

الفصل الثاني

التواصل مع الذات

الدكتورة / حنان بنت عبد السلام جمبي

تمهيد

الهدف العام للفصل الثاني :

تطوير مفهوم الذات و تحسين اتصال الطالب بذاته.

المهارات المكتسبة من تدريس الفصل الثاني:

يتوقع بنهاية هذا الفصل أن يكون الطالب قادراً على

- ١- فهم الإدراك الذهني (Perception) والعوامل المؤثرة عليه
- ٢- التعرف على العلاقة بين إدراك الذات وإدراك الآخر
- ٣- مهارات التطبيقية في تحسين الإدراك.
- ٤- التعرف على مفهوم الذات (Self-concept) ومراحل تطوره
- ٥- التعرف على العلاقة بين الإدراك الذهني (Perception) ومفهوم الذات (Self-concept)
- ٦- التعرف على أهمية الاتصال مع الذات وتأثيرها على عمليات الاتصال
- ٧- تحسين عملية الاتصال عن طريق تحسين مفهوم الذات [مهارة]

أولاً: الإدراك الذهني Perception

حتى ندرك الأمور ذهنياً يجب أولاً أن نكون على وعي تام بما يجري ويدور حولنا ، مثلاً عند وقوع حدث ما، أو المرور بتجربة من أي نوع فإننا لن ندركها إذا لم نشعر بها. بعد مرحلة الوعي تأتي مرحلة التحليل الذهني لحصر هذه التجربة في نطاق ذهني مناسب ثم تحدث ردة الفعل أو الاستجابة. وذلك يتطلب معالجة ذهنية متراكبة ومعقدة تعتمد على خلفية الشخص وتجاربه وعمره الزمني. مثلاً عندما يرى طفل شخصاً جديداً فهو يدرك ذهنياً الموصفات العينية الملموسة مثل الطول والشكل ولون الشعر ولا يدرك الموصفات المجردة مثل الصدق والإخلاص والذكاء وذلك لأن التركيبة العقلية لدى الطفل مازالت بسيطة غير معقدة أو متراكبة لقلة خبراته في الحياة.

وكلما تقدم بنا العمر زادت تجاربنا وبالتالي نتعلم كيف نفرق بين الأحداث المختلفة ونصنفها ذهنياً إلى فئات متعددة مما يزيد من قدرتنا العقلية لإدراك الأمور ويؤدي ذلك إلى تطور الإدراك الذهني ، فيمكننا أن نستنتج من تجاربنا ما هو أبعد من الموصفات الملموسة. فكلما زادت التراكمات العقلية كلما ارتقى الإدراك الذهني. على سبيل المثال عندما نرى شخصاً يتعامل مع أناس من جميع الثقافات والمستويات الاجتماعية بموضوعية وتواضع ورقي وشفافية قد ندرك أن هذا الشخص ذو خبرة في التعامل مع الثقافات المختلفة من خلال تنمية ثقافته الاجتماعية عن طريق القراءة أو السفر المتكرر. ويتطلب مثل هذا الإدراك الذهني معرفة سبب سلوك الأشخاص ، وليس مجرد إدراك الشكليات أو الصفات المحسوسة. فالأشخاص الذين لديهم مستوى متقدم من التراكمات العقلية يتمتعون بمرونة عالية في تفسير الأمور المعقدة ويكونون أكثر احتمالاً من غيرهم في تفهم الأحداث ووضعها في الإطار المناسب.

إن معرفتنا الجيدة لكيفية عمل إدراكنا الذهني أمر مهم جداً لنتجنب سوء

فهم سلوك الآخرين أو الحكم عليهم بالخطأ. قد يتخيل البعض أن مخ الإنسان يعمل مثل الكاميرا أو شريط التسجيل (الكاسيت)، بمعنى أن المعلومات تدخل عن طريق العين والأذنين وتخزن مباشرة في المخ. في الواقع توجد كمية هائلة من المعلومات في المحيط الخارجي لا يمكن أن يستوعبها المخ بأكملها، لذلك يختار المخ كمية محددة فقط من المعلومات الجديدة ليستوعبها وينظمها ويفسرها بطريقة لها معنى شخصي مناسب.

تعريف: هو الآلية التي يتم من خلالها تكوين معنى شخصي لعمليات الاتصال التي نتعرض لها يوميا مثل تجربة ما أو إحساس ما. تتم هذه الآلية عن طريق ثلاث خطوات

كيف يكون الإدراك الذهني ؟

١- الاختيار (Selection)

