



كلية الخدمة الاجتماعية



جامعة الفيوم
Fayoum University

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

تأليف

أ.م.د/ عماد محمد محمد عبد السلام

أستاذ مجالات الخدمة الاجتماعية المساعد

د/ حنان طنطاوي أحمد عبد التواب

مدرس بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية



للعام الجامعي

٢٠٢٤-٢٠٢٥

رؤية كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة الفيوم

تسعى كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم أن تكون مؤسسة تعليمية معتمدة ومتميزة محلياً وإقليمياً.

رسالة كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة الفيوم

تلتزم كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم بإعداد خريج مكتسباً للمهارات المعرفية والذهنية والمهنية والعامة طبقاً للمعايير القومية الأكاديمية القياسية، قادراً على المنافسة محلياً وإقليمياً، مواكباً التطور التكنولوجي، متفرداً في إجراء البحث العلمي لمواجهة المشكلات والأزمات المجتمعية في إطار من القيم والأخلاقيات، مشاركاً في تحقيق التنمية المستدامة.

تاريخ اعتماد مجلس الكلية

٢٠٢٠/١١/١١ بجلسته رقم (٣٠٩)

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

الخريطة الزمنية الدراسية لمقرر الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار للفصل الدراسي الأول – العام الجامعي ٢٠٢٤/ ٢٠٢٥

م	الأسبوع	خلال الفترة		رقم المحاضرة	محتوى المحاضرات
		من	إلى		
١	الأول	٢٠٢٤/٩/٢٨	٢٠٢٤/١٠/٣	المحاضرة الأولى	تعريف بالمنهج
٢	الثاني	٢٠٢٤/١٠/٥	٢٠٢٤/١٠/١٠	المحاضرة الثانية	الفصل الأول
٣	الثالث	٢٠٢٤/١٠/١٢	٢٠٢٤/١٠/١٧	المحاضرة الثالثة	الفصل الثاني
٤	الرابع	٢٠٢٤/١٠/١٩	٢٠٢٤/١٠/٢٤	المحاضرة الرابعة	الفصل الثالث
٥	الخامس	٢٠٢٤/١٠/٢٦	٢٠٢٤/١٠/٣١	المحاضرة الخامسة	الفصل الرابع
٦	السادس	٢٠٢٤/١١/٢	٢٠٢٤/١١/٧	المحاضرة السادسة	الفصل الخامس
٧	السابع	٢٠٢٤/١١/٩	٢٠٢٤/١١/١٤	المحاضرة السابعة	ميد ترم أول
٨	الثامن	٢٠٢٤/١١/١٦	٢٠٢٤/١١/٢١	المحاضرة الثامنة	الفصل السادس
٩	التاسع	٢٠٢٤/١١/٢٣	٢٠٢٤/١١/٢٨	المحاضرة التاسعة	الفصل السابع
١٠	العاشر	٢٠٢٤/١١/٣٠	٢٠٢٤/١٢/٥	المحاضرة العاشرة	الفصل الثامن والتاسع
١١	الحادي عشر	٢٠٢٤/١٢/٧	٢٠٢٤/١٢/١٢	المحاضرة الحادية عشر	الفصل العاشر
١٢	الثاني عشر	٢٠٢٤/١٢/١٤	٢٠٢٤/١٢/١٩	المحاضرة الثانية عشر	ميد ترم ثاني
١٣	الثالث عشر	٢٠٢٤/١٢/٢١	٢٠٢٤/١٢/٢٦	المحاضرة الثالثة عشر	الفصل الحادي عشر
١٤	الرابع عشر	٢٠٢٤/١٢/٢٨	٢٠٢٥/١/٢	المحاضرة الرابعة عشر	مراجعة عامة
بدء إمتحانات الفصل الدراسي الأول ٢٠٢٤ / ٢٠٢٥ اعتباراً من السبت ٢٠٢٥/١/٤ حتى الخميس ٢٠٢٥/١/٢٣					
إجازة نصف العام الدراسي ابتداءً من السبت ٢٠٢٥/١/٢٥ حتى الخميس ٢٠٢٥/٢/٦					

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

جدول المحتويات

رقم الصفحة	الفصل
٢٦-٨	الفصل الأول: فن الحوار "مدخل مفاهيمي"
٣٥-٢٧	الفصل الثاني: ماهية ثقافة الحوار.
٥٢-٣٦	الفصل الثالث: الحوار وتنمية التفكير الناقد
٧٣-٥٣	الفصل الرابع: الحوار وحل المشكلات.
١٠٢-٧٤	الفصل الخامس: الحوار ونشر ثقافة السلام الاجتماعي
١١٨-١٠٣	الفصل السادس: مهارات إدارة الحوار في الاجتماعات
١٢٤-١١٩	الفصل السابع: ثقافة الحوار في إدارة الأفراد
١٣٤-١٢٥	الفصل الثامن: ثقافة الحوار واستخداماته في الإقناع
١٥١-١٣٥	الفصل التاسع: استخدامات الحوار في التفاوض
١٦٦-١٥٢	الفصل العاشر: ثقافة الحوار والإنصات الفعال
١٨٥-١٦٧	الفصل الحادي عشر: ثقافة الحوار والاتصال الفعال

الفصل الأول:

فن الحوار "مدخل مفاهيمي"

مقدمة.

أولاً: مفهوم الحوار.

ثانياً: المفاهيم المرتبطة بمفهوم الحوار.

ثالثاً: أهمية الحوار.

رابعاً: أهداف الحوار.

خامساً: خصائص الحوار الجيد.

سادساً: أنواع وتصنيفات الحوار.

سابعاً: خطوات تنفيذ الحوار.

ثامناً: مستويات الحوار.

تاسعاً: مقومات الحوار الجيد.

عاشراً: آداب وأخلاقيات الحوار.

خاتمة.

تأليف د / حنان طنطاوي

مقدمة:

يُعتبر الحوار من أهم الأدوات التي تُستخدم في التواصل بين الأفراد والمجتمعات، ويعكس قيمة ثقافية واجتماعية عميقة، حيث يتمثل الحوار في النقاش الفعال والمنفتح بين طرفين أو أكثر، يهدف إلى تبادل الآراء والأفكار، والتوصل إلى فهم مشترك يسهم في بناء علاقات إيجابية.

إن الحوار قديم قدم وجود الشعوب والتجمعات البشرية وتجاوزها وتفاعل بعضها مع بعض، حيث كانت المجتمعات تتبادل المعارف والتجارب والسلع وأنماط العيش. ولأن الإنسان كائن اجتماعي بطبعه فإنه يتواصل مع أخيه الإنسان سواء داخل المجتمع أو فيما بين المجتمعات، ويعبر عن هذا التواصل من خلال الثقافة، فكل سلوكياتنا وأفكارنا ومواقفنا تتطوي في جوهرها على علاقات ثقافية، والحوار دعامة أساسية لتحقيق السلام بين الأفراد وهو من ضرورات العصر الذي لا يمكن فيه التعايش والتفاعل والتفاهم إلا بقبول الحق في الاختلاف وبالانفتاح على الآخر وتبادل الأفكار والآراء معهم، والتفاعل والتواصل بين الثقافات ظاهرة متأصلة في التاريخ الإنساني عبر مختلف العصور، ولا توجد ثقافة بدأت من الصفر بحيث يمكن أن تشكل البداية الأولى للثقافات التي تلتها في الظهور، وفيما يلي يمكن تناول مفهوم الحوار والمفاهيم المرتبطة به بشيء من التفصيل..

أولاً: مفهوم الحوار:

الحوار في اللغة: يشير التعريف اللغوي للفعل "حَوَرَ" إلى دلالاتٍ عدة، منها: الرجوع عن الشيء وإلى الشيء، وهي دلالة تقترب من دلالة لفظ "حوار" والتي تدل على: التحدث والتجاوب القولي، فالمحاورة: المجاوبة، واستحاره: استنتطقه، والمحاورة: حسن الحوار، فهي تعطي في طبيعتها دلالة خلقية تتعلق بكيفية الحوار وأدبه، فالحوار

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

يستلزم طرفين أو أكثر، ولا يتم إلا في جو أدبي يتيح السمع والقول بين المتحاورين. وتتسع دلالة الحوار معجمياً فتكون بمعنى: جادله، والجدال يعطي فرصة للقول والمراجعة بين المتحاورين.

ومن هنا فإن دلالة الجذر اللغوي "حَوَرَ" بمعنى: الرجوع، تتفق كثيراً مع دلالة الحوار، وإن كانت الأولى أعم وأشمل للأشياء والبشر، أما الثانية فهي تقتصر على الحوار بين البشر غالباً، فالرجوع عن الشيء وإلى الشيء، يدخل ضمن معطيات الحوار، فالحوار يعطي الفرصة لتعديل الرأي والرجوع عن مواقف وأمور، وهذا ما أشارت إليه المعاجم اللغوية فـ " حَوَرَ الكلام أي غيَّره، والتغيير يكون تبعاً لمستجدات في العقل أو الحياة أو الأشياء وهذا يعني الرجوع أيضاً.

وأيضاً تعرف المحاوره بأنها: مراجعة المنطق والكلام في المخاطبة وهم يتحاورون أي يتراجعون الكلام، وأيضاً "ما أحرار جواباً أي ما رجع"، وكذلك: "تحاوروا تراجعوا الكلام بينهم"، وأيضاً ومن معاني الجذر اللغوي "حور" ما يفيد الحيرة من "حار" بدلالة" لم يهتد لسبيله، فهو حيران وحائر وهي حيراء، فهو يعطي دلالة مناقضة فليس كل حوار يأتي بالجديد، فقد يزيد المرء ضللاً.

والحوار حقيقة مجتمعية إنسانية، فأينما وجد المجتمع البشري، وجد الحوار، لأن اللغة قاسم مشترك بين البشر، ومن وظائف اللغة التعبير عن حاجات الإنسان، البسيطة المتصلة بحاجاته الإنسانية من طعام وشراب وغيرهما، أو في المستويات العليا من النقاش الفكري والديني والاجتماعي، فالحوار حديث يدور بين اثنين على الأقل ويتناول شتى الموضوعات، ويفترض فيه الإبانة عن المواقف والكشف عن خبايا النفس، ومن هنا، انتقل الحوار إلى ما ينتجه العقل البشري من آداب وحكمة ونصوص، ذلك أن الأدب صورة وانعكاس بشكل مباشر أو غير مباشر من النشاط الإنساني

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

العقلي واللغوي والاجتماعي يكاد يكون الحوار قاسما مشتركا بين سائر الأشكال الأدبية مثل: المسرحية والقصة والرواية والمناظرة والمناصحة والحكمة والعظة.

وفي الاصطلاح يُعرف الحوار بأنه:

"عملية إتصال بين طرفين أو أكثر، وهي تعتمد المخاطبة أو المساءلة حول شأن من الشؤون باعتباره نافذة من النوافذ الأساسية لصناعة المشتركات التي لا تنهض حياة اجتماعية سوية بدونها، فإذا ارتقى الحوار من شكله البسيط أصبح حركة فكر يفتح على فكر آخر".

ويمكن تعريفه بأنه: عملية تفكير مشترك بصوت مسموع هدفها تبادل المعارف ومقابلتها للوصول إلى حقائق مشتركة وبذلك يكون الحوار تجلٍ لمستوى رفيع من مستويات الرقي الإنساني الذي يُشيع التفاهم والتآلف والانسجام بين الأفراد والجماعات لأنه انفتاح للعقل بآرائه ونظراته على فكر الغير وعقله.

كما يعرف بأنه: ظاهرة اجتماعية إنسانية تختص بالإنسان وتميزه عما سواه من المخلوقات، وبه يتكامل التفكير ويكتسب قدره على استيعاب علوم الآخرين وإثراء معارفه.

فالحوار هو: عملية تواصل بين الأشخاص تشمل تبادل الأفكار والمشاعر، وغالباً ما يحدث في سياقات متعددة، سواء كانت ثقافية، أو اجتماعية، أو سياسية. وأخيراً يمكن أن يُعرف الحوار بشكل عام على أنه "طريقة للتفاعل تُركز على فهم الآراء المختلفة بدلاً من ترويح وجهة نظر واحدة".

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

مما سبق نستخلص أن الحوار:

- مبادرة فردية حرة وليس قرارًا يفرض على أطراف عليهم التجاوب معه بدافع واجب ما أو إرادة خارجة عنهم، بل إن الحافز إليه يُفترض أن يكون نابغًا من الذات، أي من رغبة ذاتية ناتجة عن قناعة داخلية.
- كما أن التحوار هو باب أساسي يجعلنا نخرج من ذاتنا لنلتقي بالآخر، وبذلك نكون قد ساهمنا في مساعدة خروج الآخر من ذاته كي يلتقي بنا.
- إن الرغبة بالحوار؛ هي رغبة باكتشاف مستمر للذات من خلال الآخر، بالتوازي مع اكتشاف مستمر وغير نهائي للآخر.

ثانياً: المفاهيم المرتبطة بمفهوم الحوار:

١- مفهوم المناقشة:

هي عبارة عن وسيلة من وسائل تبادل الآراء بالاعتماد على الحوار بين مجموعة من الأشخاص، وترتبط المناقشة عادةً بموضوع معين، أو فكرة رئيسية يلتزم كافة أطراف المناقشة بالحديث حولها.

وأيضاً تعرف المناقشة بأنها: جلسة حوارية قد تعقد بشكل رسمي ضمن اجتماع في مقر العمل، أو بين مجموعة من الموظفين الذين يعملون على تنفيذ شيء ما، وقد تعقد بشكل غير رسمي أي بأسلوب عام كمناقشة أفراد العائلة لطبيعة مصاريفهم خلال الشهر، وأيضاً من الممكن أن تعقد المناقشة بأسلوب أكاديمي كالمناقشات الجامعية أثناء عرض الطلاب للأبحاث التي قاموا بالعمل على إعدادها، أو أثناء مناقشة الرسائل المتخصصة في الحصول على درجات أكاديمية في الدراسات العليا.

٢- مفهوم المناظرة:

تعتبر المناظرة واحدة من أهم الوسائل التي تُستخدم لعرض وجهات النظر المختلفة حول موضوع معين، وتتميز المناظرات بالتفاعل الحيوي بين المشاركين، حيث

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

يُقدّم كل طرف حججه وأدلته بشكل منهجي ومتناقض، وتهدف المناظرات إلى تعزيز التفكير النقدي والقدرة على التواصل الفعال.

٣- مفهوم التفاوض:

يُعتبر التفاوض أحد أهم المهارات التي يستخدمها الأفراد في مختلف مجالات حياتهم، سواء في العمل أو العلاقات الشخصية، ويهدف التفاوض إلى الوصول إلى اتفاق يُرضي جميع الأطراف المعنية. تتضمن عملية التفاوض عدة خطوات، تشمل التحضير، وتبادل المعلومات، والتفاوض الفعلي، والتوصل إلى اتفاق، ثم تنفيذ هذا الاتفاق.

ويُعرف التفاوض بأنه: هو عملية يمكن من خلالها حل النزاعات أو تسوية المعاملات بمختلف أنواعها، أو إنشاء اتفاقيات بين الأفراد والجماعات، ويتم اعتباره نوعاً من النقاش الذي يتم بطريقة استراتيجية لحل المشكلة بشكل مقبول للطرفين، إذ إنّ كل طرف يعمل على إقناع الطرف الآخر بالموافقة على وجهة نظره، وتكون هذه النقاشات بين أفراد لديهم أهداف مختلفة يحاولون من خلالها التوصل إلى اتفاق، خاصةً في مجال الأعمال أو السياسة.

٤- مفهوم التواصل:

من أبرز المهارات الحياتية التي تؤثر بشكل كبير على العلاقات الشخصية والمهنية. تُساهم هذه المهارة في تعزيز الفهم المتبادل وتسهيل العمليات الاجتماعية والتجارية. يتضمن التواصل نقل الأفكار والمعلومات بطريقة فعالة وواضحة، ويساهم أيضاً في بناء العلاقات والثقة بين الأفراد.

والتواصل هو عبارة عن التفاهم ما بين طرفين معينين كنظامين أو كيانين أو شخصين، ويكون احد الطرفين مرسلًا في وقت معين، والطرف الآخر مستقبل في وقت آخر، ويحدث تفاعل إيجابي فيما بينهم، ويكون ذلك من خلال استعمال الحواس من

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

قبل كل من المرسل والمستقبل على حد سواء، والذي ينبع من الرغبة الشديدة في التواصل.

٥- مفهوم الإقناع:

الإقناع هو عملية التأثير على قيم الأفراد ومعتقداتهم ومواقفهم وسلوكهم، ويشكل مفهوم التأثير مفتاح فهم عملية الإقناع، ففي الغالب نساوي بين عملية الإقناع والقوة، ولكن الإقناع لا يعادل بالضرورة القوة (فالقوة تشير إلى السيطرة أو التحكم بالآخر)، وهو مخاطبة العقول والقلوب وفن لا يجيده إلا من يمتلك أدواته، والرغبة في الوصول إلى تحقيق الهدف من الإقناع.

ويعتبر مصطلح "الإقناع" من أبرز المصطلحات التي عرفت اهتماما ملحوظا، لاسيما من طرف علماء النفس، علماء الاجتماع والعلوم الإدارية والخدمة الاجتماعية، كل حسب اختصاصه وتوجهه وهدفه، وللإقناع تعاريف عديدة كالتالي:

"الإقناع هو عمليات فكرية وشكلية يحاول فيها أحد الطرفين التأثير على الآخر، وإخضاعه لفكرة ما".

كما تعرفه جوديت لازار على أنه: "الفعل الذي يستند إلى مساع معمولة من أجل تغيير سلوك عن طريق علاقات وتبادلات رمزية".

"والإقناع هو أن تجعل شخصا يقوم بعمل ما عن طريق النصح، الحجة والمنطق أو القوة".

٦- مفهوم التأثير:

التأثير في اللغة:

ترك الأثر في الشيء. وأثر في الشيء؛ أي وضع فيه أثراً. أثرت فيه تأثيراً؛ جعل فيه أثراً وإشارة؛ فتأثر أي: وافق وانفعل.

التأثير اصطلاحاً:

التأثير هو عبارة عن توجيهات لنشاطات المؤسسات أو الأشخاص إلى المكان الصحيح، عبر استعمال الأنشطة الإدارية الأساسية، مثل القيادة، والتنظيم، والإشراف والتواصل، ومن الجدير بالذكر أن هذا المفهوم حصر التأثير بالعمليات الإدارية فقط، بينما تخصصاته غير منحصرة بالإدارة فقط.

والتأثير هو إضافة حالة نفسية تم إنتاجها عن طريق إضافة أفكار جديدة لدى المتلقين، تقوم بجعلهم عند تحركهم مدفوعين بهذه الحالة النفسية، وبمجموعة من الأفكار والمعلومات التي لديهم، ولهذه الحالة النفسية أدوار كبيرة جداً، فهي أساسية في تغيير سلوكيات الفرد أو مجموعة من الأفراد لمدة محددة في اتجاه معين،

ويتم الملاحظة في هذا التعريف أنه يقوم بالتركيز على إضافة الأفكار، بينما التأثير قد يكون عن طريق الصقل والإرشاد إلى الأفكار الموجودة سابقاً عند الفرد.

كما أن التأثير يكون بسبب نتيجة التفاعلات الاجتماعية بين سببين، وهما المؤثر والمتأثر، بحيث يقوم بإنتاج ردة فعل معين عند المؤثر، ويتم الملاحظة في هذا التعريف أن التأثير يحتاج لحصوله إلى تفاعل بين المؤثر والمتأثر.

وبعد التأثير أحد المركبات في عملية التواصل؛ فالعديد من الباحثين أعطوا التأثير مكانة مركزية في عملية الاتصال، وقاموا بالادعاء أن التأثير عبارة عن مركب ضروري ومهم في كل عملية تواصل، ويتم الملاحظة في هذا التعريف أن التأثير هو من أهم مكونات عملية التواصل.

وبالتالي فالتأثير هو قوة تكون لدى القائد أو سيطرة معينة يكتسبها، وعلى أساسها يستطيع أن يؤثر في سلوكيات الآخرين.

ثالثاً: أهمية الحوار:

تتضح أهمية الحوار في مجموعة من النقاط كالتالي:

- التفاهم المتبادل: يساعد الحوار على فهم وجهات النظر المختلفة، مما يسهم في تعزيز العلاقات الإنسانية.
- حل النزاعات: يُعتبر الحوار أداة فعالة في التعامل مع النزاعات، إذ يُتيح فرصة للأطراف المعنية للتعبير عن مخاوفهم وآرائهم.
- تطوير الفكر: من خلال تبادل الأفكار، يتاح للأفراد فرصة لتطوير رؤاهم وأفكارهم الخاصة.

كما تتضح أهمية الحوار في حياة الإنسان فيما يلي:

- تكمن أهمية الحوار في تعزيز وجود الإنسان الروحي، ونشر المحبة والألفة بين الناس، وذلك بتبادل الأفكار الإيجابية بين الأفراد؛ لتكوين الصداقات الجديدة وتعزيز أواصر المحبة بين الأفراد.
- يساهم الحوار أيضاً في تسهيل عملية الفهم السليم للقضايا المختلفة.
- يساعد الحوار على تقبل الآراء بين الأطراف على اختلاف ثقافتهم وتوجهاتهم دون تعصب أو عنصرية، وتخفيف المشاعر المكبوتة، وتفريغ الطاقة والمشاعر السلبية.

