

محاضرات في مهارات التواصل بين الأشخاص



التواصل الاجتماعي

يعتبر التحدث والاستماع من أقدم و أكثر مهارات التواصل الاجتماعي استخداماً في التفاعلات اليومية بين الأفراد، ولهذا التواصل أهمية كبيرة في حياة الأفراد سواء من الناحية النفسية أو الاجتماعية أو الثقافية . فهو وسيلة للتفاهم واكتساب المعارف والخبرات الجديدة بين أفراد الجنس البشري ، و أداة توافق الشخص مع نفسه ومع الآخرين . لذلك يحظى التواصل باهتمام الباحثين في فروع عديدة كعلماء النفس واللغة والتربويين والإعلاميين ورجال السياسة والإدارة ، على اختلاف مناهجهم وجوانب اهتمامهم (Moore , 2007).

والتواصل يبدأ أساساً من المتحدثين ، فهم يقررون إصدار بعض المعلومات بطريقة معينة. وعندئذ يختارون إشارة - جملة لغوية - يعتقدون ملاءمتها ثم ينطقونها ، فيستقبل المستمعون هذه الإشارة ، ثم يستعملونها مباشرة ، أو تخزن في مخزن للذاكرة (جمعة سيد يوسف ، 1997 ، ص26). ويشمل التواصل جانبين مترابطين، أولهما : الجانب اللفظي، ويشير إلى اللغة المنطوقة¹ وهي نظام من الرموز الصوتية ذات المعنى التي يتبادلها الأفراد فيما بينهم. أما الجانب الثاني للتواصل فهو النظام غير اللفظي أو ما يعرف بلغة الجسم² ويشمل التواصل بالعين والتقارب و التلامس وهيئة الجسم وتعبيرات الوجه والتعبير الصوتي (Kant, 2008, p.47).

ويمثل التحدث والاستماع طرفي عملية التواصل الشفوي³ حيث يشكل التحدث جانب الإرسال بينما يمثل الاستماع الجانب الاستقبالي . والتحدث ،بوجه عام، هو القدرة على استخدام اللغة في سياقات مختلفة بدرجة من الدقة والوضوح

¹ Spoken Language

² Body Language

³ Oral Communication

(Anne,2000,p.137) ، كما يتحدد التحدث الفعال من خلال قدرة المتحدث على الاحتفاظ بانتباه المستمع واهتمامه ، ويتأثر ذلك بكل من شكل ومضمون الحديث . فالإقناع والمودة ووضع الطرف الآخر في الاعتبار أثناء الحديث ترفع من كفاءة عملية التحدث (Bernard,2003). ويُرجع البعض أسباب ضعف التحدث إلى عدة عوامل من أهمها عدم وضوح المعنى في ذهن المتحدث وذلك لبُعد الخبرة التي يتكلم عنها عنده، وعدم عرض المتحدث لتفاصيل كافية تمكن المستمع من معرفة المعنى المقصود ، وعدم التوفيق في اختيار الرمز أو الرموز التي تعبر عن المعنى سواء من خلال الكلمات أو الألفاظ المناسبة ، بالإضافة إلى عدم التوفيق في تنظيم الجُمْل التي يُراد قولها (حسن عبد الرحيم ، 2007).

ويأتى على الجانب الآخر عملية **الاستماع** والتي تتجه لاستقبال الأفكار والمشاعر من خلال سماع ما يقوله المتحدث وتفسيره بدقة والاستجابة له بطريقة مناسبة. وبذلك يكون الاستماع ليس مجرد عملية بسيطة تعتمد على فسيولوجية الأذن فقط بل هو عملية نشطة تتطلب جهداً يبذله المستمع لكي ينتبه ويفهم (Bommelje et al, 2003).

بالإضافة إلى ذلك فإن **للاستماع فوائد أخرى** من أهمها:

- يساعد الاستماع في جمع المعلومات، و بالتالى تيسير عملية اتخاذ القرار .
- يساعد في تكوين علاقات فعالة مع الآخرين.
- يساعد في التأثير على سلوكيات الآخرين واتجاهاتهم من خلال الاستجابة الفعالة للرسائل الصادرة عنهم.
- الاستماع وسيلة مهمة لمساعدة الآخرين في التغلب على مشكلاتهم.
- يُستخدم الاستماع كمصدر للترفيه وتحقيق المشاعر السارة (Devito, 2009, p.83).

و العلاقة بين التحدث والاستماع هي **علاقة تكامل وترابط** إذ لا يمكن أن تتم عملية التواصل في غياب أحد الطرفين وبخاصة في مواقف التفاعل المباشر ، فالمتحدث يراعى حاجات المستمع ويعدل من رسائله اللفظية وغير اللفظية وفقاً

لذلك (Delamater & Myers, 2007, p.178). كما أن المستمع يربط مضمون كلام المتحدث بخبراته الشخصية وهو ما يسمى بالتكامل بين خبرات المتحدث وخبرات المستمع ، فبعد فهم المعنى الإجمالي للكلام وتحليله وتفسيره وتقويمه يمكن للمستمع أن يكتسب خبرة جديدة ، وهذه الخبرة إما أن تكون تأكيداً لخبرات سابقة مرت به أو نقداً لخبرات لديه أو إضافة لخبرات جديدة لم يسبق أن مرّ بمثلها من قبل. فالمستمع عندما ينصت لموضوع ما فإنه يُحاول أن يربط بين ما سمعه وما لديه من خبرات سابقة عن ذات الموضوع وبعد أن يفهم ويحلل ويفسر ما استمع إليه قد يستفيد مما سمع وبذلك يكون قد اكتسب خبرة جديدة ، وفي هذه الحالة تحدث عملية إشباع للمستمع ، وقد يحدث العكس فلا يجد المستمع فائدة فيما سمعه، وقد تكون المعلومات التي استمع إليها مخالفة لما اكتسبه من خبرات سابقة ، ولكنه يقتنع بها ، وبذلك يحدث محو للخبرات السابقة واكتساب لخبرات جديدة (هدى محمود ، 2001، ص27).

مظاهر الاهتمام بمفهومى التحدث والاستماع فى التراث القديم

بالرغم من حداثة الدراسة العلمية لمهارات التحدث ومهارات الاستماع والتدريب عليها، إلا أن لها تاريخاً طويلاً من التأمل والتفكير يمتد إلى الفكر الفلسفى اليونانى ، وكتابات التراث العربى والإسلامى. فعلى المستوى الفلسفى نجد أرسطو وهو من أبرز فلاسفة اليونان الذين سبقوا فى الاهتمام ببراعة المتحدث وقدرته على جذب انتباه المستمع ، يشير فى كتابه "الخطابة" إلى فن الكلام وما يتضمنه من ضرورة جمال الأسلوب ومناسبته للموقف ، واستخدام نبرات الصوت المناسبة، كما أشار كذلك إلى كيفية استهلال الحديث وخاتمة الكلام . بالإضافة إلى ذلك فقد ذكر أرسطو أن "المدح كلام ينبغى أن يعبر عن عظيم الفضيلة . فإذا أردت أن تمدح فانظر ماذا تصنع وانظر ماذا تمدح" (أرسطو طاليس، 1979، ص240).

أما فى كتابات التراث العربى والإسلامى فقد نذرت بإشارات عديدة تعكس اهتمام هذا التراث بمهارات التحدث والاستماع، ولقد سبق القرآن الكريم فى الإشارة إلى أهمية التحدث والاستماع ويتجلى ذلك فى آيات عديدة منها قوله تعالى "والله أخرجكم من بطون امهاتكم لا تعلمون شيئاً وجعل لكم السمع والأبصار والأفئدة لعلكم تشكرون"¹. وقوله تعالى "قال رب اشرح لي صدري ويسّر لي أمري واحلل عقدة من لساني يفقهوا قولي"². وكذلك قوله عز وجل "إن السمع والبصر والفؤاد كل أولئك كان عنه مسئلاً"³. وهناك العديد من الأحاديث النبوية فى شأن التحدث والاستماع منها قوله ﷺ لعمه العباس : " يعجبني جمالك .قال: وما جمال الرجل با رسول الله ؟ قال : لسانه "⁴ . وقوله عليه الصلاة والسلام: " لسان العاقل من وراء قلبه ، فإذا أراد الكلام رجع إلى قلبه فإن كان له تكلم وإن كان عليه أمسك ، وقلب الجاهل من وراء لسانه ، يتكلم لكل ما عرض له "⁵.

كذلك نال التحدث والاستماع عناية كبيرة فى كتابات العرب ومن أمثلة ذلك ما ورد فى كتاب " أدب الدنيا والدين " لأبى الحسن الماوردى ، حيث خصص فصلاً كاملاً بعنوان " الكلام والصمت " وفيه يحدد الماوردى شروطاً أربعة لكفاءة المتحدث ، ومن الجدير بالذكر أن هذه الشروط التى أشار إليها الماوردى تتفق بصورة كبيرة مع الجوانب التى يهتم بها الباحثون حالياً عند دراسة التحدث، كالهدف من التحدث ، وأسلوب التحدث، وانتقاء الكلمات أو الألفاظ الملائمة . وفى هذا السياق يذكر الماوردى أن **للتحدث شروطاً** لا يسلم المتكلم من الزلل إلا بمراعاتها ولا يعرى من النقص إلا بعد أن يستوفىها .**وأولها** أن يكون الكلام لداعٍ يدعو إليه اجتلاباً لنفع أو دفع لضرر ، . **وثانياً** أن يأتى الكلام فى موضعه ويتوخى به إصابة فرصته. **وثالثاً** : أن يكون الكلام على قدر الحاجة. أما **رابع** شروط الكلام عند الماوردى فهو وجوب

¹ سورة النحل، الآية 78

² سورة طه، الآيات 25-28

³ سورة الإسراء، الآية 36

⁴ رواه البخارى ومسلم فى صحيحهما

⁵ رواه البخارى ومسلم فى صحيحهما

اختيار اللفظ ، فاللسان عنوان الإنسان يترجم عن مجهوله ، ويبرهن عن محصوله ، فيلزم أن يكون بتهذيب لفظه حرّياً ، وبتقويم لسانه ملياً (أبو الحسن الماوردي، 1925، ص 247).

ويشير الماوردي في موضع آخر إلى كيفية مجاملة الآخرين فيقول "واعلم أن للكلام آداباً إن أغفلها المتكلم أذهب رونق كلامه وطمس بهجة بيانه ولها الناس عن محاسن فضله بمساوى أدبه فعدلوا عن مناقبه بذكر مثالبه. فمن آدابه ألا يتجاوز في مدح ولا يسرف في ذم ، فالتجاوز في المدح ملقا يصدر عن مهانة ، والسرف في الذم انتقام يصدر عن شر وكلاهما شين وإن سلم من الكذب" (المرجع السابق، ص 255).

كذلك تتطوى كتابات التراث على نظرة أكثر شمولاً للتحدث حيث فطن العرب القدماء إلى أن التحدث لا يقتصر فقط على الألفاظ وإنما يتطلب أيضاً استخدام الإشارات غير اللفظية كجانب محوري في التحدث . ولقد كان الجاحظ أول من لفت الأنظار إلى ذلك من خلال تصويره وإدراكه العميق لوظيفة اللغة ومفهومها كوسيلة أو نظام من أنظمة التواصل ، ويتضح ذلك في حديثه عن فنون القول مثل الخطابة والقصص والوعظ وما تتطلبها من مكملات كلامية مثل الإشارات الجسمية والنعغات الصوتية التي تقوم بدور مهم في الأداء الكلامي . وفي هذا السياق يجعل الجاحظ الإشارة قسيمة للفظ ، بل أنها قد تتقدم اللفظ أو تتوب عنه فنجده يقول في كتابه البيان والتبيين: "الإشارة واللفظ شريكان ، ونعم العون هي له ، ونعم الترجمان هي عنه وما أكثر ما تتوب عن اللفظ " وذكر أيضاً "وحسن الإشارة باليد والرأس من تمام حسن البيان باللسان" (الجاحظ ، 1969، ص 32-33).

وهذا ما أكده أيضاً أبو حيان التوحيدى في كتابه "الصدّاقة والصديق" بقوله "خير إخوانك من وعظك برؤيته قبل أن يعظك بكلامه، لأنك إذا رأيته رأيت هيئته وشارته وحركته ونظرته وقومته وقعدته. وهذه كلها نواطق ولكن بلا حروف، وشواهد

ولكن بلا لفظ، وإشارات ولكن بلا أدوات. أما إذا جاء الكلام فقد استوعب أقصى البيان وأتى على آخر الإرادة. فأراد هذا القائل أنه إذا أراك نفسه فقد حضك على اتباع أمره ودعاك إلى الاقتداء به" (أبو حيان التوحيدى، 1972، ص 239).

كما أولى العرب اهتماماً بالاستماع وقد جاء فى الحديث عن الخلق الرفيع قول العرب القدماء: "تعلم حسن الاستماع كما تتعلم حسن الكلام . فمن حسن الاستماع إمهال المتكلم حتى ينقضى حديثه والإقبال بالوجه والنظر إلى المتكلم والوعى لما يقول. فإذا رأيت رجلاً يحدث حديثاً علمته ، أو يخبر خبراً قد سمعته فلا تشاركه فيه ، ولا تعقب عليه حرصاً على أن يعلم الناس أنك قد علمته ، فإن فى ذلك خفة وسوء أدب وسخفاً" (عبد البارى محمد ، 2002 ، ص 124).

بدايات الاهتمام العلمى بدراسة مهارات التحدث والاستماع:

جاءت هذه البدايات مرتبطة ومتأثرة بشكل كبير بالبحث فى مجال اللغة. واللغة عبارة عن رموز صوتية منتظمة بواسطتها يتفاعل أعضاء الجماعة ويتصل بعضهم ببعض أى أن اللغة وظيفة اجتماعية، ويرى البعض أن اللغة وظيفتها فكرية بالدرجة الأولى وهم لذلك يعرفون اللغة بأنها رموز صوتية تعبر عن أفكار الفرد للآخرين ومن خلالها يتلقى أفكارهم . وللغة وظيفتان الأولى : أنها نظام من الاستجابات يتصل من خلاله الأفراد بعضهم ببعض أى أنها وسيلة الاتصال بين الأفراد ، والثانية: أنها نظام من الاستجابات ييسر التفكير والعمل للأفراد بمعنى أنها تؤدي وظيفة الاتصال داخل الفرد نفسه (أبو النيل ، 1985، ص 36).

وقد تأثر الباحثون فى مجال التواصل اللفظى بهذا المنحى اللغوى وبخاصة فى النصف الثانى من القرن العشرين حينما ظهرت نظرية تشومسكى ، غير أنه مع ظهور التوجه السلوكى تراجع اهتمام الباحثين فى علم النفس بدراسة اللغة ، باستثناء بعض الدراسات عن العزو لهايدر وتغيير الاتجاهات والإقناع . ومع ظهور الثورة

المعرفية اتجه الباحثون لتوظيف المهارات المعرفية المرتبطة بإنتاج واستقبال اللغة في علم النفس الاجتماعي ، وشجع على ذلك مقال روبنسون Robinson بعنوان "اللغة وعلم النفس الاجتماعي" ، وكذلك انعقاد أول مؤتمر حول اللغة وعلم النفس الاجتماعي .

كذلك جاءت بدايات دراسة الاستماع متأثرة باللغة وظهر ذلك بشكل واضح في العشرينيات من القرن الماضي، وبالتحديد عندما أجرى رانكين Rankin دراسته الرائدة عام 1926 بعنوان " قياس القدرة على فهم اللغة المنطوقة". وكانت أواخر الستينيات وبداية السبعينيات سنوات تطور كبير في مجال التواصل ، فقد جذب هذا الميدان أشخاصاً كثيرين ووصل التوسع والتخصص الذي بدأ في الستينيات إلى قمم جديدة في السبعينيات ، وصار التواصل بين الأشخاص مجالاً محبباً ، ومثله دراسة التفاعل غير اللفظي ، وكانت هناك زيادة واضحة في نشر الكتب والدوريات حول التواصل بين الأشخاص واستمر النمو في هذا المجال في أواخر السبعينيات والثمانينيات بطريقة ثابتة (روبن ، 1991، ص 83: مترجم).

وقد ساعد على ذلك التطور ظهور عدد من المؤسسات الداعمة للدراسات سواء في مجال التواصل اللفظي أو كل من التحدث والاستماع بشكل خاص كرابطة الاستماع الدولية¹ التي أنشئت في عام 1979 ، ورابطة الحديث والتواصل الدولية¹ التي تأسست أواخر الثمانينيات ، وكذلك الرابطة العالمية لدراسة اللغة وعلم النفس الاجتماعي . وكان لهذه المؤسسات دور مهم في تشجيع الدراسات في التحدث والاستماع من خلال ما تنشره من بحوث متخصصة في الدوريات العلمية التي تصدر عنها. ثم توالى الدراسات بعد ذلك في هذا الاتجاه (Noels et al., 2003).

¹ International Listening Association

¹ International Speech Communication Association

أما عن تتبع البدايات المبكرة للاهتمام بتنمية مهارات التواصل بوجه عام ومهارات التحدث والاستماع بوجه خاص فيرتبط بوجود عدة مصادر ساهمت مجتمعة في إرساء الدعائم الأولى لبرامج التدريب لتلك المهارات . ويمثل المجال التربوي أحد هذه المصادر حيث استمد الباحثون في علم النفس فكرة أو منهج التدريب على مهارات التواصل من تكنيكات التدريس المصغر² التي ظهرت بجامعة ستانفورد عام 1963 لصقل مهارات المدرسين في الموقف التعليمي، ثم سرعان ما طور المدربون في المجالات الأخرى ذلك المنهج ليلائم متطلباتهم الخاصة في التدريب وكانت هذه هي البداية لمصطلح التدريب المصغر³ والذي يقوم على تحليل المهارة المركبة إلى عناصر أو مهارات أبسط بحيث يتم تدريب الفرد على كل منها بشكل مستقل ثم يجمع تلك المهارات حتى تكون المهارة المركبة مرة أخرى وذلك في مواقف مشابهة لمواقف الحياة الطبيعية (Hargie, 2003, p.474).

وقد تزايد نمو التراث البحثي في مجال تنمية التواصل من خلال التدريب المصغر وأصبح مصطلح التدريب على مهارات التواصل أوسع انتشاراً . وكذلك استفاد الباحثون في التدريب على مهارات التواصل من البحوث التي أجريت في مجال المهارة الحركية لأرجايل. كذلك شهدت فترة السبعينات اهتماماً كبيراً من جانب الباحثين والمعالجين بالاستفادة من تطبيقات الإستراتيجيات السلوكية التي ظهرت في جهود سكنر Skinner في تشكيل السلوك من خلال التدعيم الإيجابي والسلبي، وتوجه ولبه Wolpe إلى علاج السلوك المضطرب من خلال الاسترخاء والتوكيد. بالإضافة إلى التأثير الكبير الذي حققته نظرية باندورا Bandura في التعلم الاجتماعي من خلال ما يُعرف بالنمذجة ، وقد أستخدمت برامج التدريب على مهارات التواصل كأداة علاجية ووقائية لكثير من الاضطرابات النفسية والمشكلات الزوجية والأسرية (Segrin & Givertz, 2003, p.139).

Microteaching²

Microtraining³

وقد تعرضت تلك البرامج ذات المنحى السلوكى لأوجه نقد متعددة من أبرزها أنها لا تعطى أهمية إلى الجوانب المعرفية وأن اهتمامها انصب في المقام الأول على تغيير المكونات السلوكية في مهارات التواصل من قبيل تحسين قدرة الفرد على التحكم في الرسائل غير اللفظية والصوت ووضع الجسم مما قلل من فعالية تلك البرامج ، وهو ما دعا العديد من الباحثين مثل سبنس وبندليتون وفيرنهام ، Spence ، Pendleton & Funham إلى ضرورة وضع المتغيرات المعرفية في الاعتبار عند صياغة برامج تنمية المهارات الاتصالية (طريف شوقى ، 2003، ص 84).

وفي منتصف الثمانينيات جاء الاهتمام بتنمية مهارات التحدث والاستماع ضمن الاهتمام بتنمية منظومة أشمل من المهارات التي قدمها جازدا وبروكس Gazda & Brooks في نموذج مهارات الحياة والتي تضمنت مهارات سلوكية ومعرفية ووجدانية وجسمية يساعد تعلمها - كما أشار جازدا وزملاؤه- في مواجهة الضغوط والظروف المحيطة بالأفراد . كذلك فإن الأشخاص الذين يتصفون بالمهارة يخبرون انفعالات إيجابية بينما تنتج الانفعالات السلبية عن الفشل في مهام ومتطلبات الحياة اليومية بسبب نقص المهارات لديهم (Meche,2002).

وقد سارت البحوث والدراسات بعد ذلك في موضوع المهارات الاجتماعية في ثلاثة مجالات أساسية : الأول تعلق باكتساب ونمو المهارات الاجتماعية عبر العمر ، وارتبط المجال الثانى بالعلاج، حيث اهتم الباحثون بتحديد طبيعة العجز الاجتماعى وصعوبات التفاعل وأسبابه ومحاولة علاج جوانب الضعف والقصور في المهارات الاجتماعية المسئولة عن ذلك . أما المجال الثالث فقد اختص بدراسة المهارات الاجتماعية في المواقف المهنية ذات الطبيعة الخاصة ، وتحديد مهارات التواصل المؤثرة في هذه المواقف (أنظر: معتر عبدالله، 2000، ص 250).

أهمية مهارات التحدث والاستماع في مختلف أشكال العلاقات الاجتماعية:

لعلاقات الصداقة مكانة خاصة بين مختلف أنماط العلاقات الاجتماعية لأنها تمثل قطاعاً كبيراً من التفاعل الاجتماعي بين الأفراد و لما لها من دور محوري في تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي لهؤلاء الأفراد .

وقد كشفت البحوث أن طلاب وطالبات الجامعة الذين يفتقدون الرضا عن علاقات الصداقة يعانون في الأساس من ضعف في مهارات التحدث ومهارات الاستماع والتي تمثل الأساس لعلاقات الصداقة في هذه المرحلة . لذا فإن هؤلاء الأشخاص بحاجة ماسة إلى تصميم البرامج التي تنمي مهاراتهم الخاصة بالتواصل مع الآخرين في سبيل تكوين علاقات صداقة على درجة عالية من الرضا (Samter, 1992).