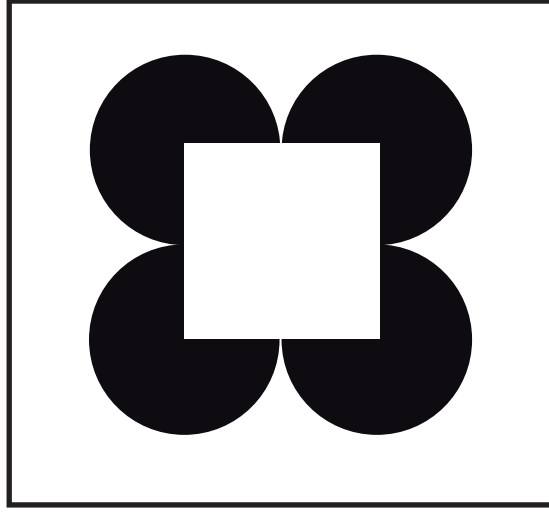
ملايين المؤثرات التي نتعرض لها يوميا من البيئة المحيطة أو من عمليات الاتصال المختلفة تعمل على إثارة المشاعر وتبنيه الأفكار. وبما أنه من المستحيل وعي وإدراك والاحتفاظ بجميع المعلومات أو المؤثرات التي تواجهنا، فإن المخ يختار نسبة قليلة من هذه المؤثرات ويعالجها عن طريق الوعي أو اللاوعي ويفرزها بناء على التجارب السابقة أو التأثير بآراء الآخرين ثم يحتفظ بها، ويتجاهل المخ المعلومات المتبقية. وبذلك تتم عملية الاختيار. ويكون الاختيار في المعلومات التي نسمح بالتعرض لها (Selective Exposure)، والمعلومات التي نسمح بالانتباه لها (Selective Attention)، وكذلك في المعلومات التي نسمح بالاحتفاظ بها (Selective Retention). وهذه الخطوات الثلاث تتم باستمرار في حياتنا اليومية، وهي خطوات تبدو أسهل بكثير من واقعها المركب. مثلا لكي نستطيع أن نركز انتباهنا على حدث معين (سماع المحاضرة مثلاً) يجب أن نتجنب جميع المؤثرات أو المشوشات المحيطة (حديث الأصدقاء أو صوت وقوع كتاب على الأرض مثلاً) والتي قد تقطع انتباهنا، وبالتالي نحتاج إلى مجهود أكبر للعودة

إلى حالة الانتباه والتركيز. وكذلك في حالة اختيار المعلومات التي نحتفظ فهي أيضاً عملية مركبة وتحتاج إلى مجهود للاحتفاظ بها حيث تتطلب التنظيم والتفسير. ومن ثم مراجعتها بصفة مستمرة حتى نتمكن من استرجاعها.

٢- التنظيم (Organization)

بعد اختيار المعلومات والمؤثرات من البيئة المحيطة أو من عمليات الاتصال، يعمل المخ على فرزها وتنظيمها وتصنيفها بعدة طرق منها :

- الاستكمال (Closure) وهي عبارة عن تعبئة الفراغات في تجربة جديدة بناء على معلومات وخبرات سابقة وبذلك يصبح الحدث الناقص ذا معنى. وليس شرطاً أن يكون المعنى الجديد صحيحاً (انظر الشكل ١). لذلك يجب علينا التأكد من معلوماتنا قبل إكمال الفراغات حتى لانقع في شرك استكمال الفراغات بمعلومات خاطئة أو متحيزة مما يؤدي إلى اتصال غير فعال.
- التقارب (Proximity) يمكن تنظيم المعلومات أو المثيرات التي تواجهنا بالتقارب المكاني أو الزمني بناء على افتراض أن الأشخاص أو الأشياء التي تظهر معاً تكون متقاربة في السلوك أو الصفات ، ويستخدم عند استقبال مؤثرين أو أكثر متقاربين مكانياً. مثلاً إذا رأينا صديقين يتواجدان سوياً في معظم الأحيان قد نستنتج أنهما متقاربان في السلوك.
- التشابه (Similarity) وهو فرز مجموعة المعلومات أو المؤثرات المتشابهة في الشكل الخارجي في فئة واحدة. مثلاً إذا حصلت طالبتان على درجة مرتفعة في الاختبار لمقرر ما قد نستنتج أن مستوى الذكاء لديهما مرتفع، وغالباً ما يكون هذا الاستنتاج خاطئاً فليس بالضرورة إذا تشابهتا الالتتان في صفة ما (درجة اختبار مرتفعة) أن تكونا أيضاً متشابهتين في صفة أخرى (الذكاء).



شكل ١- ما هو عدد الدوائر والمربعات في هذا الشكل؟

٣- التفسير (Interpretation)

لإتمام آلية إعطاء المعنى الشخصي للمعلومات التي تم اختيارها، يعمل الدماغ على تفسير وترجمة المعلومات والمؤثرات المصنفة بناءً على تجاربنا السابقة أو تجربة جديدة أو آراء الآخرين. وكلما كانت المؤثرات التي نختارها مألوفاً لدينا وتتواءم مع حصيلة تجاربنا يصبح تفسيرنا لها أكثر وضوحاً. مثلاً عند دخولك الجامعة في السنة الأولى يتطلب التعرف على المباني المختلفة بعض الوقت ولكن مع مرور الوقت يكون التعرف على المباني، بعد رؤيتها، سهلاً و يصبح التنقل في رحاب الجامعة بدون صعوبة.

العوامل المؤثرة في الإدراك الذهني

هناك مؤثرات عديدة، نقتصر على سبعة منها في هذا الجزء، تساهم في تشكيل مفهوم الإدراك الذهني للمؤثرات والتجارب اليومية التي تواجهنا والأشخاص الذين نتعامل معهم.

