لتتفاعل مع الآخرين وتتفاهم معهم وتتمكن بالتالي من بناء علاقات إيجابية، عليك أن:

- ☑ تحاور الآخرين حول أفكارك وتدافع عن موقفك وتؤكد ذاتك إذ تتواصل شفهياً.
- ☑ تناقش الآخرين وتتبادل وجهات النظر معهم.
- ☑ تستخدم تكنولوجيا المعلومات بوعي وتكون مسيطراً على ما ترسل وتستقبل.

موقف من الحياة

سليم يتراجع في دراسته وقد دخل دائرة مغلقة من التراجع في الدراسة والإدمان على اللهو بجميع أشكاله. فهو يتسكع في الحي مع مجموعة من الأصدقاء، ويلعب الألعاب الإلكترونية مع مجموعة ثانية، ويتناول الخمر مع مجموعة ثالثة، ويتعاطى المخدرات مع مجموعة رابعة، مما يساعده في ملء فراغه والهروب من فشله الأكاديمي. لا تعرف أي مجموعة من أصحابه عن نشاطه مع المجموعات الأخرى وما يزالون يرون فيه ذلك الشاب المجتهد الخلوق والمعطاء، إنه قدوة من حيث القيم والمبادئ.

ولكن كيف يفكر سليم؟ إنه يحاول إقناع نفسه أن أموره ستتحسن وسيعود إليه النجاح ويسترجع الشخصية التي يريدها لنفسه والصورة التي يعرفه الناس بها. لذلك، لا يجد الجرأة ولا الراحة في كشف ضعفه أمام أي من أصدقائه ولا يظن أن ذلك يعني أياً منهم، أو أنه يمكن لأي منهم أن يساعده في الخروج من الحلقة، حتى أنه يخشى مصارحة أخيه الأصغر أو والديه بأزمته حتى لا يزعجهم ويحزنهم ويحطم آمالهم به، فيتخبط وحيداً.

كيف أكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي؟

يكمن سرّ التواصل الجيد في القدرة على تقديم ما لديك وعرضه بطريقة تحفز المحيطين بك للتفاعل معك بإيجابية. ويتطلب ذلك خلق إطار واضح للتواصل مع الآخرين بحيث تكون الصورة الأكبر واضحة أمامهم.

بدايةً، يتطلب الأمر وضوحاً تاماً لديك في ما يتعلق بالموضوع الذي تود طرحه أو المسألة التي تريد رأياً حولها. ثم ستحتاج إلى إيصال الفكرة بشكل مؤثر، فتلجأ إلى ثلاث خطوات رئيسة، هي:

فتح قناة الاتصال

إكسب اهتمام الآخر وتركيزه، فقدم له في بداية حديثك ما يجذبه ليدخل عالمك ويصبح معنياً بقضيتك. حاول أن تراقب ردود فعله وأن تتفاعل معها بتغيير نبرة صوتك أو بتقصير حديثك أو بالتركيز على إحدى الأفكار دون سواها. حاول أن تقرأ تعابير وجه المستمع وملاحظاته وأسئلته. لا تنسى النية الطيبة لدى الآخر ولكن راقب جدية وحرارة ما يقوله، فاستمع له حتى النهاية، وتعامل مع النقد بطلب مزيد من الإيضاح ولا تستسلم فتنهار معنوياتك.

عرض القضية

اختر الجانب الذي تود عرضه وحدّد القضايا التي ترغب في تسليط الضوء عليها حتى توصل أفكارك بوضوح. قد يتطلب ذلك استخدام تشبيه أو رسم أو الإضاءة على مفارقة. فكر في ما كنت ستعرضه لو أنك تستخدم الفيسبوك أو تويتر. تذكر كذلك فعالية استقبال الدماغ لأي موضوع من ثلاث نقاط، فاعرض فكرتك في ثلاث نقاط، وحاول أن تركز أيضاً على جانب حكاية القصة.

الإقناع

أظهر التزامك أثناء عرض موضوعك للتأثير في القرار والفعل والنتائج، ولا تظهر التردد والتغيير السريع في الرأي وكن جاهزاً بموقف متكامل يسنده منطق مبني على الحجج العقلانية.