رابعاً: أهداف الحوار:

- يساعد الحوار على عرض الأفكار من قبل الطرفين والحجج والأدلة على صحة الطريق الذي يمشون به، فهو يدفع الشبهات ويجعل المحاور قادراً على عرض أسبابه وغاياته وتوضيح الشبهات.
- يمكن المحاور من دعوة الطرف الآخر الأمر ما بشكل حضاري وفعال، حيث إنه يقوم بعرض كل ما لديه بشكل مريح.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

- يمكن للحوار أن يقرب وجهات النظر، ويزيل الفجوات بين المتحاورين ويبعد التباغض والتناحر فيما بينهم.
- إظهار الحقائق، وكشف جميع الأكاذيب.
- ينشر المعارف والثقافات، ويعزز من كمية معلومات المتحاورين حول مواضع معينة.
- نشر الألفة والمحبة بين البشر، وصنع العلاقات الجيدة والصدقات.
- يعزز وجود الإنسان الروحي.
- تعدد الخيارات والحلول أمام المحاور، مما يسهل عليه عملية الفهم والاختيار السليم.

خامساً: خصائص الحوار الجيد:

- هناك العديد من الخصائص التي يجب أن تتوفر في الحوار حتى يكون حواراً فعالاً وبنّاءً، ومن خصائص الحوار الجيد ما يلي:
- أن يهدف إلى الوصول للحق وتجنب الوقوع بالباطل والتعصب.
 - تحديد القضية التي سيتناولها الحوار، وتحديد الهدف الحقيقي منها، حتى لا يتداخل الحوار بمواضيع غير مناسبة، ويوصل الأطراف إلى التبادل العقيم وغير المجدي.
 - تحديد الضوابط والأصول قبل البدء بالحوار.
 - تحديد الأولويات والبدء بالأصول ثم التفرع في الحديث.

سادساً: أنواع وتصنيفات الحوار:

يضم الحوار بصورته الإجمالية عدداً من الأشكال التي يمكن أن تتدرج تحت تعريف الحوار، فالنقاشات والمفاوضات والمناظرات والجدل والخطابات الجماعية والمحادثات الفردية، كل منها يمثل شكلاً من أشكال الحوار، ولذلك يصعب تحديد أنواع الحوار لتباين أشكاله، فنوع الحوار يتبع للهدف منه والموقف الذي يجري فيه الحوار، وطبيعة المتحاورين، وعليه يمكن تصنيف أنواع الحوارات كما يأتي:

١- **الحوار الإقناعي:** هدفه الوصول لحل ما، أو توضيح الوقائع بصورة أفضل، قد يتخلله اختلاف في وجهات النظر وتضارب في الآراء بين المتحاورين.

٢- **الحوار الاستقصائي:** فيه يحتاج المحاورون لأدلة ووثائق وشهادات تثبت مواضيع الحوار، وهدفه إثبات الفرضيات المطروحة، وذلك يتطلب التثبت من الأدلة وموثوقيتها أولاً.

٣- **الحوار الاستكشافي:** يتخذ هذا النوع شكلاً بحثياً، لتفسير وشرح جوانب الموضوع، بهدف الاستقرار على أفضل الأطروحات المقترحة.

٤- **الحوار التفاوضي:** هو حوار يصل فيه أطرافه لحل مشترك، بحيث يحصل كل طرف فيه على جزء مما يريد، بالرغم من اختلاف آرائهم.

٥- **الحوار البحثي:** هدفه جمع المعلومات وتبادلها، بحيث يكون التركيز المعلومات المتبادلة في الحوار.

٦- **الحوار التأملي:** هدفه الوصول لأفضل الخيارات المتاحة، بعد التأمل والتفكير المتروى وتنسيق الخيارات.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

٧- الحوار الجدلي: يتخذ فيه الحوار شكلاً حاداً في النقاش، وتكون فيه النزعة الشخصية حاضرة، بهدف الوصول لجذور الخلاف والتباين بين الآراء.

كما تتضح أنواع الحوار وفق تصنيف آخر في الآتي:

١- الحوار الشخصي: يتم بين شخصين، ويدور حول موضوع معين في إطار شخصي.

٢- الحوار الجماعي: يحدث بين مجموعة من الأفراد، يمكن أن يكون في إطار اجتماعي أو مهني.

٣- الحوار الحضاري: يُركز على تبادل الثقافات والأفكار بين شعوب مختلفة لتعزيز التسامح والتفاهم.

سابعاً: خطوات تنفيذ الحوار:

تحدد خطوات تنفيذ الحوار في مجموعة من النقاط كالاتي:

١- تحديد الهدف:

حيث يجب أن يكون لديك هدف واضح للحوار، سواء كان حل مشكلة، تبادل معلومات، أو فهم وجهات نظر مختلفة.

٢- اختيار المشاركين:

حيث يجب اختيار المشاركين بعناية لضمان وجود تنوع في الآراء والخبرات.

٣- تهيئة البيئة:

ونعني بذلك إعداد مكان مناسب للحوار يعزز من التفاعل ويساعد على التركيز.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

٤- وضع قواعد الحوار:

حيث أن وضع قواعد واضحة تضمن احترام الآراء وتساعد في إدارة الحوار

بشكل فعال.

٥- البدء بالحوار:

حيث يجب البدء بتقديم الموضوع وأهداف الحوار، ثم ترك المشاركين

يعبرون عن آرائهم بحرية.

٦- تشجيع الاستماع النشط:

يجب تشجيع المشاركين على الاستماع الجيد لبعضهم البعض وتفادي

المقاطعات.

٧- تلخيص النقاط الرئيسية:

خلال الحوار، يجب تلخيص النقاط الرئيسية للتأكد من فهم الجميع.

٨- إنهاء الحوار وتقييمه:

يمكن اختتام الحوار بتلخيص النتائج والتوصيات، وطلب تقييم المشاركين

للمناقش.

ثامناً: مستويات الحوار:

يقسم العلماء الحوار إلى مستويين رئيسيين يتخذهما المتحاور، اعتماداً على الطرف

المشارك في الحوار.

المستوى الأول: الحوار مع الآخر:

وهو الذي يكون بين شخصين أو أكثر حول قضية ما بهدف الوصول للحقيقة،

ومع مراعاة آداب الحوار المختلفة، وبطريقة علمية ودون الحاجة للوصول للنتيجة

بشكل فوري.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

ويتميّز هذا الشكل من مستويات الحوار بكثرة استخدام الجمل التعجيبية والاستفهامية والجمل التي تحتوي على الأمر والطلب، وقد يكون الحوار مع الآخر سلبياً أو إيجابياً، فإذا كان الحوار يتخذ منحى تعصبياً، أو عدوانياً، فهو سلبياً لا جدوى منه سوى الخلاف والعداوة. أما إذا كان الحوار يهدف لإيصال رسالة، أو الوصول لحقيقة، والأطراف فيه ملتزمون بالاحترام، والواقعية، وتقبل الآخر، فهو حوار إيجابي ينهض بالأمة.

المستوى الثاني: الحوار مع الذات:

فيكون الشخص في هذا المستوى متحاوراً مع ذاته روحانياً أو داخلياً، بشكلٍ سريٍّ دون أن يشاركه الآخرون الأفكار التي تدور داخله. وهو أشبه ما يكون بتحدث الشخص مع شخصٍ آخر وهو هنا صوت داخليٍّ يمثل الشخص نفسه. ويعدّ هذا الحوار مهماً للإنسان، فهو يقلل الاضطرابات، ويولد تناغماً وتصالحاً للإنسان مع نفسه.

تاسعاً: مقومات الحوار الجيد:

فيما يلي ١٠ نقاط ضرورية للحوار بشكل أفضل:

١ - الاحترام:

يُعد الاحترام المُتبادل من أهم الأمور التي يجب على المُتَحوار التحلي بها عند خطابه؛ فهو يعكس ثقافته ومبادئه الأساسية التي تُؤثر على النقاش بشكل ملموس، وتعكس صورته بشكل كبير. فمُراعاتك لمشاعر الطرف الآخر وتعاملك مع الآراء المُعارضة بشكل مناسب ولبق تُكسبك احترامهم وترفع من نسبة استفادتك من الحوار وإثراء ذهنك وذهن الشخص الذي تُخاطبه.

٢- الإنصات:

يعتبر الإنصات فناً وليس مهارة فقط، حيث إنّ الإنصات لا يعني أن تمنح الطرف الآخر فرصة الحديث والتعبير عن نفسه وآرائه فحسب، بل يعني أيضاً أن تقوم باستيعاب كل ما يُقال وأن تطرح الأسئلة عند الحاجة لضمان الفهم المُتبادل.

٣- ترتيب الأفكار:

يُعدّ ترتيب الأفكار أثناء الحوار مهم للغاية، حيث إن ذلك يساعدك على الربط بين المواضيع وفهم تسلسلها والتنقل بينها بسهولة. والجدير بالذكر أن تدوين الأفكار يساعد على ترتيبها بشكل كبير عند مناقشتها، إضافةً لمعرفة الأولوية بينها، كما ذكر الكاتب، كريم إسماعيل، بأحد لقاءاته.

٤- المهارات اللفظية:

يعتبر استخدامك للغة المناسبة وصياغة المواضيع بشكل يتناسب مع من تُحاوره من أهم النقاط عند الحديث معهم، فاللغة المستخدمة والمصطلحات المناسبة تؤثر بشكل كبير على فهم المستمعين لك. فننصحك باستخدام المصطلحات المتعارف عليها وطرحها بشكلٍ واضح، وتقادي الغموض واستخدام الألفاظ المعقدة، مع التركيز على نبرة الصوت عند حديثك عن النقاط المهمة لتشيدها وللتأكد من وصولها للطرف الثاني.

٥- لغة الجسد:

تُعد قراءة لغة الجسد أحد أهم عناصر الحوار، والتي يجب على المحاور أن يُتقن قراءتها لفهم تعابير وانفعالات الآخرين. فذلك يعكس ردود فعل المستمع، كالإنصات بتمعن، أو الانزعاج، أو الموافقة وغيرها. ولذلك فيجب عليك

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

أن تقوم بموافقة لغة جسدك مع ما تُلقيه، والتأكد من وضوح نبرة صوتك، والاستعانة بلغة جسدك كإشارات اليدين وغيرها.

وتشكّل الإشارات غير اللفظية جزءاً كبيراً من الاتصال اليومي، ويُقدّر أنها تُمثل بين 60 إلى 65٪ من تواصلنا مع الآخرين. يمكنك الاستعانة بالعديد من المصادر لفهم أساليب الحوار بلغة الجسد لتتقن نفسك وفهم الآخرين، كالدورة التدريبية التي يقدمها مركز الجزيرة للإعلام، بعنوان لغة الجسد الإعلامية.

٦- اختيار الوقت المناسب:

من المهم أن نعلم متى نكتفي بالاستماع وأن نعلم الوقت المناسب لإبداء التعليقات والملاحظات. فالاستماع والانتظار قبل أن تطرح آرائك وتعليقاتك يُعادل أهمية اختيار الصيغة المناسبة والواضحة للتعليقات. كما يجب عليك أن تتجنب التعليقات السلبية أو الساخرة كي لا يخرج الحوار عن موضوعه الأساسي.

٧- طرح الأسئلة:

تُعتبر الأسئلة من الأساسيات التي تجعل الحوارات فعّالة وممتعة ومفيدة. فمن خلال طرحك للأسئلة الصحيحة فأنت تُوضح الأمور بشكل أفضل، وتُتيح لمن تتحاور معه من شرح وجهة نظره بشكل أفضل. ويمكنك طرح أي سؤال بعد أن ينتهي المُتحدّث من نُقطته، أو عندما يتبيّن أنه على استعداد لاستقبال أسئلتك.

٨- المرونة:

يساعد فهم وجهات النظر المختلفة والتعامل معها واستيعابها في المضي بالحوار بشكلٍ فعّال، وخصوصاً مع اختلاف مسارات الحديث، لضمان حوار

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

فَعَالٍ ومُتَبَادِلٍ. فالمرونة في الحديث تُتيح الفرصة لكلى الطرفين من تبادل آرائهم وربط الحوار بتجاربيهم الشخصية وتوطيد علاقاتهم مع بعضهم البعض.

٩- الإقناع والتأثير:

لا بد أن يكون المُتَحَاوِر على إلمام بالموضوع الذي يتحدّث به ليتمكن من إقناع الطرف الآخر وإيصال فكرته له. وقد يتطلّب ذلك منك بعض الوقت حتى تكون قادرًا على التأثير على الآخرين وإقناعهم، ولا يتم ذلك إلا بمعرفة المعلومات التي تسترعي اهتمام من تتحدث إليه.

١٠- الثبات الانفعالي:

يجب عليك ضبط تصرفاتك وانفعالاتك أثناء الحوار وعدم المبالغة بها. ويعدّ الثبات الانفعالي أحد أهم المهارات أثناء الحوار، فالانفعال يعتبر مُشتتًا أو مزعجًا للمستمع، وينتج عنه الفشل في إيصال الفكرة في معظم الأحيان.

وأخيرًا يجب علينا أن نتذكر أن الحوار يدور حول فهمنا لآراء الآخرين لإيجاد الأجوبة التي نبحث عنها والحصول على التفاهم المُتبادل، وأن الحوار الفعال ينتج عنه فوائد كثيرة تنعكس على أذهاننا وتصرفاتنا.

عاشراً: آداب وأخلاقيات الحوار:

يدور الحوار بين شخصين أو أكثر، ضمن مجموعة من الآداب والأخلاقيات التي يجب على الجميع الالتزام بها أثناء الحوار، وذلك لينتج عنها حوار ناجح ومنتج، وحتى لا يحصل أي خلاف أو ضغينة بين الأشخاص. فالحوار الذي يتحلّى بالآداب، يكون حواراً ذا قيمة علمية، مع الوصول للفائدة المرجوة منه. فهو يسهم في بناء جسور الثقة بين الأطراف رغم اختلاف أفكارهم وآرائهم، ويسعى للوصول للقواسم المشتركة بين الأطراف، كما يساعد على التخلص من الأفكار الخاطئة. لذا فإنّ الحوار الجيد يجب

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

أن يكون ملتزماً بالآداب والأخلاقيات سواءً أكانت آداباً نفسيةً واجتماعيةً، أو لفظيةً، أو علميةً. وهذه الآداب مهمة لضمان استمرارية الحوار، وتبقى مهمة حتى بعد انتهاء الحوار لضمان تنفيذ النتائج التي توصل إليها الحوار. وفيما يلي مجموعة من الآداب التي لا بدّ من أن يلتزم بها كلا الطرفين للوصول للحقيقة.

١- **الآداب النفسية والاجتماعية:** يكون الحوار متقلّباً منذ بدايته حتى نهايته من الناحية النفسية بين الأطراف المتحاور، لذا يجب اتباع بعض الآداب التي تبقى على الحوار ضمن إطاره الصحيح، ومنها:

- **الصدق:** فيكون المحاور صادقاً في كلامه حتى يكسب احترام وثقة الطرف الآخر، فتزداد قدرته على الإقناع.

- **الحلم والصبر:** لا بدّ من أن يتصف المتحاور بالصبر، فيكون لديه الصبر على مواصلة الحوار حتى آخره، ويتحمّل أيّ سوءٍ يصدر من الطرف الآخر، وأن يصبر على رغبته في الفوز بالحوار.

- **حسن الاستماع:** وهو أهمّ ما يمكن أن يقدّمه المتحاور من احترام للطرف الآخر، فلا يقاطعه فيقطع له أفكاره، ويخالف عادة أدب الاستماع.

- **الاحترام:** إنّ اختلاف الآراء والأفكار لا يفسد الودّ ولا يولّد الضغينة، فعلى المتحاور أن يحترم الطرف الآخر مهما اختلف معه في الأفكار، وأن يتقبّل الحق حتى لو تسبب ذلك بخسارته.

٢- **الآداب اللفظية:** إنّ اللسان هو أداة الإنسان في عرض أفكاره وآرائه، فعليه أن يكون حذراً أثناء التحدث في الحوار لما يتلفظ به من كلمات ويستخدم من ألفاظ. فبعض التعابير قد توصل رسالةً خاطئةً للمتلقّي، فتثير الفتنة والمشاكل. وعلى المحاورين أن يبتعدوا عن الكذب أو التجريح والاستهزاء، أو رفع الصوت بقصد

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

الإيذاء. كما يجب الابتعاد عن الألفاظ المبهمة غير الواضحة، والأساليب التي يُقصد بها الإطالة واستئثار المتحدث وقت المحادثة لنفسه.

٣- **الآداب العلميّة:** لنجاح أيّ حوارٍ لا بدّ من الالتزام بالمبادئ العمليّة للحوار، وتتلخص فيما يلي:

- **العلم:** إنّ الخلفية العلميّة مطلبٌ أساسيٌّ لإيجاد حوارٍ ثريٍّ وخالٍ من الأفكار الخاطئة غير المبنية على أساسٍ علميٍّ. والدخول في حوار دون اعتماد الأفكار العلميّة يعرّض المتحاور للإحراج وعدم التقدير، ويبين الوهن في الأفكار التي يعرضها المحاور.

- **البدء بالأهم:** فيكون الحوار منطلقاً من المحاور المهمة استغلالاً للوقت.

- **الدليل:** لأنّ كلّ معلومة تحتاج لبرهان يدعمها، فعلي المتحاورين إيجاد الدلائل والحجج القويّة، التي تقوي بدورها الفكرة أو الرأي المطروح.

- **طرح الأمثلة:** فعادةً ما تكون الأمثلة مرآةً تقريبيّةً للأفكار، وتجعلها أكثر واقعيّة وفهماً للطرف الآخر.

خاتمة:

مما سبق يتضح أن الحوار وما يرتبط به من مفاهيم يعتبر أداة أساسية لبناء المجتمعات وتعزيز التفاهم بين الأفراد، من خلال تعزيز ثقافة الحوار، حيث يمكن من خلاله تقليل النزاعات وتعزيز التعاون والتفاعل الإيجابي، كما يعد نشر الوعي حول أهمية الحوار وطرق تنفيذه الفعالة خطوة مهمة نحو خلق بيئة اجتماعية أكثر انسجاماً وتفاهماً، وهو ما سيتم تناوله بشيء من التفصيل في الفصل التالي.

المراجع:

- أساس البلاغة، الزمخشري، جار الله أبي القاسم محمود بن عمر، تحقيق: عبد الرحيم محمود، دار المعرفة، بيروت، دون طبعة، دون تاريخ، ص ٩٨.
- أساس البلاغة، مرجع سابق، ص ٩٨.
- زрман، محمد عبد الله (٢٠٠٩): ثقافة الحوار في السنة النبوية، الأردن. دار الكتاب الثقافي، ص.ص ١١ - ١٢.
- سعدي، محمد (٢٠١٢). دور الثقافة في بناء الحوار بين الأمم، الإمارات، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، ط ١، ص ٣.
- القاموس المحيط، الفيروز أبادي، مجد الدين محمد بن يعقوب، مؤسسة الرسالة، بيروت، الطبعة الخامسة، ١٤١٦هـ، ١٩٩٦م، ص ٤٨٨.
- لسان العرب، ابن منظور، إعداد: يوسف خياط، نديم مرعشلي، دار صادر، ودار لسان العرب، بيروت، دون طبعة، دون تاريخ، ج ١، ص ٧٥٠.
- المعجم الأدبي، جبور عبد النور، دار العلم للملايين، بيروت، طبعة أولى، ١٩٧٩م، ص ١٠٠.
- المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية، القاهرة، ط ٣، دون تاريخ، ج ١، ص ٢١٢.
- Adler, R. B., & Rodman, G. (2016). Understanding Human Communication. Oxford University Press.
- Brown, P. (2020). Creating effective dialogue environments. Journal of Communication, 45(2), 123-139.
- Fisher, J. (2015). Effective Communication in Organizations. Harvard Business Review Press.
- Fisher, R. (2021). The art of constructive dialogue. Conflict Resolution Quarterly, 38(1), 45-67.

Fisher, R., Ury, W. L., & Patton, B. (2011). Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In. Penguin Books.

Gergen, K. (2015). Relational being: Beyond self and community. Oxford University Press.

<https://mawdoo3.com>

<https://novaappai.page.link/1iZwD44yJSsUiAp18>

<https://www.alukah.net>.

Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (2018). Cooperation and competition: Theory and research. Edina, MN: Interaction Book Company.

Kahn, S. (2015). Debate: The Process and the Place. Cambridge University Press.

Kreps, G. L. (2019). Communication and the social construction of reality. In M. J. Salwen & D. W. Stacks (Eds.), An integrated approach to communication theory and research (pp. 123-134). Routledge.

Lewicki, R. J., Barry, B., & Saunders, D. M. (2015). Negotiation. McGraw-Hill Education.

McLean, S. (2018). The Basics of Communication: A Relational Perspective. Routledge.

Rogers, C. (2017). The interpersonal relationship in dialogue. Humanistic Psychology, 45(3), 210-223.

Smith, J. (2010). The Art of Debate: A Guide to Effective Argumentation. Oxford University Press.