وتزداد أهمية مهارات التحدث والاستماع في علاقات الصداقة بصفة خاصة حيث يقضى الأصدقاء وقتاً كبيراً في تبادل الحديث حول نشاطاتهم واهتماماتهم والإفصاح عن مشاعرهم وأفكارهم. ويشير الباحثون إلى أن استمرار علاقات الصداقة والرضا عنها يتطلبان إتقان عدد من مهارات التواصل أهمها مهارات التحدث ومهارات الاستماع. فالتحدث الفعال إلى الأصدقاء يقوم على المودة والدعابة والإقناع والاعتذار والمرونة والقدرة على الاحتفاظ باهتمام الأصدقاء، ومن ناحية أخرى فإن كفاءة الاستماع تتطلب وجود مستويات جيدة من التفهم والتعاطف لمشكلات الأصدقاء (Wilson et al., 1995, p.114; Bernard, 2003).

كما تبين أن بعض الأفراد يشعرون بعدم الرضا عن علاقاتهم بأصدقائهم بالرغم من قضاء الكثير من الوقت مع هؤلاء الأصدقاء، وذلك لافتقادهم مهارة التحدث عن مشاعرهم وأفكارهم الشخصية (Argyle,1992,p.54). كما أشار الباحثون إلى أن المستوى المرتفع من مهارة الاستماع إلى الصديق يؤدي إلى إثارة دافعيته للاستمرار

فى طرح أفكاره وإشعاره بأهمية ما يقول ورغبة الطرف الآخر فى الاستماع إليه ويتم ذلك من خلال متابعته باهتمام ومحاولة فهمه وتقدير مشاعره وأفكاره (Asher et al.,1996).

كذلك تبين أن المستويات المرتفعة من الرضا عن علاقات الصداقة بين أبناء الجنس الواحد ترتبط بارتفاع مستوى مهارات التواصل ذات الطابع الوجدانى وخاصةً فى صداقات الإناث حيث يكون التركيز على إظهار الاهتمام والمساندة الوجدانية للصديقات وذلك بالمقارنة بمهارات التواصل الأدائية مثل الإقناع . فالإناث اللائى اتسمت بمهارتهن فى الاستماع بالاستجابية والتعاطف كن أكثر نجاحاً فى علاقات الصداقة ، بالإضافة إلى حصولهن على مستويات مرتفعة من الرضا عن الصداقة (Schutte et al., 2001; Mortenson, 2005).

ولم يقتصر الدور المحورى لمهارات التحدث والاستماع بالنسبة لعلاقات الصداقة فقط وإنما يمتد هذا الدور إلى بناء واستمرار مختلف أشكال العلاقات الاجتماعية الأخرى. فعلى مستوى العلاقات الأسرية فإن الرسائل اللفظية وغير اللفظية التى تتم بين أفراد الأسرة تعكس طبيعة العلاقات فيما بينهم. حيث أظهرت الدراسات،على سبيل المثال، أن الاستماع الذى يقوم على الاهتمام بالطرف الآخر فى الأسرة واستيعاب ما يصدر عنه من سلوك يزيد من مستوى الترابط ويشجع على تبادل الإفصاح عن الذات وعدم الاكتفاء بالتفاعلات الروتينية داخل الأسرة. (Bauer, 2003, p.34; Joy, 2004).

وعلى مستوى علاقات الزواج كشفت الدراسات أن الرضا الزوجى يرتبط ارتباطاً كبيراً بكفاءة التواصل بين الأزواج والزوجات، وأن الأزواج منخفضى الرضا الزوجى يصدرن أخطاءً أكثر فى عملية التواصل بالمقارنة بالأزواج الأعلى فى الرضا الزوجى، كما وجد أن التواصل غير اللفظى المتمم بالفعالية بين الزوجين خاصة فى مواقف الانفعال السلبى كمواقف الشعور بالغضب والتعاسة والتجاهل والرفض يرتبط بالتوافق والشعور بالسعادة ، حيث تمكن هؤلاء الأزواج من التعبير عن انفعالاتهم

بصورة مناسبة ومفهومة (عائشة ناصر، 2003, Fleming&Attridge, 1994, p.698).

وفي مجال العمل تبين أن لمهارات التحدث والاستماع دوراً كبيراً في تحقيق أهداف الجماعة والرضا عن القائد ، فالقائد الذي حصل على تقييم مرتفع من أفراد الجماعة في التعبير اللفظي وغير اللفظي والقدرة على الاستماع الفعال كان أكثر كفاءة في إدارة جماعة العمل ورفع مستوى أدائها ؛ (Brownell, 1990 ; Riggio,2003).

أما على المستوى الدراسي فقد تبين أن قدرة الطلاب على التحدث والاستماع بشكل فعال ترتبط بالعديد من النواتج الإيجابية والتي من أهمها تقبل المدرسين وتكوين علاقات ناجحة مع الزملاء والأصدقاء، بالإضافة إلى ارتفاع مستوى التحصيل الدراسي نظراً لما تنطوي عليه هذه المهارات من عمليات تساؤل ومشاركة في الحوار و انتباه و تقييم وتذكر للمعلومات التي يتم استقبالها من الآخرين (Bommelje et al., 2003, lane et al., 2005). وعلى جانب آخر تبين أن المدرسين الذين يتمتعون بمستويات جيدة في الاستماع و التحدث يكونون أكثر كفاءة في التفاعل مع طلابهم داخل الفصل الدراسي (Karadag & Caliskan, 2009).

ومجال العلاج والإرشاد النفسي تبين أن مهارات التحدث والاستماع تمثل جانباً مهماً في نجاح العلاقة بين المعالج والمريض. حيث تبين أن استماع المعالج بطريقة فعالة للمريض أثناء المقابلة العلاجية يجعله يستجيب للمعالج بطريقة إيجابية. كما أن المعالج الذي يجيد مهارات التحدث مع العميل يكشف أسلوبه وإشارات جسمه ونبرة صوته عن مدى فهمه وتقديره للمريض (Pomerantz , 2008, p.152).

وبالإضافة إلى ما تقوم به مهارات التحدث ومهارات الاستماع في دعم العلاقات الحميمة بين الأشخاص ، فقد اتسع هذا الدور ليشمل الإسهام في أنماط

التفاعل في مواقف حل الصراع¹ والتفاوض² حيث كشفت الدراسات على سبيل المثال أن قدرة المتحدث على الاستخدام الأمثل لانفعالاته وتركيز كلامه على المشكلة يزيد من فرص نجاح التفاوض وتقليل الصراع بين أطراف التفاعل ، كذلك فإن مهارة المتحدث في إنتاج الرسائل اللفظية وغير اللفظية التي تناسب الأهداف المشتركة لطرفي الصراع تساعد في رضا كل منهما (Steinel et al, 2008).

وتبين بالإضافة إلى ما سبق أن افتقاد تلك المهارات يرتبط بالعديد من المشكلات و الاضطرابات النفسية كالشعور بالوحدة، وسوء التوافق، وجناح الأحداث، والإدمان (أسامة أبو سريع ،1986، عزة عبد الكريم ، 2001، أسامة الغريب، 2003; Samter,1992; Riggio et al.,1993; Segrin,1996; Mengin et al., 2005; Stephanie,1998). كما تبين أنه توجد علاقة وثيقة بين القدرة على التحدث والثقة بالنفس ، فكلما ازدادت مرات ومواقف التحدث مع الآخرين ازدادت ثقة المتحدث بذاته وتغلبه على مخاوفه مما يزيد من قدرته على إقناع الآخرين (Kathleen et al., 2007, p.27).

ونخلص مما سبق أن مهارات التحدث والاستماع تمثل مصدراً أساسياً في تكوين واستمرار مختلف أشكال العلاقات الاجتماعية والرضا عنها وعلى رأسها علاقات الصداقة . ومن هنا تتضح أهمية الحاجة إلى رفع كفاءة هذه المهارات من خلال الإعداد والتنفيذ الجيد لبرامج التدريب. وقبل أن نترك هذا الجزء نشير إلى قضية الفروق بين الذكور والإناث في مهارات التحدث والاستماع ويرجع ذلك لسببين: يتمثل السبب الأول في أن معرفة هذه الفروق يترتب عليها ضرورة مراعاة هذه الفروق عند إعداد البرنامج التدريبي الذي يناسب كل منهما على حدة. أما السبب الآخر فيتمثل فيما تبين من أن الرضا عن الصداقة يرتبط بوجود فروق بين الجنسين في أنماط التحدث والاستماع (Morry,2003).

¹ Conflict Resolution

² Negotiation

مهارات التحدث والاستماع لدى الذكور والإناث :

تختلف عمليات التحدث والاستماع بين الذكور والإناث حيث إن كلا الجنسين ينشأ بطريقة مختلفة. فالتنشئة الاجتماعية بالنسبة للإناث تشجعهن على التركيز على الحميمية والترابط مع الآخرين، بينما تشجع الذكور على الاستقلالية والمنافسة. وتبعاً لذلك فإن اختلاف هذه التوجهات في التنشئة يؤثر في أساليب التحدث وطبيعة الموضوعات التي يفضلها الذكور والإناث، وأيضاً في تفسيراتهم لمعاني الإشارات اللفظية وغير اللفظية الصادرة عن الآخرين (Trenholm,1999,p.96). وهذا ما أكدته تانن Tannen بأن الهدف من التحدث مع الآخرين لدى الذكور يختلف عنه بالنسبة للإناث، فالذكور يحرصون في تحدثهم على ممارسة السيطرة واستمرار الشعور بالاستقلالية ودعم المكانة. بينما تحرص الإناث على التحدث الذي يسهم في بناء واستمرار العلاقات مع الآخرين. كما أن المقاطعات التي تصدر عند الاستماع لدى الذكور أعلى تكراراً من المقاطعات التي تصدر لدى الإناث (Delamarer&Myers,2007,p.446).

كذلك كشفت الدراسات أن التحدث والاستماع من الحاجات الأساسية في صداقات الإناث حيث تبين أن الإناث يفضلن التحدث والاستماع فيما بينهن بما يقارب أربعة أضعاف الذكور (57% للإناث في مقابل 16% للذكور) ، في حين يفضل الذكور ممارسة الأنشطة مع الأصدقاء بمقدار الضعف بالمقارنة بالإناث (84% للذكور في مقابل 43% للإناث) (Baumgarte & Nelson, 2009).

وتختلف موضوعات التحدث لدى الجنسين حيث يميل الذكور إلى التحدث حول موضوعات ترتبط بالمال والعمل والرياضة والمنافسة في حين تميل الإناث إلى التحدث عن الأسرة والأصدقاء والملابس والصحة والطعام والافصاح عن المشاعر، بالإضافة لميلهن للتحدث في موضوعات ذات درجة عالية من الخصوصية والحميمية مع صديقاتهن من نفس الجنس. كما يتسم التحدث لدى الإناث بعدة مظاهر منها كثرة الأسئلة الاستفهامية وقلة وقفات الحديث (Argyle,1992,p.28).

وكشفت نتائج الدراسات أيضاً أن الذكور يقضون مدة أطول في التحدث بالمقارنة بالإناث وذلك في حالة وجودهم في جماعة من الجنس الآخر. بينما تكون الإناث أكثر تحدثاً عند التفاعل مع الآخرين من نفس الجنس. كما أن الإناث توجهن أسئلة أكثر للمتحدث خلال عملية التواصل مقارنة بالذكور. كذلك تبين أن الذكور أكثر قدرة على بدء التحدث وأكثر إصداراً للدعابة والنكات خلال عملية التواصل مقارنة بالإناث (Mulac et al.,2001). وكشفت الدراسات أيضاً أن الإناث أكثر استخداماً للإشارات غير اللفظية في مواقف التفاعل مع الصديقات بالمقارنة بالذكور، كما سجلن معدلات أعلى في التواصل بالعين في المحادثات التي تتم فيما بينهن بالمقارنة بالمحادثات التي تتم فيما بينهن وبين الذكور ، أو بين الذكور وبعضهم البعض (Beek & Dubas, 2008; Swaab & Swaab, 2009).

يتضح مما سبق أن ثمة فروق بين الجنسين في مهارات التحدث والاستماع وهذا ما يجب أخذه في الاعتبار عند إعداد برامج تنمية هذه المهارات. هذا إلى جانب مراعاة تلك البرامج لمسألة اختلاف أساليب التحدث والاستماع تبعاً للإطار الثقافي الذي يعيش فيه الأفراد ، وهذا ما أكد عليه العديد من الباحثين في تنمية مهارات التواصل بشكل عام ، حيث إن المجتمع يؤدي دوراً أساسياً في تحديد أنماط السلوك اللفظي وغير اللفظي التي يتواضع عليها أفراد المجتمع كأسس للتواصل فيما بينهم (Mesquita & Frijda,1992; Vanlear,1996; Bernard,2003).

التواصل بين الأشخاص¹

يشير التواصل بين الأشخاص إلى عملية تبادل إرسال واستقبال الرسائل اللفظية وغير اللفظية بين شخصين أو بين مجموعة صغيرة من الأشخاص، ويتميز هذا النوع من التواصل بأنه ذو طبيعة شخصية. وهو بذلك يختلف عن التواصل

¹ Interpersonal Communication

الجماهيري² الذى يتضمن جمهوراً ضخماً ويتم غالباً من خلال ناقلات سمعية وبصرية (Devito, 2009).

ويمكن من خلال تصنيف مهارات التواصل تحديد العناصر الأساسية التى تشتمل عليها هذه المهارات، وكذلك تحديد موقع مهارات التحدث والاستماع ضمن الخريطة العامة لمهارات التواصل الاجتماعى.

فقد أشار ريجيو (Riggio, 2003) إلى ثلاثة أنماط أساسية لمهارات التواصل تتمثل فى مهارات الإرسال، ومهارات الاستقبال ومهارات الضبط، ويعمل كل نمط من هذه المهارات على مستويين، أحدهما انفعالى (غير لفظى) والآخر اجتماعى (لفظى). وتبعاً لذلك تنتظم مهارات التواصل فى ست مهارات فرعية تعمل بصورة متوازنة وهى التعبير الانفعالى¹، والحساسية الانفعالية²، والضببط الانفعالى³، والتعبير الاجتماعى⁴، و الحساسية الاجتماعية⁵، والضببط الاجتماعى⁶.

كما صنف هارتلى (Hartly, 1993, p.43) مهارات التواصل إلى مهارات تواصل غير لفظية تتضمن تعبيرات الوجه والاتصال بالعين، ومهارات الدعم وتعنى السلوكيات التى تشجع الطرف الآخر على الاستمرار فيما يقول أو يفعل، ومهارات التساؤل فى الوقت المناسب، ومهارات الاستماع، ومهارة الإفصاح عن الذات.

وحدد كورسنى (Corsini, 1994, p.268) خمسة أنماط أساسية للتواصل تغطى معظم المواقف الاجتماعية وهى مهارات بصرية وجسمية تعمل فى اتجاه

Mass Communication²

Emotional Expressivity¹

Emotional Sensitivity²

Emotional Control³

Social Expressivity⁴

Social Sensitivity⁵

Social Control⁶

حساسية المستمع للتواصل مع الآخرين وتقديم الاستجابة المناسبة، ومهارات تشجيع الآخرين على الكشف عن المعلومات كاستخدام الصمت والتشجيع والتساؤل، ومهارات تقديم المعلومات مثل الإفصاح عن الذات وعائد الاستجابة، ومهارات تغيير سلوك الآخرين مثل التقييم والطلب والنصح، ومهارات المشاركة في حل المشكلات للوصول إلى الحلول المناسبة.

وبناءً على التصنيفات السابقة لمهارات التواصل الاجتماعي نلاحظ أن معظمها يؤكد على بعدين أساسيين يتمثل أحدهما في قدرة الفرد على إرسال الرسائل اللفظية وغير اللفظية للآخرين، بينما يتمثل البعد الآخر في استقبال الرسائل اللفظية وغير اللفظية من الآخرين. ويظهر من التصنيفات السابقة أن مهارات الاستماع قد تكررت في مختلف التصنيفات حتى وإن أخذت مسمى آخر كالحساسية مثلاً في تصنيف ريجيو، وهذا ما ذكره ريجيو (Riggio, 2003) من أن مهارات الحساسية أو الاستقبال ما هي إلا قدرة الفرد على الاستماع الفعال. كما تكررت مهارات التحدث في صورة التعبير الانفعالي والتعبير غير الانفعالي عند ريجيو، وفي صورة الإفصاح عن الذات عند هارتلي وكورسيني. وعلى ذلك، يمكن النظر لمهارات التحدث والاستماع على أنها مهارات محورية في التواصل الاجتماعي، لذا سيرتكز اهتمام الدراسة الحالية على تنمية هذه المهارات لما لها من أهمية كبيرة في دعم العلاقات الوثيقة بين الأفراد وبخاصة علاقات الصداقة.

(2) مهارات التحدث

ورد في لسان العرب أن ناتج التحدث هو "الحديث"، والحديث هو الخبر يأتي على القليل والكثير. وما يُحدِّث به المتحدث (ابن منظور، 1981، ص 797).

ويشير الرافي في "المصباح المنير" أن الكلام في أصل اللغة هو أصوات متتابعة لمعنى مفهوم (الرافي، 1994، ص 539).

وكلمة "تحدّث" في المعجم الوسيط تعنى "تكلم". والكلام هو الجملة المركبة المفيدة، والمعنى القائم بالذات الذي يُعبّر عنه بألفاظ (المعجم الوسيط، 2005، ص 159، 796).

ويشير تومسون (Thompson, 1996, p.81) إلى أن التحدث الفعّال يتطلب الاستخدام الجيد لكل من نبرة الصوت وسرعته ومستوى ارتفاعه تبعاً لنوع العلاقة وعمقها.

كما نظرت ترينهولم (Trenholm, 1999, p.89) للتحدث على أنه وحدة من اللغة تتكون من عبارات مترابطة ذات بناء محدد لتحقيق وظيفة تواصلية.

ويوضح برنارد (Bernard, 2003) أن كفاءة التحدث تتحدد من خلال قدرة المتحدث على الاحتفاظ بانتباه المستمع واهتمامه، ويتأثر ذلك بكل من شكل الحديث ومضمونه. فالإقناع والمودة ووضع الطرف الآخر في الاعتبار أثناء الحديث، تزيد فعالية عملية التحدث.

ويشير راشد عطية (2005) إلى التحدث بوصفه مهارة تمكن الفرد من نقل وتوصيل المعلومات والخبرات والأفكار والآراء والمشاعر والاتجاهات بطريقة يجب أن تلقى استحساناً وقبولاً من المستقبلين، ولا يتم ذلك للفرد إلا عن طريق التعلم والتدريب المقصودين اللذين يمكنان المتحدث من امتلاك القدرة على التعبير المؤثر إيجابياً على المستمع، مع توظيف الإشارات والحركات الجسمية وتعبيرات الوجه والإيماءات بما يساعد في نقل الرسالة بشكل صحيح في مختلف الجوانب.

وقد تناول بعض الباحثين مفهوم التحدث كمرادف لمفهوم اللغة المنطوقة ومن أمثال هذه التعريفات تعريف سيوارد (Seaward, 2006, p. 209) للغة المنطوقة بأنها مجموعة من الأفكار والإدراكات التي يتم التعبير عنها بالكلمات.

وكذلك تعريف ديلميتر ومايرز (Delamater & Myers, 2007, p.167) للغة المنطوقة بأنها نسق مكتسب اجتماعياً من أنماط الأصوات ذات المعاني المتفق عليها بين أعضاء الجماعة. ويتضمن العناصر الأساسية التالية: أصوات، كلمات، معاني، قواعد نحوية.

1- الإشارات غير اللفظية المصاحبة للتحدث

تكشف التعريفات السابقة أن مفهوم التحدث لا يقتصر فقط على استخدام الألفاظ أو الكلمات بل يتسع ليشمل مجموعة من الإشارات غير اللفظية أو ما يعرف بالمعينات¹ والتي يتزامن استخدامها مع الكلمات بحيث تمثل جزءاً مهماً في نجاح عملية التحدث. كما تؤكد نتائج الدراسات في مجال التحليل التحادثي² أن ما يقرب من نصف الأصوات التي تنطوي عليها المحادثات المستخدمة في الحياة اليومية العادية تعد غير لفظية وتعكس معلومات مهمة في إطار التفاعل المباشر (وجهاً لوجه) بين الأفراد. (Campbell, 2007, p.118).

كما تبين أيضاً من خلال دراسة كيندون Kendon لتحليل مقاطع كلام المتحدث ورصد حركات الجسم التعبيرية بكاميرا الفيديو وجود تداخل بين التحدث وحركات الرأس والذراعين والأيدي والجذع. كما أن وضع الجسم يُتخذ مباشرة قبل صدور أي وحدة كلامية، ويستمر هذا الوضع مع استمرار هذه الوحدة مع حدوث تغيرات بسيطة في أوضاع الرأس والأيدي بحيث تكون مصاحبة للوحدات الأصغر للأفكار والكلام. وتشير هذه التغيرات الحركية لدى المتحدث إلى الملامح المهمة في الرسالة الصادرة عنه. وبالإضافة إلى ذلك فقد لوحظ أن المستمع يميل إلى أن ينسق جسمه وأن يغير وضعه تبعاً للمتكلم، وهكذا يبدو أن المستمع يتابع المتحدث كما لو

¹ Illustrators

² Conversational Analysis

كان عليه أن يتخذ دور هذا المتحدث ليفهم بصورة أكثر شمولاً. ويتوقف المستمع عن المتابعة عندما يكون قد استمع بما فيه الكفاية، وهنا تكون حركاته إشارة للمتكلم كي يكف عن الكلام (لامبرت و لامبرت، 1993، ص178: مترجم).

وبوجه عام يمكن تحديد أهم استخدامات الإشارات غير اللفظية عند التحدث فيما يلي:

- **تكرار معنى الكلام:** بحيث تستخدم الإشارات غير اللفظية المصاحبة للتحدث لتكرار معنى أو مضمون الرسالة اللفظية، والتأكيد على بعض جوانب الرسالة اللفظية مما يزيد دقة فهمها.

- **التنظيم أو التحكم:** تسهم الإشارات غير اللفظية في تنظيم السلوك اللفظي وذلك بدون حدوث أى خلل فى سلاسة عملية التحدث. فمثلاً تبادل الأدوار فى عملية التحدث والاستماع يأتى من خلال مجموعة من الإشارات غير اللفظية التى تيسر انتقال طرف الحديث من شخص لآخر (Trenholm, 1999, p.120).