١- الخصائص الشكلية (Physical Characteristics)

الشكل الخارجي للإنسان نفسه وللآخرين والمتمثل في الطول ، والوزن ، وشكل الجسم ، والقوة العضلية ، والمظهر ، و إمكانيات الحواس الخمس للإنسان يؤثر على إدراكه للمؤثرات والمعلومات التي يتعرض لها بصفة مستمرة. وتختلف مدى فاعلية الحواس من شخص لآخر. مثلاً تفاوت القدرة على الإبصار بين فاقد البصر وصحيح البصر يؤدي إلى إدراك الأمور بطريقتين مختلفتين تماماً.

٢- الحالة الفسيولوجية والنفسية (Physiological & Psychological State)

كذلك الحالة الفسيولوجية والعضوية والصحية تؤثر على الإدراك الذهني ، فمثلاً لو أصيب الإنسان بالأنفلونزا فقد يدرك المؤثرات ويفسرها بشكل سلبي مقارنة بتفسيره لنفس المؤثرات بشكل إيجابي لو كان في صحة جيدة. مثال آخر: لو كان الشخص جائعاً فهو يدرك رائحة الطعام أسرع من الإنسان الذي لا يشعر بالجوع. فإن جميع المعلومات أو المثيرات التي تواجهنا تمر عبر فلاتر أو مرشحات مختلفة تشكل بدورها الإدراك الذهني بما يتوافق مع الحالة الفسيولوجية والنفسية. ومن الواضح أنه إذا كانت الأمور تسير على مايرام نكون في حالة إيجابية وندرك الأحداث والآخرين بشكل إيجابي ، أما إذا كنا في حالة سلبية فبالتالي يكون الإدراك سلبياً. وبذلك قد تكون الاستجابة سلبية أيضاً. وإذا كنا نقع تحت ضغوط نفسية عديدة بالإضافة إلى وجود صورة ضعيفة لذاتنا فإننا سندرك العالم من حولنا بشكل سلبي وبألوان قاتمة. وقد يكون هذا التأثير طفيفاً في بعض الأحيان وبالتالي طفيفاً على الاتصال ، ولكن في أوقات أخرى قد يؤدي إلى ما لا تحمد عقباه.

تمرين : استرجع من الذاكرة كيف تصرفت مع شخص معين وأنت في حالة من الغضب والترقب؟ كيف كان فهمك لسلوكه؟ لو لم تكن غاضبا ، هل يتغير التصرف؟ لماذا؟

٣- النوع (Gender) ذكر أم أنثى

بصرف النظر عن الاختلافات البيولوجية بين الذكور والإناث ، فإن قدرات وصفات الذكورة والأنوثة تبنى على اعتبارات اجتماعية يتم تعلمها واكتسابها منذ مراحل العمر الأولى وتتأصل في اللاوعي عبر السنين. هذه الاختلافات تملئها علينا الخلفية الثقافية للمجتمع وعاداته وممارساته. فالأطفال الإناث يتعلمون رؤية العالم المحيط بشكل مختلف عن الأطفال الذكور وبناءً عليه تكون عمليات وأهداف الاتصال مختلفة. ومن الملاحظ أنه في حالة وجود مجموعة من الأفراد تتكون من الذكور والإناث معا فإن الذكور يستحوذون على حيز أكبر من مساحة الحديث ويمارسون سيطرة أكبر من النساء على الموضوعات المطروحة ، وكذلك يؤخذ حديث الذكور على محمل من الجد أكثر من حديث الإناث. وقد يختلف الوضع عندما تتكون المجموعة من الذكور فقط أو الإناث فقط. فلا تزال هناك فجوة في التواصل بين الذكور والإناث تعززها ممارسات المجتمع.

مثال تطبيقي: هل تتذكر مثالا آخر - في نطاق العائلة على سبيل المثال - لاحظت فيه الفرق بين الذكور والإناث في طريقة وفعالية الاتصال؟

٤- الخلفية الثقافية (Cultural Background)

هناك أكثر من مائة تعريف لمفهوم الثقافة (Culture) في علم الاجتماع وعلم الآثار وعلم الإنسان والعلوم الاجتماعية (التاريخ والجغرافية)، وسنقدم هنا تعريفا مختصرا يخدم طبيعة المادة وهو أن الخلفية الثقافية عبارة عن سلوك

مكتسب تتناقله الأجيال ويساهم في تشكيل الأفراد وقدرتهم على البقاء . والهوية الثقافية ليس لها علاقة بالخصائص الشكلية أو المظهر الخارجي مثل لون البشرة أو شكل العيون أو شكل الشعر لأن هذه الخصائص نتوارثها من الجينات الوراثية من الوالدين، وليس من خلال التعلم أو الاتصال. وبما أن الخلفية الثقافية تمثل مجموعة القيم والاعتقادات والاعتناقات الدينية والقوانين الاجتماعية وطريقة الحياة التي تتشارك فيها مجموعة من البشر فهي تؤثر حتماً على الإدراك الذهني للمؤثرات والمعلومات المحيطة. وخلفيتنا الثقافية تعتبر جزءاً متمماً لخصائصنا الفردية وتضعنا ضمن مجموعة محددة تؤثر على قيمنا وتحيزنا. وقد لا نعي تأثير الخلفية الثقافية على سلوكنا اليومي، فإن معظم سلوكنا الشخصي يتكيف بواسطة خلفيتنا الثقافية، مثلاً الطريقة التي نلقي بها التحية على الآخرين. أو طريقة استخدامنا للغة التي نتحدث بها. أو اختيارنا للطعام الذي نتناوله وكما هو الحال في معظم الأمور التي نفضلها أو لا نفضلها. لذلك في حالة وجود اختلافات ثقافية وجب علينا التحلي بالصبر والتحمل وسعة الصدر لتجنب الفهم الخاطئ للآخرين مما سيؤثر على الاتصال وبناء العلاقات الاجتماعية بين الأجناس المختلفة. ولنتذكر الآية الكريمة:

(يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَى وَجَعَلْنَكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ) الحجرات آية ١٣

مثال تطبيقي: فكر في مجموعة من المعتمرين أو الحجاج من بلد معين من قارة آخري (أفريقيا، أوروبا، آسيا.. الخ)، ماهي بعض الألقاب التي تطلق عليهم؟ ماهي أوجه الشبه والاختلاف بينك وبين هذه المجموعة؟ هل يمكن أن تفكر في التقرب من أحدهم والمبادرة بالحديث معه؟ لماذا؟

٥- القولية (Stereotyping)

القولبة هي وضع الأشخاص أو الأشياء أو الأحداث في قالب معين أو تصنيف محدد مسبقاً بناءً على بعض الخصائص العامة وتجاهل الخصائص الفردية. وقد

لاتكون القولية سلبية في كل الأوقات ولكنها تؤثر تأثيراً بالغاً على الإدراك الذهني وبالتالي على فعالية ونوعية الاتصال مع الآخرين.

وتوجد القولية تقريباً في جميع المجتمعات التي تتكون من خلفيات ثقافية متنوعة، وهي تشبع الحاجة الإنسانية الطبيعية للفرز والتصنيف. ولكنها قد تؤثر سلباً على الاتصال إذا تم تجاهل الخصائص الفردية في ضوء الخصائص العامة. وكذلك قد تؤدي القولية إلى المبالغة في التعميم أو التبسيط أو المبالغة في التحجيم عندما تستند على أنصاف الحقائق أو تشويه أو تزييف الحقائق.

وبالتالي تكون أرضاً خصبة للاتصال السيء. وأخيراً يعزز الاستمرار في استخدام القولية الاعتقادات الزائفة حتى تصبح حقيقة في اللاوعي وبالتالي تعوق الاتصال الفعال.

٦- وسائل الإعلام (Media)

لا يخفى على أي منا مدى تأثير وسائل الإعلام المرئية أو المسموعة أو المقروءة على تشكيل المعنى الشخصي للأحداث فهي تساهم عنوة وبطرق مدروسة وأساليب مختلفة في التأثير على إدراكنا الذهني وتشكيل وجهة نظرنا. فبالرغم من الفوائد العديدة لهذه الوسائل في تطوير وتنمية المعرفة هناك جوانب سلبية تؤثر على الإدراك الذهني وبالتالي الاتصال. مثلاً شركات الإعلانات التجارية تسعى جاهدة للتوصل إلى شتى طرق التأثير على المستهلك ليفكر ويتصرف بالطريقة التي تخدم وتزيد من أرباحها. وفي بعض الأحيان يتم استخدام أساليب غير مشروعة للوصول إلى المستهلكين من كافة الأعمار. مثلاً صور عارضات الأزياء أو الممثلين والممثلات التي تظهر في وسائل الإعلام وفي الصحف والمجلات والبرامج المرئية توحى للفتيات بأن هذا هو الشكل المثالي. لذلك يحاولن التشبه بهن من حيث الشكل وربما السلوك أيضاً. وكذلك التغطية الإعلامية للأحداث السياسية وغيرها غالباً ما يكون لها غرض خفي في تشكيل الرأي العام في اتجاه معين. وتكمن خطورة الاعتماد على وسائل الإعلام في تأثيرها القوي على

الإدراك الذهني وحصره في الصورة التي يقدمها الإعلام والتي قد تكون غير مطابقة للواقع .

٧- الانترنت والبريد الالكتروني

مع انتشار وصول خدمات الانترنت إلى معظم الفئات في جميع البلدان أصبح استخدام الانترنت والبريد الالكتروني من ضمن الممارسات اليومية، فهو إحدى طرق الاتصال الفورية وبالتالي يؤثر على الإدراك الذهني، مثلاً عند إرسال بريد الكتروني يجب أن نعي أن هذه الرسالة تخضع لآلية الإدراك الذهني (الاختيار والتنظيم والتفسير) فتترك أثراً في مستقبل الرسالة. وبالرغم من فاعلية الانترنت والبريد الالكتروني في التقدم والتطور، فهما أيضاً وسيلتان للتغيير ونشر المعلومات المغلوطة عمداً أو سهواً. لذا يجب التأكد من مصدر وصحة المعلومات المستخرجة من هذه الوسائل الالكترونية البالغة التأثير في الإدراك ومن ثم في الاتصال.

إدراك الذات

معرفة آلية الإدراك الذهني السابق ذكرها والعوامل المؤثرة عليه يقدم لنا خلفية كافية للتعرف على آلية إدراك الذات. إن إدراكنا لذاتنا يحدد هويتنا وكذلك يشكل سلوكنا نحو الآخرين كما في المقولة المشهورة: كل إناء بما فيه ينضح. وقد أجمع علماء الفلسفة وعلماء الاجتماع على أن إدراك الذات يتكون من ثلاثة أجزاء : الذات المثالية، والذات الشخصية، والذات الاجتماعية. وفيما يلي تعريف بكل جزء ودوره في إدراك الذات.