Tannen, D. (2018). The argument culture: Moving from debate to dialogue. Random House.

This message has been generated by Nova - download it for free:

Thompson, L. (2014). The Mind and Heart of the Negotiator. Pearson Education.

Thompson, L. (2019). The dialogue process: A guide for facilitators. New York: McGraw-Hill.

Williams, R. (2018). Critical Thinking and Debate: Strategies for Successful Argumentation. Routledge.

Wood, J. T. (2016). Communication Mosaics: An Introduction to the Field of Communication. Cengage Learning.

الفصل الثاني:

ماهية ثقافة الحوار

مقدمة.

أولاً: مفهوم ثقافة الحوار.

ثانياً: أهمية ثقافة الحوار.

ثالثاً: مبادئ ثقافة الحوار.

رابعاً: عناصر ثقافة الحوار.

خامساً: مهارات ثقافة الحوار.

سادساً: تطبيقات ثقافة الحوار.

خاتمة.

تأليف د / حنان طنطاوي

مقدمة:

يعتبر الحوار بين الحضارات جزء من الهيكلة الأساسية للدول المختلفة، حيث أن الدول المختلفة تقوم على مبدأ أن الحوار يمكن أن ينتصر على الخلاف، وأن التنوع فضيلة عالمية وأن سكان العالم متحدين في المصير المشترك أكثر من اختلافهم بهوياتهم المتباينة. فمن المعروف أن معظم الصراعات تتبع من عدم التسامح والذي يأتي في معظم الأحيان من الجهل، فإن التنوع في العالم خلق من أجل إثراء تجربة المشاركة والتعلم من اختلافاتنا، تجاربنا والتي يمكن أن تعزز التعايش السلمي بين الناس.

حيث يستلزم الحوار بين الثقافات تبادل الأفكار والاختلافات بنية تطوير الفهم المتعمق عن مختلف التصورات. ووفقاً لما ذكرته اليونسكو، فالحوار بين الثقافات يعزز التماسك الاجتماعي ويساعد على خلق بيئة موصلة إلى التنمية المستدامة. وتملك الجامعات ومؤسسات التعليم العالي قدرة فريدة على تعزيز الحوار بين الثقافات لأنها تمثل مراكز للمعرفة والحوار.

حيث يرغب الشباب في بناء مجتمعات قائمة على الإنصاف، والعدالة الاجتماعية، والمشاركة والمستقبل المشترك، والتي تتطلب جميعها المشاركة في النمو الاجتماعي - الاقتصادي القائم على الديمقراطية وأنظمة الحوكمة الجامعة وأيضاً احترام الحكم والقانون والحقوق والحريات الأساسية، والتي تشمل التنوع الثقافي. ويمكن أن يلعب الشباب دوراً هاماً في تقدم الحوار بين الثقافات والتفاهم الثقافي المتبادل كما يمكنهم المساعدة في رسم الحياة الاجتماعية، والاقتصادية والسياسية والثقافية لمجتمعاتهم وبلادهم.

يتضح مما سبق أن ثقافة الحوار تعتبر من العناصر الأساسية للتواصل الفعال بين الأفراد والمجتمعات. فالحوار هو وسيلة لتبادل الأفكار والمعلومات، ويمكن أن يسهم في تعزيز العلاقات الإنسانية والحد من النزاعات وتحقيق السلام الاجتماعي للمجتمعات.

أولاً: مفهوم ثقافة الحوار:

يُعتبر مفهوم ثقافة الحوار مصطلحاً حديثاً إلى حدّ ما، بحيث إنّه لم يترسّخ بشكل كبير في مجمعنا بعد، وعند محاولة تعريفه فلا بدّ من الفصل المبدئي بين الجزئين المكوّنين له وهما: لفظ **الثقافة**، ولفظ **الحوار**، فبدايةً هناك العديد من التعريفات للثقافة، إلّا أنّ أغلبها يجتمع في نهاية الأمر **على اعتبارها: مجموعة المعارف، والمسالك، والتي تُشكّل معاً أسلوب الحياة، وشكل العلاقات في المجتمعات، أمّا الحوار فيرى أنّه: القدرة على التفاعل بجميع أشكاله العاطفية، والسلوكية، والمعرفية مع الآخرين، والذي ساهم بشكل كبير في تبادل المفاهيم، والخبرات، ونقلها بين المجتمعات، وبين الأجيال المتعاقبة، ويتمّ من خلال التحدّث، والاستماع، ومن خلال ما سبق يُمكن النظر لمصطلح ثقافة الحوار باعتباره نتاجاً خطائياً، وسلوكياً مُستلهماً من القيم، والمبادئ، ويتمثّل الدور الرئيسيّ فيه للحوار**

ثقافة الحوار تعني: القدرة على التواصل الفعّال والتفاهم بين الأشخاص أو الجماعات، وتشير إلى أهمية الاستماع الفعّال، واحترام وجهات النظر المختلفة، والقدرة على التعبير عن الآراء بطريقة بناءة.

كما تعرف بأنها: التواصل بفعالية واحترام بين الأفراد، حيث يتم تبادل الأفكار والآراء دون التعرض للإهانة أو الإساءة، وتعتمد ثقافة الحوار على تعزيز الاستماع الفعّال والتعبير الواضح.

ثانياً: أهمية ثقافة الحوار:

للحوار قيمة حضارية وإنسانية فعن طريقه يكون ارتقاء الأمم والشعوب، وتقدم التقنيات والحضارات، كما أنه أحد الأساليب التربوية المهمة، فمن خلاله تتضح الصورة وتتجلى الفكرة وتقرب المعاني بأسلوب شائق، وتصحيح المفاهيم المغلوطة والأفكار الخاطئة لدى الآخرين، وديننا الإسلامي الحنيف منذ بدايته دعى إلى الحوار واهتم به اهتماماً

بالغاء، لما له من أثر طيب في الإقناع والوصول إلى الحقيقة من أيسر الطرق وأقومها. لما فيه من ترويض للنفوس على قبول النقد واحترام آراء الآخرين. هذا وللحوار أهيته الكبرى، والذي جعل العديد من الهيئات العالمية تهتم به وتهتم بتنميته، وللحوار أهميته فقد جعلت الأمم المتحدة من عام (٢٠٠١م) عاماً للحوار بين الحضارات في تاريخ البشرية، وإشاعة الاحترام المتبادل بينها، وتم إنشاء دوريات متخصصة في الحوار، وأنشأت بعض الدول مؤسسات للحوار لرعاية الحوار الوطني أو الإقليمي أو العالمي، كما يعد الحوار من أهم آليات التواصل الفكري والثقافي والاجتماعي التي تتطلبها الحياة في المجتمع المعاصر، لماله من أثر في تنمية قدرة الأفراد على التفكير المشترك والتحليل والاستدلال، كما أن الحوار من الأنشطة التي تحرر الإنسان من الانغلاق والانفرالية، وتفتح له قنوات للتواصل يكتسب من خلالها المزيد من الوعي، وتعاني المجتمعات العربية إلى حد كبير من التسلط وغياب التربية على الحوار، مما يؤثر على تنشئة الأبناء فيؤدي بشكل غير مباشر إلى ترسيخ العنف، وعشوائية الاتجاهات في شخصية الفرد، فعندما يحجب الوالدان عن الأبناء فرصة الحوار، والتشاور، والمناقشة النقدية، ومواجهة هذه الآليات بحاسب وانفعال، واستخدام للنفوذ والسيطرة، يحكم الموقع الاجتماعي، فإن ذلك يؤدي إلى القمع الذي يتراكم في الشعور، وفي اللاشعور، والذي سرعان ما يؤدي إلى العنف والتمرد والمواجهة، والفرد يستطيع أن يتواصل مع من حوله حوارياً مستخدماً فنون اللغة والحوار سواء كان ذلك بالاستماع أو الحديث أو القراءة والكتابة، أي أن الفرد يتواصل ويتحاور مع من حوله إما مرسلًا فيتكلم أو يكتب أو مستقبلاً فيسمع أو يقرأ.

وتساعد ثقافة الحوار على تطوير العلاقات الاجتماعية، وتعزيز الفهم المتبادل، وتقليل النزاعات، كما تساهم في بناء بيئة عمل إيجابية، وفيما يلي تتضح تلك الأهمية:

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

١. تعزيز الفهم والتسامح: من خلال الحوار، يتمكن الأفراد من فهم وجهات النظر المختلفة وبالتالي تعزيز التسامح.
٢. حل النزاعات: يمكن أن يسهم الحوار في حل النزاعات بطرق سلمية من خلال التفاوض والتفاهم.
٣. بناء علاقات صحية: يساعد الحوار المفتوح في بناء علاقات إيجابية ومستمرة بين الأفراد والمجتمعات.
٤. تطوير الفكر النقدي: تشجع ثقافة الحوار على التحليل النقدي لأفكار الآخرين وتقبلها، حتى إذا كانت غير متوافقة مع الأفكار الشخصية للفرد.

كما تتضح فوائد الحوار في الآتي:

من الجدير بالذكر أنّ للحوار حاجةً كبيرةً سواءً للأفراد، أو المجتمعات، والمؤسسات، كما أنّ له أهميةً كبيرةً في تطوّر الحضارات، في حين أنّ للحوار فوائدَ عديدةً منها:

كسب حبّ، واحترام الآخرين.

- أهم وسائل الاتصال، والتأثير في الغير.
- الإصلاح بين الناس، وإشاعة الودّ، وضمان الأمن الاجتماعي.
- تغيير اتجاهات الناس من خلال إقناعهم القائم على الحوار.
- بيان الحقائق، وكشف مصالح الناس، وإرشادهم إليها.
- الردّ على هجوم الآخرين بأسلوب حضاريّ، وموضوعيّ.
- المحافظة على الحقوق في جميع المجالات، وعلى مختلف المستويات.
- توفير الوقت، والجهد، وحفظ المال، والدم.

ثالثاً: مبادئ ثقافة الحوار:

تعتمد ثقافة الحوار على مبادئ أساسية يتمثل أهمها في الآتي:

- ١- الاحترام: تقدير آراء الآخرين حتى وإن كانت مختلفة.
 - ٢- التفهّم: محاولة فهم المواقف والخلفيات التي تؤثر على آراء الآخرين.
 - ٣- الاستماع الجيد: إعطاء الفرصة للآخرين للتعبير عن أنفسهم.
 - ٤- النية الحسنة: العمل معاً لإيجاد حلول مشتركة.
- كما أن هناك شروط أساسية لثقافة الحوار من أهمها:
- ١- أن يكون الحوار قائم على الحيادية وبعيداً عن التعصب.
 - ٢- أن ينطلق المتحاورون من القواسم المشتركة ويتركوا الأمور التي يمكن الاتفاق عليها.
 - ٣- أن يحترم الحوار المرجعيات والخصوصيات الثقافية، ويتعد عن التسلط وإلغاء الآخر.

رابعاً: عناصر ثقافة الحوار:

- الاستماع الجيد: يعد الاستماع جزءاً أساسياً من الحوار. يجب على المشاركين في الحوار أن يكونوا قادرين على الاستماع إلى وجهات نظر الآخرين بدون مقاطعة.
- احترام الرأي الآخر: حتى وإن كان الرأي مختلفاً، يجب احترام وجهات النظر الأخرى والتعامل معها بلطف.
- التعبير الواضح: يجب التعبير عن الأفكار بشكل واضح وصادق، مما يساعد على تقليل الفهم الخاطئ.
- التحليل النقدي: القدرة على تحليل الأفكار بعقل مفتوح، مما يعزز النقاش ويضيف قيمة على الحوار.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

خامساً: مهارات ثقافة الحوار:

تعتبر ثقافة الحوار من العناصر الأساسية التي تسهم في تعزيز التفاهم وتيسير التواصل بين الأفراد والمجتمعات. تتيح مهارات الحوار للأشخاص تبادل الآراء والأفكار بفاعلية، مما يساعد على تحقيق نتائج إيجابية في مختلف المجالات، وفيما يلي عرض لتلك المهارات:

- مهارات التواصل اللفظي: الاستخدام الفعال للغة والألفاظ المناسبة لنقل الأفكار بوضوح.

- مهارات التواصل غير اللفظي: الانتباه إلى لغة الجسد، وتعبيرات الوجه، ونبرة الصوت.

- مهارات التفاوض: القدرة على التوصل إلى اتفاقيات مرضية للطرفين، مما يسهل الوصول إلى حلول وسطية.

- مهارات إدارة النزاع: كيفية التعامل مع الخلافات بشكل هادئ وبناء. مما سبق يتضح أن مهارات ثقافة الحوار تنمي لدى الأفراد قدرة على المشاركة الفعالة في مجتمعاتهم وتحقيق التفاعل الإيجابي مع مختلف الآراء.

عوامل بناء ثقافة الحوار:

هناك عوامل أساسية لها الدور الأكبر في بناء وتشكيل ثقافة الحوار في المجتمعات، وتمثل في:

1- الأسرة: وتعتبر اللبنة الأساسية في ذلك، فهي التي تنشأ بداية على التفاهم، والوعي باحتياجات ورغبات كل من أفرادها، وبناء العلاقات القائمة فيها على أساس الاحترام المتبادل، ومواجهة المشكلات من خلال طرح الحلول بالاعتماد على الحوار.

- ٢- المدرسة: وتعتبر العامل الأساسي الثاني، فهي بلا شك الأساس في ترسيخ العلم، والمعرفة، والتربية المنزلية، ومبادئ الحوار، وتقبل الاختلافات:
- ٣- وسائل الإعلام: فالعامل الثالث، والذي اكتسب أهمية كبيرة مؤخراً، من خلال انتشاره وتأثيره فهو الإعلام، والذي يُساهم بشكل ظاهر في بلورة وعي، وثقافة المُتلقي.

تطبيقات ثقافة الحوار:

- في المدرسة: تعزيز الحوار بين الطلاب والمعلمين، مما يساهم في تحسين تجربة التعلم.
- في العمل: تحسين التواصل بين الفرق، وزيادة الإنتاجية.
- في المجتمع: تعزيز قيم التعاون والتسامح، ونشر قيم السلام الاجتماعي بين أفراده.

دور الخدمة الاجتماعية في تعزيز ثقافة الحوار في المجتمع:

فيما يلي بعض أدوار الأخصائي الاجتماعي والتي قد تساعد على تعزيز ثقافة الحوار:

- ١- بيان أهمية الحوار، وفوائده من حيث تقريب وجهات نظر الناس، وتجنب الخلافات التي تؤدي إلى المشاكل والصراعات، كما أنّ تنظيم الأنشطة الحوارية تعطي صورة مشرقة للحوار الصحيح البناء الذي يوصل المستمعين إلى نتيجة مفيدة.
- ٢- رعاية المنتديات الحوارية بين أطراف المجتمع المختلفة، فالمهنة من خلال أدواتها المختلفة تستطيع أن ترعى الحوار البناء وتدعمه مادياً ومعنوياً، وتوفر البيئة المناسبة له.
- ٣- دور الأخصائيين الاجتماعيين بالجامعات والمدارس في توعية طلبتها بأهمية الحوار وفوائده، فالجامعات من خلال هيئاتها الإدارية والأخصائيين الاجتماعيين قادرة بلا شك على إيصال رسالتها إلى الطلبة في بيان أهمية الحوار.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

٤- التّركيز على السلوكيات التي تعزّز ثقافة الحوار في المجتمع، ومن ذلك رسائل التّوعية الشفويّة التي يمكن أن يوصلها الأخصائيون الاجتماعيون للنّاس من خلال الأنشطة واللقاءات المختلفة_ عند قيامهم بمخالفات أخلاقيّة أو قانونيّة، وإنّ من شأن وجود هذا النّوع من الحوارات أن ينمّي حسّ المسؤوليّة لدى للنّاس ويوعيهم بعواقب سلوكياتهم الخاطئة، ممّا يؤدّي إلى إحجامهم عن ارتكابها مستقبلاً.

٥- توعية الأسرة والمؤسسات المعنية بالتنشئة على تنشئة الأجيال على اتّباع أسلوب الحوار، حيث إنّ الوالدين في الأسرة قادران بلا شكّ على تنمية أسلوب الحوار في نفوس أبنائهم عندما يحاورونهم ويناقشونهم حول المواضيع التي تشغل بالهم، كما يسمحان لهم بالتّعبير بكلّ حرّيّة عن آرائهم ومعتقداتهم.

خاتمة:

مما سبق يتضح أن ثقافة الحوار ليست مجرد مهارة، بل هي ضرورة حتمية في عالمنا المعاصر، يمكننا جميعاً أن نساهم في تعزيز هذه الثقافة من خلال ممارساتنا اليومية، مما يؤدي إلى مجتمعات أكثر تماسكاً وتفاهماً.

المراجع:

١. العربي، أحمد. (٢٠٢١). "أهمية ثقافة الحوار في المجتمعات المعاصرة". المجلة العربية للدراسات الاجتماعية، ١٥(١)، ٢٥-٤٧.
٢. رفعت، ليلي (٢٠٢٢). "الحوار كأداة للتواصل الفعّال". جامعة القاهرة.
٣. السعيد، سامي. (٢٠٢٠). "العمليات الاجتماعية وثقافة الحوار". دراسات العلوم الاجتماعية، ١٢(٢)، ٥١-٦٧.

<https://mawdoo3.com>

الفصل الثالث:

الحوار وتنمية التفكير الناقد

مقدمة.

أولاً: المقصود بالتفكير الناقد.

ثانياً: خصائص التفكير الناقد.

ثالثاً: خطوات التفكير الناقد.

رابعاً: المكونات الأساسية لعملية التفكير الناقد.

خامساً: مقومات التفكير الناقد.

سادساً: مهارات التفكير الناقد.

سابعاً: الأسس والشروط العامة التي يجب أن يلتزم بها

المفكر الناقد.

ثامناً: معايير التفكير الناقد.

تاسعاً: مميزات التفكير الناقد.

عاشراً: معوقات التفكير الناقد.

تأليف د / حنان طنطاوي

مقدمة:

تتضح العلاقة بين الحوار والتفكير الناقد في أن الحوار يشجع الفرد على تطوير مهارات التفكير الناقد. من خلال المناقشة وتبادل الأفكار، حيث يكتسب الفرد القدرة على تحليل الأفكار، تقييم الأدلة، وطرح أسئلة بناءة تساهم في تعزيز التفكير النقدي، وفيما يلي تناول لطبيعة التفكير الناقد وما يتعلق به من عناصر.

أولاً: المقصود بالتفكير الناقد

حاول العديد من العلماء تقديم تعريف واضح ومحدد للتفكير الناقد إلا أنه يُعد من المفاهيم الغامضة نسبياً، بحيث يصعب تعريفاً بشكل محدد فهناك تباين بين علماء النفس في تحديد التفكير الناقد نظراً لاختلاف أطرها النظرية، والثقافية في تناولها لموضوع التفكير الناقد:

يعرف التفكير الناقد على أنه: "عملية تقوم على تقصي الدقة في ملاحظة الوقائع التي تتصل بالموضوعات المناقشة، وتقويمها والتقييد بإطار العلاقة الصحيح التي تنتمي إليه هذه الوقائع واستخلاص النتائج بطريقة منطقية سليمة، ومراعاة موضوعية العملية كماً وبعدها عن العوامل الذاتية كالتأثير بالنواحي أو الأفكار السابقة أو الآراء التقليدية.

ويعرف التفكير الناقد بأنه: التفكير الذي يقوم على التقييم الدقيق للمقدمات والأدلة ويتدرج بطريقة موضوعية إلى النتائج الصحيحة بعد درس جميع العوامل التي تُمَتُّ إلى الموضوع بصلة واستخدام أساليب المنطق الصحيحة.

ويعرف التفكير الناقد بأنه: هو أحد المهارات التي تسعى العملية التعليمية لتحقيقها، تتسم بالدقة في ملاحظة الوقائع والأحداث والموضوعات التي قد يتعرض لها

المتعلم خلال عملية التدريس، يستخلص من خلالها النتائج بطريقة منطقية ويراعى فيها الموضوعية والبعد عن العوامل الذاتية.

ثانياً: خصائص التفكير الناقد

قد لجأ إلى تعريف التفكير الناقد بالرجوع إلى خصائص الفرد الذي يفكر تفكيراً ناقداً، في محاولة للتوصل إلى بعض السمات الخاصة بهذا النوع من التفكير، وقد يعتبر تحديد "بروكفيلد" لخصائص الفرد الذي يفكر تفكيراً ناقداً أكثر هذه السمات أو الخصائص وضوحاً، وهو يفصلها على النحو التالي:

١- التفكير الناقد نشاط منتج وإيجابي:

يشارك المفكرون الناقدون في الحياة بشكل نشط، ويرون في أنفسهم القدرة على توجيه جوانب حياتهم الشخصية والعملية والسياسية أو ضبطها، إنهم يقدرّون الإبداع ويملّوهم الشعور بأن الحياة مليئة بالإمكانيات، ويرى هؤلاء الأفراد أن المستقبل مفتوح أمامهم، ولديهم ثقة بأنفسهم لتغيير خصائص العالم المحيط بهم، وغالباً ما يتم تصوير المفكرين الناقدين على أنهم أناس ساخرون ينتقدون في معظم الأحيان جهود الآخرين دون أن يشاركون في أي شيء، وفي الحقيقة فإن العكس هو الصحيح إذ عندما يفكر الأفراد بشكل ناقداً فإنهم يصبحون مدركين لتنوع القيم، والسلوكيات والبنى الاجتماعية، والأشكال الفنية في العالم، وبالتالي فإن التزاماتهم تجاه قيمهم الخاصة، وبنياتهم الاجتماعية تنحو منحى الإحساس بالتواضع، والاعتقاد بأن الآخرين في العالم لهم نفس الإحساس بالثقة الذي نشعر به، ولكن حول أفكار وقيم وأفعال مغايرة لما نعتقد نحن.