- **الإحلال:** وهنا تستخدم الإشارات غير اللفظية بديلاً عن الكلام وخاصة فى المواقف التى يتعذر فيها توجيه رسائل لفظية للمستمع ويطلق على هذه الإشارات الشعارات¹ وهى معروفة لدى أبناء الثقافة الواحدة (Deaux et al., 1993, 125).

بالإضافة إلى ذلك فإن الإشارات غير اللفظية التى يصدرها المتحدث تساعد فى إقناع المستمع بصدق الرسالة اللفظية حيث تتطابق الإشارات غير اللفظية مع مضمون الحديث. أما إذا أصدر المتحدث إشارات غير لفظية تتعارض مع كلامه فإن ذلك يؤدى إلى حدوث خلط وسوء فهم لدى المستمع ويحدث ذلك غالباً نتيجة لضعف مهارات المتحدث فى إحداث التناغم بين المهارات اللفظية وغير اللفظية

¹ Emblems

المكونة لسلوك المتحدث. وقد كشفت الدراسات أنه في حالة حدوث هذا التعارض فإن الأفراد يعتمدون أكثر في تفسير الموقف بناءً على الإشارات غير اللفظية وكذلك الإشارات التي تتفق مع السياق الاجتماعي (2007, p.180, Delamater & Myers).

وتتنوع أشكال هذه الإشارات غير اللفظية التي تصاحب عملية المتحدث، ونعرض لأهمها فيما يلي:

نبرة الصوت²: تساعد نبرة صوت المتحدث في تحديد معاني الكلمات التي يصدرها وكذلك تأكيد المتحدث على بعض الكلمات دون غيرها، والتغيير في طبقة الصوت³ للتمييز بين الجملة الخبرية والسؤال. كما تكشف نبرة الصوت عن الحالة الوجدانية للمتحدث واتجاهاته نحو المستمع. فعلى سبيل المثال، يتحدث الأشخاص المكتئبون غالباً بنبرة صوت منخفضة وبطيئة. كما تعكس نبرة الصوت اتجاه الفرد نحو الآخرين، فهناك نبرة الصوت الودية والمشجعة والعدائية والمسيطرة و الخاضعة. كما تختلف نبرة الصوت أو تتغير تبعاً لاختلاف المواقف الاجتماعية، فهناك مواقف تتطلب لغة ذات طبيعة رسمية كما يحدث في الاجتماعات والمحاضرات وغيرها، وذلك بالمقارنة بما يحدث في مواقف التفاعل في العلاقات الحميمة (Hargie, 2003, p.56).

سرعة المتحدث¹: يمكن أن يُستدل من ارتفاع سرعة الكلام أو انخفاضه على بعض الجوانب المهمة المرتبطة بالرسائل الصادرة عن المتحدث. فمثلاً يمكن أن يشير الكلام السريع إلى الحالة الوجدانية للمتحدث كالغضب والقلق أو الاستثارة. وربما يمثل ذلك مشكلة لدى المستمع، حيث يشعر بالارتباك والضيق لصعوبة التركيز فيما يُقال وعدم القدرة على المتابعة الجيدة بسبب سرعة المتحدث. وعلى الجانب الآخر يشير الحديث البطيء إلى انخفاض الروح المعنوية أو التعب أو

² Tone of voice

³ Pitch

¹ Speed of voice

ضعف الثقة بالنفس أو قد يفسر هذا البطء في التحدث على أن المتحدث غير مهتم بالمستمع. (Tompson, 1996, p.82)

وتعد سرعة التحدث أيضاً مؤشراً على تقدير سمات الشخصية. فعلى سبيل المثال، كشفت بعض الدراسات أن المتحدث الذي يتسم بسرعة التحدث قيّمه المستمعون على أنه أكثر إقناعاً ومعرفةً وذكاءً وموضوعية بالمقارنة بالمتحدث البطيء. وعلى عكس ذلك كشفت دراسات أخرى أن سرعة التحدث أدت إلى الفشل في إقناع المستمع وخفض اهتمامه بالرسائل الصادرة عن المتحدث. وقد كشف هذا التعارض في نتائج الدراسات عن وجود عوامل تتدخل في تحديد وتقييم سرعة التحدث منها السياق الذي يتم فيه التحدث، وموضوع التحدث، ونوع المتحدث، وطبيعة العلاقة التي تربط بين المتحدث والمستمع، وكذلك مدى التشابه أو الاختلاف في معدل التحدث بين المستمع والمتحدث (Feldstein, 2001).

الفواصل الصوتية²: وهي الوقفات أو فترات الصمت التي تتخلل كلام المتحدث. ويشير أرجايل إلى أن المتحدثين يستغرقون من 30 إلى 40 % تقريباً من الوقت في صمت، وتطول فترات الصمت عندما يكون موضوع الحديث صعباً أو للتفكير فيما سيقال. وتتسم الوقفات في محادثات الأصدقاء بأنها أقل عدداً مقارنةً بمحادثات الغرباء. (Argyle, 1992, p.10)

إشارات الجسم¹: يستخدم المتحدث بعض الحركات الجسمية لتوضيح ما يقوله. فمثلاً يستخدم حركات اليدين لمساعدة المستمع في فهم الرسائل الصادرة عنه، وقد تبين أن هذه الحركات تساعد المتحدث ذاته في مهام معرفية متنوعة ترتبط بعملية التحدث مثل تعديل عملية استرجاع الكلام خاصة بالنسبة للأشخاص منخفضي المهارات اللفظية. (Horbury, 2002).

² Pauses

¹ Gestures

نظرة العين²: يستغرق المتحدث وقتاً طويلاً في النظر للمستمع بغرض تلقي العائد أو عند الانتهاء من الكلام، ولا يستمر المتحدث في النظر للمستمع بشكل متواصل حتى لا يشعر المستمع بعدم الراحة وحتى لا تكثر الأخطاء في الكلام (Argyle, 1992, p.10).

القرب³: ويعنى المسافة المكانية التي تفصل بين المتحدث المستمع. فالقرب الشديد من المستمع قد يجعله يشعر بالتوتر والضيق من المتحدث الذي اخترق حيزه الشخصي، كما أن بُعد المتحدث عن المستمع يعوق عملية التواصل ويقلل من درجة الحميمية بين أطراف الحوار. لذا يجب أن يكون لدى المتحدث الحساسية بالمسافة المناسبة بينه وبين المستمع حسب موقف التواصل ومستوى العلاقة به والمعايير الثقافية السائدة (Tomson, 1996, p.98).

اللمس⁴: كالمصافحة باليد والتربيت على الكتف. وتتعدد أهداف اللمس فقد يكون الهدف منه طمأنة شخص في موقف مشقة، أو للتعبير عن الاحترام، أو تشجيع و تهنئة شخص ما. وعموماً يمكن القول بأن معنى اللمس يختلف باختلاف أنماط العلاقات الاجتماعية (المرجع السابق، ص 98).

ويبدو مما سبق أن هناك علاقة تفاعل بين التحدث والإشارات غير اللفظية المصاحبة له، حيث لا

تعتبر الإشارات غير اللفظية وسيلة لتوضيح كلام المتحدث أو نظاماً بديلاً للكلام في بعض الأحيان فحسب، بل أنها أيضاً تعد مصدراً إضافياً يعين المتحدث على إبراز المعانى التي يود نقلها للمستمع (Bull,2002, p,53). وبدلاً من اقتصار المستمع على تلقي أصوات المتحدث وكلماته بحاسة السمع فقط، يأتي استخدام الكثير من هذه الإشارات فيجعل الرسالة مخاطبة لحاستي السمع والبصر؛ ومن ثم يكون التلقى

Gaze²

Proximity³

Touch⁴

مركباً (سمعى - بصرى)، وهذا يتيح للتواصل الشفاهى إمكانية أكبر لإحداث تفاعل وتأثير أعمق (جميل عبد الحميد، 2000، ص 68).

2- أساليب التحدث

لكل فرد أسلوبه الخاص فى التحدث؛ لذا تتنوع أساليب التحدث ومنها الأسلوب المتعاون والمسيطر والمزعج والمؤدب والمبدع والساخر والسلبى....إلخ. وكلما اختلفت أساليب الأشخاص فى التحدث خلال عملية التواصل كان ذلك سبباً فى حدوث الصراع وفشل التواصل فيما بينهم. فهناك بعض المواقف التى تتطلب إحداث تعديل أو تغيير فى أسلوب التحدث للتوافق مع الآخر (Seaward, 2006, p.298).

ويميز (دُن غابر) بين أربعة أساليب فى التحدث هى:

أ- **الأسلوب الصريح:** ويتسم المتحدث صاحب هذا الأسلوب بالكشف عن أفكاره وآرائه بلا تردد، كما يتقن الجدل والإقناع والتنافس، وقد يراه الآخرون مسيطراً أو عدوانياً، ويميل إلى التحدث فى موضوعات تخص الرياضة والجريمة والسياسة والمال والسلطة.

ب- **الأسلوب المتردد:** وفيه يكون المتحدث هادئ ومتعاطف مع الآخرين وخاصة من يعرفهم من قبل. كما أنه يتردد فى بدء التواصل مع الآخرين خوفاً من النقد لذا فهو يحتاج لبعض الوقت لينفتح على الغرباء، وهو يفضل الحدى

ويمكن القول بوجه عام أن الأسلوب الفعال فى التحدث يتسم بالوضوح الذى يساعد فى تجنب سوء الفهم بين الأشخاص، فقد يكون القصد أو معنى الرسائل التى يصدرها المتحدث واضحة بالنسبة له ولكنها غير مباشرة أو مجهولة بالنسبة للمستمع وهذا ما يُعرف بمفهوم "ما وراء الرسائل"¹. فالكلمات لها معانٍ صريحة (إشارية)²

¹ Metamessages

² Denotation

ومعانٍ أخرى ضمنية (دلالية)³. لذا فإن كفاءة المتحدث تظهر من خلال انتقاء الكلمات التي تصف أفكاره ومشاعره بدقة ووضوح، ولا شك أن المتحدث الذي يمتلك حصيلة لغوية كبيرة تكون لديه مرونة أكبر في استخدام المفردات التي تعكس ما يقصده بوضوح (Seaward, 2006, p.308).

ولهذا الوضوح في التحدث فوائد أخرى عديدة، منها الحفاظ على الوقت المسموح به للتحدث كما في حالة التحدث العام، وزيادة ثقة المتحدث بنفسه وكسب احترام الآخرين. ومن العوامل التي تسهم في وضوح كلام المتحدث أن يعنى ما يقول، وأن يتجنب الكلمات الغامضة التي قد يسيء المستمع فهمها، وألا يستخدم المصطلحات غير المألوفة لثقافة المستمع، وأن يتحدث بصوت مسموع بدون سرعة مبالغ فيها، والتأكد من وضوح الأفكار في الذهن قبل التعبير عنها، بمعنى أن يفكر المتحدث أولاً قبل أن يتحدث (Thompson, 1996).

3- أنماط التحدث

يميز الباحثون بين شكلين أساسيين في التحدث تبعاً لترينهولم (Trenholm, 1999, p.90) هما:

1- **التحدث الشخصي**⁴: ويطلق البعض عليه التحدث غير الرسمي أو غير المعياري. ويتسم هذا النوع بالحميمية وتتوفر فيه درجة من الحرية والتلقائية وتبادل الأدوار في التحدث واستخدام إشارات غير لفظية متنوعة كاللمس وقرب المسافة المكانية و يظهر ذلك في المحادثات التي تتم في مختلف العلاقات الشخصية كعلاقات الصداقة والزواج...إلخ.

2- **التحدث العام**: ويمكن تسميته أيضاً بالتحدث الرسمي حيث يتسم بالمفردات المتنوعة، والحرص على سلامة القواعد النحوية، كما أن هذا النوع من التحدث

³ Connotation

Interpersonal Speaking 4

أكثر عمومية ويشيع فيه استخدام المفردات والصياغات ذات الطابع الرسمي والإشارات اللفظية وغير اللفظية ذات المعاني الصريحة أو الواضحة والموضوعات غير الشخصية، وغالباً ما يكون هذا التحدث أمام مجموعة كبيرة من الناس ومثال ذلك عمليات التحدث التي تتم في المحاضرات والندوات والاجتماعات...إلخ.

وتلخص ترينهولم الفروق بين نمطى التحدث الشخصى والعام تبعاً لعدد من الأبعاد تتضح فى الجدول التالى:

جدول (1) الفروق بين التحدث الشخصى والتحدث العام، نقلاً عن: (Trenholm, 1999, p.90)

التحدث العام	التحدث الشخصى	نمط التحدث بُعد التحدث
غير متبادل	متبادل	• نمط التفاعل
غير متساوية	متساوية	• توزيع القوة
رسمية	غير رسمية	• اختيار اللغة
نصى	تلقائى	• كم التفكير المسبق
عامة	شخصية	• إمكانية الوصول للمعلومات
صريحة	ضمنية	• المعانى
موجه لأداء مهمة	علاقى	• التوجه

يتضح

مما سبق أن ما يقوله المتحدث وكيف يقوله يتحدد من خلال السياق الذى يتم فيه التحدث. فالوعى بسياق التحدث يحدد أسلوب التحدث الملائم ونوع الموضوعات التى يمكن التحدث عنها. فكفاءة التحدث تتطلب أن يتعلم الشخص كيف يتحدث فى سياق العمل، والأسرة، والأماكن العامة، والاجتماعات، والمؤتمرات، والمحادثات الهاتفية مع الأصدقاء، وفي أوقات الأزمات، ومع الأزواج. ومن الضرورى أن يكون المتحدث متسقاً عبر المواقف (Maggio, 2005).

4- المهارات النوعية للتحدث

يكشف استقراء التراث النظرى والبحثى لمهارات التحدث فى مجال دراسة التواصل بين الأشخاص عن وجود عدد من المهارات النوعية للتحدث التى تتمثل فيما يلى:

1-مهارة بدء التحدث¹:

تعكس هذه المهارة قدرة الشخص على المبادرة بالتحدث إلى الآخرين دون انتظار ذلك منهم. وتختلف طرق بدء التحدث باختلاف السياق، فمثلاً في سياق التواصل الرسمي، كالمقابلات والاجتماعات، قد يبدأ التحدث بعبارات الترحيب² وقضاء بعض الوقت لكسر حاجز القلق الذي قد يصاحب الموقف. كما يبدأ بعض المتحدثين بوصف أهداف اللقاء وأهمية بعض الحقائق. وفي أحيان أخرى، يبدأ المتحدث بمحاولة استثارة دافعية المستمعين من خلال بعض المعينات المرئية (Hartley, 1993, p.48). أما في مواقف التفاعلات الحميمة، فيمكن التعبير عن الرغبة في بدء حوار مع شخص آخر من خلال طرق عديدة منها استخدام إشارات غير لفظية كالتواصل بالعين والابتسام والمصافحة باليد³ في مواقف التفاعل المباشر، كما يمكن أن يبدأ المتحدث باستخدام الكلمات والعبارات التي تستدعي استجابة من المستمع كعبارات التحية والسؤال عن الحال. وغالباً ما يستخدم في هذه المواقف الجانبين اللفظي وغير عند بدء التحدث بالترحيب كما هو الحال عندما يبتسم المتحدث وهو يقول "كيف حالك؟" (Delamater & Myers, 2007, p. 190).

2-مهارة مواصلة التحدث⁴:

وتعكس هذه المهارة قدرة المتحدث على الحفاظ على استمرار جذب انتباه المستمع، مع مراعاة قواعد التفاعل من حيث فعالية تبادل الأدوار في التحدث والاستماع. وهناك نمطان للدور في التحدث هما استمرار الاحتفاظ بالدور في التحدث وإتاحة الدور للمستمع. وتتطوى إتاحة الدور على انتهاء المتحدث من طرح فكرته والسماح للمستمع ببدء دوره في التحدث. ويمكن أن يعبر المتحدث عن انتهائه من

¹ Speaking Initiation Skill

² Greetings

³ Shaking Hands

⁴ Speaking Maintenance

التحدث من خلال خفض حدة الصوت و الإيقاع البطيء أو مد المقطع الأخير من الكلام

وكذلك امتداد فترة الوقفة في التحدث والنظر للمستمع، وإذا لم يستجب المستمع لمثل هذه الإشارات فهنا يمكن للمتحدث توجيه إشارات صريحة كالكلام. أما رغبة المتحدث في استمرار التحدث لأسباب ما فتعكس في ارتفاع صوته خاصة عند تعبير المستمع عن رغبته في التحدث، والعمل على تقليل الوقفات لتقليل فرص المستمع في بدء التحدث (Knapp & Holl, 1997).

3- مهارة إنهاء التحدث¹:

وتقوم هذه المهارة أساسًا على حساسية المتحدث لمدى رغبة المستمع في توقف الحديث أو استمراره. والوقت الأمثل لإنهاء الحديث يكون بعد أن يعبر المتحدث والمستمع عما يريدان قوله، وعندما يبدو أن الوقت مناسب لإنهاء الحديث بالنسبة لكل منهما، ومن المهم إنهاء الحديث بطريقة ودية. ويتضمن إنهاء الحديث أن يعبر المتحدث باستمئاعه بالحديث مع المستمع ورغبته في متابعة الحديث في مرات تالية (دُن غابر، 2005، ص. 138: مترجم). ويختلف إنهاء التحدث تبعاً لطبيعة العلاقات بين الأفراد، فعلى سبيل المثال يأخذ إنهاء التحدث شكلاً مركباً في علاقات الصداقة؛ حيث إن الأصدقاء عادة ما ينهون الحديث بالاتفاق على ترتيبات اللقاءات التالية، ويختلف ذلك عما يحدث في حالة إنهاء الحديث بين الغرباء الذين يكتفون غالباً بالعبارات القصيرة دون الاهتمام بتحديد لقاءات تالية (Delamater & Myers, 2007, p. 187).

ويعتبر إنهاء التحدث جزءاً مهماً في بناء عملية التحدث؛ لذا فإن إنهاء التحدث بشكل جيد يسهم في نجاح الحوار بين المتحدث والمستمع. وتشير ترينيهولم إلى تعدد العبارات المتضمنة في إنهاء التحدث، نعرض لبعضها فيما يلي:

- تعبير المتحدث عن حلول وقت القيام بالتزامات أخرى.

¹ Speaking Ending Skill

- إنهاء التحدث بعبارات ترتبط بالتعليق على الحوار الذي تم بين المتحدث والمستمع.
- تقديم بعض عبارات الاهتمام.
- تقديم ملخص موجز عن مضمون المحادثة.
- التعبير عن الرغبة في الاشتراك في حوارات قادمة (Trenholm, 1999, p. 94).

وغالبًا ما يشيع استخدام المصافحة باليد عند إنهاء الحوار بين الأشخاص، وتتضمن هذه المصافحة الاقتراب من الطرف الآخر في الحوار مع جعل اليد ممدودة تجاهه، والنظر إليه بطريقة ودودة تكشف عن الاهتمام به (Maggio, 2005, p. 14).

5- مهارات التحدث وعلاقات الصداقة:

يعتبر التحدث مظهرًا أساسيًا تقوم عليه علاقات الصداقة مع نفس الجنس. ويأخذ التحدث بين الأصدقاء شكلاً متميزاً يختلف عما يوجد في مختلف العلاقات الاجتماعية الأخرى؛ حيث يعتمد في معظمه على دعم علاقة الصداقة (Samter & Burleson, 2005).

ويتميز نظام التحدث في علاقات الصداقة بكمية تكرار تبادل أدوار التحدث والمقاطعات والحديث المتزامن. فمواقف التفاعل بين الأشخاص يمكن النظر لها على شكل متصل يوجد في أحد طرفيه مواقف التواصل الحميم وفيها لا يكون هناك ترتيب محدد يحكم طول ومضمون ما يقال خلال موقف التفاعل، وهذا عكس ما يحدث على الطرف الآخر من المتصل حيث المواقف الاجتماعية ذات الطابع الرسمي. وعلى ذلك يتضح أن طبيعة العلاقة بين أطراف التفاعل تحدد النظام الذي يكون عليه التحدث؛ لذا تتصف المحادثات بين الأصدقاء بما يسمى بالأرضية

المشتركة¹ حيث يسمح لكل طرف من أطراف التواصل بأخذ دوره في التحدث بنفس القدر المسموح به للطرف الآخر، بالإضافة إلى إمكان استخدام الاختصارات وعدم الحاجة إلى الإسهاب في الحديث؛ حيث تكون هناك معارف واهتمامات وخبرات مشتركة بين الأصدقاء تساعد المتحدث في الحساسية لحاجات الصديق والقدرة على تعديل الحديث بما يلائم خصال المستمع.

كما يركز مضمون التحدث بين الأصدقاء على الجوانب الوجدانية، ويأخذ شكل الإفصاح عن الخبرات والمشاعر السلبية والإيجابية (Anderson & Leaper, 1998). ومناقشة الاهتمامات، وتبادل المعلومات والنصائح، والتحدث عن العلاقات مع الزملاء والأصدقاء الآخرين (Argyle, 1992, p.23).

ويشير أرجايل إلى تسعة أنماط من التحدث التي تشيع في علاقات الصداقة وتتمثل في:

- 1- تقديم عبارات المدح للأصدقاء.
- 2- الحديث السار: ويعنى التحدث في موضوعات أو أحداث سارة وهذا من شأنه إشاعة البهجة وتقليل الاكتئاب أثناء التفاعل.
- 3- الموافقة: حيث يكون الهدف من الموافقة على كلام الصديق هو دعم الصديق.
- 4- استخدام الأسماء: وتعني الحرص على مخاطبة الصديق باسمه وبخاصة اسمه المحبب له.
- 5- عرض المساعدة سواء من خلال تقديم معلومات أو كلمات التعاطف.
- 6- الفكاهة لزيادة المتعة وتقليل التوتر.
- 7- التحدث حول جوانب التشابه كالتحدث عن الاهتمامات والأنشطة المشتركة.
- 8- توجيه التساؤلات للصديق حول جوانب حياته بصورة معتدلة وغير مبالغ فيها.

¹ Collaborative Floor

9- الإفصاح عن الذات والحديث عن الجوانب الشخصية بشكل يدعم الصداقة.

