:

١- 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.

حينما يبدأ بالاتصال يختار رموزاً معينة. هذه الرموز تمثل الرسالة التي ترسل للمستقبل الذي عليه أن يفك رموز الرسالة (يحللها ويفهمها) ليتحقق الاتصال. لاحظ أن هناك تشويشاً قد يحدث للرسالة. ويشمل التشويش أموراً نفسية لكل من المرسل والمستقبل بحسب حاله من الرضا أو الغضب، تضاف إليه 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):

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. وهكذا يتحول من مستقبل إلى مرسل ثم إلى مستقبل في وقت قصير جداً، بل حتى في الوقت نفسه. حيث يتفاعل المستقبل مع الخبر ويصبح كل من الطرفين مرسلًا ومستقبلًا في آن واحد. بل حتى خلال استقبال الرسالة يقوم كل منا بتفسير الرسالة والتفكير بشأنها، وهذا ما يفسر اختلاف التفسيرات للرسالة الواحدة بين الناس.

ج- نموذج الاتصال التفاعلي:

يحاول 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 يبني بعضها على بعض.

فالطبيعة 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, 1998:34)

• أهمية الإصغاء الفعال في تحقيق الغايات الانسانية لعملية التواصل من الناحية النفسية :

يُعزى النَّجَاح بحسب بعضِ الدِّراسات بنسبة 85% إلى مهارات الاتصال والتواصل، و15% إلى إتقان مهارات العمل، ولأجل ذلك ارتبط نجاح المرء في حياته بمقدار تمكُّنه من مهارات التواصل، والمواءمة والتقريب بين وجهات النَّظَر والمفاهيم والأفكار وتوحيد أساليب العمل، والحصول على المعلومات والبيانات المطلوبة وتحويلها لمراكز اتخاذ القرارات، وتوصيل أفكار ووجهات نظر الأفراد إلى جهات اتِّخاذ

القرارات؛ مما يؤدي إلى الربط بين أفكار الأفراد ومراكز صنع السياسات والقرارات؛ مما يحقق المشاركة والانسجام، إكساب الفرد صفة الهدوء والتأني وسعة الصدر؛ مما يقوده إلى أن يكون حكيماً في إطلاق قراراته وأحكامه، والعمل على نجاح العلاقات سواء أكانت على مستوى العائلة أو العمل أو غيرها، العمل على إكساب الفرد مهارات مهمة كالاستماع للطرف الآخر بمصداقية وحيادية؛ مما يجعل منه مؤثراً وقائداً ناجحاً، والعمل على تقليل الخلافات والمشاكل وزيادة الصداقات في بيئة الفرد؛ لأن سوء الاتصال مع الناس هو ما يسبب الخلافات... الخ وكل هذا وأكثر هي غايات إنسانية يسعى الفرد إلى تحقيقها باختلاف أساليب الناس عن بعضها البعض أثناء عملية التواصل؛ حيث يكون بعضها جليلاً منسجماً بذاته ومتوازناً جاذباً لمن يسمعه، ويكون آخرٌ سيئاً مُنفراً مُتلقياً، في حين يستثير بعضها الضحك أو الحزن أو البكاء أو الشفقة، وغيرها، ليس خافياً على أحدٍ مقدار أهمية لغة الجسد في دعم الاتصال الفعال؛ كونها تُساعد الإنسان على التعبير عن نفسه، ولغة الجسد هي كلّ الحركات التي يقوم بها الإنسان أثناء حديثه واستماعه ابتداءً من رأسه حتى أخمص قدميه بوعي أو بدون وعي، وتشمل كلّ ما يفعله الجسد من إيماءات وأوضاع وأصوات وحركات تُعبّر عن الوضع النفسي والمزاجي للإنسان، ويُعاني الكثير من مشاكل في تواصلهم مع الآخرين حولهم بشكلٍ فعال؛ 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 لا بد من مجموعة من القواعد تحكم فيه من حيث العناصر والمعوقات، يحقق الناس مجموعة من الأغراض ويشبعون عدداً من الاحتياجات من خلال الاصغاء إلى 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 إلى الطرف الآخر يشعره بالسعادة والارتياح كما يشعر الطرف الآخر بنفس المشاعر وأكثر.