٢- التفكير الناقد عملية وليس ناتج:

يقتضي التفكير الناقد الشك المستمر في المسلمات، فالناس لا يمكن أن يبلغوا الكمال الناقد وإذا ما شعروا أنهم وصلوا إلى حالة من الكمال أو الوعي الناقد، فإنهم سيتعارضون مع أحد المعتقدات الأساسية للتفكير الناقد، أي الشك في أي ادعاء بالحقيقة المطلقة أو اليقين الكلي، ونظراً لطبيعة التفكير الناقد فإنه لا يمكن الوصول إلى حالة نهائية في هذا المجال.

٣- تنوع مظاهر التفكير الناقد وفق المحيط الذي يحدث فيه:

تنوع الدلائل التي تبين فيما إذا كان الناس يفكرون بطريقة نقدية أم لا تنوعاً كبيراً فقد تبدو العملية لبعض الناس داخلية تماماً، ونستطيع أن نجد دليلاً على العملية الناقدة في كتاباتهم أو حديثهم، وقد يظهر التفكير الناقد لدى أفراد آخرين في صورة خارجية من خلال إعادة تنظيم علاقاتهم الاجتماعية، ومن أمثلة ذلك العمال الذين يعيدون تنظيم مكان عملهم وفق الأعراف التنظيمية، والمدراء الذين يتخلون عن أساليبهم المألوفة في اتخاذ القرارات أو حل المشكلات.

٤- استثارة التفكير الناقد بالأحداث الإيجابية والسلبية:

إن القاسم المشترك بين كثير من المناقشات المتعلقة بالتفكير الناقد يتجلى في التأكيد على أن هذا النوع من النشاط العقلي المتميز يظهر عادة عند الناس الذين تعرضوا لصدمات، أو كابدوا المآسي خلال حياتهم ولكن من المؤكد أيضاً أن التفكير الناقد قد تحركه الأزمات والصعوبات وقد يستثار بالأحداث السارة حيث يبدوون في مثل هذه الظروف بتفسير تصرفاتهم وأفكارهم من وجهة نظر جديدة، ويبدوون بالتساؤل عن دقة مسلماتهم السابقة لأدوار ووجودهم الشخصي ومقدراهم، ونبداً بوعي واكتساب

إمكانيات جديدة في علاقاتهم ضمن مكان العمل وفي أي سياق يتطلب منهم تفكيراً
ناقدًا.

٥- التفكير الناقد انفعالي كما هو منطقي:

في بعض الأحيان ينظر إلى التفكير الناقد كنوع من أنواع النشاط المعرفي
الذي يبتعد ويسمو عن الانفعالات والعواطف، ولكن في الواقع إن الانفعالات أمر
أساسي في عملية التفكير الناقد، فعندما نمارس التفكير الناقد نصبح أكثر وعياً
وإحساساً بأهمية المشاعر، وإن طرح استفسارات ناقدة عن التصرفات والأفكار والقيم
المقبولة لدينا نثير فينا حالة من القلق والحيرة، وقد يملكنا شعور بالخوف الكبير من
النتائج التي يمكن أن تتجم عن تأمل بدائل لأساليبنا السائدة في التفكير والعيش،
فالمقاومة والاستياء وعدم الوضوح لدلائل لمراحل متعددة من عملية التفكير الناقد ولكننا
نشعر بالراحة النفسية والسعادة والحرية عند تخلينا عن الافتراضات التي تقف في سبيل
تطورنا، وينضح إحساسنا بالمتعة عندما ندرك امتلاكنا القوة لتغيير أوجه حياتنا،
ويعترينا إحساس بالثقة بالذات حين نلمس نتائج تلك التغييرات، إذن عملية التفكير
الناقد ليست عملية عقلية صرفة كما يشاع بل هي عملية عقلية انفعالية.

كما تتضح خصائص التفكير الناقد في الآتي:

- ١- المفكر الناقد يفرق بين الرأي والحقيقة.
- ٢- المفكر الناقد يستخدم مصادر علمية موثوقة ويثير إليها.
- ٣- المفكر الناقد محب للاستطلاع والمرونة.
- ٤- المفكر الناقد يتساءل عن أي شيء غير مقبول.

ثالثاً: خطوات التفكير الناقد

هناك مجموعة من المراحل التي يمكن أن يمر بها الشخص الذي يفكر تفكيراً ناقداً تمثل أهمية في التعرف على معالم هذا النوع من التفكير، وسيتم عرض هذه المراحل بشيء من التفصيل، وقد يكون ذلك أكثر ملاءمة لإمكانية التناول العلمي والعملية، لهذا التفكير الناقد.

الخطوة الأولى - الدافعية:

إن القوى الدافعة لعمليات الفرد المعرفية لها أهميتها بالنسبة لنوعية التفكير الناقد، فالعوامل الدافعة تؤثر بصفة أساسية على جذب الانتباه كما تحدد درجة حساسية الفرد لتناقض الأحداث الخارجية مع النظرية الشخصية، فيكون الشعور بالتباعد أو التناقض الذي يمثل أساساً لاستثارة التفكير الناقد ويذكر "كاشوا" من هذه العوامل الدافعة:

- ١- التوجهات: وجود التوجه، وهو ما يقابل الاهتمام بمجال من المجالات، يمثل إحدى مكونات العوامل الدافعية لحدوث التفكير.
- ٢- تصريف الطاقة: إن قدرة الفرد على استثمار الوقت وبذل الجهد وتصريف طاقاته هو من متطلبات نجاح التفكير الناقد.
- ٣- إظهار حب الاستطلاع: إن الرغبة في المعرفة والتي تبدو في كثرة طرح الأسئلة تمثل جانباً هاماً، ومتطلباً رئيسياً في توجه الفرد كي يفكر تفكيراً ناقداً.
- ٤- توازن المشاعر: إن ردود الأفعال الانفعالية يمكن أن تؤثر إدراك الموضوع محور الاهتمام، فالفرد صاحب التفكير الناقد يوازن بين ردود أفعاله الانفعالية والمعرفة،

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

وبين استمرار في حل التناقضات، والقدرة على حسن توظيف ردود الأفعال من متطلبات التفكير الناقد.

٥- **الأخذ بالمخاطرة:** للوصول إلى حل التناقض، لا بد وأن يأخذ الفرد بسلوك المخاطرة، ويتدرج هذا السلوك من أبسط درجاته إلى أكثرها تعقيداً، ويتطلب هذا السلوك خصائص نفسية، ومهارات شخصية تيسر حدوثه كالثقة بالنفس، والتوجه الداخلي لضبط السلوك.

الخطوة الثانية: البحث عن المعلومة:

فور شعور الفرد بالتنافر بين الحدث والنظرية الشخصية يبدأ البحث عن مزيد من المعلومات لمساعدته في حل مشكلته.

الخطوة الثالثة: ربط المعلومات:

بمجرد حصول الفرد على كم كاف من المعلومات، فإن الخطوة التي تلي ذلك تبدأ في الظهور، وهي الخطوة التي تعنى بتوظيف المعلومات المحددة وتتضمن ما يلي:

١- إيجاد الارتباطات أو الكشف عن الارتباطات.

٢- تحديد النماذج.

٣- التفكير التقاربي.

٤- الاستدلال المنطقي.

٥- طرح الأسئلة.

٦- تطبيق المعرفة.

٧- التفكير التباعدي.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

الخطوة الرابعة: التقويم:

إن عملية التقويم لدى الفرد الذي يفكر تفكيراً ناقداً تتخذ ثلاث مسارات فهو:
أولاً: يجب أن يقدم حلاً مؤقتاً للتناقض المطروح.
ثانياً: يجب عليه أن يبحث في الطريقة التي أدت إلى التوصل إلى الحل.
ثالثاً: يجب عليه أيضاً أن يقيم كلاً من الناتج والعملية معاً.

الخطوة الخامسة: التعبير:

قبل الوصول إلى هذه المرحلة فإن حل التناقض يكون بصفة مؤقتة أو مبدئية، وعرضة لتأثير التغذية الراجعة التي يحصل عليها الفرد من خلال تعامله مع التناقض المطروح ومع المعلومات المتاحة، ومن ثم فإن الفرد يعلن عن قابلية هذا الحل للمراجعة والنقد، وعن استعداده لتعديل الحل في ضوء المعلومات الجديدة والرؤى البديلة، وقد تؤدي معلومة جديدة إلى عودة المفكر الناقد إلى مرحلة مبكرة من مراحل التفكير الخاصة بحل التناقض المطروح.

الخطوة السادسة: التكامل:

وهي الخطوة التي يتم القيام بها في نهاية النشاط حيث يشعر الفرد بحالة من الارتياح المعرفي نتيجة تكامل النظرية الشخصية مع القاعدة المعرفية لديه والمكونة من الآراء والمعتقدات والقيم والوقائع.

وانتهاء بهذه الخطوة السادسة تكتمل خطوات عملية التفكير الناقد كما قدمها وعرضها لنا "كاشو" ورغم أنه يعرضها كما لو كانت تتم في صورة خطية تتبع كل منها الأخرى، إلا أن "كاشو" انطلاقاً من وعيه بهذه القضية يذكر لنا أن ورودها على هذا النحو لم يكن إلا لمزيد من الوضوح والفهم، فقط لمسألة مراحل التفكير الناقد بينما هي

في حقيقة أمرها قد تتزامن جميعها في الحدوث أو قد تتزامن كل مجموعة من الخطوات فيما بينها كما قد تنفصل كل خطوة عن غيرها.

إن المراحل التي قدمها "كاشو" مشابهة لما قدمه "بروكفيلد" حيث يقدم كل منهما مرحلة المنبه، والدافعية، ومرحلة التقييم، وفي النهاية مرحلة التكامل، في حين كان (الميللر وكونلي) خط مختلف في تصور مراحل التفكير الناقد.

رابعاً: المكونات الأساسية لعملية التفكير الناقد

تعتمد عملية التفكير الناقد على مكونات خمسة، إذا افتقدت إحداها، لا تتم العملية بالمرّة، إذ لكل منها صلة وثيقة ببقية المكونات، وهذه المكونات هي:

- ١- **القاعدة المعرفية Knowledge Base**: وهي تعني كل ما لدى الفرد من معلومات، ومعتقدات، وقيم، ومسلّمات يعرفها الفرد ويعتقد بصحتها، وهي ضرورية لكي يحدث الشعور بالتناقض.
- ٢- **الأحداث الخارجية External Event**: وهي المثيرات التي تستثير الإحساس بالتناقض، وتتوقف كفاءتها كمثيرات للتفكير الناقد على مستوى النمو المعرفي للفرد، وتنبأين من الوضوح إلى الغموض والتركيّب.
- ٣- **النظرية الشخصية Personal Theory**: وهي الصبغة الشخصية التي استمدها الفرد من القاعدة المعرفية بحيث تكون طابعاً مميزاً له ووجهة نظر شخصية. ثم أن النظرية الشخصية هي الإطار التي يتم في ضوءه محاولة تفسير للأحداث الخارجية، فيكون الشعور بالتباعد أو التناقض من عدمه.

٤- الشعور بالتناقض أو التباعد **Discrepancy**: ويبدأ من نظرة قلقة ثم ينتهي بالبحث عن مصادر المعرفة. وإدراك ذلك التناقض يستثار بالعوامل الدافعة ويتحدد بالنظرة الشخصية ويعتبر متغيراً وسيطاً تترتب عليه بقية خطوات التفكير.

٥- حل التناقض **Resolving the Discrepancy**: وهي مرحلة تضم كافة الجوانب المكونة للتفكير الناقد، حيث يسعى الفرد إلى حل التناقض بما يشمل من خطوات متعددة، وهكذا فهذه هي الأساس في بنية التفكير الناقد).

مما سبق سنجد أن عملية التفكير الناقد تعتمد على مكونات أساسية لا تتم إلا بوجودها مجتمعة، وان كل منها له علاقة تفاعلية ببقية المكونات الأخرى فالقاعدة المعرفية هامة لكي يحدث التناقض، وتعد الأحداث الخارجية مثيرات للإحساس بالتناقض، بينما النظرة الشخصية هي السياق الذي يتم في ضوءه تفسير الأحداث الخارجية، فيكون الشعور بالتناقض من عدمه، وبالتالي الوصول إلى حل هذا التناقض.

٦- التفكير الناقد سر من أسرار النجاح في المجالات الوظيفية.

خامساً: مقومات التفكير الناقد

تُعد الضوابط والمعايير هي بمثابة مقومات يجب أن يقوم عليها التفكير الناقد ومنها:

١- الإتساق **consistency** : المفكر الناقد يحاول الاكتشاف وألا يكون هناك تناقض في تفكيره.

٢- الترابط المنطقي **Coherency**: المفكر الناقد يحاول أن يربط ذهنياً أو يتصل بكل أبعاد التفكير المتنوعة.

٣- القابلية للتطبيق **applicability**: المفكر الناقد يحاول أن يضيف الفهم النموذجي لكي تلائم القابلية للتطبيق.

٤- الكفاية **adequacy**: المفكر الناقد يحاول أن يضمن الفهم النموذجي لكي يكون مرناً إلى حد كافٍ على نحو يندمج مع الخبرة الجديدة والبيانات.

٥- قابلية الاتصال **communicability**: المفكر الناقد يدرك أو يعرف التفكير والمعرفة والتعلم الحادث في اتصال الأفراد في الوقت الحاضر في ما يتصل بالمفكر الناقد ويحاول أن يضيف نموذج الفهم في قابلية الفهم والاستنتاج للآخرين.

سادساً: مهارات التفكير الناقد

هناك مجموعة من المهارات التي يجب أن يتحلى بها الناقد العلمي والتي من أهمها ما يلي:

١- مهارة القراءة الناقدة: والتي ينبغي أن يراعي فيها الأسس والقواعد التالية:

• القراءة النقدية عملية تعاونية.

• القراءة النقدية عملية مستمرة.

- ٢- المهارة الملاحظة.
- ٣- مهارة الوصف الكمي والكيفي والتحليل والنقد والتفسير.
- ٤- التمييز بين الحقائق والإدعاءات.
- ٥- تحديد مصداقية مصدر المعلومات.
- ٦- مهارات التعرف على الافتراضات.
- ٧- مهارة الحوار والافناع والجدل البناء.

كما أن هناك مجموعة أخرى من المهارات التي تتمثل في الآتي:

- ١- المهارة في استخدام قواعد المنطق والاستدلال.
- ٢- التمييز بين الحقائق والإدعاءات.
- ٣- مهارة التفسير.
- ٤- مهارة استنباط النتائج من حقائق معينة.
- ٥- مهارة تقييم الحجج والبراهين.

ويمكن حصر مهارات التفكير الناقد وفقاً لعلماء النفس في التالي:

- ١- مهارة القدرة على التفكير الحر المستقل والقدرة على الكشف عن التناقضات المتضمنة في الأفكار المطروحة.
- ٢- مهارة القدرة على فحص الأفكار الكامنة وراء المشاعر والمشاعر الكامنة وراء الأفكار.
- ٣- مهارة القدرة على تعليق الحكم عند عدم توافر الشواهد الكافية أو المحكمة.
- ٤- مهارة الشجاعة الفكرية عند قبول أو رفض الأفكار المعروضة.
- ٥- مهارة القدرة على الإنصات الناقد والتي يطلق عليها "فن الحوار الصامت".

٦- مهارة القدرة على توضيح الأفكار.

سابعاً: الأسس والشروط العامة التي يجب أن يلتزم بها المفكر الناقد

- ١- النقد العلمي وعدم الانقياد للأراء الموروثة ويقصد بها الشائع استخدامها بين الناس، الناقد العلمي يجب عليه أن لا يسلم النتيجة أو الرأي إلا إذا كان هناك ما يؤكدها وذلك من خلال الرجوع إلى المصادر وثيقة الصلة بالموضوع.
- ٢- البعد عن أخذ وجهات النظر المتطرفة.
- ٣- البعد عن النظر إلى الأمور من وجهة النظر الخاصة والتعصب لها.
- ٤- عدم القفز الى النتائج الأمر الذي قد يؤدي الى حدوث خطأ وحكم غير سليم أو صحيح على المواقف والنتائج فيما بعد.
- ٥- التمسك بالمعاني الموضوعية وعدم الإنقياد للمعاني العاطفية.

ثامناً: معايير التفكير الناقد

- ١- الوضوح: وهو من أهم معايير التفكير الناقد.
- ٢- الصحة: يقصد بها أن تكون العبارة صحيحة وموثقة ومدعمة بإحصائيات رسمية أو معلومات موثقة.
- ٣- الدقة: الدقة في التفكير تعني استيفاء الموضوع حقه من المعالجة والتعبير عنه بلا زيادة أو نقصان.
- ٤- الربط: ويقصد به مدى العلاقة بين السؤال أو العبارة بموضوع النقاش أو المشكلة المطروحة.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

٥- العمق: ويقصد به إلا تكون المعالجة الفكرية للموضوع في كثير من الأحوال مفتقرة إلى العمل المطلوب الذي يتناسب مع تعقيدات المشكلة وإلا يلجأ في حلها إلى السطحية.

٦- الاتساع: يقصد به أخذ الجميع جوانب المشكلة أو الموضوع بالاعتبار.

٧- المنطق: من الصفات المأمة للتفكير الناقد أن يكون منطقياً في تنظيم الأفكار وتسلسلها وترابطها بطريقة إلى معنى واضح أو نتيجة مترتبة على حجج منطقية.

تاسعاً: مميزات التفكير الناقد

١- نقل الفرد من الحالة السلبية إلى الإيجابية.

٢- تحويل الفرد من كائن سلبي يتأثر بالأوهام والخرافات إلى إنسان مسلح بالوعي.

٣- تحرير الفرد من التعصب والميل مع الهواء.

٤- التفكير الناقد يؤدي إلى خلق نوعية جيدة من الطلاب.

٥- التفكير الناقد أساس البحث العلمي.

عاشراً: معوقات التفكير الناقد

١- معوقات مرتبطة بالبيئة الداخلية للشخص نفسه:

وهي مرتبطة بالمستوى الفكري والعقلي لدى الشخص ذاته ويتحكم فيها درجة

الاستعداد والرغبة والمعرفة.

٢- معوقات راجعة للأسرة:

حيث تعد الأسرة المؤسسة الاجتماعية الأولى التي يقضي فيها الطفل أو سنين

حياته وتلعب دوراً مهماً في تكوين الفرد وسماته العقلية والشخصية فمن خلال ما تقدمه

الأسرة لأفرادها من أنماط تفاعل وأساليب تنشئة تشكل سمات شخصية الأفراد فيه سواء

الجانب الانفعالي أو المعرفي أو المرتبط بالعلاقات أو طريق التفكير، إذ تؤثر ثقافة الوالدين على الأبناء بحيث تتحول الأبناء إلى مجرد منفذين للتعليمات بدلا من تشجيعهم على طرح الأسئلة وهكذا يتحول حب الإستطلاع الطبيعي إلى سلبية كما يتعود الأبناء على تخطي وإهمال أسئلتهم وأجوبتهم وما إلى أن يصل أولئك إلى سن الجامعة حتى يحل الحذر والسلبية محل الفضول والرغبة في التساؤل.

٣- معوقات راجعة للمستوى الاجتماعي والاقتصادي والتعليمي للأسرة:

فالمستوى التعليمي ومهنة كل منهما (الأب والأم) ودخل الأسرة وحجمها كل هذه الأبعاد وتشكل عاملاً مؤثر خاصة عندما تتشكل وتتكامل كلها مع بعضها، فعندما أحد الوالدين أو كلاهما يتمتع بمستوى تعليمي مرتفع فإن هذا قد يؤدي إلى أخذ الوالدين نموذجاً يحتذى به الأبناء والباحثين كما أن الأباء الذين يتمتعون بمستوى تعليمي عالي قد يهتمون بتوفير الوسائل التعليمية والثقافية أكثر من ذوي المستوى التعليمي المنخفض، وفي هذا الصدد يشير أحد العلماء إلى أن الطلاب الفقراء يحصلون في العادة على كم كبير من الأنشطة المعرفية السلبية مثل مشاهدة التلفاز ولكن يحصل الطلاب من الطبقتين المتوسطة والعليا على أنشطة معرفية إيجابية مفيدة والمناقشات الجادة حول موضوعات هامة والعيش في مستويات متقدمة وبالتالي فإن هذه البيئة الأسرية تساعد على تطوير التفكير والتعليم بشكل تلقائي.

٤- معوقات راجعة إلى البيئة الجامعية:

هناك العديد من الممارسات التي تستخدم داخل البيئة الجامعية وتكون بمثابة معوقات وعوامل تؤثر على التفكير الناقد للطالب منها:-

- شيوع أجواء الديكتاتورية والعقاب في الجامعة.
- قيام أعضاء هيئة التدريس بسلوكيات تعليمية سلبية مثل (الاعتماد طول الوقت على أسلوب المحاضرة).