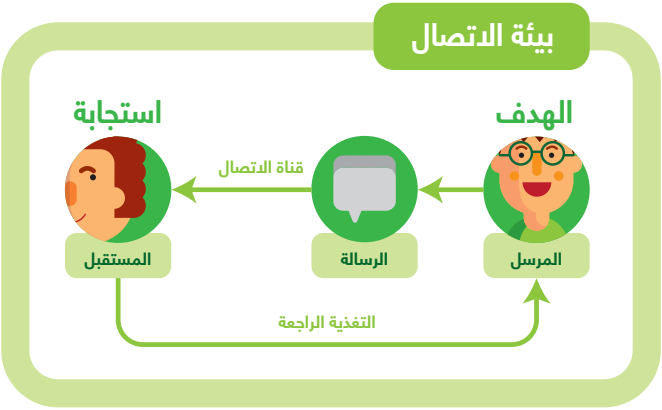
كيف أساعد الآخرين على اكتساب المهارة؟

المجموعة التالية من التمارين مخصصة لتعريف التواصل «اللفظي» و«غير اللفظي» ومعوقات التواصل وأساليب مواجهتها والعوامل التي تساعد على نجاح التواصل مع الآخرين.

المرآة لفهم التواصل

عصف ذهني عن المفاهيم التالية: التواصل، وأنواع التواصل (اللفظي وغير اللفظي)، عناصر التواصل (مرسل، مستقبل ورسالة) والاتصال الفعال والحاجة له.

من الهام جداً تقديم هذه المفاهيم بطريقة واضحة وسلسة لأنها مهمة للغاية لباقي اليوم التدريبي. يهدف هذا النشاط إلى إيصال فكرة أن الاتصال عملية متبادلة تتطلب تشارك الطرفين.



- يقسم المشاركون إلى مجموعتين تقفان متقابلتين، ويطلب من أحد الصفوف أن يظهر انفعالاً موجه لأفراد المجموعة.
- في بداية النشاط - يطلب الميسّر من الصفين القيام بنفس التعبير (الكل يضحك مثلاً) وينتقل من انفعال إلى آخر.
- بعد قليل يطلب من صف أن يضحك بينما الآخر يحزن.
- يسأل الميسّر عن صعوبة وسهولة التواصل في كلا الحالتين.

الاتصال باتجاه واحد

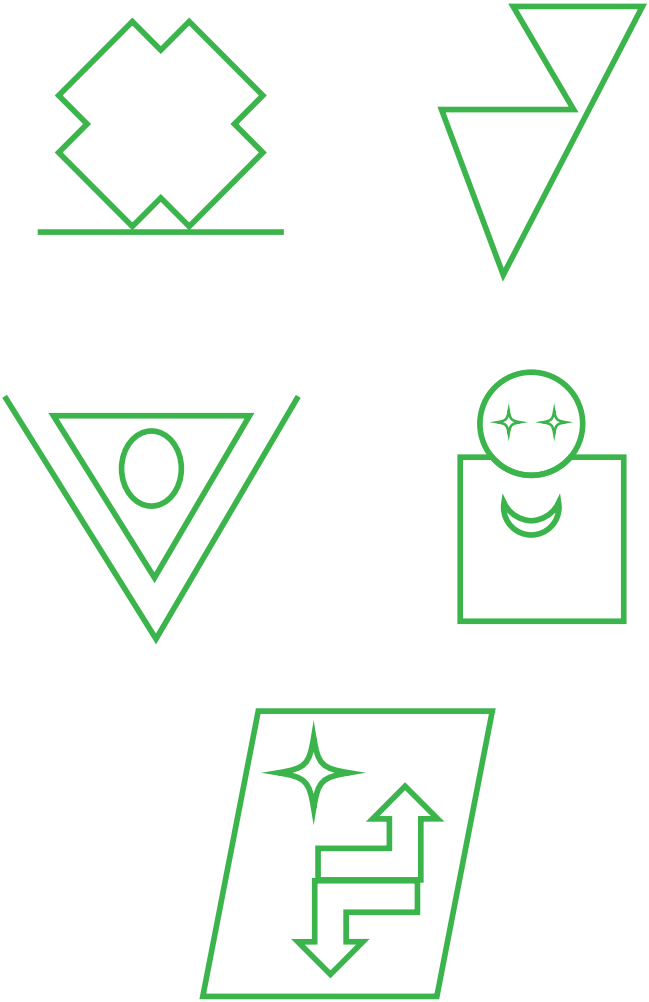
لإثبات أن التواصل الفعال يتم حين يكون هنالك تواصل بالاتجاهين، فيتمكن الطرفان عندها من تبادل المعلومات وتوجيه الأسئلة والتوضيح والاتفاق؛ وأن التواصل الفعّال يترك أثراً جيداً على العلاقات مع الأهل، والأقران، والأصدقاء والآخرين.