ويتجلى ضعف مهارات التحدث كما يرى أرجايل في عدة أشكال أهمها:

- المظهر الشائع لضعف مهارات التحدث هو الفشل في بدء التحدث مع الآخرين.
- التحدث المتمركز حول الذات وفيه لا يراعى المتحدث وجهة نظر المستمع واهتماماته.
- الفشل في الإفصاح عن الذات.
- الفشل في التعبير عن الاتجاهات الإيجابية نحو الآخرين.
- الفشل في تحديد أسلوب التحدث الملائم لموقف التفاعل.
- الفشل في إظهار التأدب في الحديث (Argyle, 1992, p.22).

كما يشير ماجيو (Maggio, 2005, p.192) إلى أن التحدث الفعال مع الأصدقاء يجب أن يعكس أهمية هؤلاء الأصدقاء في حياة الفرد، ويتحقق ذلك من خلال:

- إظهار التقدير للأصدقاء و الحرص على المبادرة بالتحدث إليهم في الأحاديث اليومية.
- قبل التحدث إلى الأصدقاء يجب أولاً إدراك حالتهم المزاجية حتى لا يكون الحديث غير مناسب.
- توجيه الأسئلة عن أحوال الصديق مع الأخذ في الاعتبار احترام خصوصية الصديق.
- التحدث مع الأصدقاء عن المشاعر والأفكار لتلقى المساندة.
- عند التحدث مع الأصدقاء أو الإجابة عن أسئلتهم، يحرص الفرد على ذكر التفاصيل المهمة حول الموضوع وعدم الاختصار الشديد الذي يعوق توثيق العلاقة بهم.

- البحث في الذاكرة عن بعض الموضوعات التي تثير اهتمام المستمع، فمثلاً يمكن التحدث عن طموحات الصديق وذكرياته.
- الاعتذار للصديق بطريقة ودودة.

وتتفق ليل لوندز Lownds مع كل من أرجايل و ماجيو في تحديد الطرق التي تساعد في النجاح في التحدث إلى الأصدقاء أو أي أشخاص آخرين، وذكرت في هذا الصدد اثنين وتسعين طريقة من أهمها:

- النظر في عين المستمع وتوجيه الابتسامة الحقيقية أثناء التحدث معه.
- تناغم الحديث مع الحالة المزاجية للمستمع.
- التحدث في الموضوعات التي تثير اهتمام المستمع.
- استخدام عبارات المجاملة الصادقة بشكل مباشر وغير مباشر.
- إضفاء المرح والفكاهة بالشكل الذي يصلح الحوار.
- اختيار الكلام المناسب لموضوع الحوار.
- تكرار اسم الصديق أو المستمع عند التحدث إليه لجذب انتباهه (ليل لوندز، 2008: مترجم).

يتضح من العرض السابق أن التحدث في علاقات الصداقة يشتمل على استخدام المجاملة والدعابة بالإضافة إلى مهارات بدء التحدث وتنظيم أو مواصلة التحدث وإنهاء التحدث واستخدام الإشارات غير اللفظية. وبذلك فإن مهارات التحدث ، تبعاً للدراسة الحالية، تمثل مجموعة مترابطة من المهارات النوعية التي تعكس في مجملها قدرة الفرد على استخدام الكلام والإشارات غير اللفظية المصاحبة له بطريقة إيجابية وهادفة للتأثير في المستمع (أو المستمعين) لتحقيق أهداف معينة. وتتمثل هذه المهارات فيما يلي:

- أ- مهارة بدء التحدث : وتعكس القدرة على المبادرة بالحوار مع طرف آخر، وكذلك المشاركة في حوار قائم بين مجموعة من الأشخاص.

- ب- مهارة تنظيم التحدث¹: وتشمل تحديد هدف التحدث، وتحديد المضمون والأسلوب المناسب في التحدث، وتبادل أدوار التحدث.
- ج- مهارة استخدام الإشارات غير اللفظية المصاحبة للتحدث²: وتتمثل في توظيف تلك الإشارات بما يخدم موقف التفاعل كالتحكم في نبرة الصوت وسرعته واستخدام حركات الجسم والتواصل بالعين والقرب...إلخ.
- د- مهارة إبداء المجاملة والدعابة³: وتعنى الاستخدام المناسب لتقديم عبارات التحية والمدح والمجاملة والتقدير والتشجيع والمودة.
- هـ- مهارة إنهاء التحدث: وهى القدرة على إنهاء التحدث فى الوقت المناسب وبطريقة ملائمة.

(3) مهارات الاستماع

هناك بعض المصطلحات التى ترتبط بمفهوم الاستماع مثل مصطلح السمع¹ والذي يشير إلى حاسة من حواس الإنسان، وعضو السمع هو الأذن التى تستقبل المنبهات الصوتية الخارجية المحيطة بالفرد.

ويختلف الاستماع عن السماع² فى أن الأخير يقف عند حد العملية الفسيولوجية التى تحدث عندما تتحول الموجات الصوتية إلى نبضات كهربية يتم معالجتها بواسطة الجهاز العصبى المركزى بحيث يتم الإحساس بالمنبهات الصوتية دون انتباه مقصود. أما الاستماع فيتضمن انتقاء المنبهات وتنظيمها والانتباه لها وتحديد معانيها وتخزينها. وهذا يعنى أن الاستماع مهارة تحتاج إلى بذل مجهود ذهنى (Trenholm, 1999, p.62).

¹ Speaking Organizing

² The Skill of Using Nonverbal Cues Accompanying Speaking

³ Giving Compliment and Humor

¹ Auditing

² Hearing

وقد ورد المعنى السابق فى التمييز بين السماع والاستماع عند الرافعى فى معجمه المصباح المنير، فالاستماع هو فهم معنى الكلام أو الألفاظ فإن لم يتم الفهم لبعد أو لغط فهو سماع. والسماع يكون بقصد أو بدونه أما الاستماع فيكون بقصد ولا يتحقق إلا بالإصغاء (الرافعى، 1994، ص 289).

وقدم الباحثون تعريفات عديدة للاستماع كشف تنوعها عن تعدد التوجهات النظرية التى تكمن خلفها، فجاءت مجموعة من التعريفات ذات طابع سلوكى ركزت على الأفعال الملاحظة التى يقوم بها المستمع، ومن أمثلة هذه التعريفات تعريف كروت وآخرين (Kraut et al., 1982) إلى الاستماع على أنه مجموعة من الاستجابات النوعية البصرية واللفظية التى تصدر عن المستمع للمتحدث بحيث لا يتسبب ذلك فى إعاقة المتحدث. وكذلك تعريف بافيلاس وآخرين (Bavelas et al, 2000) لمهارات الاستماع بوصفها أفعالاً لفظية وغير لفظية تعمل فى اتجاه متابعة وتشجيع المتحدث والتفاعل معه.

ومن ناحية أخرى نظرت فئة من الباحثين للاستماع على أنه عملية معرفية أو مجموعة مترابطة من الوظائف المعرفية كالانتباه والفهم والتذكر، ومثال لهذه التعريفات تعريف ولسون وزملائه (Wilson et al., 1995, p. 107) إلى الاستماع بوصفه عملية تتطوى على أربعة عناصر أساسية للرسائل التى يتلقاها الفرد من الآخرين وهى الإحساس والانتباه والفهم والتذكر. أيضاً عرفت ترينهولم (Trenholm, 1999, p.62) الاستماع بأنه عملية يتم فيها الانتباه للرسائل الشفوية الصادرة عن المتحدث خلال موقف التواصل، وتنظيمها، وتفسيرها فى ضوء الحاجات والخبرات، وتخزينها لإمكان استخدامها فى المستقبل. وعرفه سامتر وبيرلسون (Samter & Berleson, 2005) بأنه القدرة على فهم رسائل الآخرين.

وقد انتبه الباحثون إلى أن كفاءة الاستماع تتطلب وجود اتجاهات إيجابية لدى المستمع تجاه عملية الاستماع ذاتها، وظهر ذلك فى تعريف تومسون وزملائه

للاستماع الفعال بأنه عملية دينامية وتفاعلية تتطوى على دمج اتجاهات المستمع ومعارفه وسلوكياته بطريقة ملائمة للوصول للأهداف المحددة في موقف الاستماع (Tompson et al., 2004).

أما التعريفات الحديثة للاستماع فنظرت للاستماع على أنه مفهوم متعدد الأبعاد أو نشاط مركب ينطوى على جوانب معرفية ووجدانية وسلوكية. فنجد أن بوملجي وآخرين (Bommelje et al, 2003) يرون أن الاستماع الفعال ينطوى على سماع ما يقوله المتحدث وتفسيره بدقة والاستجابة له بطريقة مناسبة، وتشمل أبعاد الاستماع كل من تقييم مضمون الرسالة، وفهم المعلومات وتذكرها، وتقييم المعاني الوجدانية في الرسالة، ومتابعة التعليمات.

ونظر ريجيو (Riggio, 2003) إلى مهارات الاستماع كمرادف لمهارات الاستقبال أو ما يعرف بالحساسية اللفظية وغير اللفظية.

واتفق فريق من أعضاء الرابطة العالمية للاستماع (See: Tompson et al., 2004) على تعريف الاستماع بأنه عملية استقبال الرسائل اللفظية وغير اللفظية وتحديد معانيها والاستجابة لها.

وبالرغم من اتفاق الباحثين على أن مفهوم الاستماع متعدد الأبعاد، إلا أنهم لم يتفقوا في تحديد هذه الأبعاد أو العناصر التي ينطوى عليها ذلك المفهوم، واختلفت أبعاد الاستماع تبعاً للتوجهات النظرية للباحثين، ولتنوع عناصر الاستماع التي تتضمنها المقاييس المستخدمة، وقد نتج ذلك بالطبع بسبب عدم وجود نظرية واحدة تفسر الاستماع وتقود البحث فيه، فعلى سبيل المثال يرى هارتلي (Hartley, 1993) أن الاستماع ينطوى على ثلاث مهارات فرعية تتمثل في مهارات انتباه¹

¹Attending skills

ومهارات متابعة² ومهارات انعكاس. وتتطوى مهارات الانتباه على الاستخدام المناسب للإشارات غير اللفظية كالتواصل بالعين والإيماءات وهيئة الجسم..إلخ. بينما تعكس مهارات المتابعة قدرة المستمع على توضيح أفكار المتحدث وانفعالاته، والحفاظ على استمرار الحديث من خلال الأسئلة مفتوحة النهايات. أما مهارات العكس فتتضمن شرح أو تكرار أفكار المتحدث للتأكد من فهم ما يُقال، وعكس مشاعر المتحدث ومعانى الكلام بحيث يمكن للمتحدث أن يعدل من رسائله للمستمع.

وفى دراسة عاملية أجراها فيلوم ووفير (Villaume & Weaver, 1996) للكشف عن الأبعاد أو العوامل التى يقوم عليها اثنان من أكثر مقاييس الاستماع استخداماً فى فترة الثمانينات وهما مقياس الاستماع الإدراكى لبستروم ووالدهارت Bostrom & Waldhart، ومقياس باركر Barker تبين وجود أربعة عوامل للاستماع تمثلت فى: تفسير مضمون الرسالة، والاسترجاع الحرفى لبعض عناصر الرسالة المسموعة، والذاكرة قصيرة المدى للأرقام والحروف، وتفسير الإشارات غير اللفظية.

وحدد ولفين وكوكلى (wolvyn & Coakley, 2004) عناصر الاستماع التى يجب أن يشتمل عليها أى مقياس للاستماع بأنها: مواصلة الانتباه للرسائل الشفوية، وانتقاء الرسائل المرتبطة بالموضوع، واستبعاد المنبهات المتعارضة، واستخدام الإشارات غير اللفظية، والمراقبة الذاتية للتأكد من دقة فهم الرسائل الصادرة عن المتحدث.

وأشار ماجيو (Maggio, 2005, p.31) إلى الاستماع كسلوك إيجابى يتكون من ثلاثة عناصر هى السماع والفهم والتذكر.

تكشف التعريفات السابقة أن الاستماع عملية عقلية مقصودة ومتعددة الأبعاد. كما أشارت البحوث التي أجريت في هذا الإطار أن الدافعية للتواصل تجعل المستمع مشاركاً للمتحدث في نجاح التواصل وتحقيق الغرض منه. وتتعدد أغراض الاستماع، فهناك الاستماع الذي يحدث بهدف فهم مضمون الرسائل الصادرة عن المتحدث وإدراك الهدف منها. كما يمكن أن يكون الاستماع بهدف مساعدة المتحدث في توضيح أفكاره ومشاعره، وهناك أيضاً الاستماع الذي يهدف إلى جلب السرور والاستمتاع (Wolvin & Coakley, 1994).

1- الاستماع والإشارات اللفظية وغير اللفظية

يرتبط الاستماع الفعّال بكفاءة استخدام الإشارات غير اللفظية والتي تعتبر جانباً محورياً من مهارات الاستماع؛ حيث إنها السبيل المباشر الذي يكشف المستمع من خلاله عن تفاعله مع المتحدث، وتتكامل الإشارات غير اللفظية فيما بينها وتتحدد أهمية استخدام بعضها دون الآخر تبعاً لعدة عوامل منها مصداقية المتحدث، وموضوع التحدث، وتقييم المتحدث. وتتنوع هذه الإشارات ومن أهمها:

إشارات الجسم: إيماءات الرأس البسيطة تشير إلى استمرار الانتباه للمتحدث، أما إيماءات الرأس الكبيرة والمتكررة تشير إلى الموافقة.

تعبيرات الوجه: يستخدم المستمع تعبيرات الوجه كمصدر مهم لتوجيه العديد من الرسائل غير اللفظية للمتحدث، ويعتبر الابتسام أحد أهم تلك التعبيرات التي من شأنها تيسير عملية التواصل مع المتحدث، فالابتسام دليل قوى على التقبل والميل أو الاستعداد لاستماع حديث الطرف الآخر. كما يمكن للمستمع أن يدرك الحالة المزاجية للمتحدث من خلال تمييزه لهذا الابتسام الذي ينقل معاني وانفعالات عديدة يريد المتحدث توصيلها للمستمع (Drahota et al., 2008). ولا يعنى الابتسام التظاهر بالسعادة طوال الوقت وإنما توظيف أو استخدام الابتسام بالشكل

الذى يعبر عن المشاعر الإيجابية تجاه المتحدث (ذُن غابر، 2005، ص 11 مترجم).

وعموماً تعكس تعبيرات الوجه انفعالات المستمع كالغضب والخوف والتقرز والسعادة والحزن والدهشة وغيرها من الانفعالات الأخرى. كما أن هذه التعبيرات تنقل مقاصده ومطالبه في موقف التفاعل (Gernot, 2003).

هيئة الجسم: يعكس وضع الجسم مدى اهتمام المستمع أو ضيقه في موقف الاستماع، فمثلاً عندما يشعر المستمع بالضيق فإن رأسه تكون لأعلى، أما عندما يكون مهتماً فإنه يتجه بجسمه للأمام. وكشفت الدراسات أن اتجاهات المستمع وانفعالاته تبدو من خلال الوضع أو الهيئة التي يكون عليها، فعلى سبيل المثال ينعكس الشعور بالملل لدى المستمع في طريقة جلسته حيث الميل للخلف وميل الرأس لأسفل واستناد الرأس على إحدى اليدين وتحريك الرجلين ويعتبر ذلك بمثابة رسالة موجهة، ربما تكون بطريقة غير مقصودة، للمتحدث حتى يعدل من طريقة حديثه ليجذب انتباه المستمع (Bull, 2002, p.27).

التواصل بالعين¹: يعتبر التواصل بالعين من أهم الإشارات غير اللفظية التي تدل على كفاءة الاستماع. ولكن يجب أن يتم ذلك بصورة متوازنة وغير مبالغ فيها حيث ينتج عن فقدان هذا التوازن مشكلة في التواصل بين المستمع والمتحدث. فمن ناحية، إذا تجنب المستمع أو قلل من النظر إلى المتحدث فإن المتحدث قد يفسر ذلك على أنه شعور بالملل أو فقدان الاهتمام بالحديث أو نقص الثقة بالنفس لدى المستمع وهنا يشعر كل من المستمع والمتحدث بالقلق وعدم الراحة. ومن ناحية أخرى، فإن استمرار تركيز نظر المستمع على المتحدث طوال فترة الاستماع يأتي بنتيجة عكسية؛ حيث يسبب له الارتباك ويُزيد أخطاءه في الكلام (Tompson, 1996, p.96).

¹ Eye contact

ويشير بعض الخبراء في هذا المجال إلى أنه من الأفضل أن ينظر المستمع إلى عين المتحدث لثوانٍ قليلة ثم ينتقل بالنظر لباقي ملامح وجهه وينقل النظر من حين لآخر على الأشياء المحيطة بهما مع الحرص على الرجوع للنظر لعين المتحدث مرة أخرى ، مع ضرورة مراعاة معايير المجتمع في تشكيل أنماط التواصل بالعين وخاصة فيما يتعلق بمدة هذا التواصل وتكراره (دُن غابر، 2005، ص14 مترجم).

2- أنماط الاستماع

يتصف الاستماع بأنه ذو طبيعة موقفية؛ فالنمط المناسب للاستماع يختلف تبعاً للموقف، وقد تتطلب بعض المواقف المزج بين أنماط مختلفة في الاستماع. ويمكن عرض أبرز أنماط الاستماع فيما يلي:

(1) **الاستماع الإدراكي:** يتجه هذا النوع من الاستماع إلى الحصول على المعلومات أو الأفكار. ويستخدم هذا الاستماع عادة في قاعات الدراسة . ولكي يفهم المستمع مضمون كلام المتحدث فإن ذلك يتطلب تحديد الأفكار الأساسية التي يتضمنها هذا الكلام ، وتحديد البناء الذي تنتظم هذه الأفكار في إطاره بحيث ترتبط فيما بينها بعلاقات واضحة، بالإضافة إلى معرفة المصادر التي يعتمد عليها المتحدث في دعم هذه الأفكار (Kathleen et al., 2007,p.36).

(2) **الاستماع النقدي :** يقوم هذا النمط من الاستماع على تفسير وتقييم كلام المتحدث. ويتم هذا الاستماع بصورة فعالة إذا راعى المستمع الجوانب التالية:

أ. تأجيل التقييم الإيجابي أو السلبي حتى يفهم جيداً مضمون كلام المتحدث وهدفه.

ب. تجنب تأثير التحيزات¹ الشخصية سواء أكانت عرقية أم قومية أم دينية.

ج. فهم الكلمات أو المصطلحات المبهمة أو ذات المعاني المتعددة.

(3) الاستماع التعاطفي² :

ينطوى هذا النمط من الاستماع على فهم مشاعر المتحدث ومحاولة تبني وجهة نظره، وغالباً ما يشيع هذا النمط في الاستماع في العلاقات الوثيقة كعلاقات الصداقة كما أشرنا في الجزء الخاص بالاستماع وعلاقات الصداقة. وبالإضافة إلى تنوع أنماط الاستماع فإن الأشخاص (المستمعين) يختلفون فيما بينهم في أسلوب الاستماع الذي يتميزون به ، وقد حدد الباحثون في هذا الصدد أربعة أساليب للاستماع وهي:

- **الاستماع الموجه للأشخاص³**: ويهتم هذا الأسلوب بالاستجابة لمشاعر الآخرين وانفعالاتهم، ويحاول أصحاب هذا الأسلوب البحث عن الجوانب والاهتمامات المشتركة مع غيرهم.
- **الاستماع الموجه للأداء⁴**: يفضل المستمعون الموجهون نحو الأداء الاستماع لمختصر أو إجمالي الكلام، وسرعان ما يصابون بالإحباط عند الاستماع لحديث غير منظم.
- **الاستماع الموجه للمضمون⁵**: ويعنى استقبال المعلومات المركبة والمتعارضة، ويتميز أصحاب هذا الأسلوب بالتقييم الدقيق للحقائق والتفاصيل قبل تكوين الأحكام والآراء.

¹ Biases

² Empathic listening

³ People –oriented listening

⁴ Action-oriented listening

⁵ Content-oriented listening

- **الاستماع الموجه للوقت**⁶: يكشف هذا الأسلوب عن ميل المستمع للتفاعلات القصيرة والسريعة مع الآخرين، وتحديد الوقت المخصص للاستماع . (Johnston et al., 2000)

3- معوقات الاستماع الفعال

هناك بعض العوامل التي تعوق الاستماع الفعال من أهمها **تشنت انتباه المستمع** الذي يتسبب في فشل المستمع في فهم وجهات نظر الآخرين مما يؤثر سلبياً في علاقاته بهم. فإفراط المستمع في التركيز على تفاصيل الرسالة وكذلك استجابته للمشتتات الخارجية أو الداخلية يفقده مضمون الرسالة الكلية. وقد يشجع على ذلك وجود فرق بين سرعة التفكير ومعدل الحديث، فالأفكار التي يستقبلها المستمع تتم معالجتها أسرع من معدل الحديث الصادر عن المتحدث وبالتالي يكون هناك فاصل زمني لدى المستمع قد ينشغل فيه بأفكار ليس لها صلة برسالة المتحدث. ويمكن تحسين الاستماع والتغلب على ذلك التشتت من خلال الاستقادة من هذا الفرق الزمني بين معدل التحدث ومعدل التفكير بحيث يستغل المستمع تلك الفترة في التفكير فيما سمعه وفهمه جيداً وتقديم العائد عليه (Wilding, 2007).

كما أن هناك بعض **الأنماط السلبية في الاستماع** والتي تعوق التواصل بين المتحدث والمستمع وتتمثل فيما يلي:

1- التظاهر بالاستماع¹: في هذا النوع من الاستماع يصدر المستمع العديد من الإشارات غير اللفظية التي توحى باهتمامه بالمتحدث من قبيل الاتصال بالعين، والإيماءة بالرأس ولكنه في حقيقة الأمر لا يستمع، ربما لشعوره بالملل أو لانشغاله بالتفكير في أمر ما.

2- تمركز المستمع حول ذاته²: وهنا يركز المستمع فقط على جانب معين من

⁶ Time-oriented listening

¹ Fake listening

² Self-centered listening

الحديث يمثل أهمية بالنسبة له، ويسارع في طرح وجهة نظره في هذا الجانب حيث يعتقد أن أفكاره أكثر أهمية وقيمة من أفكار المتحدث.

3- الاستماع الافتراضى³: حيث لا يترك المستمع الفرصة الكافية للمتحدث لطرح جميع أفكاره ليقوم هو باستنتاج أو افتراض الخلاصة التي يظن أن المتحدث يريد أن يصل إليها.