(١) الذات المثالية (Ideal Self)

كثير منا يكون في مخيلته صورة مثالية يحب أن يكون عليها، وغالباً ما نبدأ في تكوين هذه الصورة في مرحلة المراهقة، وتستمر معنا خلال مراحل الرشد (فترة النضج). هذه الصورة المثالية تختلف من شخص لآخر.

كما تختلف في الشخص نفسه في مراحل حياته المختلفة. فكلما تقدمنا في العمر وزادت تجاربنا في الحياة كلما أصبحنا أكثر واقعية وأكثر معرفة بقدراتنا، وبناءً عليه تتغير هذه الصورة المثالية.

(٢) الذات الشخصية (Personal Self)

الذات الشخصية هي الصورة الحقيقية التي نرى بها أنفسنا. وهي تخضع لمعايير شخصية بحتة، ولذلك فهي قابلة للتحيز. لقد تعرف أحد علماء النفس بعد دراسة سلوك الأشخاص الذين يعتبرون أنهم سعداء بأنهم يغالون في تقديرهم مدى تحكمهم في محيطهم. بمعنى أنهم يعتقدون أنه يمكنهم التحكم جيداً في البيئة المحيطة وفي الأحداث التي يواجهونها. وبذلك هم يعطون تفسيراً مبالغاً فيه في الإيجابية عن أنفسهم. كما يعتقدون أن الآخرين يشاركونهم في هذا التقييم (Scott & Brydon, 1997).

(٣) الذات الاجتماعية (Social Self)

الجزء الأخير من إدراك الذات يتعلق بالآخرين المحيطين بنا في مجتمعنا. فإن الصورة التي تتكون في ذهن الآخرين عنا تعكس اعتقاداتهم فينا، وفي كثير من الأحيان نبني تصرفنا شعورياً أو لاشعورياً على اعتقادات الآخرين عنا. مثلاً يمكننا القول بأن الممثلين الكوميديين يدركون أنهم يثثون التسلية والضحك في المحيطين بهم بناءً على اعتقاد المحيطين، المتمثل في الضحك على نكاتهم وأفعالهم. وقد أشار عالم الاجتماع Charles Cooley منذ مائة عام إلى أن الأشخاص يستخدمون الآخرين مرآة لهم. وهم بذلك يراقبون ردود أفعال الآخرين على تصرفاتهم ويتخذونها معايير تساهم في تقييم أنفسهم.

وتتداخل أجزاء إدراك الذات الثلاثة وتتفاعل مع بعضها في منظومة متكاملة لتشكيل إدراك الذات، بمعنى أن التغيير في أحد الأجزاء الثلاثة يؤثر على الجزئين الآخرين. كما تؤثر هذه الأجزاء الثلاثة في مجملها في كفاءة

التواصل مع الآخرين، فإذا كانت النظرة إلى الذات سلبية ستؤثر سلباً على "الذات الشخصية" مما يؤدي إلى تدني الثقة بالنفس في فاعلية الاتصال مع الآخرين. وبالتالي تؤدي إلى صعوبة تفسير إشارات الاتصال وصعوبة تحقيق أهداف الاتصال. ومما تقدم نستنتج أن إدراكنا لذاتنا من خلال الذات المثالية والشخصية والاجتماعية يؤثر على الصورة الذهنية التي يكونها الآخرون عنا.

دور الإدراك الذهني في فاعلية الاتصال

تحسين الإدراك الذهني: بما أن أحد أهداف هذا المقرر تحسين الاتصال فإن تحسين الإدراك من صميم الاتصال حيث إنه هو اللبنة الأولى التي ستبنى عليها عمليات الاتصال. ويتم تحسين الإدراك عن طريق اتباع النقاط الآتية:

(١) الإدراك النشط للذات وللآخرين

يجب أن نحاول الحصول على أكبر قدر من المعلومات الصحيحة المتعلقة بالمشيرات أو الأحداث أو الأشخاص حتى يتم التفسير بطريقة صائبة. ثم نراجع أنفسنا للتأكد من صحة تفسيرنا لمجريات الأمور. وتجنب الحكم السريع الذي قد يسيء إلى عملية الاتصال.

(٢) الإقرار بأن الإطار المرجعي لكل فرد هو حالة فريدة

الإطار المرجعي لكل فرد منا هو حالة فريدة و خاصة جدا متعلقة بالتجارب الشخصية ومدى النضج العقلي والعاطفي، بمعنى أن وجهة النظر الشخصية هي إحدى احتمالات الحقيقة وليس بالضرورة هي الحقيقة الوحيدة. لذلك إذا وجدت عدة احتمالات لتفسير حدث أو سلوك ما، وجب علينا التأكد والتحقق من صحة وجهة نظرنا أو تفسيرنا للحدث. ففي بعض الأحيان يتم الحكم على الأشخاص من الشكل الخارجي فقط بينما في أحيان أخرى يتم الحكم بناء على مستوى التعليم أو الدخل المادي أو الخلفية الثقافية أو النوع (ذكر أم أنثى) .. الخ، ولا يعنى

ذلك أن أحد هذه الطرق أفضل أو أسوأ من الآخر لكن يجب أن نعيها بأكملها.