- يشرح الميسّر للمشاركين النشاط وشروطه ويعمل المشاركون ضمن مجموعات ثنائية بحيث يجلس كل اثنين ظهراً لظهر.
- بعدئذ، يحاول المشارك حامل الرسم (أحد الرسوم أدناه) أن يصف الرسم للمشارك الثاني بكل تفاصيله بشكل يسمح لهذا الأخير أن يرسمه. لا يحق للمشارك الذي يرسم أن يطلب أيّ إيضاح أو يقوم بأية إشارة أو أن يرى الرسم، ولا يسمح لحامل الرسم أن ينظر لما يرسمه زميله.

- بعد 5 دقائق، يقارن كل فريق الرسم الأصلي بالرسم الذي نُفذ بناءً على التعليمات. ثم تتم مناقشة التجربة.
- في المرحلة الثانية، يتبادل أفراد كل فريق الأدوار وينفذون رسماً آخر.
- هذه المرة، يسمح لهم بأن يتواصلوا مع بعضهم بالكلام ومن دون أن ينظر حامل الرسم إلى ورقة الرسام. وتقارن الرسمات بعد الانتهاء. ويلي ذلك مناقشة فعالية التواصل في اتجاهين.

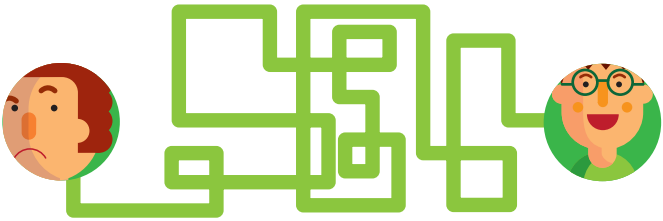
يتمحور النقاش في نهاية النشاط حول الأسئلة التالية:

- ماذا فعلنا في النشاط؟ نعرّف عملية التواصل وعناصرها ونوعيها، اللفظي وغير اللفظي.
- ماذا كانت شروط عملية التواصل؟ نحدد أن التواصل اللفظي كان مسموحاً في اتجاه واحد أما التواصل غير اللفظي فكان ممنوعاً.
- ماذا شعر كل من المرسل والمستقبل؟
- ما هي حسنات وعوائق الاتصال باتجاه واحد؟



خط التواصل

لتوضيح أهمية أن تكون جملنا (رسائلنا) قصيرة لنتمكن من إيصالها إلى محدثنا، وأنه كلما ازدادت طولاً، أصبحت أكثر صعوبة وتعقيداً وأقل فهماً. كما أن وجود وسطاء بين المرسل والمستقبل يؤدي إلى مشاكل في التواصل.



- يطلب من المشاركين الجلوس أو الوقوف على شكل خط مستقيم.
- يهمس الميسّر في أذن المشارك الأول في الخط جملة قصيرة ويطلب منه أن ينقل هذه الفكرة همساً إلى جاره الجالس أو الواقف إلى يمينه.
- يقوم ذاك الشخص بنقل الفكرة همساً أيضاً إلى الجالس إلى يمينه وهكذا دواليك إلى أن تمر الجملة (الرسالة) على جميع أفراد المجموعة.
- عندها نسأل الشخص الأخير أن يقول الجملة التي وصلت إليه بصوتٍ عالٍ ونقارن الجملة النهائية مع الجملة الأولى الأصلية.
- في المرحلة الثانية، نختار جملة طويلة ونعيد الخطوات نفسها.

معوقات التواصل الفعّال

للتعرّف على العوائق اللفظية والأخرى غير اللفظية، ومناقشة استراتيجيات مواجهتها.

- يشرح الميسّر النشاط وشروطه للمجموعة فينقسم المشاركون إلى مجموعات من ٣ أشخاص، حيث يقوم إثنان في كل مجموعة بالتحدث إلى بعضهما البعض حول مضار المخدرات على مختلف المستويات. خلال ذلك يقوم المشارك الثالث بالتشويش عليهما مستخدماً أساليب مختلفة.
- يستمر النشاط لمدة ٥ دقائق ثم نناقش ماذا حدث وكيف نواجه ذلك وندوّن الأجوبة على اللوح:
  - ماذا فعل المشارك المشاغب عندما كان المشاركان الآخران يتحدثان؟
  - كيف أثر ذلك في عملية التواصل؟
  - ماذا شعر المشاركان اللذان كانا يتحدثان؟