ويتضح من خلال رصد أغراض الناس من عملية الاصغاء أنها تتركز حول تحقيق الذات والحاجات الشخصية وبناء العلاقات مع الآخرين، باعتبار أن الإنسان يلعب فيها الدور الأساسي والمتغير حيث يكون في بعض الأحيان المصغي وفي أحيان أخرى يكون المصغي إليه هذه العملية تعتبر من العمليات النفسية لأنها تبدأ وتعتمد على عملية الاحساس التي تكون فيها حواس الإنسان الخمسة الطرق الموضوعية الأساسية لعملية الاتصال التي تربط بين الفرد والطرف الآخر الذي يقابله ويشاركه في أفكاره ومشاعره وأحاسيسه وآراءه التي قد تكون سبباً في حالته النفسية التي يمر بها وحده وهو بأمر الحاجة أن يشاركها مع طرف آخر شرط أن تتوفر لديه كل المؤشرات التي تجعل منه مصغياً حقيقياً، وعندما نقوم بمناقشة الأبعاد النفسية لهذه العملية فأن مركز ومحور هذا النقاش يجب أن تكون المفاهيم الأساسية التي لها علاقة بالإصغاء الفعال وفي نفس الوقت من صميم علم النفس مثل الانتباه والإدراك والتركيز... الخ هذه المفاهيم لها دوراً أساسياً وهاماً في عملية الاصغاء وبدون وجودها تكون العملية ضعيفة وغير مؤثرة أو أنها قد تفشل.

وباعتبار ان الإصغاء جزءاً مهماً من الاتصالات الإنسانية فلا يمكن أن نتصور اتصالاً حقيقياً 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، بالإضافة إلى كل ما ذكر فهو من بين أهم الوسائل التي تمكنهم من فهم بعضهم البعض باعتباره المترجم الفعال لكل الشحنات الداخلية الإيجابية الموجودة بداخل كل فرد من أفراد المجتمع فتنتقل تلك الشحنات الإيجابية لتضفي جواً من الاهتمام والاحترام فيحس كل واحد بالأمن 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 يواجهه في ثقافتنا الحديثة صعوبات جمّة، 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 رهاب 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 وحيداً مع أنفسنا هو إلى حد ما شعور بالارتباك، يقارب الرعب من رؤية شخص معروف وغريب في وقت واحد؛ فنخاف ونؤلي الأدبار، فنضيق بذلك فرصة الاستماع إلى ذاتنا، ونستمر في جعلنا لأنفسنا (E.Fromm,1978:161)، فلا بد على الإنسان أن 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 متيقظة". وعليه فإن الإصغاء الفعال من الناحية النفسية يعني تزايد اتساع العلاقة بين الذات (الانا) و(الانا نفسها) وبين (الانا) والموضوع الآخر الذي يقابلها مهما كانت صفته أو نوعه شرط أن 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 بالإصغاء الجيد يخلق أساساً للثقة يترسخ على نحو متقدم". (آرنولد توينبي ودايساكو إكيدا، ترجمة محمود منقذ الهاشمي، 1999: 4)

المراجع:

- أحمد مصطفى خاطر، الخدمة الاجتماعية نظرة تاريخية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1998.
- سلوى عثمان الصديق، هناء حافظ البدوي، أبعاد العملية الاتصالية - رؤية نظرية وعلمية وواقعية- المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1999.
- سمير شيخاني <http://w.w.w.watersexpert.se>
- مصطفى غنيم، لغة الإشارة، مجلة الخفجي، 1994.
- فضيل دليو، مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998.
- عبد العزيز، خليفة شعبان، قاموس البنهاوي الموسوعي في مصطلحات المكتبات والمعلومات، القاهرة، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، 1991.
- عاطف عدلي العبد، الاتصال والراي العام الاسس النظرية والاسهامات العربية، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1993.
- محمد عودة، اساليب الاتصال والتغير الاجتماعي، بيروت، 1988.
- محمد سيد محمد، المسؤولية الاعلامية في الاسلام، المؤسسة الوطنية للكتاب، ط1، 1986.
- التحديات الكبرى: الحياة والدين والدولة"، تأليف آرنولد توينبي ودايساكو إكيدا، ترجمة محمود منقذ الهاشحي، وزارة الثقافة، دمشق، 1999.
- E. Fromm, "Man for Himself", Routledge & Kegan Paul, London, 1978, p. 161.
- Bethami, A. Dobkin and Roger C. Pace. *Communication in a Changing World*. USA: Mc Graw Hill Higher Education, 2006 Edition.
- Dimbleby, Richard and Graeme Burton. *More Than Words: An Introduction to Communication*. New York: Routledge, Third Edition, 1998.
- Adler, Ronald B. and Lawrence B. Rosenfeld and Neil Towne. *Interplay: the Process of Interpersonal Communication*. USA: Harcourt Brace College Publishers, Sixth Edition, 1995.