

## فن التواصل مع الآخرين

د. سلوى الجسار

11:34 م 2012-8-3



يفهم التواصل على أنه التفاعل الإيجابي مع الآخرين وذلك باستخدام حواس الانسان التي وهبها الله له لتوصيل الرسالة المراد ارسالها. فالتواصل لغة وقيمة وفن فاذا أردنا التواصل مع شخص واحد يسمى وحيد الاتجاه من مرسل الى مستقبل، ويسمى التواصل ثنائي الاتجاه اذا لعب الشخصين كلاهما دور المرسل والمستقبل وحدث تفاعل إيجابي أما التواصل المشترك يحدث بين أطراف متنوعة وبتجاهات مختلفة فيسمى متعدد الاتجاه.

لقد أنعم الله علينا بنعمة السمع والابصار.. قال تعالى ﴿وَاللَّهُ أَخْرَجَكُمْ مِنْ بُطُونِ أُمَّهَاتِكُمْ لَا تَعْلَمُونَ شَيْئًا وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَارَ وَالْأَفْئِدَةَ فَلَشْكِرٌ عَلَيْهِمْ عَلَى كُلِّ نِعْمَةٍ أَمَدًا اللَّهُ بِهِمَا، فنحمد الله على نعمة العقل المكنون الصغير والمستخدم للتفكير والتبصر والتفقه في {لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ} ملكوت الله في السموات والأرض وفي دين الله وأمر الدنيا والآخرة «وفي أنفسكم أفلا تتفكرون». ان نعم الحواس لن نشعر بأهميتها وقيمتها وفائدتها الا اذا افتقدنا احداها. فالسؤال: هل يستطيع الانسان ان يعيش بمفرده دون تواصل مع الآخرين؟ طبعاً من الصعب العيش بدون الآخرين فأنت بحاجة لهم وهم بحاجة اليك ولغة التواصل هي الرابط للتعاطف.

ان التواصل مع الآخرين يسمى التواصل الاجتماعي ونجاحه يحتاج الى مهارة وخبرة حياتية. فالانسان اذا أراد النجاح في تواصله يجب ان يبدأ بنفسه لمعرفة امكاناته ويكتشف قدراته ومهاراته ويسأل نفسه: هل سلوكي متزن في المواقف المختلفة؟ وهل أنا واثق من قدراتي؟ وهل أنا قادر على الاستماع والانصات بصورة جيدة؟ هل أنا عصبى سريع الغضب بشكل يفر الآخرين مني؟ قال تعالى ﴿وَلَوْ كُنْتَ فَطًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَفَضْنَا مِنْ حَوْلِكَ﴾. هل أنت مبتسم وبشوش قادر على استقطاب الآخرين قال رسولنا الكريم: (تبسمك في وجه أخيك صدقة). ان توافر هذه الميزات المختلفة في الانسان تجعل منه مؤثراً جيداً في الآخرين اذا عرف ان كلا من الآخرين له سماته وشخصيته وأفكاره وخبراته وسلوكياته. ولكي يحدث التفاعل الايجابي للتواصل يجب ان تكون قناة الاتصال ما بين المرسل والمستقبل سالكة في بيئة طيبة مريحة للتفاعل، كما يجب ان تكون الرسالة «مادة التواصل» سهلة ومختصرة وبسيطة حسب مستوى مستقبلي الرسالة فلا نتحدث بتكلف فالتكلف مدموم، فالرسول صلى الله عليه وسلم ييغض المتشدقون بالكلام على الناس حتى يتم فهم الموضوع فهماً جلياً. كما يجب ان يتمتع الانسان بمهارات الاتصال، وكيفية التعامل مع المستمعين، فلا يتفاخر الانسان بنفسه ويقدراته اثناء الحديث مستصغراً الآخرين أو التقليل من مستواهم وشأنهم. كما يجب ألا يعجب الانسان بنفسه ويكون متعنتاً ومغروراً ومتكبراً، بل يجب ان يكون متواضعاً متقبلاً الآخرين ومبتسماً وذا شخصية جاذبة. وأن يكون الحديث بشكل مرتب وبصورة متوازنة ومتصلة مع اثاره الحماس في المواقف المختلفة لزيادة التفاعل والمساعدة على التركيز في الموضوع، كما يجب ان يكون الانسان مستمعاً ومنصتاً جيداً للآخرين فلا يقاطعهم عند الحديث بل يكون محفزاً مستخدماً الأسلوب غير اللفظي للتواصل مثل هز الرأس اثناء الحديث للتعبير عن الموافقة والاستحسان أو استخدام الاشارة وتعابير الوجه للايحاء بالتأثير بالموضوع حسب الموقف، كما ان الابتسامه لها تأثير سحري للتعبير عن الرضا وزيادة التفاعل، كما يجب احترام الآخرين بصورة جيدة دون الحكم عليهم، وأن تُشعرهم بأنهم مقبولون ومُرحب بهم لزيادة التفاعل الإيجابي.

د. سلوى عبدالله الجسار

@DrSalwaAlJassar