الرسالة الأساسية

وهي الرسالة التي ستسلمها لأهلك بهدف إقناعهم بأهمية انضمامك إلى عمل تطوعي في المدرسة.
يتحدث كل زوج من المشاركين عن ثلاث نقاط رئيسية قد تكون مقنعة للأهل.يجلس كل مشارك وحده مدة 0 دقائق يبحث فيها عن الرسالة الأساسية التي سيعرضها على أهله بحيث ينهي كلامه معهم قائلاً:
«لذلك رسالتي لكم هي ...» وهي الجملة التي يريدهم أن يبنوا عليها قراراً إيجابياً تجاه مشاركته في العمل التطوعي. وهذه هي النقطة في العرض كله التي توصلك إلى جملة واحدة فقط!
على سبيل المثال: «لذلك أقول لكم: ستوفر لي المشاركة خبرة في العمل مع مجموعة من الناس لا أعرفهم».

العرض الكامل «نموذج السمكة»

وهو العرض الذي ستقدمه بعد تحديد الرسالة الأساسية والذي سيكون على هيئة نموذج يساعدك في إنشاء هيكل متكامل للعرض.

- العرض الجيد يتكون من افتتاحية، ومضمون وخاتمة (يرسم الميسّر السمكة عند الشرح).

  - **الاهتمام:** كيف نسعى إلى جذب اهتمام المتلقي؟ يمكن أن يرسم الميسّر صنارة صيد.
  - **المشكلة:** القضية التي ستعالجها حملة العمل التطوعي.
  - **القلب:** حيث تجذب عاطفة المتلقي، أي تحصل على تعاطف أبويك تجاه الفكرة.
  - **العمل:** ما الذي يمكن للحملة أن تنجزه للمجتمع ولك.

- عندما تعمل على إعداد عرضك، فكر في ما يحفز أهلك، واستشر الأصدقاء عن رأيهم في ما هي العناصر أو الحقائق التي يظنون أنها تحفز الأهل (هل هي طريقة التحدث وعرض الفكرة/أو لغة الجسد... الخ).
- اكتب الآن كلمة أو اثنتين كمفاتيح لكل جزء (الاهتمام، المشكلة، القلب، الفعل).
- إعداد العرض خلال ١٠ دقائق، حيث تتأمل وتكتب ما تريد أن تقول. فى الحياة العملية يكون لديك وقت أطول لتتأمل وتنظم عرضك وتكتبه. فى هذه الحالة، نحن نتمرن فقط، لذلك اعرض أفكارك في نقاط أساسية محددة مستخدماً رسالتك الأساسية ومستعيناً بنموذج السمكة لبنية جيدة للعرض.
- يقدم كل مشارك عرضه لمدة دقيقة، بينما يجلس المستمعون على شكل نصف دائرى في الجهة الأخرى من الغرفة. سوف يجلس البعض بظهرهم إلى المتحدث فيسمعونه فقط، بينما ينظر الآخرون إليه.
- بعد كل عرض، احرص على أن يشكر الجميع المتحدث، وأنت كميسّر، أشكره بدورك.
- استخلص المعلومات: كيف كان تقديم العرض؟ ماهو أفضل شىء قمت به؟ متى شعرت بالانخراط؟ (أخبرهم عن النصائح والخدع المستخدمة في العرض الجيد).
- يمكن أن يتم تسجيل العروض بالفيديو فيعاد عرضها في اليوم التالي وتطلب من كل منهم أن يقدم التغذية الراجعة على عرضه.

القاموس التحويلي

لتقديم نظرية القاموس التحويلي التي تنص على أن تغيير الكلمات التي نستخدمها في المواقف التي نمر بها عادة يؤدي إلى اختلاف كبير في طريقة تقبلنا لها وتعاملنا معها.

مثال: عندما لا يشعر أحمد بالراحة، يصف شعوره بأنه زفت، ولكن إذا استخدم تعبير «مش كل اشي زابط» سيلاحظ تغيراً كبيراً في حزنه.

- أعط المشاركين ١٠ دقائق ليفكروا بالكلمات التي يستخدمونها في وصف المواقف المختلفة ثم قسمها إلى سلبية وإيجابية، ثم حاول معهم إيجاد مفردات لها وقع أقل تأثيراً من حيث السلبية، وكلمات ذات وقع أكبر من حيث الإيجابية.