4- عدائية المستمع⁴: فى هذا النوع من الاستماع يبحث المستمع على المعلومات التي يمكن استغلالها فى توجيه النقد واللوم للمتحدث (Wilson et al., 1995, p.110).

5- الاستماع والمقاطعة⁵:

تعنى المقاطعة محاولة المستمع التدخل وأخذ الدور فى التحدث بالرغم من عدم انتهاء المتحدث من كلامه. غير أن المقاطعات التي قد تصدر عن المستمع ليست جميعها ذات أثر سلبى، كما يظن البعض، ولكنها يمكن أن تؤدي أدواراً متعددة، فقد تصدر عن المستمع بهدف طلب التوضيح من المتحدث، أو للتعبير عن الموافقة أو عدم الموافقة، أو للمزاح مع المتحدث، أو لتغيير موضوع الحديث أو لكسر رتابة الحديث. كما يظهر ذلك بشكل خاص فى حالة المحادثة التي تتسم بالملل... إلخ (Delamater & Maers, 2007, p.446).

كما أن المقاطعات التي تصدر عن المستمع ليست عملية بسيطة ولكن تحليل هذه المقاطعات أوضح أنها يمكن أن تكون أكثر تعقيداً. وقد اتضح ذلك فى تصنيف بول Bull للمقاطعات إلى بسيطة ومركبة، وناجحة وغير ناجحة. وتتضمن المقاطعات المركبة محاولتين متتابعيتين أو أكثر لمقاطعة المتحدث ويحدث ذلك بشكل

³ Assumptive listening

⁴ Hostile listening

⁵ Interruption

خاص في المجادلات. و المقاطعة الناجحة هي التي يتمكن المستمع فيها من منع المتحدث من استكمال جملته بينما يكمل هو ما يريد، أما المقاطعة غير الناجحة فتعكس فشل المستمع في منع المتحدث من استكمال جملته وبالتالي لا يمكنه إضافة ما يريد (المرجع السابق، ص 59).

وترتبط المقاطعة بإيقاع تبادل أطراف الحديث و الوقفات التي تتم أثناء المحادثة، فعادة إذا طالت الوقفة بين العبارات وخفت نبرة صوت المتحدث كان ذلك إيذاناً للمستمع بأن يأخذ بزمام الحوار. ويختلف الأفراد أحياناً كثيرة في فهم هذا الأمر، فما يقصده أحد الأطراف أنه وقفة أثناء كلامه قد يعتبره الطرف الآخر إيذاناً لدوره كي يتحدث، وأحياناً يسارع الطرف الآخر متعمداً وينتهز الوقفة أثناء كلام المتحدث ليقفز من خلالها بحديثه معتبراً أنها وقفة نهائية تسمح له بالدور ليتحدث. وهنا قد يتحدث الطرفان في نفس اللحظة، وهذا يوضح أن الطرف الأول أصر على أن وقفته لأقل من نصف ثانية لم تعن أنه قد أعطى الدور للطرف الذي شرع في الحديث فيستمر حتى يكمل ما يريد أن يقوله. وقد يضطر أحد أطراف الحديث أحياناً لمقاطعة الطرف الآخر عندما تزداد سرعة إيقاع الحديث وحدته، لذا فإن حدة نبرة الصوت تؤدي دوراً مهماً في تحديد معاني الكلمات وطبيعة الرسائل بين المتحدثين (حسن وجيه، 1994، ص 101).

كما أن استجابات المستمع أو ما يُعرف بقناة العائد يمكن أن تؤثر في نوع وكم المعلومات الصادرة عن المتحدث. فعندما تتأخر هذه الإشارات فإن ذلك يدل على عدم فهم المستمع للرسالة. ويمكن أن يتجاهل المستمع رغبة المتحدث في أن يبدأ المستمع في التحدث. لذا فإن الاستخدام الأمثل لمقاطعة المتحدث يتطلب التقييم الجيد لموقف التفاعل والحالة الوجدانية للمتحدث (Knapp Hall, 1997, p.461).

&

6- الاستماع والتذكر:

عندما يستمع الفرد فإنه يحتفظ بالرسائل التي استمع إليها في الذاكرة، وقد تبين أن الذاكرة متنوعة الأشكال وذات استخدامات مختلفة. فالرسائل المختزنة ذات المعلومات التي تكون في معظمها في شكل كلمات تعرف بالذاكرة الدلالية¹ أي تذكر ما قاله الآخرون (Hargie, 2006, p.273). فالتذكر مهارة ترتبط مباشرة بعملية الاستماع فالإنسان عن طريق الذاكرة يختزن ويسترجع قدرًا هائلًا من المعلومات. وتتطلب عملية الاستماع أن ينظم الفرد ما يقوله المتحدث بطريقة ما تمكنه من ربط هذه المعلومات بالمعلومات المختزنة في الذاكرة لتقييمها وبناء استجابة محددة.

7- مهارات الاستماع وعلاقات الصداقة

يشير كارينجي إلى الاستماع الفعال كأحد أهم الطرق التي تجلب محبة الآخرين، ويقوم هذا الاستماع على التركيز على تشجيع الآخرين على الحديث عن أنفسهم واهتماماتهم ومشكلاتهم. ويتطلب ذلك الابتعاد عن الأنانية والرغبة في مقاطعة المتحدث بصورة غير ملائمة (كارينجي، 2002، ص 113 مترجم).

ويعتبر الاستماع من أكثر الطرق الفعالة لبناء علاقات الصداقة والمحافظة عليها. ويتميز الاستماع في علاقات الصداقة بقدر كبير من التعاطف والذي يعنى القدرة على فهم مشاعر الصديق ومشاركته وجدانياً. (Wied et al, 2007) ويساعد هذا الاستماع التعاطفى على استثارة إفصاح المتحدث عن ذاته سواء بالنسبة للخبرات السارة أو غير السارة (Anderson et al., 2004).

كما أن المعارف والخبرات المشتركة بين الأصدقاء، أو ما يطلق عليه تاريخ العلاقة، تعتبر من المصادر المهمة التي تسهم في دقة تفسير الأصدقاء للكلام الذى

¹ Semantic memory

يتم فيما بينهم (Nofsinger,1991,p.162). ويشيع في علاقات الصداقة أن يقوم الصديق بدور المستمع لمشكلات صديقه، وهنا يتطلب الاستماع الفعال ألا يقدم المستمع حلولاً أو نصائح إلا إذا طلب الصديق ذلك (فقد يرغب الصديق في أن يتحدث عن مشاعره ومشكلاته ليس من أجل البحث عن حلول ولكن لمجرد التخفيف من تلك المشاعر السلبية من خلال تعاطف صديقه معه) وهنا يوجه المستمع بعض الأسئلة التي تساعد على مزيد من فهم مشكلة الصديق (Maggio,2005,p.196). وقد أشار ولسون وزملاؤه أن الاستماع في علاقات الصداقة وغيرها من العلاقات الوثيقة الأخرى يتضمن الآتي:

أ- إعطاء المتحدث إشارات لفظية وغير لفظية تعبر عن الاهتمام بحديثه، ومن أمثلة الإشارات اللفظية في هذا الصدد أن يقول المستمع للمتحدث "نعم" " وحدثني أكثر " و" ماذا بعد " مع التنويع في هذه الإشارات وعدم الاقتصار على استخدام إحداها فقط حتى لا يمل المتحدث. أما الإشارات غير اللفظية فمن أمثلتها الإيماءة بالرأس، والاقتراب قليلاً من المتحدث، واتخاذ جلسة متوازنة تسمح للمستمع بملاحظة التعبيرات اللفظية وغير اللفظية التي تصدر عن المتحدث.

ب- مراعاة التركيز على مضمون الرسالة والمشاعر المصاحبة لها وتقديم العائد المناسب لها.

ج- طرح التساؤلات التي تسمح بالفهم السليم لمضمون الرسالة مع مراعاة تجنب الإفراط في ذلك.

د- تعلم طرق متنوعة لتلقى التفسير أو الشرح اللازم من المتحدث، فالعديد من الأشخاص

يتبنون عبارة معينة يكررونها دوماً عند التأكيد على فهم الرسالة، لذلك على المستمع أن

يستبدل هذه العبارة بعبارات مثل " أنت تقصد....."، " أعتقد أنك تود أن تقول... إلخ.

وتبعاً لما سبق يمكن تحديد مهارات الاستماع كما يلي:

أ- مهارة الانتباه وتشمل:

- التركيز على الهدف من الاستماع.
- استخدام الإشارات اللفظية وغير اللفظية التي تمثل العائد الذي يصدر عن المستمع ليعكس الاهتمام والرغبة في الاستماع مثل إيماءات الرأس والتواصل بالعين وتعبيرات الوجه، وبعض كلمات تشجيع المتحدث على الاستمرار في التحدث.
- الانتباه للإشارات غير اللفظية الصادرة عن المتحدث.

ب- مهارة المتابعة: وتشمل:

- التساؤل: أي توجيه التساؤلات للاستيضاح من المتحدث.
- عكس الأفكار والمشاعر: تتضمن تكرار أو شرح أو تلخيص مضمون أفكار المتحدث وفهم مشاعره بما يحقق التعاطف معه.
- تأجيل إصدار التقييمات.

ج- مهارة تنظيم الاستجابة وتشمل:

- تحديد الأفكار التي يتم الاحتفاظ بها.
- الاستجابة لرسالة المتحدث في ضوء الخبرات السابقة.

8- العلاقة بين التحدث والاستماع

أكدت نتائج الدراسات العلاقة التفاعلية بين التحدث والاستماع في مواقف التواصل المباشر. حيث تبين أن نقص الاستجابات الملائمة الصادرة عن المستمع كالإيماءات، وبعض الكلمات البسيطة التي تشجع على استمرار الحديث، إلى جانب فقدان تركيز المستمع في معاني كلام المتحدث تؤثر سلبياً على كفاءة المتحدث في عرض أفكاره بوضوح وبدون تكرار (Bavelas & Chovil, 2000).

كما تبين أيضاً أن فهم المستمع لمضمون الحديث والإلمام بالمزيد من المعلومات الصادرة عن المتحدث يساعد في ظهور مجموعة خاصة من الاستجابات والتي تُعرف بالاستجابات النوعية للمستمع وهذه الاستجابات تمثل مستوى أو درجة أعلى من الاستماع بحيث لا يقتصر دور المستمع على مجرد ملاحظة المتحدث بل يتعدى ذلك ليأخذ دور المشارك الذي يسهم في عملية التحدث، ومن أمثلة هذه الاستجابات محاكاة المستمع لبعض حركات المتحدث، وإصدار الملامح والإشارات التي تعبر عن مضمون الكلام، وإضافة الكلمات أو العبارات التي تؤكد ذلك المضمون الذي يرغب المتحدث في نقله للمستمع. ويميز بافيلاد وآخرون بين هذه الاستجابات النوعية أو الخاصة وبين الاستجابات العامة للمستمع والتي تعد النوع الشائع من الاستماع في مواقف الاستماع العادية (Bavelas et al., 2000).

ولعل هذه النتائج توجه الانتباه لما افترضه بعض الباحثين من وجود قدرة عامة للتواصل، فبالرغم من وجود مهارات خاصة أو مستقلة لكل من التحدث و الاستماع إلا أن هناك قدرة عامة تربط بين هذه المهارات المنفصلة، فالمتحدث الفعال غالباً ما يكون مستمعاً جيداً والعكس. كما أن الواقع الفعلي للتفاعلات الشخصية يشير إلى وجود ارتباط بين هذه المهارات، فالفرد يرسل ويستقبل الرسائل اللفظية وغير اللفظية في وقت متزامن ويظهر ذلك جلياً في حدوث النقلات أو تبادل الأدوار في التحدث والاستماع في موقف التواصل (Knapp & Hall, 1997).

كما يبرز الارتباط الوثيق بين التحدث والاستماع بضرورة وجود أرضية مشتركة بين المتحدث والمستمع، بمعنى اتفاقهما في معاني الألفاظ أو الكلمات. وتتضح كفاءة التحدث ليس فقط بتحقيق أهداف المتحدث ولكن أيضاً بتحقيق أهداف المستمع، لذا فإن المتحدث الجيد يقوم بتعديل الرسالة الصادرة عنه وفقاً لحاجات المستمع. (Nussbaum et al., 2002).

بالإضافة إلى ما سبق فثمة علاقة بين التحدث والاستماع على المستوى العصبى وهذا ما كشفه الباحثون من وجود اتصال عصبى بين مناطق إدراك الكلام و إنتاج الكلام حيث تبين أن سماع الكلمة ينشط برنامج النطق الحركى الخاص بها، ويقود فهم الكلمة إلى التفكير فى إنتاج حركة مماثلة (Moore,2007).

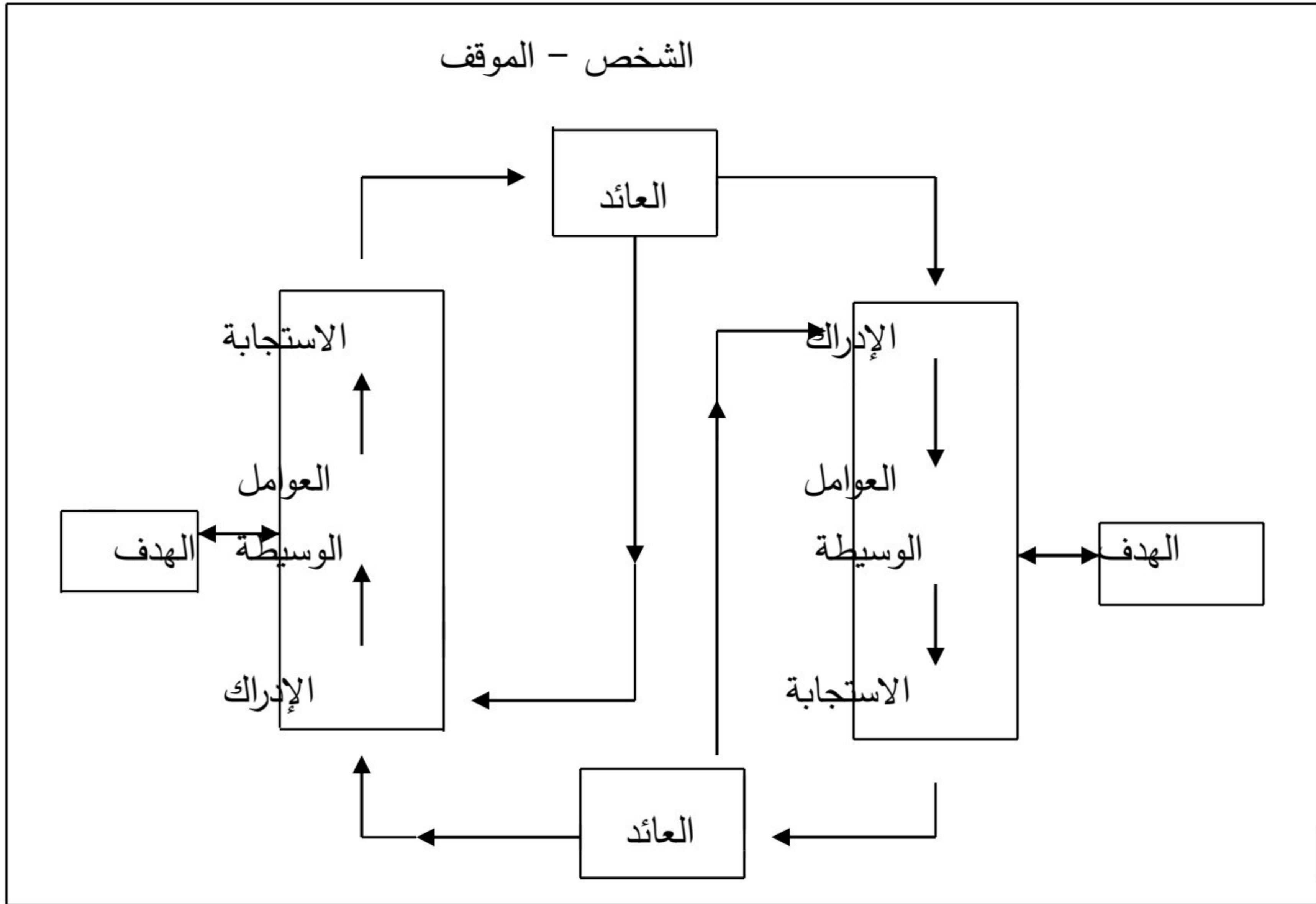
وبذلك فإن نقطة البداية فى التواصل هى أن يصوغ المتكلم فكرته فى قالب لغوى يجرى على مقتضيات اللغة المشتركة بينه وبين مستمعيه، وهذه العملية مرتبطة فى جوهرها بنشاط المخ وبها يتحقق للرسالة المنطوقة وجود لغوى لتنتقل بعده إلى طور جديد حيث تتولى وظائف المخ المختصة بضبط النشاط العصبى لأعضاء الجسم إرسال تعليمات على هيئة مثيرات عصبية تنطلق عبر الممرات العصبية إلى أعضاء النطق فتضبط حركاتها فى تتابع أو تزامن دقيق بحيث يخرج لنا بالصوت الصحيح فى موقعه الصحيح. وعندما تنشط أعضاء النطق لتعطى القالب اللغوى الصامت وجوداً مادياً يتحقق للرسالة المنطوقة شكل آخر من أشكال وجودها ألا وهو الوجود النطقى وبذلك ينتهى دور الإرسال الذى يقوم به المتكلم لتبدأ المرحلة الانتقالية فيما بين المتكلم والمستمع، فعملية النطق تؤدى بدورها إلى إحداث اضطراب فى الهواء المحيط على هيئة سلسلة من الضغوط والتخلخلات فينشأ من ذلك ما يسمى بالموجة الصوتية التى تمثل بدورها الطور الثالث من أطوار الرسالة المنطوقة أثناء انتقالها. وفى هذا الطور يتحقق للرسالة الوجود الفيزيقي الذى يتم به نقل الرسالة بين المتكلم والمستمع ليبدأ الوجه الآخر من عملية التواصل وهو استقبال الرسالة المنطوقة من المرسل وفهم فحواها. وتبدأ عملية الاستقبال بمجرد أن تطرق الموجة الصوتية طبلة الأذن لدى المستمع فتعمل ميكانيكية السمع وتنتقل الرسالة من خلال عمل طبلة الأذن الداخلية فى شكل مثيرات عصبية إلى المخ فيتحقق لها الوجود السمعى وهناك فى المخ يتم مرة أخرى تفسير الرسالة المسموعة، ولا يتم ذلك حتى يتحقق لها مرة أخرى فى النهاية وجود لغوى عند المستمع يناظر الوجود اللغوى الذى تحقق لها فى البداية عند المتحدث (محمد زين العابدين، 2003، ص 77).

يتضح بذلك أن التحدث والاستماع بمثابة وجهان لعملة واحدة، فكلاهما لا يعمل بشكل ثابت أو منفصل عن الآخر. فلا يمكن النظر لمهارات التحدث بمعزل عن مهارات الاستماع فكلاهما يكمل الآخر ويدعمه وينطبق ذلك بشكل خاص في مواقف التفاعل المباشر بين الأفراد. فالمتحدث الجيد ينتبه جيداً لردود أفعال المستمع، ويضع في اعتباره اهتمامات هذا المستمع وحاجاته، كما يسمح له بالحصول على فرصته في التحدث في الوقت المناسب، وعلى الجانب الآخر فإن المستمع عليه أن ينتبه جيداً لكلام المتحدث، ويجتهد في فهم هذا الكلام بصورة دقيقة ويقدم العائد الملائم بالشكل الذي يحقق الهدف من موقف التفاعل بين كلا الطرفين (المتحدث والمستمع).

النماذج النظرية التي اهتمت بالتحدث والاستماع في ضوء عملية التواصل

(1) نموذج هارجي في التواصل

يشير هارجي Hargie في هذا النموذج إلى أن التواصل بين الأشخاص يقوم على التفاعل المتبادل. فكل فرد في عملية التواصل يكون لديه هدف معين مصحوب بالدافعية لتحقيقه. وتوجد مجموعة من العوامل الوسيطة التي تؤدي دوراً مهماً في تشكيل سلوك الأفراد في موقف التواصل وتكمن هذه العوامل في معارف الشخص وانفعالاته، ثم تصدر الاستجابة سواء بصورة لفظية أو غير لفظية. وبناء على طبيعة هذه الاستجابة يتلقى الفرد العائد من الطرف الآخر، ويتم تفسير هذا العائد بناء على إدراك الفرد لما يشير إليه هذا العائد. ويوضح الشكل التالي العلاقات بين عناصر التواصل تبعاً لنموذج هارجي :



شكل رقم (1) نموذج هارجي في التواصل (نقلاً عن: Hargie, 2003, p.31)

بالإضافة إلى المكونات السابقة يتم تفسير عملية التواصل كما يرى هارجي في ضوء العوامل الخاصة بالأفراد كسمات الشخصية والنوع والعمر، وأيضاً في ضوء العوامل الخاصة بموقف التواصل كالثقافة السائدة واللغة والبيئة الفيزيائية (Hargie, 2003, p.30).

(2) نموذج روزنبرج في التواصل

أشار روزنبرج (Rosenberg, 2003) إلى التواصل كعملية تتطوى على أربعة عناصر، يتمثل العنصر الأول في ملاحظة ما يقوله ويفعله الآخرون في موقف التفاعل دون تقديم أى حكم أو تقييم. ويقوم العنصر الثانى على تحديد

المشاعر التي ترتبط بما تم ملاحظته كأن تكون مشاعر محببة أو غير محببة، وثالثاً تحديد الحاجات التي ترتبط بالمشاعر ويوجد الوعي بهذه العناصر الثلاثة عندما يتسم التعبير بالوضوح والأمانة ويتبع ذلك العنصر الرابع وهو تحديد المطالب من الطرف الآخر والتي تهدف إلى تحقيق الرضا، وهكذا فأحد جوانب التواصل هو التعبير عن هذه العناصر الأربعة بوضوح سواء بطريقة لفظية أو غير لفظية، أما الجانب الآخر في التواصل فينطوي على استقبال نفس العناصر الأربعة من الآخرين. فالفرد يتفاعل مع الآخرين من خلال إحساسه الأول بما يلاحظه ويشعر به ويحتاجه الآخرون، ثم بعد ذلك يكتشف ما يدعم حياتهم عن طريق ما لهم من مطالب. ويتسم التواصل هنا بتبادل إرسال واستقبال هذه العناصر الأربعة من كلا الطرفين في العلاقة في إطار الطبيعة النوعية للمواقف والعوامل الشخصية والثقافية.