(٣) ملاحظة الفرق بين الحقائق والتخمينات

ضرورة التفرقة بين الحقائق والاستنتاجات أو التخمينات في إدراك ما يدور حولنا، حيث إن الخلط بينها يسيء إلى عمليات الاتصال. فالحقائق يمكن إثباتها بدلائل مختلفة أما التخمينات فتذهب إلى ما هو أبعد مما نعرفه كحقيقة. وفي كثير من الأحيان تتشابه الحقائق مع التخمينات فيصعب التفرقة بينهما. كأن نقول مثلاً إن الطالب حضر إلى المحاضرة متأخراً بمقدار ١٠ دقائق مرتين في الشهر (حقيقة). أو نقول إن الطالب غالباً ما يتأخر في الحضور إلى المحاضرات لعدم اهتمامه (تخمين)

(٤) الوعي بدور الإدراك في فاعلية الاتصال

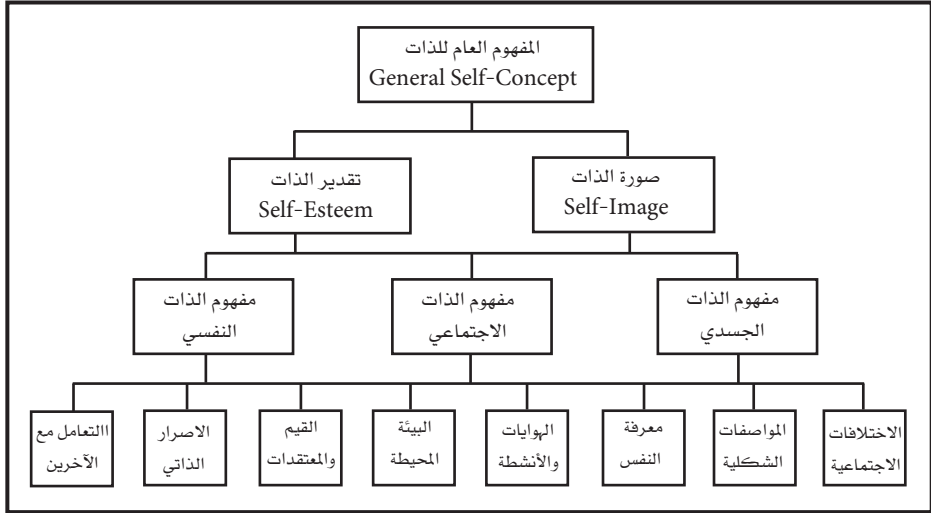
الوعي بآلية الإدراك الذهني والعوامل المؤثرة عليه توجه عملية الاتصال، لذلك يجب علينا الأخذ في الاعتبار آلية الإدراك لدى الآخرين أيضاً وتجنب الافتراضات والتخمينات في ما ندركه. لذلك يتعين علينا تقييم المعلومات في آلية الإدراك والاستفسار عن صحتها وصحة مصدرها واختبارها عن طريق الحصول على تأكيدات من الأطراف الأخرى.

(٥) المحافظة على العقلية المتفتحة

المحافظة على العقلية المتفتحة عن طريق الأخذ في الاعتبار احتمال عدم صحة أو نقص تفسيرنا للأمور والمثيرات أو السلوك الذي يدور حولنا.

ثانياً: مفهوم الذات Self-Concept

توجد علاقة وطيدة بين الإدراك الذهني ومفهوم الذات ويتفاعل الاثنان معا باستمرار. إن ما يتقوه به كل واحد منا نابع من مفهومه لذاته. ويتأثر مفهوم الذات بالمؤثرات والمعلومات التي يتلقاها من الآخرين والتي تشكل بدورها صورة الذات وتحدد الهوية الشخصية. أن الرسائل المقصودة أو غير المقصودة التي نرسلها عن طريق عملية الاتصال تتعلق مباشرة بمشاعرنا والصورة العقلية التي نراها لأنفسنا. كما أن إدراك وماذا نحن يشكل الطريقة التي نتعامل بها مع الآخرين. وبالتالي فإن ردود أفعال الآخرين وطريقة تعاملهم معنا وردود أفعالهم تؤثر في تشكيل صورة الذات وفي تقدير الذات اللذين يشكلان بدورهما المكونات الرئيسية لمفهوم الذات (شكل ٣).



شكل ٣ : التسلسل الهرمي لمفهوم الذات (مقتبسة من Seiler & Beal, 2005)

إن مفهوم الذات يحدد الهوية الشخصية التي يراها الفرد في ذاته، ويتكون هذا المفهوم من مجموعة من الاعتقادات والمبادئ والقيم والتوجهات الشخصية. ويعتبر مفهوم الذات بمثابة آلية ديناميكية حيوية ومستمرة قابلة للتطور والتعديل كما هي آلية الاتصال.

يحتوي مفهوم الذات على عدة مكونات تتمثل في طبقات موضحه في تسلسل هرمي. ففي قمة الهرم يوجد المفهوم العام للذات، وهو عبارة عن مجموعة المعتقدات التي نتخذها لأنفسنا ونتبناها ومن الصعب تعديلها أو تغييرها لأنها ترسخت بداخلنا مع مرور الزمن. وفي الطبقة التالية يوجد المكونان الرئيسيان لمفهوم الذات، وهما:

- صورة الذات (Self-Image) : وهي الصورة العقلية التي يراها الشخص لنفسه.
- تقدير الذات (Self-Esteem) : وهي مشاعر واتجاهات الفرد نحو نفسه وكيف يقيم ذاته.