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

- عدم اعطاء الطلاب وقت كافي أثناء إجاباتهم على الأسئلة.
- مقاطعة الطالب أثناء الاجابة.
- توبيخ الطالب الذي يفشل في الاجابة.
- شيوع أجواء الخوف من العقاب.
- التغذية الراجعة السلبية التي يوجهها المعلم للطالب.
- لجوء المعلم إلى طرق سلبية لمعالجة فشل الطالب.
- عدم استخدام المعلم لطرق التعزيز والتدعيم.
- افتقار الجامعة بمصادر المعرفة وعدم توفيرها لفرص ومصادر جديدة.
- شيوع أجواء الفوضى وعدم الانضباط والغياب.
- احتقار المعلم لمعظم وقت المحاضرة والطلاب خاملون.
- اعتماد المعلم على عدد معين من الطلاب لطرح الاسئلة لهم.
- عدم تقبل المعلم لأسئلة خارج موضوع الدرس أو غريبة.
- نادر ما يسأل المعلم بأسئلة تبدأ بكيف؟ ولماذا؟ وماذا؟
- تفضيل المعلم للطالب الذكي وعدم تفصيلة للطالب المبتكر.
- ٥-المعوقات التي تؤثر على الشخص ذاته ومواجهه في سماته:

- الاندفاع.
- الاعتماديه المفرطة على الآخرين.
- عدم القدرة على التركيز.
- افتقاد الغاية.
- التسلط أو الجمود.
- عدم الرغبة في التفكير.
- فقدان الفرد الثقة في تفكيره.

• الانقياد للتعبيرات العاطفية.

• التعصب.

• القفز بالنتائج.

مراجع الفصل:

- ١- خالد بن ناهس العتيبي: أثر استخدام بعض أجزاء برنامج الكورت في تنمية مهارات التفكير الناقد وتحسين مستوى التحصيل الدراسي لدى عينة من طلاب المرحلة الثانوية بمدينة الرياض، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، ٢٠٠٧، ص ص ٢٨ : ٢٩
- ٢- خليفة السويدي وآخرون: مهارات التفكير، العين، دار العلم، ط٢، ٢٠٠٤.
- ٣- عبد القادر السعدي: بناء برنامج لتنمية التفكير الناقد في تدريس الجغرافيا لدى طلاب الصف الأول الثانوي بدولة الكويت، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة عين شمس، ١٩٨٢.
- ٤- عزيزة السيد: التفكير الناقد دراسة في علم النفس المعرفي، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، ٢٠٠٧، ص ٥٢
- ٥- فتحي جروان: تعليم التفكير، الأردن، دار الفكر، ط٢، ٢٠٠٥.
- ٦- فؤاد عبد اللطيف أبو حطب: العلاقة بين التفكير الابتكاري والتفكير الناقد، مجلة كلية التربية، جامعة أم القرى، ١٤، أكتوبر ١٩٧٥، ص ٥٩، ص ٧٩.
- ٧- محمد حمدان: معجم مصطلحات التربية والتعليم، القاهرة، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، ط١، ص ٤٧.
- ٨- محمد عبد الرحمن: مهارات التفكير الناقد، متاح على الرابط www.ncrel.org
- ٩- مدحت أبو النصر: قواعد ومراحل البحث العلمي، مجموعة النيل العربية، ٢٠٠٤، ص ٩٠.

الفصل الرابع: الحوار وحل المشكلات

مقدمة.

أولاً: مفهوم حل المشكلات.

ثانياً: عناصر المشكلة.

ثالثاً: أنواع المشكلات.

رابعاً: خطوات حل المشكلات بطريقة علمية.

خامساً: طرق تطوير مهارات حل المشكلات

سادساً: مهارات مهمة في حل المشكلات.

سابعاً: استراتيجيات حل المشكلات.

ثامناً: خصائص الخبير في حل المشكلات.

تاسعاً: عوامل الفشل في حل المشكلات.

عاشراً: دور الحوار في حل المشكلات.

تأليف د/ حنان طنطاوي

مقدمة:

نواجه يومياً العديد من المشكلات، التي تتطلب منا امتلاك مهارات خاصة من أجل التعامل معها وحلها من دون تبعيات صعبة أو معقدة، هذا ما يعرف بمهارة حل المشكلات. "problem solving"

حيث تساعد مهارات حل المشكلات في تحديد مصدر المشكلة وإيجاد حل فعال في الوقت المناسب، رغم أن مهارة حل المشكلات يتم تحديدها على أنها مهارة منفصلة، إلا أن هناك مهارات أخرى ذات صلة تساهم في هذه القدرة. وتتضمن بعض مهارات حل المشكلات الرئيسية: مهارة الاستماع الفعال، التحليلات، البحث، الإبداع، التواصل، صنع القرار، فريق البناء، وتعتبر مهارات حل المشكلات مهمة في كل مهنة على كل مستوى، لذلك قد يتطلب حل المشكلات الفعال أيضاً مهارات فنية خاصة بالوظيفة أو المهنة التي تعمل بها، وفي هذا الفصل سوف نتناول ذلك بشكل أكثر تفصيلاً.

أولاً: مفهوم حل المشكلات

قبل أن عرض مفهوم حل المشكلة لا بد من عرض مصطلح المشكلة بشكل منفرد، وفيما يلي سرد لبعض التعريفات الخاصة بذلك المصطلح...

المشكلة: هي أيّ أمر غامض أو عارض يواجه الإنسان، ويتطلب حلاً سواء كان صغير الحجم أو كبيراً.

وحلّ المشكلة: "هو أسلوب وهدف يسعى إليه الإنسان لحلّ وتحقيق مراده وأهدافه والرغبة في التخلص من الصعاب".

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

ويُعرف مصطلح حل المشكلات أيضاً بأنه: "أسلوب ونظام يطبق على المواقف والمشاكل ليتم حلّها".

وعرّف أيضاً بأنه: "عملية تفكير يستخدمها الفرد ويعتمد على المعرفة المسبقة والخبرات، والمهارات من أجل الوصول إلى الحلول، والاستجابة إلى المتطلبات والمواقف غير المألوفة".

وحل المشكلات هو عبارة عن: "طريقة بحث منهجية تتكون من مجموعة من الإجراءات التي يتم عملها للوصول لهدف معين، وهي تشمل نوعين من التفكير وهما: أولاً الاختلاف ويتم من خلال إنشاء مجموعة متنوعة من الحلول البديلة للمشكلة، ثانياً التقارب ويتم من خلال تضيق الإمكانيات المتعددة للعثور على أفضل طريقة لحل المشكلة".

وتعرف أيضاً بأنها: "الطريقة التي يقوم الفرد في تحديد الوسائل واكتساب المعرفة والمهارات المختلفة وفهمها في محاولة لتلبية متطلبات مواقف غير مألوفة مثل اتخاذ قرار معين وحل المشكلات".

ويستخدم تعبير "حل المشكلات" في مراجع علم النفس بمعنى: "السلوكيات والعمليات الفكرية الموجهة لأداء مهمة ذات متطلبات عقلية معرفية، وقد تكون المهمة حل مسألة حسابية أو كتابة قصيدة شعرية أو البحث عن وظيفة أو تصميم تجربة علمية".

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

ويعرف الباحثان كروليك وورودنيك (Krulih & Rudnick, 1980) مفهوم "حل المشكلات" بأنه: "عملية تفكيرية يستخدم الفرد فيها ما لديه من معارف مكتسبة سابقة ومهارات من أجل الاستجابة لمتطلبات موقف ليس مألوفاً له، وتكون الاستجابة بمباشرة عمل ما يستهدف حل التناقض أو اللبس أو الغموض الذي يتضمنه الموقف. وقد يكون التناقض على شكل افتقار للترابط المنطقي بين أجزائه، أو وجود فجوة أو خلل في مكوناته".

ثانياً: عناصر المشكلة

يتفق معظم علماء النفس على أن المشكلة عبارة عن موقف أو حالة تتحدد بثلاثة عناصر، هي:

- ١- المعطيات: وتمثل الحالة الراهنة عند الشروع في العمل لحل المشكلة.
- ٢- الأهداف: وتمثل الحالة المنشودة المطلوب بلوغها لحل المشكلة.
- ٣- العقبات: وتشير إلى وجود صعوبات تفصل بين الحالة الراهنة والحالة المنشودة، وأن الحل أو الخطوات اللازمة لمواجهة هذه الصعوبات غير جاهزة للوهلة الأولى.

ثالثاً: أنواع المشكلات

- صنف عدد من الباحثين المشكلات وفق معايير متباينة، وعرفوها بطرق مختلفة. ومن التصنيفات المعروفة تصنيف ريتمان (Reitman, 1965) الذي حصر المشكلات في خمسة أنواع، استناداً إلى درجة وضوح المعطيات والأهداف:

- ١- مشكلات تكون فيها المعطيات والأهداف واضحة ومحددة جيداً، مثل:
 - قاعة محيطها 120م، كم تبلغ مساحتها إذا كان طولها ضعف عرضها؟

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

• لديك ثلاثة أوان من الزجاج " أ ، ب ، ج " سعتها على الترتيب 8 ، 5 ، و 3 كؤوس من الماء. فإذا كان الإناء " ا " مملوءاً بالكامل وكان الإناءان " ب " و " ج " فارغين، فكيف يمكن تفريغ الماء من الإناء " أ " في الإنائين " ب " و " ج " بالتساوي (في كل منهما 4 كؤوس) إذا لم يكن هناك أي قيود على نقل الماء من إناء إلى آخر؟

٢- مشكلات تكون فيها المعطيات واضحة جيداً، بينما الأهداف غير محددة بصورة واضحة، مثل:

• كيف يمكن إعادة تصميم سيارة المرسيديس 200 لتحقيق وفر أكبر في استهلاك البنزين؟

• تعد مشكلة توفير الطاقة إحدى أعظم المشكلات التي تواجه عالم التكنولوجيا والعلوم. فكر بطرائق مختلفة لتصميم سقف جديد للمنازل يوفر الطاقة، بحيث يتحول إلى اللون الأبيض في الصيف حتى يعكس الحرارة وإلى اللون الأسود في الشتاء حتى يمتص الحرارة.

• تخيل أنك مسؤول في مكتب إعلانات، وأوكلت إليك مهمة كتابة إعلان ثقافي لإحدى المجالات. اقترح اسم المجلة، واكتب نص الإعلان، وكيف يمكن تنظيم حملة إعلانية شاملة؟

٣- مشكلات تكون معطياتها غير واضحة، بينما الأهداف واضحة ومحددة، مثل:

• قارن بين شخصية أبي بكر وشخصية عمر رضي الله عنهما استناداً إلى قول الأديب العقاد في وصفهما: " كان أبو بكر نموذج الإقتداء في صدر الإسلام غير مدافع، وكان عمر في تلك الفترة نموذج الاجتهاد دون مرء ".

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

٤ - مشكلات تكون المعطيات والأهداف فيها غير واضحة، مثل:

• هل اللغة العربية قادرة على استيعاب الحضارة الغربية بما يستجد فيها من مفردات؟

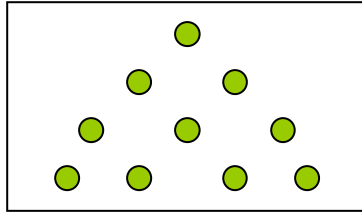
• قارن بين حال العرب في الجاهلية وحالهم الآن من حيث الحرص على مظاهر القوة وعلاقتها بالحق والعدل.

٥ - مشكلات الاستبصار **Insightful Problems**:

وهي مشكلات لها إجابة صحيحة، ولكن الإجراءات اللازمة للانتقال من الوضع القائم إلى الوضع النهائي غير واضحة، وتحتاج إلى مجهود تخيلي لإعادة صياغة المشكلة، وعادة ما يوصف الحل بأنه ومضه إشراق مفاجئة وغير مرئية ابتداءً، مثل:

• المثلث في الشكل التالي رأسه إلى الأعلى. وضح كيف يمكن تحريك ثلاث دوائر فقط ليصبح رأس المثلث إلى الأسفل؟

الشكل:



• كيف يمكن أن ترتب 10 قطع نقدية بحيث تكون 5 صفوف أو أعمدة، في كل منها 4 قطع؟

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

• رجل لديه 4 سلاسل في كل منها ثلاث حلقات، ويريد وصل السلاسل لتشكيل سلسلة واحدة مغلقة. افترض أن الحلقة المفتوحة تكلف قرشين والحلقة المغلقة تكلف ثلاثة قروش. فإذا تمكن من وصل السلاسل كما أراد بمبلغ 15 قرشا، فكيف فعل ذلك؟

- وهناك من يصنف المشكلات على أساس معرفة كل من المعلم والمتعلم لطريقة الحل والحل على النحو التالي:

- ١- المشكلة وطريقة الحل للمعلم والمتعلم، ولكن الحل معروف فقد للمعلم.
- ٢- المشكلة معروفة للمعلم والمتعلم، ولكن طريقة الحل والحل معروفان فقط للمعلم.
- ٣- المشكلة معروفة للمعلم والمتعلم وهناك أكثر من طريقة لحلها، والمعلم وحده يعرف طرائق الحل والحل.
- ٤- المشكلة معروفة للمعلم والمتعلم، وكلاهما لا يعرفان طرائق الحل والحل.
- ٥- المشكلة ليست معروفة أو محددة، وكذلك طرائق حلها وحلها ليسا معروفين لكل من المعلم والمتعلم.

وهناك تصنيف آخر للمشكلات من حيث مجال حدوثها، كالتالي:

- ١- المشكلات الأسرية والعائلية.
- ٢- المشكلات الشخصية.
- ٣- مشكلات العمل.
- ٤- المشكلات المجتمعية والدولية.

٥- المشكلات المالية.

رابعاً: خطوات حل المشكلات بطريقة علمية:

يبدأ حل المشكلات problem solving بتحديد المشكلة، وهناك ٥ خطوات تستخدم عادة في حل المشكلات.

١- تحليل العوامل المساهمة:

لحل المشكلة، يجب أن تعرف سببها، يتطلب ذلك جمع البيانات وتقييمها، وعزل الظروف المساهمة المحتملة، وتحديد ما يجب معالجته للتوصل إلى حل.

للقيام بذلك، ستستخدم مهارات مثل:

- جمع البيانات.
- تحليل البيانات.
- إيجاد الحقيقة.
- التحليل التاريخي.

٢- التدخلات:

بمجرد تحديد السبب، قم بالعصف الذهني للحلول الممكنة، يتضمن هذا أحياناً العمل الجماعي، نظراً لأن عقليين (أو أكثر) غالباً ما يكون أفضل من عقل واحد، نادراً ما تكون الاستراتيجية الوحيدة هي الطريق الواضح لحل مشكلة معقدة؛ يساعدك ابتكار مجموعة من البدائل على تغطية قواعدهك ويقلل من مخاطر التعرض إذا فشلت الاستراتيجية الأولى التي تتفدها.

يتضمن ذلك مهارات مثل:

- العصف الذهني.
- التفكير الإبداعي.
- التنبؤ.
- التوقع.
- التخطيط.

٣- تقييم الحلول:

اعتماداً على طبيعة المشكلة، يمكن إجراء تقييم أفضل الحلول من قبل الفرق المعنية أو قادة الفريق أو إعادة توجيهه إلى صانعي القرار، يجب على من يتخذ القرار تقييم التكاليف المحتملة والموارد المطلوبة والعوائق المحتملة أمام تنفيذ الحل الناجح.

وهذا يتطلب عدة مهارات، منها:

- التحليلات.
- المناقشة.
- العمل بروح الفريق الواحد.
- تطوير الاختبار.
- الوساطة.
- ترتيب الأولويات.

٤- تنفيذ الخطة:

بمجرد تحديد مسار العمل، يجب تنفيذه جنباً إلى جنب مع المعايير التي يمكنها تحديد ما إذا كان يعمل بسرعة وبدقة، يتضمن تنفيذ الخطة أيضاً السماح للموظفين بمعرفة التغييرات في إجراءات التشغيل القياسية.

هذا يتطلب مهارات مثل:

- الإدارة.
- التنفيذ.
- التعاون.
- إدارة الوقت.
- تطوير المعيار.

٥- تقييم فاعلية الحل:

بمجرد تنفيذ الحل، يكون لدى أفضل من يحلون المشكلات أنظمة لتقييم ما إذا كان يعمل ومدى سرعة عمله، بهذه الطريقة؛ يعرفون في أقرب وقت ممكن ما إذا كان قد تم حل المشكلة أو ما إذا كان عليهم تغيير استجابتهم للمشكلة في منتصف الطريق.

هذا يتطلب مهارات مثل:

- التواصل.
- تحليل البيانات.
- الدراسات الاستقصائية.
- ملاحظات العملاء.

- المتابعة.
- استكشاف الأخطاء وإصلاحها.

خامساً: طرق تطوير مهارات حل المشكلات problem solving

هناك عدة طرق يمكنك من خلالها العمل لتحسين القدرة على حل المشكلات، بما في ذلك:

١- الممارسة:

يمكن أن يساعدك قضاء الوقت في ممارسة العديد من المشكلات على الشعور براحة أكبر في عملية حل المشكلات، ضع في اعتبارك العمل مع شخص آخر في مجالك لحل المشكلات الافتراضية الواقعية في مجال عملك، يمكنك حتى لعب الأدوار مع الشخص الآخر لتطوير مجموعة مهاراتك في حل المشكلات بشكل أفضل.

٢- البحث عن فرص لحل المشاكل:

هناك العديد من الفرص لحل المشكلات بشكل منتظم، داخل وخارج مكان العمل، فكر في التطوع للعمل في مشروع جديد أو أن تكون جزءاً من لجنة تعمل على حل مشكلات معينة.

٣- التعلم من الأخطاء:

في بعض الأحيان يكون عليك، أن تقوم بإجراء مكالمة لحل مشكلة، ويتضح أنك كنت مخطئاً، لماذا؟ لا أحد يدعي الكمال، بدلاً من التغلب على نفسك لفقد شيء أو فقدان

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

شيء ما، استخدم الفرصة لمراجعة سبب قيامك بما فعلت، وكيف يمكنك أن تفعل أفضل في المرة القادمة.

قبل كل شيء، لا تدع أخطائك تؤثر على ثقتك في حل المشاكل، هل تفكر في عدم قدرتك على النجاح؟ أم أنك خائف من ارتكاب الأخطاء؟

٤- الحصول على دورات تدريبية:

أن تصبح أكثر تعليماً في مجالك وأفضل الحلول المتاحة في مجال عملك يمكن أن يجعلك أفضل حل للمشكلات، ضع في اعتبارك أن تأخذ دورة تدريبية عبر الإنترنت أو حتى وجهاً لوجه في مجال حياتك المهنية المحددة، لمعرفة المزيد حول كيفية حل الأشخاص في مجالك للمشكلات بشكل أكثر فاعلية.

سادساً: مهارات مهمة في حل المشكلات:

فيما يلي بعض أهم مهارات حل المشكلات:

١- مهارات اتخاذ القرار:

تعد مهارات صنع القرار عنصراً مهماً في حل المشكلات، حيث تتطلب معظم المشكلات اتخاذ قرارات من أجل معالجة المشكلة وحلها، تساعد مهارات اتخاذ القرار الجيدة المهنيين على الاختيار بسرعة بين بديلين أو أكثر بعد تقييم إيجابيات وسلبيات كل منهما.

تشمل المهارات الأساسية التي تندرج تحت فئة المهارة هذه الحدس، والتفكير، والإبداع، والتنظيم.

٢- مهارات التواصل:

لكي تكون قادراً على حل المشكلات بشكل فعال، يجب أن تكون قادراً على توصيل المشكلة للآخرين بنجاح بالإضافة إلى توصياتك لحل المشكلة، يمكن أن يضمن الاتصال السليم تنفيذ الحلول بشكل فعال وأن الجميع على الصفحة ذاتها فيما يتعلق بقضية ما.

تشمل مهارات الاتصال الجيدة اللازمة لحل المشكلات، الاستماع الفعال، والتواصل اللفظي، والتواصل الكتابي، وتلقي الملاحظات، وإبداء الاحترام.

٣- مهارات التعاون:

تعد مهارات التعاون ضرورية لحل المشكلات، لأنها تتيح لك العمل بشكل جيد مع الآخرين، لتحقيق هدف مشترك. تتطلب جميع إعدادات مكان العمل تقريباً مستوى معيناً من التعاون، ما يجعلها مهارة أساسية يجب أن يمتلكها كل محترف.

تضمن مهارات التعاون الجيد أن يكون التواصل مفتوحاً، ويتم معالجة المشكلات بطريقة تعاونية، ويتم وضع أهداف المجموعة قبل الأهداف الشخصية، تشمل مهارات التعاون المهمة التي يجب امتلاكها فيما يتعلق بحل المشكلات الذكاء العاطفي والفضول وحل النزاعات والاحترام والحساسية.

٤- مهارات الانفتاح:

يعد الانفتاح عنصراً مهماً آخر لمهارات حل المشكلات القوية، حيث يجب أن تكون قادراً على النظر إلى الأشياء من زوايا مختلفة والتفكير في البدائل عند الضرورة.