(3) نموذج الترميز وفك الترميز¹

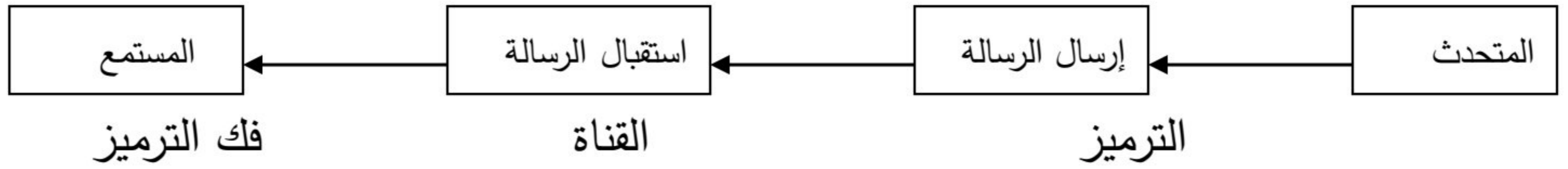
تتم عملية التواصل بحيث يقوم المتحدث بتحويل الأفكار والمشاعر التي يريد نقلها للآخرين إلى رموز²، وتنتقل هذه الرموز إلى المستمع الذي يقوم بدوره في فك شفرة هذه الرموز وتحويلها إلى معانٍ مفهومة. وتبعاً لهذا النموذج فإن الوحدة الأساسية في التواصل هي الرسالة والتي تعكس رغبة المتحدث في التواصل مع الآخرين. ويقوم المتحدث بتحويل المعلومات التي يرغب في نقلها للآخرين إلى مجموعة من الرموز اللفظية وغير اللفظية. وتنتقل الرسالة من خلال قناة (كالتفاعل وجهاً لوجه، أو عبر الهاتف، أو كتابة... إلخ) وهنا يقوم المستمع بحل شفرة هذه الرموز أي تفسيرها حتى يصل إلى المعلومات التي يرغب المتحدث في نقلها إليه. وهنا يبرز مفهوم دقة التواصل³ والذي يعنى المدى الذي يتطابق فيه تفسير المستمع للرسالة مع ما يقصده المتحدث بالفعل. فالمتحدث تكون لديه الرغبة في نقل مشاعره وأفكاره بدقة للمستمع، كما يكون المستمع مدفوعاً لتحري الدقة في تفسير الرموز

¹ Encoding – Decoding Model

² Symbols

³ Communication Accuracy

الصادرة عن المتحدث حتى يستجيب بطريقة ملائمة لما يقصده المتحدث من تلك الرسالة. وهنا يكون العامل الرئيسي في دقة التفسير هي اللغة التي نشأ عليها الأفراد. لذا فإن اختلاف اللغة بين المتحدث والمستمع يمكن أن يسبب خللاً في عملية التواصل، وقد يبدو ذلك جلياً عند التواصل بين أشخاص من ثقافات أو أعراق أو طبقات أخرى.



شكل رقم (2) يوضح نموذج الترميز وفك الترميز: نقلاً عن Delamater (& Mayers,2007,p.169)

ثانياً- النماذج التي اهتمت بتفسير بعض جوانب التحدث

يعتبر التحدث من السلوكيات المركبة التي يصعب فهم الميكانزمات التي تحكمها. وقد انصببت جهود الباحثين على دراسة إدراك الكلام وإنتاجه، وجاءت العديد من تفسيرات التحدث بناء على النظرة التقليدية للتحدث في ضوء العلاقة بين المثير- الاستجابة أو تتابع انتقال إنتاج المتحدث إلى إدراك المستمع وبذلك تكون نواتج التفاعل بالضرورة ملحوظة. غير أن النظرة الحديثة تعتبر التحدث سلوكاً تفاعلياً يتحدد بسياق التفاعل و تقدير متطلبات الموقف (Moore,2007).

وفيما يلي نعرض لبعض النظريات أو النماذج التي ركز كل منها على جانب معين في عملية التحدث:

(1) نظرية ملائمة الحديث¹

¹ Speech accommodation theory

تركز هذه النظرية على أسلوب التحدث من خلال مفهومي التقارب والتباعد². ويشير التقارب إلى استراتيجية يستخدمها الأفراد ليتوافقوا مع بعضهم البعض في التحدث من خلال مدى واسع من المظاهر اللغوية مثل نبرة الصوت، وطريقة النطق وسرعته، والوقفات، وطول العبارات. أما التباعد فهو الطريقة التي يؤكد بها المتحدثون على الفروق اللغوية مع الآخرين. ويمكن للمتحدث أن يزيد أو يقلل التقارب والتباعد تبعاً لموقف التفاعل.

ويتفق مفهوم التقارب في هذه النظرية مع الأفكار التي تقوم عليها بعض النظريات الأخرى. مثل نظرية التشابه- التجاذب³، ونظرية التبادل الاجتماعي، ونظرية العزو. فتبعاً لنظرية التشابه-التجاذب كلما تشابه الأفراد في الاتجاهات والمعتقدات زاد التجاذب فيما بينهم. وهنا يكون التقارب بين الأشخاص في طريقة الحديث أحد الاستراتيجيات التي يتبناها هؤلاء الأشخاص للحصول على تقييمات مفضلة من الآخرين. وتبعاً لنظرية التبادل الاجتماعي فإن السلوك يتحدد من خلال مكافآت وتكاليف. فإذا جاءت المكافآت الاجتماعية عن طريق التقارب مع أسلوب الآخر في التحدث فإن احتمال حدوث هذا التقارب يكون كبيراً. أما عن تقارب التحدث بالنسبة لنظرية العزو فإن الفرد يفهم سلوك الآخرين وقيمتهم تبعاً لما يعتقد أنه عن دوافعهم ونواياهم، وعلى ذلك فإن اعتقاد الفرد بأن ملاءمة الحديث مدفوعة برغبة حقيقية في توثيق التفاعل يشجع تقبل هذه الملاءمة ويفضلها، أما إذا اعتقد أن سبب هذه الملاءمة هو رغبة الطرف الآخر في التملق أو المنفعة فإنه يقيّمها على أنها غير مقبولة.

أما تباعد أو اختلاف أسلوب التحدث فيرتبط بنظرية الهوية الاجتماعية حيث يعتمد تقييم الذات وصورة الذات على هوية الجماعة. ويقارن أعضاء الجماعة أنفسهم بالجماعات الأخرى تبعاً لعدد من الأبعاد المهمة بالنسبة لهم كخصال الشخصية والقدرات والإمكانات. وتؤدي هذه المقارنات داخل المجموعة إلى البحث عن أبعاد

² Convergence and divergence

³ Similarity – attraction theory

أخرى تجعلهم مختلفين بصورة إيجابية عن الجماعات الأخرى مما يجعلهم يشعرون بالرضا لانتمائهم لجماعة مميزة. ويمكن أن يكون اختلاف أسلوب التحدث استراتيجية مهمة لتحقيق هذا التميز.

و يمكن القول إنه بالرغم من أهمية تقارب أسلوب الحديث في التجاذب بين الأشخاص إلا أنه ليس بالضرورة اعتباره استراتيجية مناسبة في كل السياقات الاجتماعية، فالإفراط في ملاءمة أسلوب التحدث مع الآخرين قد يأتي بنتائج عكسية لذا فمن الضروري وجود حد أمثل لهذا التقارب (Bull,2001,p.59).

(2) النموذج القصدى للمتحدث¹

يهتم هذا النموذج بإبراز أهمية مقاصد أو نوايا المتحدث في انتقائه للرسالة التي يعتقد أنها ملائمة من بين العديد من الرسائل الأخرى.

وتبعاً للمبدأ التعاوني² في هذا النموذج يكون لدى المتحدث توقع أو تصور عن طبيعة التفاعل حيث يفترض أن المستمع يسعى للتعاون والمشاركة في موقف التفاعل، وأن المستمع يثق في صدق وملاءمة المعلومات الصادرة عن المتحدث. وهنا يظهر تعاون المتحدث من خلال صياغة مضمون الحديث بشكل يعكس طريقة تفكير المستمع في الأشياء والأحداث والعلاقات. كما أن المستمع يتعاون مع المتحدث من خلال محاولته الجادة لفهم ما يقال حيث لا يكون تركيز المستمع فقط على تفسير المعنى الحرفي للكلام وإنما عليه أيضاً أن يفهم نوايا المتحدث أو مقاصده من الرسالة، لذا يحتاج دقة التفسير الأخذ في الاعتبار طبيعة العلاقة بين المتحدث والمستمع وطبيعة السياق الاجتماعي الذي يتم فيه التواصل، ويساعد هذا المبدأ في فهم الكلام الذي قد يبدو غامضاً أو الكلام الذي يحمل نوعاً من السخرية لأن المتحدث يتوقع أن المستمع يفهم ما يقصده بالفعل (Myers & Delamater 2007,p.171).

¹ The intentionalist model

² Cooperative principal

(3) نظرية أفعال التحدث

صاغ أستن Austin أفكار هذه النظرية عام 1955 ونشرها عام 1962 فى مقالة بعنوان "كيف تفعل الأشياء من خلال الكلمات" حيث عارض أستن الآراء القائلة بأن الوظيفة الأساسية للغة هى فقط وصف أو تقرير بعض الحقائق. وافترض أن اللغة يمكن النظر إليها كشكل من أشكال الفعل، وأن الكلمات تصف وتفعل الأشياء، وهى ذات معنى وقوة وتأثير. فاللغة تبعاً لهذه النظرية أداة أو وسيلة لفعل الأشياء. وقد أثرت أفكار هذه النظرية فى جهود الباحثين فى تحليل الحديث والذى يقوم على أن استخدام اللغة يختلف تبعاً للهدف من التحدث، كما أن الحديث لا يتعلق فقط بنقل المعلومات لكنه ينشئ نمطاً من النشاط (Bull,2002,p.9).

وبناء على أفكار هذه النظرية نظر برنارد (Bernard,2003) للتحدث على أنه أداة مرنة وفاعلة يستخدمها الفرد لإحداث تأثيرات وردود أفعال متنوعة من الآخرين بالشكل الذى يحقق أهدافه. وحدد برنارد أهداف التحدث إلى:

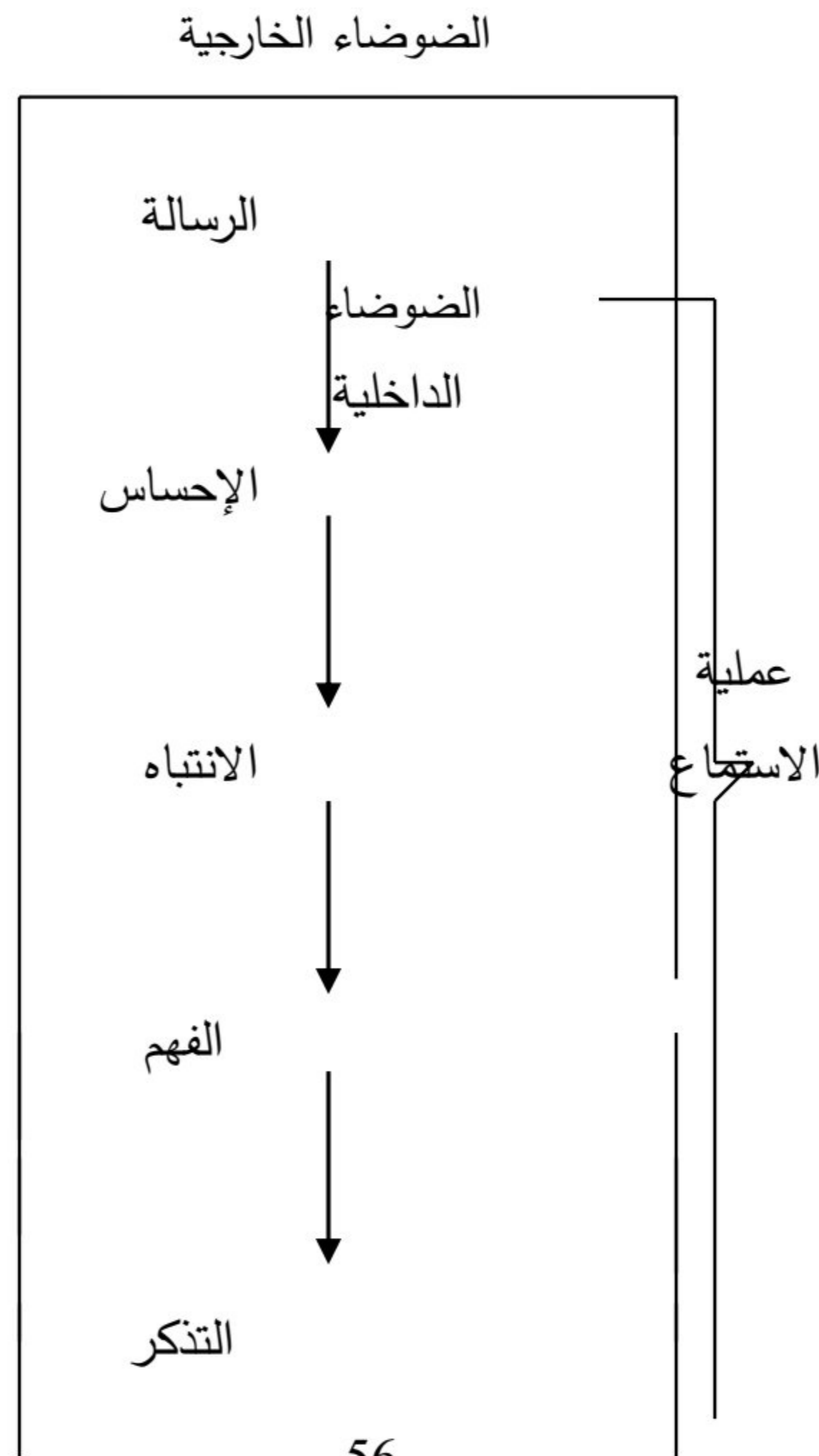
- 1- التأثير فى المستمع لفعل شئ ما.
- 4- التأثير فى المستمع لقول شئ ما.
- 5- الحفاظ على انتباه المستمع.
- 6- كسب محبة المستمع.

نخلص من النماذج السابقة أن عملية التحدث تتطلب أن يكون لدى المتحدث هدف واضح يريد تحقيقه من خلال التحدث مع الآخرين، وأن ينتقى أو يحدد الأسلوب المناسب للموقف والمستمع، وأن يكون مستعداً لإحداث التغييرات اللازمة فى عملية التحدث تبعاً للعائد الصادر عن المستمع خلال موقف التفاعل.

ثالثاً- النماذج التى اهتمت بتفسير مهارات الاستماع

(1) نموذج الاستماع لولسون Wilson

تتطوّر عملية الاستماع، تبعاً لولسون، على أربعة عناصر أساسية تتمثل في الإحساس الذي يتم من خلال تلقي المنبهات البصرية والسمعية من خلال الأعضاء الحسية. والانتباه من خلال انتقاء المنبهات المرتبطة بموقف الاستماع وتجاهل المنبهات الأخرى التي ليس لها صلة بالموقف. ويساعد هذا الانتباه الانتقائي في تركيز المستمع على الرسالة الصادرة عن المتحدث. ويحدث الخلل في عملية الاستماع عندما يتجاهل المستمع جوانب مهمة في هذه الرسالة. والفهم حيث يقوم المستمع بتفسير وتقييم الرسالة ومعرفة المعاني التي يقصدها المتحدث. والتذكر الذي يرتبط بإدراك المستمع لأهمية المعلومات التي يستمع لها، لذا يلجأ المستمع لكتابة عدد من الملاحظات حول الأفكار الرئيسية التي يتضمنها كلام المتحدث حتى تساعده على التذكر (Wilson et al., 1995, p.108).



شكل رقم (3) يوضح عناصر عملية الاستماع فى نموذج ولسون: نقلاً عن (Wilson et al.,1995,p.107)

(2) النموذج النظرى للاستماع العلاقى¹

نظر بيكشونى و هالون (Pecchioni & Halone.2000) إلى الاستماع بوصفه عملية تتم فى إطار العلاقات الاجتماعية و الشخصية بصفة يومية. وساهم هذا النموذج فى ربط عملية الاستماع بتراث التواصل. وتقوم صياغة هذا النموذج على التعامل مع عملية الاستماع فى ضوء مستويين أحدهما عام والآخر نوعى. ويعكس المستوى العام الطبيعة الزمنية التى تتم فى إطارها عملية الاستماع، فهناك عمليات استماع تتم قبل التفاعل بين الأشخاص، وعمليات أخرى تتم فى أثناء التفاعل، وعمليات تتم بعد التفاعل. أما المستوى النوعى للاستماع فيتضمن عمليات معرفية ووجدانية وسلوكية(لفظية،غير لفظية، تفاعلية). ويوضح الجدول التالى العناصر التى تتضمنها عمليات الاستماع فى المستويين العام والنوعى :

جدول رقم (2) العناصر التى تتضمنها عمليات الاستماع فى المستويين العام والنوعى نقلاً عن:
(Pecchioni and Halone, 2000)

عمليات الاستماع فى المستوى العام		
بعد التفاعل	أثناء التفاعل	قبل التفاعل
- تذكر المحادثة	- (ليس) مجرد الاستماع	- السماع
- التصرف بناء على	- الاستجابة	- طريقة الجلوس
- تقييم كلام المتحدث	- عدم المقاطعة	- الرغبة فى الاستماع
	- تقديم العائد	
	- الانتباه للإشارات اللفظية وغير اللفظية	
	- المشاركة	
عمليات الاستماع فى المستوى النوعى		
سلوكية	وجدانية	معرفية

¹ Relational listening

<ul style="list-style-type: none"> ● لفظية - إساءة (أو) عدم إساءة (النصيحة) - إبداء (أو) عدم إبداء الرأي - طرح أسئلة للتوضيح ● غير لفظية - التواصل بالعين - الصمت - الإيماءات ● تفاعلية - المساعدة - حل (أو) عدم حل المشكلة 	<ul style="list-style-type: none"> - التعاطف - الاهتمام 	<ul style="list-style-type: none"> - فهم ما يقال - الانتباه - إدراك معانى الكلام - تبني منظور المتحدث - التركيز - تفسير كلام المتحدث - تقييم كلام المتحدث - عدم إصدار أحكام
--	---	---

ويؤيد ترينهولم التصور السابق لمكونات عملية الاستماع ويضيف مجموعة من الطرق التي تساعد في تنمية كل من الانتباه والتفسير والاسترجاع كمكونات أساسية في عملية الاستماع، ويمكن تلخيص هذه الطرق في الجدول التالي:

جدول (3) يوضح بعض طرق تنمية عناصر عملية الاستماع نقلاً عن: (Trenholm , 1999).

تنمية التخزين والاسترجاع	تنمية التفسير	تنمية الانتباه
<ul style="list-style-type: none"> - تحديد المعلومات التي تحتاج إلى تخزين. - التسميع الذاتى والمراجعة لتلك المعلومات. - توجيه الأسئلة التي تساعد على استيعاب ما يُقال. 	<ul style="list-style-type: none"> - التحكم فى الانفعالات. - تأجيل التقييمات النهائية. - الانتباه للمضمون. - المعرفة المسبقة حول موضوع الحديث. 	<ul style="list-style-type: none"> - التركيز فقط على التفاصيل المرتبطة بموضوع الحوار. - تحديد هدف واضح للاستماع. - تلخيص مضمون الحديث. - الاحتفاظ باتجاه إيجابي للاستماع.

(3) النموذج التكاملى لتنمية الاستماع

نظر تومسون وآخرون (Tompson et al., 2004) إلى الاستماع كعملية دينامية تفاعلية تقوم على الدمج أو التكامل بين الاتجاهات والمعرفة والسلوك لتحقيق أهداف معينة. فالاستماع يتطلب تبنى اتجاهات وسلوكيات ملائمة، والاستفادة من المعرفة السابقة والحالية. وبناء على هذا التوجه التكاملي حدد تومسون وزملاؤه أربع مراحل أساسية لتنمية الاستماع وهي:

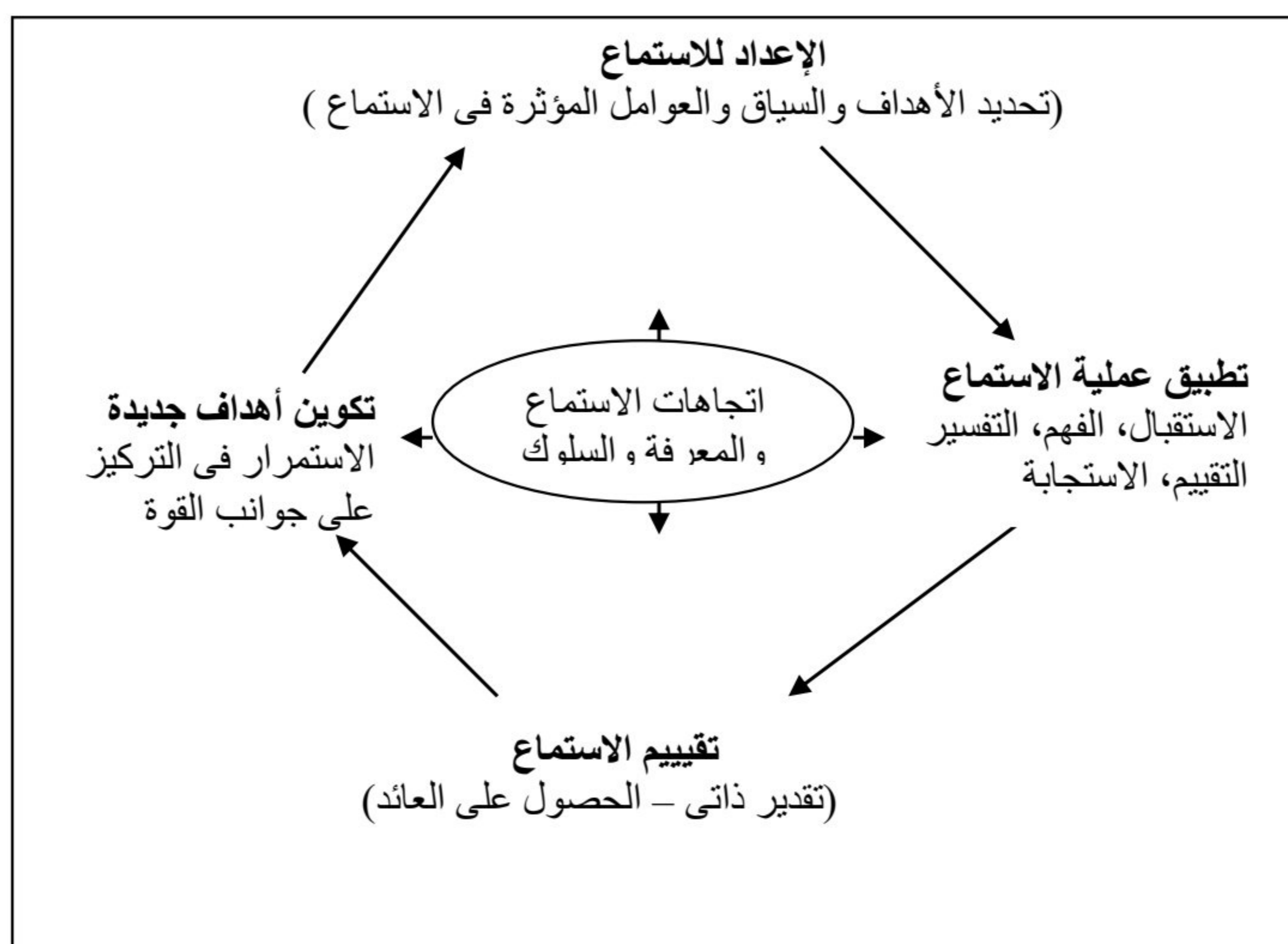
(أ) مرحلة الإعداد: ويتم في هذه المرحلة تحديد أهداف الاستماع، وتحليل السياق الذي يتم فيه، وتحديد العوامل الداخلية والخارجية التي يمكن أن تؤثر في موقف الاستماع. وتتعدد أهداف الاستماع لذلك يجب على المستمع أن يحدد الهدف المباشر الذي يسعى لتحقيقه في موقف الاستماع. فمثلاً قد يكون هدف المستمع هو تمييز بعض المنبهات، أو فهم معلومات ما، أو تقييم كفاءة رسائل معينة، أو إظهار التقدير والإعجاب، أو التعاطف مع شخص آخر، أو الرغبة في تقوية علاقة ما أو إقامة علاقات جديدة.