هذه بعض المواقف التي يمكن أن نستخدم فيها القاموس التحويلي في حياتنا العملية مثل:

أعطيني الكيس	لو سمحت أعطيني الكيس
خد الكيس	تفضل
هاد اللي طلع معك	شكراً
(مكشر) بتعرف وين الجامع الحسيني	صباح الخير ممكن تدلني على الجامع الحسيني
يكون شخص بحكي فيقاطعه شخص قائلاً: المهم هسّه	لا تقاطع، اسمع ثم رد
أفهّمك شغلة	بدي أحكيلك شغلة
ماشي مكشر ومش عاجبه	مبتسم
ما بسلّم	صباح الخير، كيفك مرحبا مع السلام عليكم
إنت كويس بس	إنت كويس و...

- أطلب أمثلة أخرى من المشاركين:

- إذا تأخر أحدهم على موعده معك، تقول له: خير، إن شاء الله ما في مشكلة، قلقت عليك، بدل أن تقول له: شو مفكرني بشتغل عندك، وصلت معاليك؟

- بدل أن تعلق على قول/فعل أحدهم بالقول: خطأ، لا مش هيك. تقول: أنا بشوف الموضوع بطريقة أخرى.

صيغة الكلام، بين «أنا» و «أنت»

للتواصل الفعّال على نحو يفتح قنوات إيجابية للاتصال ويتفادي إصدار الحكم.

يقسّم المشاركون إلى مجموعات ثلاثية. يلعب شخص من كل مجموعة دور المراقب. يشارك المراقب في إعداد عرض مجموعته.

- تعد كل مجموعة مسرحية بناءً على أحد المواضيع التالية (ومواضيع أخرى):
  - زوج يأتي في حالة سكر والزوجة غاضبة منه، بينما يضع بدوره اللوم عليها.
  - أب غاضب من ابنه أو ابنته بسبب التأخر في تسليم الواجبات المدرسية وقضاء معظم الوقت في اللهو مع الأصدقاء.
  - فتاة غاضبة من صديقها لأنه حاول التحرش بها.
  - امرأة تحمل طفلها الرضيع، واقفة في الباص، تشكو من أن الشباب لا يتبرعون بمقعد لها.
- عند عرض المجموعات، ينقسم المراقبون إلى قسمين، بعضهم يحسب عدد المرات التي يتم استخدام كلمة «أنت» في كل من المسرحيات، وبعضهم الآخر يحسب عدد المرات التي تستخدم فيها كلمة أنا. (مع ملاحظة تسجيل ضمائر أنا وأنت المستترة أيضاً).

- تقوم المجموعات بتقديم عروضها. وفي نهاية كل عرض، يصرح المراقبون عدد المرات التي قيل فيها «أنا» وعدد مرات «أنت» خلال العرض.
- يشرح الميسّر أن كلمة «أنت» مشبعة بالحكم على الآخر ولومه دون أخذ وجهة نظره مما يؤجج المشكلة. أما «أنا» فهي محاولة لتوضيح وجهة نظرك حول الوضع بدلاً من إلقاء اللوم على الشخص الآخر، فهي تساعد على التوصل إلى حل.
- يشرح الميسّر الخطوات في استخدام «أنا»، كالتالي:
  - للحديث عن وصول أحدهم إلى المنزل متأخراً في الليل وبدون إصدار الحكم على سلوكه، تقول مثلاً: "عندما عدت إلى المنزل في وقت متأخر من الليل، "ولا تقول: "عندما قررت أخيراً العودة إلى المنزل".
  - للإجابة على موقف، تقول: «أشعر...» فمشاعرك حقيقة لا يمكن ردها، مثل: «أشعر بالحزن والأذى...» ولا تقول: "أعتقد أنك لا تهتم"، فكلمة "أعتقد" يمكن أن تسبب المزيد من الصراع إذا كان الآخر على خلاف معك.
  - لشرح السبب، يمكنك إضافة تفسير ولكن تأكد من أن يصاغ بإيجابية وليس بإلقاء اللوم. تقول مثلاً: «لأنني أرغب في قضاء مزيد من الوقت معك في المساء»، ولا تقول: "أنت لا تفعل أي شيء لإرضائي".
  - من أجل الاقتراح، تقول: «ما أود هو... (وتذكر ما ترغبه) مثل "إنني أرغب في مناقشة ذلك معك".