وتليهما ثلاث عناصر فرعية وهي: مفهوم الذات الجسدي والنفسي والاجتماعي، والمستمدة من المكونات الأساسية (الфизиولوجية والنفسية والاجتماعية) لتكامل الإنسان. وفي قاعدة الهرم توجد مجموعة مختصرة من العناصر التفصيلية المتعلقة بمفهوم الذات.

وكلما اتجهنا إلى أسفل في التسلسل الهرمي كلما زادت مرونة العناصر وبالتالي تزداد احتمالات التعديل أو التغيير في تفهمنا للأمور والأحداث. لأن العناصر التفصيلية يمكن أن تتغير من حالة إلى حالة، وتتطور بمرور الزمن لتؤثر علينا سواء بالسلب أو الإيجاب. وعلى سبيل المثال يمكن أن يتأثر مفهوم الإنجاز الأكاديمي لطالب في الثانوية بناءً على التشجيع المستمر من البيئة المحيطة وعلى الدرجات التي يحصل عليها في المواد الأدبية مثلاً مما قد يؤدي إلى توجه الطالب للتفكير في مهنة تتناسب مع التوجه الأدبي. ويمكن أن يتغير هذا

التوجه لاحقا في ظل تغير البيئة المحيطة والإمكانات المتاحة لهذا الطالب.

مفهوم الذات العام والخاص

من أشهر النماذج المتداولة في الاتصال نموذج نافذة جوهاري (The Johari Window) المسمى على اسم العالمين اللذين كونا هذا النموذج (وهما Harry Ingham and Joseph Luft في عام ١٩٧٠م)، والذي يوضح أربعة مستويات مختلفة من المعرفة لمفهوم الذات أو النفس: وهي النفس المرئية أو الظاهرة، النفس غير المرئية، النفس المخبأة، والنفس المجهولة. وتقسم نافذة جوهاري مفهوم النفس إلى أربعة أجزاء بناءً على مدى ما هو معروف للنفس (المفهوم الخاص)، وعلاقتها بما هو معروف للآخرين (المفهوم العام). كما في (الشكل ٤-أ). من الضروري أن تتساوى المساحات الأربع في النافذة. إذ تختلف مساحة كل جزء حسب إدراكنا الذاتي لعلاقتنا مع الآخرين وتقديرنا لمدى إدراكنا الشخصي لأنفسنا، ومدى انفتاح أنفسنا على الآخرين. وتتغير هذه المساحات بتغيير الطرف الآخر في عملية الاتصال كما في (الشكل ٤-ب).

	غير معروف للنفس	معروف للنفس
معروف للآخرين	نفس غير مرئية	نفس مرئية
غير معروف للآخرين	نفس مخبأة	نفس مجهولة

شكل ٤: الأجزاء الرئيسية لنافذة جوهاري

النفس المرئية: تحتوي على معلومات معروفة للنفس، وكذلك معروفة للآخرين، حيث إنها متاحة للاطلاع وإمكانية المشاركة. والمساحة في هذا الجزء تكون صغيرة في بداية التعرف على الطرف الآخر وتتسع مع مرور الوقت الذي يسمح بمشاركة أكثر من المعلومات الشخصية مع الطرف الآخر.

النفس غير المرئية: تسمى أيضاً النفس العمياء، وتحتوي على معلومات خاصة يحصل عليها الطرف الآخر، ولكنها غير معروفة للشخص نفسه. مثلاً عند تفضيل أحد الأبناء لدى الأب ويظهر ذلك لاشعورياً في سلوك الأب فيكون هذا السلوك غير معروف للأب فيدعي معاملة الأبناء بالمساواة، ولكنه معروف للابن.

النفس المخبأة: يحتوي هذا الجزء على معلومات شخصية وخاصة جداً لا نسمح بمشاركتها مع الطرف الآخر، فهي إذا معروفة للنفس وغير معروفة للآخرين. حيث إن الآخرين لا يمكنهم الاطلاع على مكنونات النفس إن لم نسمح لهم بالاطلاع عليها. وتقل هذه المسافة مع مرور الزمن وتطور العلاقة مع الطرف الآخر.

النفس المجهولة: تحتوي على معلومات غير معروفة للنفس وغير معروفة للآخرين. ومن الطبيعي كبت أو تجاهل بعض المعلومات عن النفس. وفي نفس الوقت لا يتمكن الآخرون من إدراكها. وفي الأحوال العادية تكون مساحة هذا الجزء صغيرة وربما لا يمكن الاطلاع عليها إلا من خلال العلاج النفسي أو التدريبات النفسية مثل البرمجة اللغوية العصبية (NLP)

ومن هذا يتبين لنا أن نموذج نافذة جوهاري يقدم إحدى الطرق لمفهوم الذات وعلاقة الفرد مع الآخرين، ويوضح مدى انفتاح الفرد أو ما يسمح به في الانفتاح على الآخر مما يساعد على فهم تطور العلاقة مع الآخرين.