الانفتاح هو في الأساس الرغبة في النظر إلى الأشياء من منظور مختلف والنظر في الأفكار الجديدة، تشمل خصائص الشخص المنفتح الفضول والقبول والحرص على التعلم والوعي.

٥- مهارات تحليلية:

يتطلب حل المشكلات تقريباً مستوى معيناً من التحليل، سواء كان ذلك مجرد تحليل للوضع الحالي لتشكيل حل أو تحليل البيانات والبحث المتعلق بالمشكلة.

تسمح المهارات التحليلية للفرد بفهم قضية ما بشكل أفضل والتوصل إلى حلول فعالة تستند إلى الأدلة والحقائق، تشمل المهارات التحليلية التي يتم تسليمها أثناء عملية حل المشكلات التفكير النقدي والبحث وتحليل البيانات واستكشاف الأخطاء وإصلاحها والتنبؤ.

سابعاً: استراتيجيات حل المشكلات:

يوجد عدة استراتيجيات يمكن عن طريق استخدامها حل المشكلات المختلفة وهي:

١- الخوارزميات: هذه الطريقة تعني العمل خطوة خطوة لإنتاج حل صحيح دائماً، وغالباً تعطي الإجابات الصحيحة والدقيقة لكنها ليست من أفضل الطرق دائماً، ومشكلتها أنها تستغرق وقتاً طويلاً دائماً.

٢- الإستدلال: هي طريقة تعتمد على الحكم العقلي ولكنها لا تتضمن الحل الصحيح دائماً، لكنها تبسط المشكلات المعقدة وتقلل عدد الحلول المقترحة.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

٣- التجربة والخطأ: تشمل هذه الطريقة تجربة عدد من الحلول المختلفة واستبعاد الحلول التي لا تعمل منها، وبالعادة تكون مفيدة عند وجود عدد محدد من الخيارات المتاحة وذلك في محاولة لتضييق الإحتمالات المختلفة.

٤- البصيرة: قد تحدث بصورة مفاجئة لأنها تشبه مشكلة أو شيء ما تم التعامل معه في الماضي، فهي تمثل رؤية عقلية خارج الوعي.

ثامناً: خصائص الخبير في حل المشكلات

يرى البعض أن حل المشكلات ليس إلا عملية يمكن تعلمها وإجادتها بالمراس والتدريب. ويشبهان عملية حل المشكلات بعملية لعب الجولف، مع الفارق بأن مهارات حل المشكلة تختلف عن مهارات لعب الجولف. ولكن الصعوبة هي أن المبتدئ لا يتمكن من مشاهدة الخبير وهو يفكر في حل المشكلات كما هو الحال في حالة لعب الجولف.

وفيما يلي عرضاً لأهم الخصائص العامة للشخص المتميز أو الخبير في حل المشكلات، نوجزها فيما يأتي:

١- الاتجاه الإيجابي:

هناك فرق جوهري بين الأشخاص المتميزين في حل المشكلات والأشخاص الضعفاء، يتعلق باتجاهاتهم المبدئية نحو المواقف الصعبة أو المشكلات. فالأشخاص المتميزون عادة ما تكون قناعاتهم وثقتهم قوية بأن المشكلات الأكاديمية يمكن التغلب عليها بالمتابعة والتدرج الواعي في التحليل، أما الأشخاص الضعفاء فسرعان ما يستسلمون بعد أول محاولة فاشلة.

٢- الحرص على الدقة:

يتمتع الأشخاص المتميزون في حل المشكلات بدرجة عالية من الحرص على فهم الحقائق والعلاقات التي تنطوي عليها المشكلة، وكثيراً ما يقرأون المشكلة أكثر من مرة ليتأكدوا من فهمها بصورة صحيحة وتامة.

٣- تجزئة المشكلة:

يعمل الأشخاص المتميزون في حل المشكلات على تحليل المشكلات والأفكار المعقدة إلى مكونات أو مشكلات أصغر، ثم يبدأون الحل من النقطة الأكثر وضوحاً.

٤- التأمل وتجنب التخمين:

يظهر الأشخاص الضعفاء في حل المشكلات ميلاً للقفز عن المقدمات، والتسرع في إعطاء الاستنتاجات، وتخمين الإجابات قبل استكمال جميع الخطوات اللازمة للوصول إلى إجابات دقيقة. بينما الأشخاص المتميزون يميلون إلى السير في معالجة المشكلة خطوة خطوة، وبكل حرص من البداية حتى النهاية.

٥- الحيوية والنشاط:

يظهر الأشخاص المتميزون في حل المشكلات نشاطاً وفاعلية بأشكال عدة، تراهم مثلاً يسألون ويجيبون أنفسهم بصوت عال، أو يفكرون بصوت عال، وقد يعدون على أصابعهم، أو يشيرون لأشياء بأقلامهم، وقد يرسمون أو يخططون في الهواء أو على الورق وهم يقارعون جوانب المشكلة.

كما يتميز الخبير في حل المشكلات على مستوى التخصص من عدة نواح، أهمها:

١- يتمتع الخبير بقاعدة معرفية قوية في مجال تخصصه، وقد أشرنا إلى أهمية الخبرة والمعرفة السابقة في حل المشكلات.

٢- يتصف الخبير بمعرفة واسعة باستراتيجيات حل المشكلات العامة والخاصة.

٣- يجيد اختيار المناسب منها واستخدامه حسب متطلبات المشكلة.

تاسعاً: عوامل الفشل في حل المشكلات

أورد الباحثان ويمبي ولوكهيد (Whimbey & Lochhead, 1982) قائمة بمصادر

الخطأ التي قد يقع فيها الطالب في حل المشكلات، تضمنت ما يأتي:

١ - عدم الدقة في القراءة، وتتضمن:

- قراءة المادة دون التركيز على فهم معناها.
- قراءة المادة أو المسألة بسرعة وعلى حساب الاستيعاب الكامل لها.
- تجاوز فكرة أو أكثر من المادة أو المسألة، أو إضاعة حقيقة أو أكثر منها لعدم كفاية الانتباه أثناء القراءة.

• عدم إعطاء الوقت الكافي لإعادة قراءة جزء صعب من المادة أو المسألة من أجل فهمه فهماً تاماً.

٢ - عدم الدقة في التفكير، ويتضمن:

• عدم فحص ومراجعة مدى ملاءمة معادلة أو طريقة استخدام الطالب ولم يكن متأكداً منها.

• عدم فحص ومراجعة صحة الإجابات أو الاستنتاجات التي لم يكن الطالب متأكداً منها.

• العمل بسرعة كبيرة تؤدي إلى ارتكاب الأخطاء.

• عدم الاتساق في طريقة تفسير الكلمات أو العمليات المستخدمة.

• عدم إعطاء أولوية قصوى للدقة في العمل.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

• الإهمال في تنفيذ بعض العمليات، أو عدم الانتباه الكافي في ملاحظة بعض الحقائق.

• التوصل إلى استنتاج غير واضح في منتصف الطريق إلى الحل.

٣- الخمول والضعف في تحليل المشكلة، ويتضمن:

• عدم تجزئة المشكلة المعقدة وتناول الجزء المفهوم أولاً لتسهيل الانتقال إلى الجزء الأصعب.

• القفز عن الكلمات أو أشباه الجمل غير المألوفة من المادة، أو الاكتفاء بفهم ضبابي لها.

• عدم استخدام القاموس عند الحاجة.

• عدم تمثيل الأفكار الواردة في النص أما في الذهن أو على الورق لتسهيل عملية الفهم.

• عدم تفسير كلمة أو شبه جملة غير واضحة بلغة الطالب الخاصة.

• عدم تقويم الحل أو التفسير في ضوء المعرفة السابقة حول الموضوع.

٤- الافتقار للمثابرة، ويضم:

• عدم بذل جهد كاف لحل المشكلة من خلال الاستدلال أو الاستنتاج من الوقائع والمقدمات نتيجة عدم ثقة الطالب بقدرته على تناول هذا النوع من المشكلات.

• القيام بمحاولة سطحية للتفكير في حل المشكلة ومن ثم تخمين الإجابة.

• حل المشكلة بطريقة ميكانيكية ودون تفكير فعلي فيها.

• الاستسلام بمجرد التفكير السريع في المشكلة والقفز إلى الإجابة.

٥- الإخفاق في التفكير بصوت عال، ويعني:

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

- عدم التفكير بصوت عال أثناء العمل لحل المشكلة.
كما يمكن ذكر أسباب الفشل في حل المشكلات في الآتي:

- ١- عدم اتباع منهجية الحل.
- ٢- عدم الالتزام.
- ٣- سوء فهم المشكلة.
- ٤- قلة الخبرة والمعرفة اللازمة.
- ٥- عدم العمل على أسلوب مناسب وفعال.
- ٦- عدم كفاية المعلومات وصحتها.
- ٧- الخوف.

عاشراً: دور الحوار في حل المشكلات:

تتضح أهمية الحوار في حل مشكلات حياتنا من خلال الآتي:

- تحديد وإيصال المعلومات الصحيحة، فالإنسان حين يريد أن يوصل فكرة أو معلومة معينة إلى الناس يستخدم لغة الحوار من أجل إقناعهم بفكرته.
- تصحيح الأفكار الخاطئة والعقائد المشوهة، فهناك العديد من الناس يؤمنون بأفكار قد تخالف أساسيات الدين أو معتقداته، فالحوار وسيلة لإقناع الفرد بخطائه.
- تقوية الشخصية وتحسين التعامل مع الآخرين والإصغاء لهم، فالإنسان حين يحاور يجب أن يتقبل النقد وآراء الناس.
- اعتباره السبيل الوحيد لإقناع المخالف، ومفتاح قلبه لطريق الحق، فهو حجة على المخالفين وأهل الباطل.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

- طريقة للتعامل الإنساني بكلّ حضارة وراقي بعيداً عن استخدام العنف والهمجية لفرض الراي على الآخر.
- تقريب وجهات النظر بين أفراد الأسرة والأصدقاء، فمن خلال الحوار يستطيع الفرد مشاركة همومه ومشاكله مع الآخرين والتفكر في كيفية حلها.
- استدراك المشاكل ومنع تطورها وتفاقمها، فربما كانت المشكلة صغيرة في بداياتها، ثم بسبب إهمالها كبرت حتى أصبحت ذات حلول صعبة.
- وسيلة لتهديب النفس وتزكيتها من خلال الصبر واللين في المعاملة.
- تعزيز وجود الإنسان الروحي، ونشر المحبة الألفة بين الناس، ومن الممكن أن تكوين صداقات جديدة من خلاله.
- تسهيل الحوار عملية الفهم والاختيار الصحيح على المتحاور من خلال تعدد الخيارات والحلول. تخفيف المشاعر المكبوتة، وتفريغ الطاقة والمشاعر السلبية.
- استقرار العلاقات الزوجية وحل المشاكل الأسرية والاجتماعية وغيرها.

مراجع الفصل:

- ١- فتحي عبد الرحمن جروان: تعليم التفكير (مفاهيم وتطبيقات)، دار الفكر للنشر والتوزيع، ٢٠٠٧.
- 2- "Types Of Thinking", www.britannica.com, Retrieved 26-5-2018.
- 3- Jamin Carson, "A Problem With Problem Solving: Teaching Thinking Without Teaching Knowledge" ،www.files.eric.ed.gov page 1, Retrieved 26-5-2018.
- 4- Kendra Cherry (30-10-2017), "Overview of the Problem-Solving Mental Process" ،www.verywellmind.com, Retrieved 26-5-2018.
- 5- Lynn Silva, "The Simplest Ways to Improve Your Problem Solving Skills" ،www.lifehack.org, Retrieved 26-5-2018.
- 6- ALISON DOYLE (13-4-2018), "Problem Solving Skills List and Examples" ،www.thebalancecareers.com, Retrieved 26-5-2018.
- 7- Kendra Cherry (12-2-2018), "Problem-Solving Strategies and Obstacles" ،www.verywellmind.com, Retrieved 26-5-2018.
- 8- <https://mawdoo3.com>.
- 9- <https://www.alroeya.com>.

الفصل الخامس:

الحوار ونشر ثقافة السلام الاجتماعي

مقدمة.

أولاً: مظاهر تعدد الثقافات في ظل حضارة إنسانية واحدة.

ثانياً: الأخلاقيات السلمية العالمية وثقافة الحوار.

ثالثاً: مفهوم ثقافة السلام.

رابعاً: مرتكزات ثقافة السلام.

خامساً: أهمية السلام الاجتماعي.

سادساً: أركان ثقافة السلام الاجتماعي.

سابعاً: فوائد نشر ثقافة السلام الاجتماعي.

ثامناً: ثقافة السلام ومواجهة التطرف وثقافة العنف.

تاسعاً: دور الحوار في تحقيق السلام الاجتماعي

بالمجتمع.

خاتمة.

تأليف د/ حنان طنطاوي

مقدمة:

إن التفاعل والتواصل بين الثقافات ظاهرة إنسانية متأصلة في التاريخ الإنساني، والعولمة بقدر ما ساهمت في التقارب بين الشعوب وانفتاح وتفاعل الثقافات على بعضها البعض، بقدر ما أدت إلى بروز النرجسية الحضارية والثقافية والتعصب الديني والانغلاق على الذات.

ويبدو أن تجاوز المسافة بين خطاب حوار الثقافات والأديان وبين الواقع المؤلم المكرس للعنف والتطرف والأحقاد وانسداد الآفاق، هي إحدى أهم الانشغالات المطروحة للنقاش، وعلينا أن نبدأ بترسيخ قيم الحوار والتسامح الديني والثقافي داخل مختلف التقاليد الثقافية والدينية وداخل مختلف الأنظمة التربوية، ليتحول إلى سلوك فردي وجماعي داخل الأسرة، بين الأفراد، بين الجماعات وبين الأمم والشعوب.

والحوار الثقافي والديني عملية متعددة الأبعاد، مسار للبناء المستمر، يتطلب المثابرة والنفس الطويل. وينبغي اليوم تطوير بيداغوجية جديدة ترسي لثقافة السلام قصد البحث عن أفضل السبل لكيفية التصرف بحكمة وتوازن أثناء التوترات والأزمات وبشكل يؤدي إلى امتصاص العنف والحد من نزعات التطرف. هذا ما يفرض التفكير بحس نقدي في آليات تشكيل صورة الآخر وفي التصور الذي يدفع إلى اعتبار أن الأشرار دائماً هم الآخرون الذين لا يتقاسمون معنا الانتماء وكذا مراجعة نزعة الاختزال والتبسيط والتعميم التي تسعى إلى نزع الطابع الإنساني عن ثقافات وجماعات وشعوب بأكملها وتحميلها مسؤولية أفعال وأعمال مشينة يرتكبها أفراد ومجموعات ينتمون إليها.

أولاً: مظاهر تعدد الثقافات في ظل حضارة إنسانية واحدة:

إن الإنسانية اليوم تتطور في ظل حضارة عالمية واحدة تتميز بالتعدد الثقافي ولا يمكن الحديث عن صراع بين الحضارات فالعالم يتجه لكي يصبح موحد الحضارة في ظل ثقافات متعددة تتفاعل وتتجاوز فيما بينها بشكل يومي. العالم يعيش على وتيرة من التمازجات والتشابكات، ولا توجد ثقافات موحدة منسجمة تعيش في فضاءات ثقافية متميزة في العالم المعاصر. و الاندماج العالمي الذي خلقته الثورة الاقتصادية والإعلامية في ظل ما أصبح يعرف بالعولمة، حرك عملية التفاعل والاحتكاك الثقافي بشكل سريع وتعسفي أحيانا. مما أحدث تحولات جذرية وتوترات ثقافية، نتيجة صعوبة إدراك واستيعاب قيم المنظومات الثقافية للآخر من جهة، ونتيجة للاستعلاء الثقافي والتمركز الذاتي والذي يحول دون الاعتراف بالحق في الاختلاف الثقافي من جهة أخرى. وهذا ما فتح الباب لشعور عدة فضاءات ثقافية غير غربية بضرورة "مواجهة" المد الثقافي الغربي وذلك عبر التمركز حول "الأصول" و"الخصوصيات الثقافية" كسلاح ورد فعل ضد موجة التغريب الكاسحة. كما أن الهوة الشاسعة بين الشمال والجنوب على كافة المستويات، جعلت الشعوب الفقيرة تحتمي بالعوامل الثقافية لإثبات الذات والتعبير عن عدم رضاها واستنكارها للحيف والتخلف وعن قلقها من المستقبل الغامض. ومن هنا فإن استيقاظ وانتعاش الثقافات المحيطة هو سلاح الفقراء للاحتجاج ضد الاختلالات الاجتماعية العالمية وضد الآثار السلبية للعولمة.

لقد فرضت العولمة ضرورة التعايش المستمر لمختلف الشعوب والحضارات مما يشكل مصدرا للتفاهم والصراع في آن واحد. الاحتكاكات الحادة والمتسارعة خلقت وعيا

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

هوياتنا عميقا لدى مختلف الأفراد والشعوب وهذا ما يدفعهم للرجوع إلى ثقافتهم ودياناتهم لتأكيد ذاتهم وخصوصياتهم الثقافية . و ثمة منظور ينطلق من رؤية مركزية ذاتية للدفاع عن ثقافة عالمية واحدة هي المرجع والمحور لكل الشعوب، وإقصاء وتهميش الثقافات المحلية باسم العولمة التي خلقت انقلابا كاملا في القيم والعادات والأفكار داخل هذه الثقافات. و فقط تكريس التعددية الثقافية بإمكانه أن يسمح بالتخلص من انغلاق العالم على نفسه، وإذا تم تنميط أفكارنا وتأخير رؤانا لن يكون هناك لا تاريخ ولا أمل في التغيير نحو الأفضل¹.

لقد دخلنا على ما يبدو عصر اللاستقرار بحيث أن الإنسان أضحي كمن يسبح في محيط من اللايقين لا توجد فيه إلا جزر صغيرة من المعنى واليقين، وهذا ما فتح المجال في المجتمعات الانسانية لكثرة المخاوف من المستقبل. وما أن تكثر المخاوف حتى تنتعش التطرفات الدينية، الإثنية والسياسية واللاعقلانيات وذلك بفعل ما يسمى بهاجس المستقبل.

إن العولمة بقدر ما تشكل فرصة فريدة للتواصل والتفاهم بين مختلف البشر والثقافات بقدر ما تحمل في ذاتها جانبا مدمرا يكمن في توحيد الهويات وإقصاء التنوع الثقافي، ولذلك انتعشت تيارات الانكفاء على الهوية والانغلاق القومي والديني. والمأزق اليوم كما يطرحه عالم الاجتماع الفرنسي ألان توران هو: "كيف نتخلص من الخيار الصعب بين عولمة كونية خادعة تغفل تنوع الثقافات، والواقع المنغلق للجماعات

¹ - Engelhard (Philippe), L'homme mondial, , Arléa, Paris , 1996, p.262.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

المتوقعة على ذاتها"²، و الإنكفاء الهوياتي وكذا الدفاع المتعصب عن العولمة كلاهما يشكلان خطرا قد يؤدي إلى انسداد الآفاق الإنسانية.

لهذا ينبغي إبداع فكر ديناميكي قادر على التفكير في وحدة المتعدد وتعدد ما هو موحد، حيث أنه عادة عند رؤية الوحدة تكون هناك إرادة لتأجيل كل شيء ويتم تجاهل التنوع، وعندما يكون هناك تعدد يتم استبعاد أي وحدة وتجانس. فثمة جدلية بين التعدد والتوحد، فهناك تعدد وتنوع ثقافي وإنساني ولكنه قائم على وجود جوهر إنساني وأخلاقي مشترك بين الإنسانية في مجموعها.

إن الوحدة لم تعد تعني التجانس والتنوع لا يعني الانغلاق على الذات ونفي وحدة الجنس البشري. والإنسانية لن تكون موحدة إلا في ظل احترام التعدد و التنوع، كما لا يمكن للتنوع أن يكون مثمرا إلا في ظل حد أدنى من الانسجام والوحدة³. وإرساء التضامن وتأييد العالم دون السقوط في البلقنة والانطواء على الهويات العرقية و الدينية، ينبغي الترسخ العميق في الوعي الإنساني لحقيقة أن الأرض هي وطن للجميع في ظل وحدة الإنسانية، وهذا هو السبيل للحد من المشاكل المتشابكة والمعقدة التي تواجه العالم⁴، يقول إدغار موران: "نحن ضائعون في الكون الهائل ولكن لنا بيت و حديقة نستطيع العناية بهما. والحديقة هي الإنسانية جمعاء...إنها الأرض، ولكن إخوة ليس لأننا سننجو بل لأننا ضائعون جميعا"⁵. لقد أصبح من اللازم ترسيخ وعي إنساني تضامني في كل الفضاءات الثقافية والأنظمة التربوية. فأي شيء يحدث

² - Touraine (Alain), Pourrons nous vivre ensemble ?, Fayard, Paris, 1997, p.2.

³ - Morin (Edgar), Penser l'Europe , Gallimard,1987.

⁴ -Morin (Edgar), Kern (Brigitte) , Terre/ Patrie, Paris , seuil. 1993.