- يذكّر الميسّر المشاركين بصيغة «أنا»، ثم يقسمون أزواجاً لمناقشة واحدة من حالات الصراع والتفكير في السبل التي يمكن أن تستخدم «أنا» لتجنب النزاعات وتسوية الوضع.
  على سبيل المثال: الأب الغاضب من ابنه بسبب تقصيره في واجباته المدرسية، يقول له: "عندما لا تقوم بأداء واجبك، أشعر بخيبة أمل لأنني أرغب لك بأداء جيد في المدرسة، ولذلك فإني أود أن أناقش معك لماذا لا تريد أن تقوم بواجباتك المدرسية؟"

يناقش الميسّر خلاصة الجلسة مبيناً إمكانية استخدام "أنا" في العديد من الحالات المختلفة، في السوق، في الباص، وفي المدرسة، الخ. ويسأل المشاركين عن رأيهم في هذه الصيغة من الكلام، وعن إمكانية استخدامها في حياتهم، ومتى يظنون أن استخدامها سيكون مجدياً؟ (مع الكبار؟ أو الأقران؟ أو الزملاء؟)، ولماذا؟ ثم يطلب من المشاركين أن يجربوا استخدامها مرة واحدة على الأقل خلال اليومين القادمين.

معلومات إضافية

نتواصل عادةً بهدف الاستعلام عن أمور معينة أو التعبير عن مشاعرنا وإيصال أفكارنا وآرائنا إلى الآخرين أومحاولة إقناع هؤلاء بوجهات نظرنا المختلفة عنهم. فالتواصل هو إرسال معلومة أو رأي أو شعور للآخرين عبر الكلام أو الكتابة أو الإيماء فيستقبلها الآخر ويفكر بها ويرد عليها أو يتفاعل معنا حولها.

تتكون عناصر العملية من المرسل والرسالة وقناة الإتصال والمستقبل وردة الفعل. ففي تعامل سليم مع مشكلته (في الموقف الحياتي أعلاه):

- **سليم**: هو المرسل.
- **رسالته:** «لم أعد افهم سلوكي وتضاربه مع قيمي، إنني أحتاج للمساعدة».
- **قناة الإتصال**: اللغة المحكية.
- **المستقبل:** أحد والديه أو أقرانه أو معلميه (أو قد يكون كل منهم في أحد المواضيع).
- **ردة الفعل:** اقتراح استراتيجيات تساعد سليم في الخروج من الحلقة المفرغة التي وجد نفسه فيها.

والتواصل هو المهارة التي تساعد الشخص على التعبير عن نفسه بطريقة لفظية أو غير لفظية (من خلال النظرات، حركات الجسم، تعابير الوجه والإيماءات، نبرة ومستوى ونوعية ووتيرة الصوت)، أو الطريقتين معاً، وذلك بأساليب ملائمة للثقافة والبيئة. وهذا يعني مقدرته على التعبير عن آرائه ومخاوفه ورغباته وحاجاته (كالمقدرة على السعي إلى الحصول على المشورة أو المساعدة وقت الحاجة).

والتواصل يعني المحافظة على علاقات جيدة مع أفراد الأسرة، أو مجتمع المدرسة أو مجتمع العمل أو كليهما، إذ تعتبر هذه العلاقات مصادر مهمة للدعم الاجتماعي. يساعد التواصل في توكيد الذات، والتفاوض، ومقاومة ضغط الأقران والإنترنت والضغط الاجتماعي والإعلامي، والإصغاء إلى الآخر. وفي حال لم يكن التواصل ناجحاً، قد ينتج من ذلك مشاكل عدة مثل سوء الفهم، القيام بعمل لا نريد أن نقوم به، تدهور العلاقات مع الأقران و/أو الأهل، إلخ.

تنجح عملية التواصل عندما:

- نستخدم كلمات واضحة ومفهومة وتحترم الشخص الآخر.
- يكون صوتنا مسموعاً وبنبرة وسرعة مقبولتين.
- يكون تواصلنا غير اللفظي منسجماً مع تواصلنا اللفظي. فلا نبتسم عندما نشعر بمرارة.
- نمتنع عن إكمال جمل محدثنا ولا نقاطعه ونعطيه إجابات لم يطلبها.
- نتحدث في مكان يخلو من الضجيج والمؤثرات التي تشتت التركيز.
- نكون نحن والمستقبل أو المرسل مرتاحين بعيداً عن الضغوطات.
- تكون معلوماتنا عن الموضوع جيدة ومواقفنا واضحة وحججنا مقنعة.
- لا تكون لدينا أحكام مسبقة عن المتحدث، فنصغي له ونتفهم وضعه والعكس صحيح.