تحسين مفهوم الذات

لتحسين مفهوم الذات يجدر بنا اتباع النقاط الآتية:

(١) اختيار وتحديد ما هو المطلوب تغييره بالضبط: في حالة الرغبة في التحسين أو التغيير يجب أولاً تحديد ما هو المطلوب تغييره، وما هو الجزء الذي لا ترضى عنه وترغب في تحسينه.

(٢) الالتزام بتطوير مفهوم الذات: تطوير وتعديل الذات ليس بالأمر الهين ولكنه ليس مستحيلاً أيضاً. قد نبدأ بقدر عالٍ من الحماس ثم نواجه بعض الإخفاقات التي يجدر بنا التغلب عليها من أجل الاستمرار في الالتزام بالتطوير حتى لو كان التطور بطيئاً.

(٣) الصدق مع النفس: الصدق مع النفس في التعرف على سبب الشعور بالإخفاق في النفس، ولماذا تشكلت صورة الذات في الوضع الحالي المطلوب تغييره.

(٤) القرار بإخلاص لتغيير مشاعرك نحو نفسك: إذا كنت قادراً على شرح المشكلة بالتفصيل يصبح من المحتمل جداً إيجاد الحل إذا كنت تسعى إليه بإخلاص.

(٥) وضع أهداف منطقية ومعقولة: عند وضع أهداف التطوير يجب أن تكون واقعية ومعقولة. من غير المنطقي أن يتم التغيير بين عشية وضحاها، فالعملية تحتاج إلى السعي الدؤوب للوصول إلى الهدف.

(٦) انتقاء التواصل مع الأشخاص الذين تعتقد أنهم سيدعموك ويساعدوك في التغيير: حاول أن تتواجد مع أصدقاء أو رفقاء تتوهم فيهم الدعم والمساعدة وتشعر بالراحة في شرح مشاعرك لهم، وبالتالي تسهل عملية تعديل أو تطوير السلوك بالشكل المطلوب.

ملخص

يتكون هذا الفصل من جزأين أساسيين للتواصل مع الذات وهما: الإدراك الذهني ومفهوم الذات وعلاقة كل منها بالاتصال. الإدراك الذهني عبارة عن آلية تتكون من ثلاث خطوات أساسية هي الاختيار والتنظيم والتفسير، وتؤثر على هذه الآلية عدة عوامل تم التطرق إلى سبعة منها. ثم تطرق الباب إلى إدراك الذات بأجزائها الثلاثة وهي الذات المثالية والشخصية والاجتماعية، ودور كل منها في إدراك الذات. تم عرض خمس خطوات أساسية لتحسين الإدراك الذهني لغرض تحسين عمليات الاتصال.

آلية الإدراك الذهني تمثل الأساس لمفهوم الذات الذي تم توضيحه في شكل تسلسل هرمي كلما اتجهنا فيه إلى أسفل كلما زادت مرونة العناصر، وبالتالي تزداد احتمالات التعديل أو التغيير في تفهمنا للأمور والأحداث. مفهوم الذات العام والخاص المعروض هنا في نموذج جوهاري يساعد على التعرف على مفهوم الذات فيما يتصل بفاعلية العلاقة مع الآخرين. واختتم الباب بنقاط تطبيقية لتحسين مفهوم الذات لغرض تحسين عملية الاتصال.

المراجع References

أولاً: المراجع العربية :

- حمودة، محمود عبدالرحمن. الطب النفسي .. أسرار النفس. ٢٠٠٥م، القاهرة.
- سليمان، سناء محمد. تحسين مفهوم الذات: تنمية الوعي بالذات والنجاح في شتى مجالات الحياة. سلسلة ثقافة سيكولوجية للجميع رقم ٧. ٢٠٠٥م، القاهرة: عالم الكتب.
- كارتر، فيليب و كين راسل. اختبارات القياس النفسي: ١٠٠٠ طريق لتقييم شخصيتك، إبداعك، ذكائك وتفكيرك الشعبي (مترجم). ٢٠٠٦م، سلسلة التدريبات على اختبارات الذكاء. الرياض: مكتبة جرير.
- كارتر، فيليب و كين راسل. المزيد من اختبارات القياس النفسي: ١٠٠٠ طريق لتقييم شخصيتك، إبداعك، ذكائك وتفكيرك الشعبي (مترجم). ٢٠٠٦م، سلسلة التدريبات على اختبارات الذكاء. الرياض: مكتبة جرير.
- كويليام، سوزان. الدوافع المحركة للبشر (مترجم). ٢٠٠٤م، الرياض: مكتبة جرير.

ثانياً: المراجع الأجنبية :

- Dobkin, B.A. and R.C. Pace, Communication in a Changing World. 2006, Boston: McGraw Hill.
- Pearson, J.C. and P.E. Nelson, An Introduction to Human Communication. 7th ed. 1997, Boston, Massachusetts: McGraw Hill.
- Ruben, B.D. and L.P. Stewart, Communication and Human Behavior. 4th ed. 1998, Boston: Allyn and Bacon.
- Scott, M.D. and S.R. Brydon, Dimensions of Communication: An Introduction. 1997, Mountain View, California: Mayfield Publishing Co.
- Seiler, W.J. and M.L. Beal, Communication: Making Connections. 6th ed. 2005, Boston: Pearson.
- Wood, J.T., Communication In Our Lives. 1997, Belmont: Wadsworth Publishing Co.