⁵ -حوار مع إدغار موران، جريدة العلم، 1993 /10/24.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

في جزء من العالم يؤثر على الكوكب كله سلبيا أو إيجابيا، وأية متغيرات محلية تتبادل بشكل متزايد التأثير والتأثر مع السياق العالمي كله. وما ينقص العالم اليوم هو الوعي المشترك بالانتماء إلى الأرض كوطن للجميع، فالشعور بكوننا مواطنون ننتمي إلى نفس العالم / الوطن مازال في مرحلته الجنينية^٦.

إن هناك حتمية للاتصال و التفاعل بين مختلف الحضارات والثقافات على اعتبار أن التبادل الحضاري ظاهرة إنسانية متأصلة في التاريخ الإنساني، ومن هنا ضرورة إرساء تواصل حي ودائم ومثمر بين مختلف الخصوصيات الثقافية حتى يصبح العالم موطننا رحبا للجميع . وحتمية الاتصال لا تعني انحاء الخصوصيات الثقافية وذوبانها للتوحد في حضارة عالمية واحدة. والميل القوي والمتسارع لتكريس هيمنة حضارة واحدة قد يؤدي على المستوى البعيد إلى عدم إمكانية التواصل والتفاعل البيوثقافي. لذلك لا بد من ترك مساحة للخصوصيات الثقافية لمختلف الشعوب قصد بناء حضارة إنسانية مشتركة.

جدلية العالمية والخصوصية أمر حيوي في الوضع الراهن، فالعالمية الحقيقية لا يمكن أن تكون إلا في ظل احترام التنوع الثقافي للشعوب، كما أن الخصوصيات الثقافية لا يمكن أن تثمر إلا في ظل الإيمان بوجود مبادئ إنسانية مشتركة. لهذا علينا أن نعطي الأولوية لما هو مشترك لنشكل هوية مشتركة في ظل احترام التنوع. فالיום كل الكيانات الثقافية هي كيانات متعددة الهوية والإنسان سيصبح أكثر فأكثر متعدد

^٦ - إدغار موران، "نحو وعي جديد بكوكبنا الأرض"، لوموند ديبلوماتيك، أكتوبر، نوفمبر 1989، ص.15.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

الانتماءات والهويات. لذلك "فإن البحث عن أصل واحد وجوهر واحد يؤدي ليس فقط إلى تخريب الثقافة، بل إلى أخطر الأصوليات".^٧

ثانياً: الأخلاقيات السلمية العالية وثقافة الحوار:

إن الصراعات عادة ما تتدلع نتيجة سوء الفهم والخوف وانعدام الثقة بين مختلف الثقافات، وإذا كانت السلع والمعلومات تنتقل بين الدول والشعوب فإن تبادلاً حقيقياً للأفكار وتغييراً عميقاً للعقليات وإسقاطاً فعلياً للحوجز الثقافية بين الشعوب والأفراد يفترض الكثير من الوقت والمثابرة وإبداع آليات جديدة لإرساء أخلاقية عالمية للتواصل بين مختلف الثقافات والديانات. وفي عصرنا لم يعد لنا خيار إلا بين الصراع الشامل المتبادل أو الحوار، وادعاء ثقافة ما امتلاك الحقيقة المطلقة هو بمثابة أسوأ الأخطار^٨. ولا يمكن تسوية الخلافات الثقافية إذا لم تكن لدى جميع الأطراف المعنية، القدرة على الإقرار وتسليط الأضواء على الأسباب والجذور العميقة التي خلقت وغذت هذه الخلافات^٩.

ثمة مجموعة قيم إنسانية أساسية مشتركة بين كل الفضاءات الثقافية والدينية في العالم، وينبغي استثمارها والتركيز عليها لتكريس وحدة الإنسانية. إن قيماً مثل: العدالة، رفض العنف، رفض الظلم، الإيثارة، المساواة، التسامح، التعاون، المحبة... وأحاسيس مثل السعادة، المعاناة، الألم، الإحباط، الغبن، الرأفة، الرحمة هي جزء من إنسانية كل إنسان. ولذلك فالجوهر الإنساني حاضر في كل التقاليد الثقافية والدينية لكل

⁷ - Goytisoló (Juan), "Que peut la littérature ?", Le Monde Diplomatique, Novembre 1999, p.28.

⁸ - Garaudy (Roger), Intégrismes, Belfond, Paris, ١٩٩٠, p.189.

⁹ - Fisas (Vicenc), "Conflictos entre culturas", El País, 27/6/2000, p.16.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

الشعوب عبر التاريخ الطويل للإنسانية. وبالتالي لا يمكن للإنسانية العيش والبقاء بدون أخلاقية عالمية تركز التسامح ونبذ الإرهاب والتطرف بكل أشكاله. ونحن في أمس الحاجة اليوم إلى إيكولوجيا ثقافية لتحويل ثقافتنا وأدياننا إلى ركائز للتنمية والتضامن والمسؤولية الجماعية لبناء أفق مشترك للإنسانية جمعاء.

إن الأمر أصبح يتطلب إرساء براديجم جديد للتراضي والتوافق بين مختلف الهويات الحضارية وإنشاء سوسيولوجيا لتفعيل التواصل الإنساني عبر مختلف الفضاءات الإعلامية، السياسية، الاقتصادية. وقد سبق للفيلسوف الفرنسي روجي غارودي أن دافع في أواخر السبعينات عن ضرورة قيام حوار بين الحضارات لتحقيق السلام العالمي. وقد اعتبر أن " فكرة حوار الحضارات تحارب التفوق حول الأنا الضيقة و تركز اهتمامها على الحقيقة الفعلية للأنا، باعتبارها قبل كل شيء علاقة مع الآخر وعلاقة مع الكل"¹⁰. كما أكد المفكر المغربي المهدي المنجرة على أن رهان التنوع الثقافي هو مفتاح البقاء مستقبلاً¹¹.

و لابد من الدعوة إلى إرساء أخلاقيات عالمية جديدة، ذلك أن مستقبلنا أصبح يتوقف على إحساسنا بالاحترام المتبادل والمسؤولية المشتركة والتضامن الفعال لإقامة علاقات دولية أساسها العدل، التكافؤ والتعاون الدولي لإيجاد حلول للرهانات التي تواجهها الإنسانية.

¹⁰ - Garaudy (Roger), Pour un dialogue des civilisations, de Noël, Paris, 1977, p. 220.

¹¹ - أنظر:

- Elmandjara (Mahdi), "Diversité culturelle: une question de survie.", Futuribles, n° 202, Octobre 1995, pp. 5-15.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

ويبدو أن إرساء حوار حقيقي بين الأفراد، الشعوب والحضارات وبين الشمال والجنوب يفترض الإيمان بمجموعة مبادئ أخلاقية أساسية وهي:

- **التواضع:** إن التكبر واعتقاد امتلاك الحقيقة المطلقة و تمثيل الخير المطلق لا يساهم في تشجيع الحوار بل يوجب الحقد والعداء ، ومنطق "الأناس ضد الباقي" منطق شوفيني إقصائي يرفض الاعتراف بحقيقة التكامل والاعتماد المتبادل بين كل شعوب العالم. وسياسة استعمال القوة لحل مختلف الأزمات، سياسية لا أفق لها ولا تنتج إلا مزيدا من الصراعات والتوترات. لهذا ينبغي أن يتعلم الأفراد والشعوب قيم التواضع والتسامح واللجوء للحلول السياسية للتمكن من التواصل والتفاهم والتعايش.

- **الرأفة:** أي الإحساس بآلام ومآسي الآخرين والتعاطف معها، وهذا هو المنطلق للعوي بإنسانيتنا، أي بكون أنه رغم كل الاختلافات الحقيقية المتواجدة بين الأفراد في العالم بأكمله، إلا أن كل منا يسكن نوات ودواخل الآخرين الذين يشاركوننا في إنسانيتنا¹². و علينا أن نمتلك القوة الأخلاقية والقدرة النفسية لكي نضع أنفسنا في مكان الأفراد والشعوب التي تعاني من عدة مآسي، وذلك لنحس بما يشعرونه ونفهم معاناتهم وإحباطاتهم من الداخل وبشكل يجعلنا نعي بأن معاناتهم تعيننا بشكل مباشر وتهدد إنسانيتنا. والقاعدة الذهبية في هذا الموقف هي: " لا تعامل الغير بغير ما تريد أن يعاملك الغير بمثله". وهذا ما عبر عنه الفيلسوف ورجل الدين اليهودي موسى ابن ميمون بقوله: " لا تتعامل باللامبالاة مع ما يهدد الآخرين"، والدين الإسلامي يؤكد على قاعدة " أحب لغيرك ما تحب لنفسك"، قال الرسول صلى الله عليه وسلم "لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه". كما أن الدين المسيحي يدعو إلى مبدأ: "

¹² - Savater (Fernando), Éthique à l'usage de mon fils, seuil, Paris, 1994, p. 133.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

أحب لمن سيأتي بعدك ما تحب لنفسك". يقول في هذا الإطار عالم النفس الألماني إريك فروم: "فكرة "لا تعامل الغير بما لا تريد أن تعامل به"، تشكل مبدأ أساسيا للأخلاق. لكن من الأفضل أن نقول: "إن ما تفعله من سوء للغير، هو كما لو أنك تفعله لنفسك ولإنسانيتك"¹³.

- الرضى والحب: قبل كل شيء على الأفراد أن يتمكنوا من الرضى عن أنفسهم وحب ذواتهم قبل أن يحبوا الآخرين، فلا يمكن لمن هو غير راض على حياته الشخصية وغير واثق في مؤهلاته وغير مستمتع بحريته أن تفتح شخصيته لحب الآخرين والتعاون والتجاور معهم. لذلك ينبغي تنمية مؤهلاتنا بالقدرة على الحب: حب الحياة، حب الغير، حب العمل، حب الخير، حب الحقيقة والمعرفة وحب الإنسانية¹⁴.

- التعايش والتسامح: واقع العولمة وتزايد الاحتكاكات والتفاعلات الثقافية بين مختلف الأفراد والشعوب بفعل ثورة الاتصالات وتزايد حركات الهجرة خلق ديناميات اجتماعية دولية جديدة أساسها تراجع الأحادية الثقافية لصالح تصاعد واقع التنوع الاجتماعي والتعدد الثقافي. وهذا ما أصبح يفرض على مختلف المجتمعات الإنسانية تعلم التسامح والتعايش السلمي على المستوى الثقافي والديني بين مختلف الأفراد، الجماعات والشعوب¹⁵.

- الحوار الداخلي: إن الحوار لا ينبغي أن يكون ترفا زائدا مخصصا للمنتديات والمؤتمرات، فعليه أن يتحول إلى حاجة أساسية لا تهتم فقط العلاقات بين الحضارات والشعوب والدول بل تشمل المجتمعات من داخلها، فمن العبث التفكير في حوار

¹³ - Fromm (Erich), un homme pour lui – même, Édition sociales françaises, 1997, p. 171.

¹⁴ - Ibid, p. 106.

¹⁵ - Voir, Jares (Xesus), Apprendre a convivre , Xerais, Vigo, 2001.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

الثقافات إذا لم يكن هناك حوار داخل الثقافات والديانات والمجتمعات¹⁶. من المهم في الحياة اليومية محاورة الذات ومساءلتها من جهة وفتح الحوار بين أفراد المجتمع ومكوناته الثقافية والسياسية من جهة أخرى. وبهذا يتحول الحوار إلى سلوك يومي يقي المجتمعات من التعصب ويحول دون اللجوء إلى العنف لتسوية الاختلافات.

- **الإيمان بقوة السلم:** على الإنسان الإيمان بقدرته على إدارة الصراعات وتحقيق السلم، والتحرر من النظرة التشاؤمية التي ترى في الصراع حتمية تاريخية تحكم الإنسان منذ القدم. وكما أوضح ذلك بيان إشبيلية حول العنف سنة ١٩٨٦ والذي صاغه مجموعة علماء من مختلف التخصصات، فإن " السلام ممكن والحرب ليست حتمية بيولوجية بل هي ابتكار اجتماعي ينبغي أن يخلي مكانه لابتكار السلام". وإذا كانت مرحلة الحرب الباردة قد طغى عليها الشعار الروماني: " إذا أردت السلام عليك أن تعد للحرب"، فإنه اليوم أصبح من اللازم تغيير الشعار ليصبح: " إذا أردت السلام، فعليك أن تعد للسلم".

- **البحث عن الحقيقة:** السعي لمعرفة الحقيقة شرط أساسي للحوار، فالحوار هو اكتشاف الغير واحترامه كما هو وكما يريد أن يكون، ومعرفة الاختلافات والقيم المشتركة للتمكن من التبادل والتفاهم. وكما يقول ميشال لولون: " لحسن الحظ فإن عصر الحروب الدينية قد انتهى، ولكن عصر الحقد والاحتقار سيستمر ما دامت كل جماعة تنظر إلى الأخرى لا كما هي وكما تريد أن تكون و كما تشعر بوجودها، بل

¹⁶ - Voir, Panikkar (Raimundo), Le dialogue intrareligieux, Aubier,Paris, 1995.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

من خلال صورة مشوهة. أول عمل لتحقيق المصالحة الحقيقية بين الجميع هو البحث عن الحقيقة^{١٧}.

إن السعي لمعرفة الحقيقة مسار طويل يتطلب الإرادة والعمل الدؤوب، والبحث عن الحقيقة من شأنه أن يجعلنا نؤمن بتعدد الرؤى وتعدد العالم وبضرورة تجديد مختلف الثقافات لرؤاها ومركزاتها حتى نتمكن من خلق حوار ثري وفعال بين مختلف الثقافات والشعوب^{١٨}.

- المسؤولية: ينبغي إرساء أخلاقية شمولية تقوم بضبط وإدارة مختلف التحديات التي تهم الجماعة الإنسانية بأكملها، ويمكن الرهان على مبدأ المسؤولية: مسؤولية الأفراد إزاء أنفسهم، إزاء الغير، مسؤولية المجتمع إزاء محيطه الاجتماعي والبيئي ومسؤولية الإنسانية إزاء مصير العالم، ومستقبل الإنسانية. وعبر إحياء مفهوم المسؤولية الإنسانية نحو العالم، يمكن أن نخلق الانسجام الإنساني داخل الحضارة العالمية^{١٩}. ولهذا فإن أي حوار حقيقي بين الثقافات ينبغي أن يجعل غايته مستقبل الإنسانية وضمان حقوق الأجيال المقبلة في السلام والعيش الكريم. وقد صاغ الفيلسوف الألماني هانس يونس ما يمكن أن نعتبره بياناً للالتزام بالمسؤولية كواجب أخلاقي أساسه: " تصرف بشكل يجعل نتائج فعلك غير تدميرية بالنسبة لإمكانية الحياة مستقبلاً، ولا تعرض للخطر شروط بقاء الإنسانية في الأرض"^{٢٠}.

¹⁷ - Lelong (Michel), l'islam et l'occident, Albin Michel, Paris, 1982, p . 149.

¹⁸ - Levrat (Jacques), Du dialogue, horizons méditerranéens, Casablanca, 1993; pp. 139 – 152.

¹⁹ - Havel (Vaclav), Il est permis d'espérer, Calman levy, 1997, p. 70.

²⁰ - Jonas (Hans), le principe responsabilité: Une éthique pour la civilisation technologique, CERF, Paris; 1992, p. 30- 31.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

- **التضامن:** ينبغي الوعي بوحدة مصير الإنسان ووحدة مصالحه العليا في العالم، وبالتالي تدعيم أواصر التعاون والتضامن داخل المجتمع العالمي، والحد من سطوة اقتصاد السوق عبر خلق ضوابط لتدجين الليبرالية المتوحشة، وإرساء عولمة مسؤولة ومتضامنة كفيلة بإنقاذ العالم من أصولية التقدم²¹.

- **القيم المشتركة:** ثمة مجموعة قيم إنسانية أساسية مشتركة بين كل الفضاءات الثقافية والدينية في العالم، وينبغي استثمارها والتركيز عليها لتكريس وحدة الإنسانية ووحدة " الجوهر الإنساني". وحسب قول شيخ المتصوفة محيي الدين ابن عربي: " الإنسانية واحدة العين في كل إنسان، وإنما يتفاضل الناس بالمنازل لا بالعين". إن قيما مثل: العدالة، رفض العنف، رفض الظلم، الإيثار، المساواة، التعاون، المحبة... وأحاسيس مثل المعاناة، الألم، الإحباط، الغبن، الرأفة، الرحمة هي جزء من إنسانية كل إنسان. ولذلك فالجوهر الإنساني حاضر في كل التقاليد الثقافية والدينية لكل الشعوب عبر التاريخ الطويل للإنسانية²².

- **إرساء أخلاقية كونية** تسعى لخدمة الإنسان والإنسانية بروح مسؤولة متفتحة على العالم وتعبده. ودعا في هذا الإطار عالم اللاهوت الألماني هانز كونغ Hans Kung إلى إنشاء إعلان عالمي للأخلاق على غرار الإعلان العالمي لحقوق الإنسان وترتكز هذه الأخلاقية العالمية على ثلاثة أسس:

²¹ - Eco (Umberto), in Entretien sur la fin des temps, Fayard, Paris, 1998; p. 255.

²² - قام المفكر الإيراني داريوش شايغان والمتخصص في دراسة الحضارات بمقارنة بين مجموعة من التقاليد الصوفية من مختلف الفضاءات الثقافية: المعلم إيكار Eckhart من القرن الثالث عشر، ابن عربي من القرن الثاني عشر، الهندي شامكاراشاريا Shamkarâ charya (القرن الرابع) والصينيون شوانغ تسو chang tsu ولاوتسو Lao Tseu (قبل التاريخ الميلادي) وتوصل إلى تواجد انسجام وتطابق بنيوي فيما يخص رؤاهم للإنسان والعالم وذلك رغم التباعد الزمني والمكاني فيما بينهم. انظر كتابه:

- Daryush Shayegan , La lumière vient de l'Occident : Le ré enchantement du monde et la pensée nomade, Editions de l'Aube, Paris, 2008.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

- لا يمكن للإنسانية العيش والبقاء بدون أخلاقية عالمية،

- لن يكون هناك سلام عالمي بدون سلام بين الأديان،

- لن يكون هناك سلام بين الأديان بدون حوار بينها^{٢٣}.

ويعتقد كونغ أن استمرارية الإنسانية رهين بوجود روح قيمية مشتركة وكونية

Ethos planétaire وكل الديانات الكبرى في العالم تشترك في خمس وصايا

للإنسانية:

- لا تقتل.

- لا تكذب.

- لا تسرق.

- لا تزني.

- احترم الوالدين وأحب الأبناء^{٢٤}.

وفي 1993 انعقد بشيكاغو برلمان ديانات العالم والذي حضره أكثر من مائتي

شخصية تمثل مختلف أديان العالم، وتم التوقيع على "إعلان نحو أخلاقية كونية"،

ويقوم على البحث عن الحد الأدنى الأخلاقي المشترك بين كل الديانات والفلسفات

الإنسانية. وانطلق هذا الإعلان من مبدئين أساسيين :

- كل كائن بشري ينبغي معاملته بإنسانية،

²³ -Kung (Hans), Projet d'éthique planétaire, la paix mondiale par la paix entre les religions, Seuil, Paris, 1991.

²⁴ - Ibid, p. 17.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

- كل شخص عليه أن يتصرف إزاء الآخرين كما يتمنى أن يتصرف الآخرون نحوه²⁵

ثالثاً: مفهوم ثقافة السلام:

يُعرّف السلام كمصطلح ضد الحرب بأنه: غياب الاضطرابات وأعمال العنف، والحروب، مثل: الإرهاب، أو النزاعات الدينية، أو الطائفية، أو المناطقية؛ وذلك لاعتبارات سياسية، أو اقتصادية، أو عرقية.

كما يأتي تعريف السلام بمعنى: الأمان والاستقرار والانسجام، وبناءً على هذا التعريف فإنّ السلام يكون حالةً إيجابيةً مرغوبةً، تسعى إليه الجماعات البشرية أو الدول، في عقد اتفاق فيما بينهم للوصول إلى حالة من الهدوء والاستقرار، فالسلام في هذا التعريف لا يعني عدم وجود الاضطرابات بكافة أشكالها، وإنما يعني السعي في الوصول إلى المظاهر الإيجابية.

وتأتي ثقافة السلام كمصطلح يعني:

مجموعة الأنماط السلوكية الحياتية، والمواقف المختلفة التي تدفع الإنسان إلى احترام إخوانه من بني البشر، ورفض الإساءة إليهم والاعتداء عليهم، وممارسة العنف ضدّهم، وقبول الاختلاف بين الناس.

رابعاً: مرتكزات ثقافة السلام:

- السلام هو أساساً احترام الحياة.

- السلام هو أعلى ما يوجد لدى الإنسانية.

²⁵ - Hans Küng, Karl Josef Kuschel, Manifeste pour une éthique planétaire, Parlement des religions du monde, Cerf, Paris, 1995.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

- السلام هو أكثر من مجرد نهاية الحروب المسلحة.
- السلام هو سلوك.
- السلام هو اندماج عميق للكائن الإنساني في مبادئ الحرية، العدالة، المساواة، والتضامن بين كل البشر.

- السلام هو تزاوج منسجم بين الإنسانية والبيئة²⁶.