وحتى تتم عملية الاستماع بشكل جيد فإن ذلك يتطلب فهم السياق المحيط بها والذي يتمثل في تحديد من الذي يقدم الرسالة، وما الطريقة التي يقدمها بها ولماذا، ولمن. وثمة عوامل تؤثر في مختلف جوانب موقف الاستماع مثل العوامل الثقافية وأسلوب الاستماع، والعمر، وسيطرة الشق الأيمن أو الأيسر من المخ، والظروف الصحية، والحالة النفسية، والاتجاهات والتوقعات والمعرفة السابقة، والوقت الذي يتم فيه الاستماع.

(ب) مرحلة تطبيق نموذج عملية الاستماع: تنطوي عملية الاستماع على خمسة عناصر متميزة ومتفاعلة وهي الاستقبال والفهم والتفسير والتقييم والاستجابة للرسائل الصادرة. وقد يتركز الاهتمام على واحد أو أكثر من هذه العناصر تبعاً لسياق الاستماع والهدف منه. فمثلاً في حالة الطالب الذي يستمع لمحاضرة ما فإن التركيز يكون على القدرة على فهم المعلومات ومقارنتها بما لديه من معلومات سابقة. كما أنه في موقف المحادثة مع الصديق فإن المستمع غالباً ما يبتعد عن عملية التقييم حتى يتسم بالتعاطف مع الصديق.

(ج) **تقييم فعالية الاستماع:** تتعكس كفاءة الاستماع في أداء المستمع. ويتم تقييم هذه الكفاءة من خلال التقييم الذاتي وتقييم الآخرين، والعمل على تعديل سلوكه أثناء موقف الاستماع.

(د) **تحديد أهداف جديدة :** نظراً لأن الاستماع عملية دينامية ومركبة لذا فإنه يتطلب الاستمرار في التدريب باستخدام العائد من الآخرين والتقييم الذاتي وتعديل الأهداف أو إعادة تقييمها. والاستمرار كذلك في تنشيط الاتجاهات والمعرفة والسلوك المرتبطة بكفاءة الاستماع. وفيما يلي شكل يوضح تصور تومسون للاستماع.

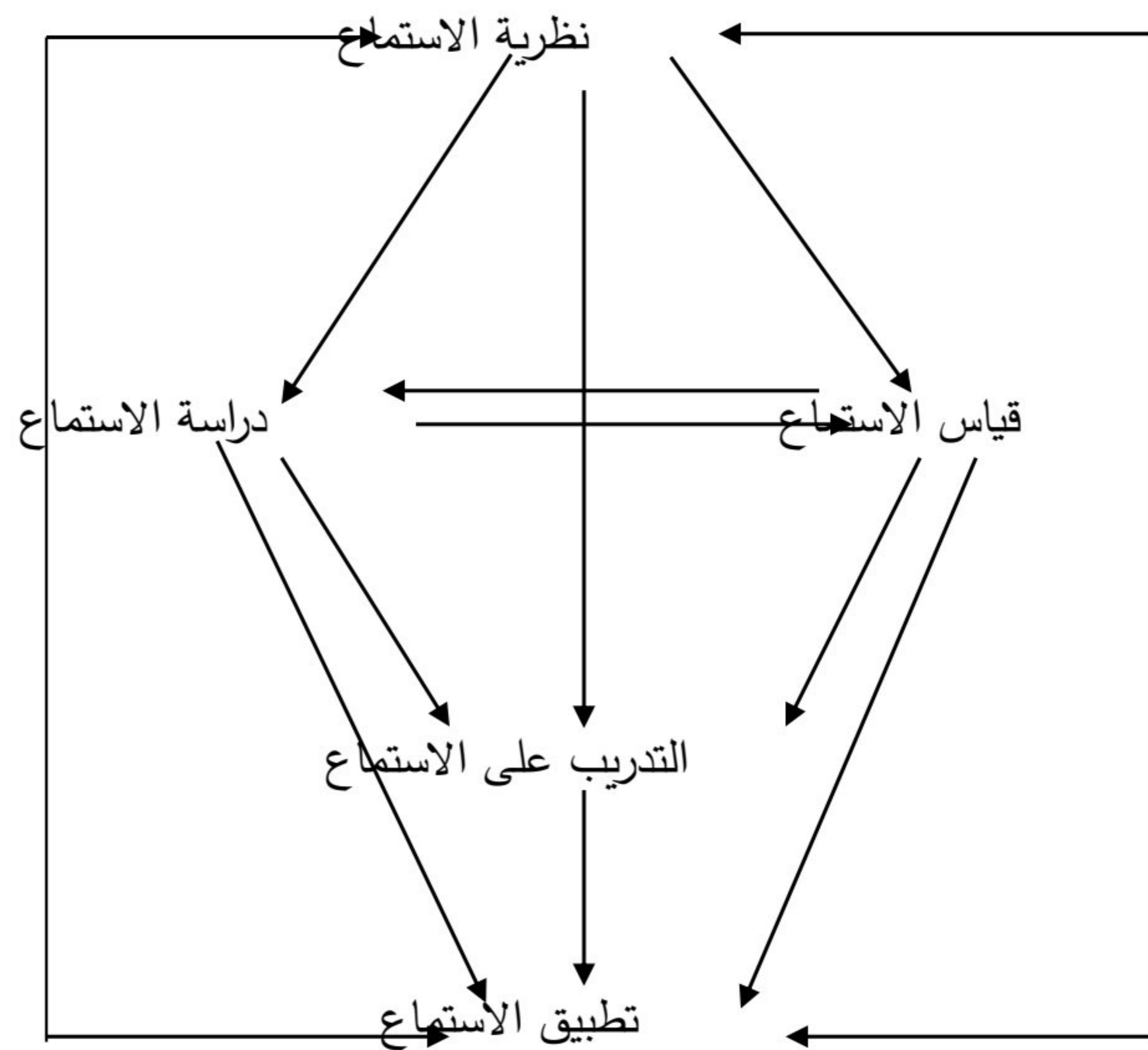


شكل رقم (4) يوضح النموذج التكاملي في الاستماع لتومسون وآخرين (Tompson et al., 2004).

يتضح من العرض السابق للنماذج النظرية والعملية أن الاستماع عملية متعددة الأبعاد تشمل جوانب معرفية ووجدانية وسلوكية. وتتفاعل هذه الجوانب فيما بينها بشكل دينامي بحيث يتمكن المستمع من الاستجابة بطريقة ملائمة تبعاً لاختلاف

مواقف التفاعل. كذلك فإن هذه النماذج أكدت على عدد من العوامل المهمة التي تسهم في كفاءة عملية الاستماع مثل ضرورة وجود اتجاهات إيجابية لدى المستمع نحو موقف الاستماع ككل، وتحديد هدف الاستماع، وتهيئة الظروف الملائمة للاستماع.

بالإضافة إلى ذلك فإن التدريب على مهارات الاستماع (وكذلك التحدث) يتطلب تكامل جهود الباحثين في مجالات التنظير والبحث والقياس والتطبيق. و يتضح ذلك في تصور ولفين وآخرين لطبيعة العلاقات بين هذه المجالات تبعاً للشكل التالي :



شكل (5) تصور لترابط مجالات دراسة عملية الاستماع نقلاً عن: (Wilvin et al., 1999).

رابعاً : نظرة عامة على مهارات التحدث والاستماع فى ضوء نموذج مهارات الحياة¹

يمكن النظر إلى مهارات التحدث والاستماع على أنها مجموعة من المهارات النوعية التى تنتظم تحت مظلة نموذج مهارات الحياة والذى يمثل بناءً نظرياً واسعاً يشمل منظومة من المهارات المتنوعة التى تعمل فى اتجاه جعل سلوك الأفراد أكثر توافقاً وفعالية فى مختلف جوانب الحياة، وهذا ما نال اهتماماً كبيراً لدى الباحثين فى السنوات الأخيرة.

وقد تبلور نموذج مهارات الحياة لدى جازدا وبروكس Gazda & Brooks فى منتصف الثمانينيات. وانتشر استخدامه فى البداية لدى المعالجين النفسيين كاستراتيجية للتدخل العلاجى والوقائى، ثم سرعان ما انتقل إلى فئات الأسوياء لمواجهة متطلبات الحياة اليومية بشكل فعال. وصاحب ذلك ظهور البرامج التدريبية التى اقتصرت فى البداية على مجموعة من المهارات كالتوكيدية وخفض المشقة، ثم اتسعت دائرة الاهتمام لتشمل معظم المهارات الأخرى (Carol , 1991)

وقد صاغ جازدا نموذج مهارات الحياة على أساس مفهوم المهارات الاجتماعية، حيث إنه قام بتوسيع نطاق مفهوم المهارات الاجتماعية ليشمل جانباً فيزيقياً أو جسمياً بالإضافة إلى الجوانب السلوكية والوجدانية والمعرفية. كما ربط جازدا بين الجانبين النفسى والجسمى لتحقيق الفعالية فى مواجهة متطلبات البيئة التى يعيشها الفرد. كذلك أشار جازدا وزملاؤه إلى أن تعلم المهارات المعرفية والسلوكية الملائمة يساعد فى مواجهة الضغوط والظروف البيئية. كذلك فإن الأفراد الذين يتصفون بالمهارة يخبرون انفعالات إيجابية بينما تنتج الانفعالات السلبية عن الفشل فى مهام ومتطلبات الحياة اليومية بسبب نقص المهارات لديهم (Meche,2002).

¹ Life skills model

ونظر جازدا لمفهوم مهارات الحياة على أنه مفهوم أشمل وأوسع نطاقاً من مفهوم المهارات الاجتماعية إذ أن مفهوم مهارات الحياة ينتظم مهارات عديدة تعمل في اتجاه إدارة الذات سواء في المهام الشخصية (العلاقات بين الأشخاص)، أو المهام غير الشخصية (كالمهارات الصحية، والمهنية، والأكاديمية). وعلى هذا رأى جازدا وزملائه، إلى جانب باحثين آخرين، أن المهارات الاجتماعية تعتبر فئة فرعية تقع ضمن بناء نظري عريض هو نموذج مهارات الحياة. (Sue,1991,Meche,2002). (Carol

وتبعاً لنموذج جازدا وزملائه تُصنف مهارات الحياة إلى أربع فئات أساسية هي:

- أ- **مهارات التواصل والعلاقات بين الأشخاص**، وهي مهارات ضرورية للتواصل اللفظي وغير اللفظي مما يساعد على بناء العلاقات الحميمة، والاشتراك في الجماعة الصغيرة والكبيرة، والتعبير بوضوح عن الأفكار والآراء، وإرسال واستقبال العائد.
- ب- **مهارات حل المشكلات وصنع القرار**، وتخص هذه المهارات البحث عن المعلومات وتحليلها، وتحديد المشكلة والحل والتنفيذ والتقييم، ووضع الأهداف، والتخطيط المنظم و التنبؤ، وإدارة الوقت، والتفكير الناقد، وحل الصراع.
- ج- **مهارات اللياقة البدنية والحفاظ على الصحة**، وترتبط بالنشاط الحركي وضبط الوزن والتعامل مع المشقة واختيار أنشطة وقت الفراغ.
- د- **مهارات بلورة الهوية**، والتي تعمل في اتجاه النمو المستمر للهوية الشخصية والوعي الوجداني، والتعامل والتكيف مع البيئة، وتنمية الدور الجنسي، وتنمية معنى الحياة، وتوضيح الأخلاقيات والقيم (Gazda et al.,1987).

كما أشار فيرماك Vermaak (see: Bender,2002,p.35) إلى مفهوم مهارات الحياة على أنه يتضمن العديد من المهارات التي يمكن تصنيفها في الفئات التالية:

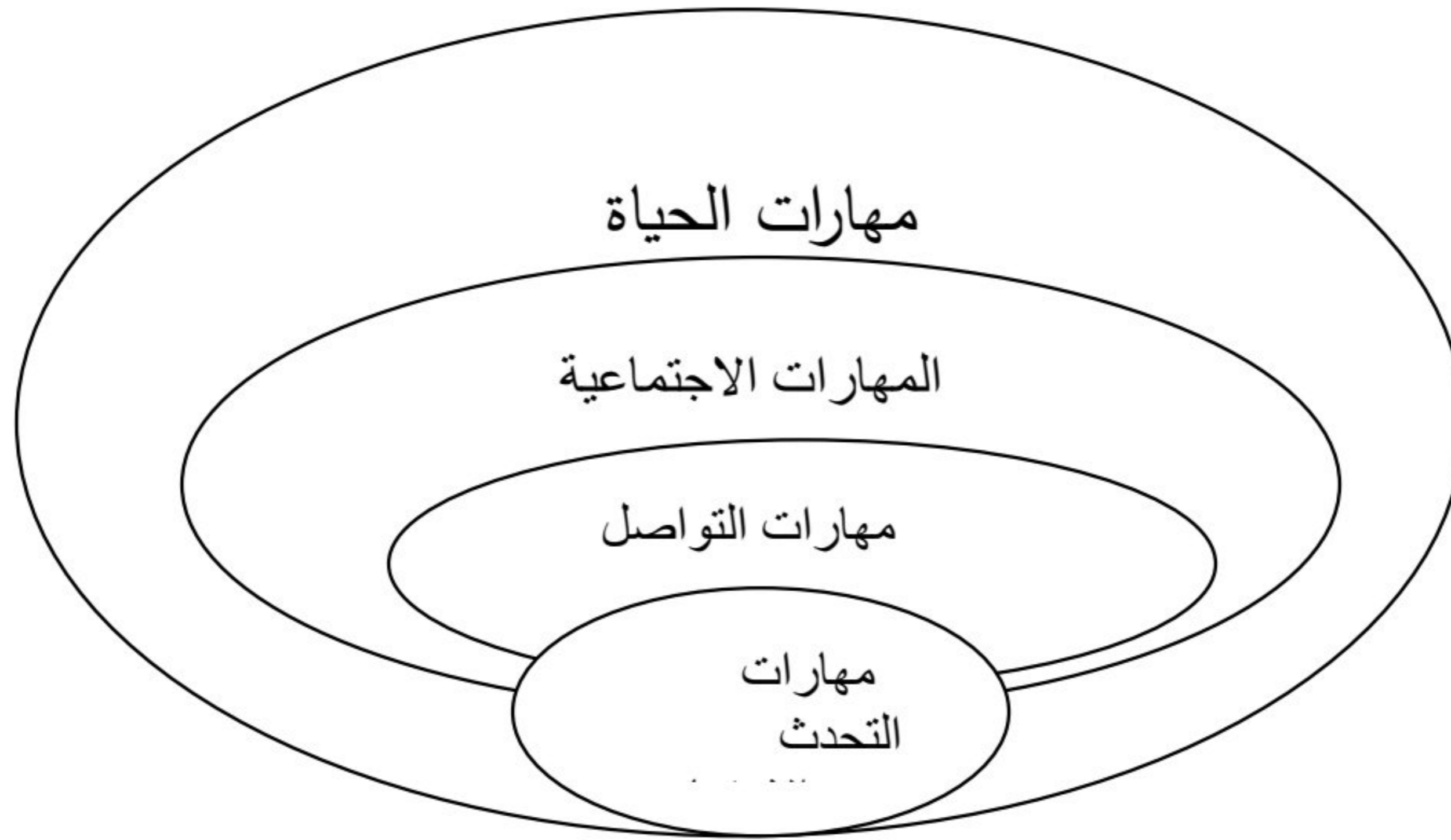
- مهارات التواصل: وتشمل مهارات الاستماع، ومهارات التحدث، وتوكيد الذات، وتبنى منظورا الآخرين.
- المهارات العلاقية: تكوين علاقات الصداقة، والتعامل مع الصراع.
- مهارات الإدارة وصنع القرار.
- مهارات الأسلوب الصحى فى الحياة.
- مهارات دعم النسق القيمى.
- مهارات دعم الهوية.

يتضح من التصنيفات السابقة أن مفهوم مهارات الحياة يستوعب مدى واسعاً من المهارات التي تغطي مختلف جوانب الحياة الاجتماعية والصحية والمهنية... إلخ. وأن مهارات التحدث والاستماع تنتظم في هذا النموذج ضمن مهارات التواصل.

وقد اتفق العديد من الباحثين على تصنيف مهارات التواصل كفئة محورية تقع ضمن منظومة المهارات الاجتماعية، فجاءت في تصنيف كازدين (Kazdin,2000,p.334) كواحدة من ست مهارات أساسية تتمثل في مهارات التوكيدية ومهارات المواجهة ومهارات التواصل ومهارات تكوين الصداقة و مهارات حل المشكلات ومهارات ضبط الذات. كما ظهرت مهارات التواصل في تصنيف (معتز عبد الله، 2000، ص 258) كبعيدٍ أساسيٍّ من ثلاثة أبعاد أساسية مترابطة يستوعب كل منها مجموعة من المهارات النوعية، وتتمثل هذه الأبعاد في السيطرة - الخضوع، و الحب - الكراهية، والتواصل اللفظي - التواصل غير اللفظي. وشملها أيضاً تصنيف (طريف شوقى، 2003، ص 51) للمهارات الاجتماعية وهي مهارات

توكيد الذات، ومهارات وجدانية، ومهارات الضبط والمرونة الاجتماعية والانفعالية، ومهارات اتصالية تتطوى على مهارات إرسال ومهارات استقبال.

وإذا كانت مهارات التواصل تمثل فئة فرعية من المهارات الاجتماعية فإن مهارات التحدث والاستماع، كما أوضحنا عند عرض المفاهيم، تمثل مهارات فرعية من مهارات التواصل. وهى فى نفس الوقت مهارات نوعية بالنسبة لمنظومة مهارات الحياة. ويمكن اعتبار مهارات التحدث والاستماع عناصر أساسية تسهم فى كفاءة استخدام معظم المهارات إن لم يكن جميعها. ويوضح الشكل التالى تصور لموقع مهارات التحدث والاستماع بالنسبة لمهارات الحياة والمهارات الاجتماعية ومهارات التواصل:



شكل (6) تصور الباحثة لموقع مهارات التحدث والاستماع بالنسبة لمهارات الحياة

ويكشف هذا الشكل عن الموقع المتميز والمحورى لمهارات التحدث والاستماع وارتباطها الوثيق بكل من مهارات التواصل والمهارات الاجتماعية ومهارات الحياة. ويظهر فى الشكل السابق أن مهارات التحدث والاستماع تمثل قاسماً مشتركاً بين مختلف المهارات الأخرى مما يعكس أهميتها فى منظومة مهارات الحياة. لذا تشتمل

برامج تنمية مهارات الحياة فى إطارها تنمية مهارات التحدث والاستماع
(Deborah,1996).

أساليب تنمية مهارات التواصل

تعتمد أساليب التدخل لتنمية مهارات التحدث الاستماع، مثلها مثل مختلف
المهارات الاجتماعية الأخرى، على تصور العوامل التى تكمن وراء الفشل فى
إصدار السلوك الاجتماعى الكفاء. وقد أشار الباحثون إلى التمييز بين ثلاثة أنماط
من اضطراب المهارات الاجتماعية هى اضطراب اكتساب المهارة، واضطراب أداء
المهارة، واضطراب طلاقة المهارة. ويرجع اضطراب اكتساب المهارة إلى غياب
المعرفة بكيفية إصدار السلوك الفعال أو الفشل فى تحديد السلوك المناسب فى
مواقف معينة. أما اضطراب أداء المهارة فيشير إلى وجود المهارة فى الرصيد
السلوكى لدى الفرد لكنها لا تستخدم بالكفاءة المطلوبة. ويرجع اضطراب طلاقة
المهارة إلى نقص التعرض للنماذج ذات الكفاءة العالية، وعدم كفاية التدريب على
السلوك، وعدم تلقى الدعم اللازم لعملية التعلم (Gresham et al.,2001).

ويتضح أن الكثير من الأساليب التى يشيع استخدامها فى تنمية المهارات
الاجتماعية فى الوقت الحاضر ما هى إلا تطبيقات للمبادئ الأساسية فى تعديل
السلوك التى ظهرت منذ عدة عقود. ومع تزايد اهتمام الباحثين بتأثير الجوانب
المعرفية والوجدانية على سلوك الأفراد وتفاعلاتهم أصبح من الضرورى وضع هذه
الجوانب فى الاعتبار عند تنمية مختلف أنماط المهارات الاجتماعية خاصة بعدما
تبين أن البرامج التى تقتصر فقط على استخدام الأساليب السلوكية لها تأثير إيجابى
قصير الأجل (Spence, 2003).

وقد أشتقت أساليب التدريب المتاحة من نماذج وأطر نظرية عريضة كمنظريات
التعلم الاجتماعى والعزو ونماذج تعديل السلوك وغيرها. و نشير فيما يلى لعدد من

أساليب التدريب التي تساعد في تنمية مهارات التحدث والاستماع وغيرها من المهارات الاجتماعية الأخرى:

(1) المحاضرة والمناقشة

يعتمد هذا الأسلوب على تقديم معلومات عن المهارات المراد التدريب عليها من خلال شرح أهمية هذه المهارات في التفاعلات اليومية. ويلاحظ أن المناقشة التي تعقب المحاضرة تفوق في أهميتها المحاضرة في حد ذاتها حيث تؤدي المناقشة دوراً إيجابياً في ترسيخ الأفكار الصحيحة وتعديل الأفكار الخاطئة. غير أن المحاضرة والمناقشة قد لا تغنيان عن الاقتداء والممارسة الفعلية للمهارات، وعلى هذا تنحصر قيمة المحاضرة والمناقشة في تهيئة المتدربين لتلقى الإجراءات التدريبية الأكثر نفعاً (أسامة أبو سريع، 1993، ص 242).

(2) النمذجة

يقوم هذا الأسلوب بناء على نظرية التعلم الشهودي، حيث يتعلم الأشخاص كافة أشكال السلوك الاجتماعي من خلال مشاهدة سلوك الأشخاص الآخرين الذين يطلق عليهم اصطلاحاً النماذج¹. فالأطفال يتعلمون لهجات الكلام العرقية والإقليمية من خلال الاستماع إلى المتحدثين المحيطين بهم. والمراهقون ربما يكتسبون اتجاهاتهم السياسية أو الرياضية أو الاجتماعية ببساطة من خلال الاستماع إلى المحادثات التي تدور بين والديهم أثناء الحملات الانتخابية أو المباريات الرياضية أو الأحداث الاجتماعية. ففي التعلم الشهودي يمثل الأشخاص الآخرون مصدراً مهماً للمعلومات التي يحصلون عليها. والشخص الذي يؤدي فعلياً السلوك المتعلم من خلال المشاهدة يتأثر بمرتبات أو نتائج الفعل الذي قام به (معتز عبدالله، عبداللطيف خليفة، 2001، ص 49).

¹ Models

ويعنى ذلك أن الأفراد يمكن أن يكتسبوا مهارات جديدة من خلال ملاحظة ومحاكاة سلوك الآخرين، مع اقتران ذلك بالدعم المناسب لتزداد فرص تعلم المهارات المقصودة، ويرى باندورا أن عملية النمذجة يمكن أن تكون أكثر من مجرد محاكاة أو تقليد بسيط لاستجابة محددة حيث يمكن أن يتعلم الأفراد من خلال النمذجة قواعد عامة للسلوك من خلال ملاحظة الآخرين ويمكنهم بعد ذلك استخدام هذه القواعد في توجيه ذواتهم في أنماط متنوعة من السلوك التي قد تواجههم في المستقبل. كما أن النجاح في تعلم المهارات الاجتماعية يقتضى أن يدرك الأفراد ما لديهم من قدرات تمكنهم من تحقيق ذلك النجاح، فالشك في الكفاءة الشخصية يقف خلف الكثير من خبرات الفشل، لذا فإنه من الضروري تعديل معارف الأفراد في اتجاه إمكان اكتساب السلوك المرغوب (Cervone & Pervin, 2008,p.462,476)

ويشير سيجرين و آخرون (Segrin et al.,2003,p.141) إلى عدة عوامل تزيد فعالية استخدام النماذج في إكساب المهارات المراد التدريب عليها، وأهم هذه العوامل:

- 1- تعدد النماذج التي تقوم بأداء نفس السلوك، أو أن يقوم نفس النموذج بتكرار السلوك المراد تعلمه.
- 2- كلما تشابه النموذج مع المتدرب في النوع والعمر والخصائص الأخرى كلما شجع ذلك على محاكاة المتدرب لهذا النموذج.
- 3- تقديم المكافأة أو الدعم المناسب للنموذج عند أداء السلوك المرغوب يزيد دافعية المتدرب لتعلم هذا السلوك.
- 4- يمكن أن يُقدّم النموذج مباشرة من خلال المدرب نفسه أو شخص آخر متقن للمهارة المراد تعلمها أو يُقدّم بطريقة رمزية مسموعة أو مرئية من خلال شرائط فيديو.

وهناك عدة إجراءات للتدريب على المهارات الاجتماعية تضمن تحديد مفهوم المهارة وتعريفها وتقديم النموذج وإتاحة الفرصة للتدريب على أداء المهارة وتكرارها

وتقييم المهارة واستخدامها في مواقف الحياة مع تقييم أداء المهارة بواسطة المدرب واستخدام التغذية المرتدة، مع التشجيع على أداء المهارة وإتقانها مما يؤدي إلى تدعيم الثقة بالنفس وحفظ أداء المهارة وذلك بواسطة الحوافز والتدعيمات اللازمة والملائمة (Vaughn,1991,p.413). ويشير الجدول التالي إلى الخطوات التي تمر بها تنمية المهارات والتي تتضمن استخدام أسلوب النمذجة:

جدول (4) خطوات التدريب تبعاً لنموذج التعلم الاجتماعي المعرفي (نقلاً عن: Vaughn,1991,p.413)

أهداف التدريب	إجراءات التدريب
1- تنمية مفاهيم المهارة.	أ- تحديد الهدف من التدريب - تقديم خطة للمهارات التي سيتم تعلمها. ب- تعريف المهارة ومظاهرها وما يرتبط بها. ج- تقديم أمثلة إيجابية وسلبية. د- تنقية وتعميم المفهوم - تصحيح الخطأ بين المفاهيم - تحديد تطبيقات متنوعة.
2- التدريب على أداء المهارة.	أ- إتاحة الفرص لأداء المهارة بتوجيه من المدرب. ب- تقييم المدرب للأداء. ج- تلقي العائد المناسب.
3- دعم استمرار المهارة/ التعميم.	أ- إتاحة الفرص لأداء المهارة في إطار التوجيه الذاتي - أداء المهارة في مجموعة من السياقات القريبة من مواقف الحياة. ب- دعم التقييم الذاتي - دعم تشجيع الذات عند أداء المهارة - مراقبة الذات لنتائج المهارة - استخدام معلومات مراقبة الذات في تعديل الأداء.

(3) أداء الأدوار وعكس الأدوار

يعتبر أداء الدور الخطوة المنطقية التالية للنمذجة حيث يقوم المتدرب بممارسة المهارة بنفسه ويتلقى العائد عليها. ويفضل هنا أن يُقدم العائد بشكل جزئي بمعنى أن يعقب الأداء على كل سلوك نوعي لمكونات المهارة ككل. و يتيح أداء الدور الفرصة للمدرب أن يلاحظ مدى تقدم المتدرب في اكتساب المهارة (المرجع السابق، ص143).

ويرتبط نجاح المتدرب في أداء الدور بتلقى العائد المناسب من المدرب أو من المتدربين الآخرين، ويعد تسجيل الأداء باستخدام كاميرا فيديو من الطرق التي تساعد المتدرب في تحديد الجوانب الإيجابية والسلبية في ممارسته لبعض جوانب المهارة وتعليق المدرب عليها من خلال إعادة عرض هذا التسجيل (Spence,2003).

أما عكس الأدوار فيعني تبادل الأدوار بين المتدربين في أداء السلوكيات أو المهارات المطلوب التدريب عليها. فعلى سبيل المثال إذا اشتمل موقف التدريب على قيام أحد المتدربين بدور المتحدث وقام متدرب آخر بدور المستمع له ، فعند إعادة هذا التدريب يتم عكس دورى المتحدث والمستمع بحيث يقوم المتدرب الأول بدور المستمع بينما يقوم الآخر بدور المتحدث.

(4) إعادة البناء المعرفى

يعنى هذا الأسلوب استبدال الأفكار التي تمنع الأفراد من التصرف بمهارة في المواقف الاجتماعية بأفكار أخرى إيجابية.و تعتبر نظرية العزو¹ لهايدر Heider واحدة من أهم النظريات المعرفية التي تسهم في تعديل السلوك. ويشير العزو إلى العملية التي يستخدمها الفرد لتفسير أسباب سلوكه وسلوك الآخرين. وتبعاً لهذه النظرية يوجد نمطان من العزو أحدهما يعرف بالعزو الداخلى ويعنى تصور الفرد

¹ Attribution theory

بأن سلوكه وسلوك الآخرين يعود إلى أسباب تكمن في داخلهم أى تتعلق بشخصياتهم واتجاهاتهم... إلخ. أما النمط الآخر من العزو فيعرف بالعزو الخارجى حيث يفسر الفرد سلوكه وسلوك الآخرين بناء على ما يحيط به وبهم من ظروف أو مواقف هى التى جعلتهم يسلكون على هذا النحو (Aronson et al., 2005, p.107).

وعادة ما يُرجع الفرد أسباب النجاح أو الفشل فى أداء سلوك ما إلى واحد أو أكثر من العوامل الأربعة الآتية: القدرة، والجهد، وصعوبة المهمة، والحظ. ويمكن تصنيف هذه العوامل تبعاً لأسباب داخلية أو خارجية أو لأسباب ثابتة أو غير ثابتة. ويعتمد عزو السلوك لعوامل داخلية أو خارجية على مقارنة أداء الفرد بالآخرين، وفى حالة إصدار السلوكيات غير المألوفة يميل الفرد إلى عزوها لأسباب داخلية، أما الأداء العادى أو المتوسط فيميل لعزوه لأسباب خارجية. ويمكن تصنيف هذه العوامل تبعاً لأسباب ثابتة أو غير ثابتة ويعتمد ذلك على ملاحظة سلوك الفرد عبر الزمن. وتمثل عملية العزو للأداء أهمية لأنها تؤثر فى ردود الفعل الوجدانية للنجاح والفشل وتوقعاتنا المستقبلية.

وبناءً على ما سبق فإن عملية العزو تتم بطريقة صحيحة ودقيقة كلما تمكن الفرد من فحص بيئته وجمع المعلومات وتكوين الانطباعات وتفسير السلوك بطريقة عقلانية. غير أن هناك بعض الأخطاء أو التحيزات التى قد يقع فيها الأفراد أثناء عمليات العزو والتى من شأنها أن تؤثر بصورة سلبية على إصدار السلوك، ومن هذه الأخطاء ما يعرف بخطأ العزو الأساسى ويعنى الميل إلى الإفراط فى تقدير أهمية العوامل الشخصية أو الداخلية فى تفسير السلوك والتقليل الواضح من قيمة العوامل الخارجية. وهناك أيضاً التحيزات الدافعية التى تؤثر فى عزو الفرد للنجاح والفشل ومن هذه التحيزات تحيز خدمة الذات وفيه يميل الفرد إلى دعم تقديره لذاته وكذلك حماية نفسه من إلقاء اللوم عليها بسبب ما يواجهه من فشل فى أداء سلوك ما، لذا فإنه يعزو نجاحه لعوامل شخصية بينما يعزو فشله لأسباب خارجية (Delamater&Myers,2007,p.138).

وبناء على هذه النظرية يمكن مساعدة الفرد وتدريبه على تعديل تصوراته في وجهة إيجابية حول أسباب ومعانى الظواهر الاجتماعية، وزيادة وعيه بأخطاء العزو حتى يتجنب الوقوع فيها وهو بصدد تفسير سلوكه وسلوك الآخرين وذلك من شأنه التقليل من احتمال نشوء المشكلات الشخصية من جهة ويحجم من آثارها السلبية من خلال التفسيرات العقلانية من جهة أخرى (طريف شوقى، 2003، ص 86).

وعلى هذا فإن تعديل الجوانب المعرفية، وبخاصة أخطاء العزو، المرتبطة بضعف مهارات التحدث والاستماع يعتبر أمراً ضرورياً عند بناء البرامج الرامية إلى تنمية تلك المهارات.

(5) العصف الذهني¹

عبارة عن تكنيك يقوم على تقديم موضوع أو مشكلة للمتدربين ويُطلب منهم التفكير في أكبر كم من الأفكار أو الحلول الممكنة لها. ومن القواعد العامة التي يجب على المدرب مراعاتها أثناء جلسة العصف الذهني تشجيع المتدربين على التفكير بحرية مع تجنب نقد أو مناقشة الأفكار التي يتلقاها منهم. (Litchfield, 2009) ويعقب ذلك مرحلة أخرى تتضمن انتقاء أفضل الحلول أو الأفكار المناسبة بعد انتهاء المتدربين من تقديم جميع أفكارهم (Rietzschel et al., 2006).

(6) الخارطة الذهنية¹

ظهر هذا التكنيك في منتصف السبعينيات على يد "توني بوزان" Tony Buzan ، والذي ربط بين الخارطة الذهنية وحل المشكلات ، وقد أشار في هذا الصدد إلى أن الخارطة الذهنية تتطلب أن يلاحظ الفرد الأفكار في ضوء ارتباطها

¹ Brainstorming

¹ Mind Mapping

بالمشكلة محل الاهتمام ، وأن يقوم بتنظيم هذه الأفكار من خلال وضعها في بناء متدرج يمكن تطويره، ومن ثم تكون الخارطة الذهنية أداة فعالة للتفكير وتيسير التعامل مع المعلومات المتعددة التي يتم استقبالها (Kokotovich, 2008).
وتعتبر الخارطة الذهنية من التكنيكات التي لها تطبيقات في مجالات متعددة، حيث تعتبر أداة تساعد الفرد في ترتيب أفكاره وتنظيمها. ويمكن للمتحدث وكذلك المستمع أن يستخدم هذا الأسلوب سواء في عرض الأفكار أو كطريقة تيسر فهمها والاحتفاظ بها من خلال استخدام الخطوط والمربعات والدوائر أو أية أشكال أخرى لتوضيح الفكرة الرئيسة وما يرتبط بها من تفاصيل أساسية وفرعية. (Mifflin, 2007, p.134).

(7) الواجبات المنزلية

تعنى الواجبات المنزلية الممارسة الفعلية للمهارات التي تعلمها المتدرب في جلسات التدريب في إطار مواقف الحياة اليومية، وتتدرج هذه الواجبات حسب صعوبتها بحيث يحسن البدء بالمهام السهلة. وتتطلب الواجبات المنزلية إعداد وتهيئة المتدرب على احتمال حدوث الفشل في إنجاز تلك الواجبات أو الواجبات التالية لها. لذا يركز المدرب على مراجعة تلك الواجبات مع المتدربين ليقدّم العائد المناسب لهم، كما يناقش المتدربين في جوانب الفشل التي تعرضوا لها عند ممارسة المهارة ويوجههم لكيفية تصحيحها، كما يشجعهم على التعلم من أخطائهم ويساعد ذلك التشجيع في التغلب على خبرات الفشل والحفاظ على ارتفاع مستوى دافعية المتدربين (Segrin et al., 2003, p.143).

تعكس أساليب التدريب السابقة تنوع المداخل النظرية التي توجه برامج التدريب. ويشير الخبراء في مجال تنمية المهارات الاجتماعية أن برامج التدريب متعددة العناصر تتجه في البداية إلى جلسات التدريب على المهارات السلوكية النوعية أو الدقيقة مثل مهارات التواصل بالعين و تعبيرات الوجه ونبرة الصوت ووضع

الجسم...إلخ. وبعد إرساء تلك المهارات يتم الانتقال إلى التدريب على المهارات الأكثر تركيباً (Spence & Donovan, 2005,p.225).

ونعرض فيما يلي للخطوات الرئيسية التي ترتبط بإعداد وتنفيذ برامج تنمية المهارات الاجتماعية والتي يمكن الاسترشاد بها عند تنمية مهارات التحدث والاستماع.

الخطوات الأساسية التي تتضمنها برامج التدريب :

يرى سيوارد أن هناك خمس مراحل أساسية تقوم عليها برامج التدريب وهي:

1- **مرحلة الوعي:** في هذه المرحلة يجب أن يدرك الفرد أن لديه أفكاراً أو سلوكيات غير مرغوبة أو أنها لم تعد على المستوى المطلوب، وعند تحقيق هذا الوعي يمكن البدء في عملية التغيير.

2- **مرحلة الرغبة في تغيير السلوك:** وتتمثل في خلق الدافعية لدى الفرد لتعديل سلوكه من خلال التركيز على الفوائد التي سيحصل عليها من هذا التعديل.

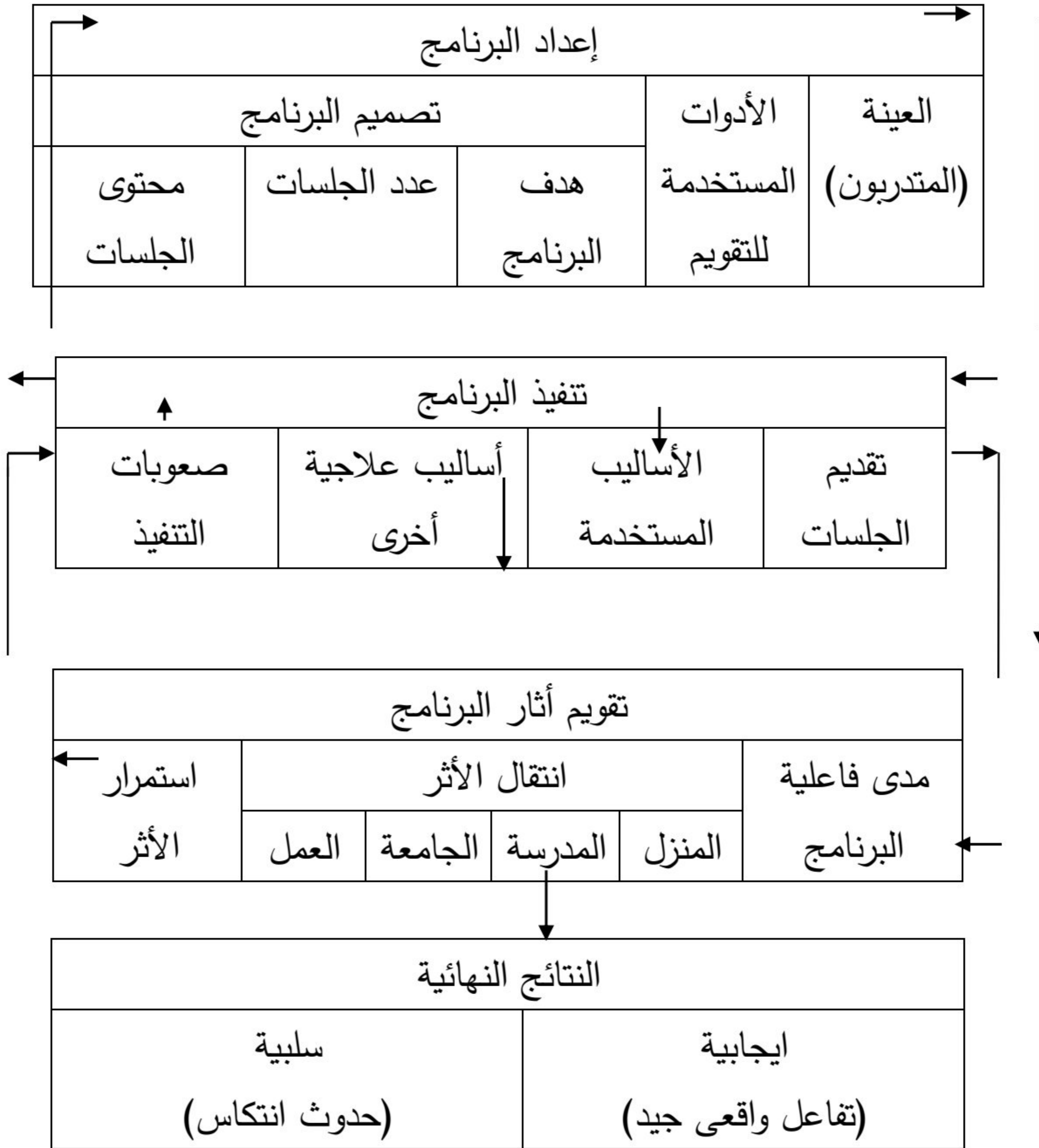
3- **مرحلة إعادة البناء المعرفي:** ويتم في هذه المرحلة تعديل أفكار الفرد المرتبطة بإصدار السلوكيات غير المرغوبة.

4- **مرحلة الإحلال السلوكي:** وهنا يتم استبدال السلوك غير المرغوب بسلوك إيجابي.

5- **مرحلة التقييم:** ويتم في هذه المرحلة تقييم مدى النجاح الذي حققه الفرد في أداء السلوك المرغوب (Seaward,2006,p.219).

كما يعكس الشكل التالي نظرة أكثر شمولاً للجوانب التي تنطوي عليها برامج تنمية المهارات الاجتماعية:

التدريب العملى الذى تم الحصول عليه	الخلفية النظرية للقائمين على البرامج		
	الطب النفسى	ديناميات الجماعة ↓	الاكليينكى



شكل (7) تصور لجوانب برنامج تنمية المهارات الاجتماعية،
(نقلاً عن: معتز عبد الله، 2000، ص 273)

ويتضح من هذا الشكل أن البناء الأساسي الذي تستخدمه برامج تنمية المهارات الاجتماعية يشتمل على ثلاثة جوانب أساسية تتمثل في إعداد البرنامج، وتنفيذ البرنامج، وتقويم آثار البرنامج. بالإضافة إلى جانبين مكملين يتمثلان في ضرورة توفر خلفية نظرية لدى القائمين على البرامج، واكتسابهم لخبرة التدريب العملي إلى جانب تقويم النتائج النهائية للبرنامج (معتز عبد الله، 2000، ص 273). وبالنظر في هذا التصور، وما سبقه، نجد أنه يمكن الاستفادة منهما في توجيه البرامج الرامية إلى تنمية مهارات التحدث والاستماع وغيرها من المهارات الاجتماعية الأخرى، وهو ما تهدف إليه الدراسة الحالية. وسنوضح في الفصل التالي الجهود البحثية التي أُجريت في إطار تنمية تلك المهارات.