إن الرهان على الحس المشترك للإنسانية ووحدة مصيرها لبناء نظام اجتماعي عالمي يحرر الإنسان من استيلاياته ويمنحه الثقة في حاضره ومستقبله، كفيل بأن يؤسس لقواعد الحوار بين الشعوب والحضارات. ويبدو أننا في حاجة إلى إيكولوجيا ثقافية للحفاظ على البيئة الثقافية للشعوب ولإدارة وتدبير مختلف المواقف الصراعية، ولتحويل الثقافة إلى محرك فعال للتنمية وانفتاح الشخصية الإنسانية. ومن أجل هذا يبدو مهما خلق أخلاقية للتواصل بين الماضي والحاضر والمستقبل بحيث تتفاعل تجارب الماضي مع هموم الحاضر ويتحرر الحاضر من أنانيته الضيقة ليفتح آفاقا للتفكير في المستقبل وفي حقوق الأجيال المقبلة.

²⁶ - Déclaration de Yamoussoukro sur la paix dans l'esprit des hommes, Yamoussoukro, Côte d'Ivoire, 1 juillet 1989.

خامساً: أهمية السلام الاجتماعي:

يُعرف السلام الاجتماعي بأنه:

وجود علاقة جيدة وقوية بين الشعب والدولة والجماعات المجتمعية المختلفة، وعندما يثق الشعب بأن قرارات الدولة عادلة ويتم اتخاذها من خلال أسس سليمة وجيدة، حتى ولو لم تتفهم بشكل مباشر.

ولا يعني السلام الاجتماعي بالضرورة إزالة جميع الاختلافات بين أفراد المجتمع ومؤسساتها وإجماع جميع هذه الأطراف على نفس القرار والرغبات، بل يعني إدارة القرارات بما يحقق أفضل مصلحة مشتركة لجميع الأطراف.

وتتحدد أهمية السلام الاجتماعي في الآتي:

يعد السلام الاجتماعي من ضروريات الحياة منذ بدء الخليقة إلى اليوم الحالي، وذلك بسبب العديد من الفوائد التي يقدمها السلم على الأفراد والمجتمعات، وتبرز أهمية السلم الاجتماعي في عدة جوانب، منها:

- غياب العنف والصراع والحرب والخوف لدى شرائح المجتمع المختلفة.
- وجود مواطنين صالحين منتظمين بأنظمة الدولة وقواعدها.
- تحقيق الوحدة والتعاون بين أفراد المجتمع. تطور المجتمع وتقدمه وازدهاره.
- زيادة مستويات السعادة والراحة للمواطنين. وسيلة للحفاظ على الحياة الاجتماعية في معزل عن الصراع الداخلي.
- حل سليم للنزاعات والصراعات الناتجة عن الاختلافات والتوترات الاجتماعية.

سادساً: أركان ثقافة السلام الاجتماعي:

لقيام السلام الاجتماعي بشكل صحيح، لا بد أن تتوفر فيه مجموعة من الأركان التي تدعمه ويقوم عليها، ويمكن تلخيص أركان السلم الاجتماعي في ٨ نقاط، وهي:

- حكومة جيدة تعمل لخدمة الشعب، فالحكومة التي تعمل لخدمة الشعب بشكل فعال يتم تقدير جهودها من قبل المواطنين مما يولد الثقة بين أفراد المجتمع والحكومة.
- بيئة عمل سليمة، سواء أكانت مؤسسات حكومية أم خاصة، فإن بيئة العمل الجيدة والظروف الاقتصادية الجيدة تساعد في بناء دول سلمية.
- توزيع عادل للموارد، لا يمكن قيام مجتمع سلمي بدون توزيع عادل للمواد بين أفراد.
- قبول حقوق الغير ويجب على الدولة أن تسن القوانين التي تضمن حقوق جميع أفراد المجتمع، وعلى أفراد المجتمع تقبل حقوق الآخرين.
- بناء علاقات جيدة مع الدول المحيطة، فالدول التي ترغب بأن تحافظ على سلامها لا بد لها من أن تشكل علاقات جيدة وسلمية مع الدول المحيطة بها.
- التدفق الحر للمعلومات، فنشر المعلومات بطريقة صحيحة وسلمية يؤدي إلى زيادة معرفة الأفراد بمشاكل المجتمع ورفع القدرة على حل هذه المشاكل.
- وجود رأس مال كافٍ، يجب أن يكون رأس مال المجتمع كافيًا لرعاية الشباب وتعليم المواطنين والعديد من الخدمات التي تسهم في جعل المواطنين صالحين.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

- عدم وجود الفساد أو مستوياته منخفضة فالفساد يفسد المجتمعات ويبعدها عن سلميتها.

سابعاً: فوائد نشر ثقافة السلام الاجتماعي:

لنشر ثقافة السلام بين الناس فوائد عديدة تعود بالنفع على الفرد والمجتمع ، ومنها:

- إحساس الناس من شتى أصقاع المعمورة بالأمن والسكينة والطمأنينة، وعدم الخوف أو الجزع سواءً على النفس أو المال أو العرض أو الأرض، مما يجعل الإنسان أكثر إيجابية، وأكثر قدرة على البذل والعطاء والتضحية في سبيل الآخرين.
- التقريب بين الناس مهما اختلفوا في آرائهم ووجهات نظرهم، وجمعهم على الخير والمنفعة والعمل المشترك لما فيه مصلحة البشرية.
- الحفاظ على البيئة من المخاطر العديدة التي تهددها؛ إذ تُعدّ الحروب وما ينتج عنها من أبرز هذه المخاطر.
- استغلال الموارد المختلفة بالشكل الأمثل دون استنزافها فيما لا طائل يُرجى منه.
- عُمران الأرض، ومكافحة المشاكل الاقتصادية التي تهدد نسبة كبيرة من السكان؛ فلو استثمر ما يُنفق على الحروب لمصلحة البشرية لكان الوضع أفضل.

ثامناً: ثقافة السلام ومواجهة التطرف وثقافة العنف:

لثقافة السلام والتربية على السلام دور طلائعي في تشجيع التعايش المدني والسلمي بين الأفراد والشعوب المختلفة . ويعرف فردريكو مايور ثقافة السلام بأنها: "ثقافة التعايش والتشارك المبنية على مبادئ الحرية، العدالة، الديمقراطية، التسامح والتضامن، وهي ثقافة ترفض العنف وتتشبث بالوقاية من النزاعات في منابعها وحل المشاكل عن طريق الحوار والتفاوض"^{٢٧}. ومن جهته يعتبر جوهان كالنتغ أن التربية على السلام " هي قبل كل شيء أن نعلم الناس على إدارة المواقف الصراعية بشكل مبدع وأقل عنفا... وأن نمح لهم الوسائل لتحقيق ذلك. إنه عمل جد ملموس يتطلب معرفة كبيرة وكفاءة على المستوى النظري والتطبيقي. والتربية من أجل السلام لن تكون ذات أهمية إذا لم تمنح ثمارها على مستوى الفعل والواقع. فالهدف ليس إنتاج كتب كثيرة تهتم بالسلام، بل إنتاج مزيد من السلام"^{٢٨}.

وتساهم التربية بشكل عميق في ترسيخ ثقافة الحوار داخل المجتمع وما بين المجتمعات وهذا ما يؤكد إعلان المبادئ حول التسامح لنونبر ١٩٩٥ حيث نصت المادة الرابعة على أن:

" التربية هي الأداة الأكثر فعالية للوقاية من التعصب وأول خطوة في هذا الإطار تكمن في تعليم الأفراد معرفة حقوقهم وحررياتهم لضمان احترامها ولحماية حقوق وحرريات الآخرين. التربية على التسامح ينبغي اعتبارها واجبا أوليا. لذلك من الضروري تطوير مناهج نظامية عقلانية لتعليم التسامح على أساس التركيز على المصادر

²⁷ - Cité in, Acuna (Ramon), " Pour une culture de paix", Le Monde Diplomatique , Novembre 1999, p. 32.

²⁸ - Galtung (Johan), (Entretien), Le Courrier de l'Unesco, Janvier 1997, p. 4.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

الثقافية، الاجتماعية، الاقتصادية، السياسية والدينية للتغلب والتي تشكل الأسباب العميقة للعنف والإقصاء، وسياسات وبرامج التربية يجب أن تساهم في تنمية التفاهم، التضامن والتسامح بين الأفراد وكذا بين الجماعات الإثنية، الاجتماعية، الثقافية، الدينية واللغوية وبين الأمم... والهدف هو تكوين مواطنين متضامنين ومسؤولين، متفتحين على الثقافات الأخرى، قادرين على اتقاء النزاعات أو حلها بوسائل سلمية".

وقد أصدرت مجموعة من الشخصيات الحائزة على جائزة نوبل للسلام أثناء اجتماعها في مؤتمر فيينا لحقوق الإنسان في ١٩٩٣ تصريحاً أوضح فيه أن:

" إحدى العبر الأساسية لعصرنا تكمن في أن احترام حقوق الإنسان هي مسألة جوهرية لتحقيق السلام. فلا يمكن أن يوجد سلام حقيقي بدون عدالة. وكل سلام دائم يجب أن يتأسس على التثبث الكوني بالعائلة الإنسانية... والطريقة الوحيدة للحل الدائم للنزاعات التي تندلع في العالم هي مواجهة المسببات الرئيسية لانتهاك حقوق الإنسان. الحروب الإثنية، العسكرية المتزايدة، الصراعات العرقية، الدينية، الثقافية والإيديولوجية ونفي العدالة الاجتماعية، كل هذا سيتوقف إذا تمت تنشئة وتربية وتكوين الأفراد في إطار روح التسامح المبنية على احترام الإنسان"²⁹.

ونظراً للأهمية المركزية لثقافة السلام في ترسيخ السلام والتسامح في كل بقاع العالم، فقد أعلنت الجمعية العامة للأمم المتحدة سنة ٢٠٠٠ سنة دولية لثقافة السلام واللاعنف. وقام مجموعة من الشخصيات الحائزة على جائزة نوبل للسلام بمناسبة إحياء

²⁹ - Voir le Courrier de l'Unesco, Mars 1994, p. 39.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

الذكرى الخمسين للإعلان العالمي لحقوق الإنسان بصياغة بيان ٢٠٠٠ لثقافة السلام والذي يؤكد على:

- **احترم الحياة:** احترام حياة وكرامة كل كائن إنساني بدون تمييز أو حكم مسبق.

- **رفض العنف:** تطبيق اللاعنف الإيجابي عبر رفض العنف بكل أشكاله: الجسدي، النفسي، الاقتصادي والاجتماعي خصوصاً تجاه الأفراد الأكثر فقراً وضعفاً كالأطفال والمراهقين.

- **التعامل بكرم:** تقسيم الوقت والموارد المادية بسخاء للقضاء على التهميش، الظلم، والقمع السياسي والاقتصادي.

- **الإنصات من أجل التفاهم:** الدفاع عن حرية التعبير والتنوع الثقافي عبر تشجيع الإنصات والحوار بدون الاستسلام للتعصب والنميمة وإقصاء الآخر.

- **الحفاظ على كوكب الأرض:** دعم الاستهلاك المسؤول ونمطا تنمويا يأخذان بعين الاعتبار أهمية كل أشكال الحياة ويحفظان توازن الموارد الطبيعية لكوكب الأرض.

- **اكتشاف قيمة التضامن من جديد:** المساهمة في تنمية جماعية بالمشاركة الكاملة للنساء وفي إطار احترام مبادئ الديمقراطية وذلك من أجل أن نخلق جميعاً أشكالاً جديدة للتضامن³⁰.

³⁰ - Voir, le Courrier de l'Unesco, Juillet / Août 1999, p. 11.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

ومع تزايد الجماعات التي تؤمن بثقافة العنف والتطرف الفكري والسياسي، أصبح من الضروري التفكير في طريقة جديدة للبحث عن أفضل السبل لكيفية التصرف بحكمة وتوازن أثناء الصراعات والتوترات وبشكل يؤدي إلى امتصاص العنف واللجوء إلى الحلول السلمية.

لهذا ينبغي إعادة النظر بحس نقدي في آليات تشكيل صورة الأعداء وفي التصور الذي يدفع إلى اعتبار أن الأشرار دائماً هم الآخرون الذين لا يتقاسمون معنا الانتماء.

كما يجب مراجعة ثقافة الاختزال والتبسيط والتعميم التي تسعى إلى نزع الطابع الإنساني عن ثقافات وجماعات وشعوب بأكملها وتحميلها مسؤولية أفعال وأعمال مشينة يرتكبها أفراد ومجموعات ينتمون إليها.

كما أنه يجب فهم السياق الواقعي والإطار التاريخي والملابسات المحيطة بمختلف التوترات للتمكن من إيجاد حلول مناسبة وفعالة.

لقد أصبح من الضروري تشجيع ثقافة المشاركة قصد تدعيم قيم التضامن، الإيحاء، والتسامح، ومن شأن ذلك أن يجنب الأجيال المقبلة الكثير من المآسي والحروب والعنف وأن يرسى قيم السلام والتعاون داخل مختلف المجتمعات.

ويبدو أنه من المهم بذل مجهودات كبيرة لمراجعة الكتب المدرسية وإعادة قراءة تاريخ وذاكرة مختلف الشعوب قراءة نقدية، متفتحة ومتيقظة، لاجتناب الوقوع في أخطاء الماضي وإعادة الاعتبار للتواريخ المهمشة. وذلك لإنهاء جراح الماضي والأحقاد المتجذرة وتحقيق التصالح مع التاريخ بين مختلف الشعوب.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

وأصبحت الدراسات الحديثة حول ثقافة السلام تقر بأن من أفضل الأساليب للتدخل بشكل إيجابي في حل الصراعات، ضرورة رؤية الصراعات بأربع نظارات:

- **النظارات عن قرب** وهي إما **شفافة** تكون مهمتها التعرف على المسببات المباشرة والأزمات الآنية التي ترتب عنها الصراع، أو **سوداء** تكون مهمتها الكشف عن المظاهر والمؤشرات الخادعة التي تدفع إلى تأجيج الصراع أو على العكس قد تساهم في الاستخفاف من حدة الأزمات على عكس ما هي عليه في الواقع.

- **النظارات عن بعد** وهي إما **شفافة** تهتم بالرؤية البعيدة للصراعات عبر البحث عن مسيبتها العميقة وجذورها التاريخية، أو **سوداء** وتهتم بتحليل الثقافات العميقة والوعي الجماعي للمجتمعات المتصارعة.

وهذا يؤكد أن لكل رؤية نظاراتها الخاصة وأن هناك رؤى مختلفة ومتنوعة في تحليل واقع الصراعات، تختلف باختلاف الموقع والإطار الذي تنطلق منه لمقارنته. والصراعات اليوم أصبحت ذات طبيعة جديدة مما يفرض الابتعاد عن الرؤى الأحادية والآنية لاعتناق رؤية معقدة متعددة تراهن على دبلوماسية العمل الهادئ والشاق والبعيد المدى، لإرساء ثقافة سلام حقيقية في كل أركان العالم³¹.

وينبغي التنبيه إلى أن الخطوط الفاصلة بين السلام والحرب لم تعد واضحة، فالسلام لم يعد يعني غياب الحرب والعنف فقط، بل يعني توفير بنى تحتية فعالة على المستوى الاقتصادي، الاجتماعي، الثقافي والسياسي لضمان استمرار السلام، فالسلام يتطلب العمل من أجل العدالة، فلا سلام بلا عدالة ولا عدالة بلا تضامن.

³¹ - Fisas (Vicenc), " Las incertidumbres de la paz y de la guerra" El país, 19/10/2001 , p. 18.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

والتوترات لم تعد مرتبطة بالقوة والعنف المادي بل إن العنف المعنوي الذي يمارس على الأفراد والشعوب من خلال امتهان كرامتها وحرمانها من حقوقها ومن إنسانيتها قد يكون له نتائج أكثر خطرا من العنف المادي المباشر.

ومن خلال دراسته للعنف في البيئة الدولية توصل جوهان كالتونغ إلى أن غياب الحرب والصراع يترتب عنه سلام سلبي، أما السلام الإيجابي فلا يتحقق إلا إذا تم توفير وضمان الحاجيات الأساسية للإنسان: الحق في الحياة والبقاء، العيش الكريم، الحرية، الهوية. ويميز جوهان كالتونغ بين ثلاثة أنواع من العنف: العنف المباشر والذي يتسبب بشكل مقصود في الألم والمعاناة للإنسان وتفقد آماله، العنف البنيوي وهو عنف معنوي ورمزي قد يبدو على المستوى الظاهري عنفا بسيطا ولكنه في العمق هو عنف متواصل ذو بعد خطير وحاد على المستوى البعيد، والعنف الثقافي ويسعى لمنح الشرعية والمصادقية للعنف المباشر أو العنف البنيوي. وفي مواجهة مستويات العنف هاته، ينبغي توظيف نفس مستويات السلام التي توازيها، أي السلام المباشر مقابل العنف المباشر، والسلام البنيوي مقابل العنف البنيوي والسلام الثقافي مقابل العنف الثقافي³².

والسلام كحاجة إنسانية ينبغي أن يتوخى ليس فقط الحد من العنف المباشر أو البنيوي أو الثقافي، بل خلق الشروط الضرورية لتتحول الصراعات بشكل إيجابي إلى مواقف تعاونية، وذلك عبر الحوار وإدارة الصراعات بشكل يمنح القدرة على التحكم فيها وضبط سلوك مختلف المعنيين بالصراع³³.

³² - Galtung (Johan), Sobre la paz, Fontamara, Barcelona, 1985.

³³ - Fisas (Vicens), Cultura de paz y gestión de conflictos, Icaria, Barcelona, 1998.

تاسعاً: دور الحوار في تحقيق السلام الاجتماعي بالمجتمع:

يعد الحوار من أهم الركائز الأساسية التي تساعد على تطوير العلاقات بين أفراد المجتمع، ومن آثار الحوار في تحقيق السلم الاجتماعي بالمجتمع ما يلي:

- يعد الحوار دعامة أساسية للترابط والتماسك بين الأفراد في المجتمع.
- الحوار الهادف يساهم في توطيد العلاقات الاجتماعية بين الأصدقاء والزملاء، وذلك من خلال الاستماع لوجهات النظر المختلفة دون مقاطعتهم أو تجاهل آرائهم وأفكارهم.
- يعد الحوار وسيلة جيدة لحل مشكلة قائمة واحتواء مضاعفاتها.
- يساهم الحوار في بناء أرضية مشتركة للتعايش والتعاون بين أطراف المجتمع كافة.
- يساعد الحوار على تقوية شعور الأفراد بالرضا، وكذلك يساهم في تقبل القرارات الصادرة برحابة صدر بعيداً عن التشكيك.
- يؤدي الحوار إلى الحفاظ على حقوق الناس ومصالحهم على كافة المستويات وفي كل المجالات.
- يعزّز الحوار مفاهيم التسامح والعفو عن الآخرين، وكذلك التعامل مع الظروف والأحداث بحكمة بعيداً عن الغضب وإثارة الآخرين.
- يؤدي الحوار إلى الارتقاء بالمستوى الحضاري في التعامل بين أفراد المجتمع مع بعضهم البعض، وذلك بالحكمة واستخدام العقل بعيداً عن العاطفة.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

- الحوار الهادف مع فئة الشباب من المجتمع يساهم في توضيح مسؤولياتهم تجاه المجتمع ومساعدتهم على القيام بها.
- الحوار يؤدي للخروج بنتائج ترضي جميع المتحاورين. يساهم الحوار في تحقيق السلم والأمان المجتمعي، ويساهم أيضاً في الحفاظ على المال وتوفير الوقت والجهد جراء النزاعات والحروب بين الشعوب.

خاتمة:

هناك اليوم إسهاب فكري وتضخم على مستوى الخطاب بالنسبة لحوار الثقافات والأديان، والأسوأ من ذلك أن الدعوات للحوار الثقافي والديني تتنازل بقوة ولكن لا نرى حواراً حقيقياً في الواقع. وثقافة الحوار هي في العمق سلوك وممارسة قبل كل شيء، ويبدو أن تجاوز المسافة بين خطاب حوار الثقافات والأديان وبين الواقع المؤلم المكرس للعنف والأحقاد والاستعلاء وثقافة الإقصاء، هي إحدى أهم الانشغالات المطروحة للنقاش. وعلينا أن نبدأ بترسيخ قيم الحوار والتسامح الديني داخل مختلف التقاليد الثقافية والدينية وداخل مختلف الأنظمة التربوية، ليتحول إلى سلوك فردي وجماعي داخل الأسرة، بين الأفراد، بين الجماعات وبين الأمم والشعوب. والحوار الثقافي والديني عملية متعددة الأبعاد، مسار للبناء المستمر، يتطلب المثابرة والنفس الطويل.

إن جدلية الكونية والخصوصية مسألة حيوية ستحتل صدارة التفاعلات الثقافية العالمية، والكونية الحقيقية لا يمكن أن تثمر إلا في ظل احترام الحق في الاختلاف والحق في التنوع الثقافي، كما أن الخصوصيات الثقافية لا يمكن أن تشكل إثراء

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

لتقافاتها إلا في ظل الإيمان بوجود مبادئ إنسانية مشتركة تتجاوز كل الحدود الجغرافية، الثقافية والدينية. وعض إلغاء التنوع الثقافي باسم الكونية أو رفض الكونية باسم الخصوصية، ينبغي الدفاع عن أولوية ما هو مشترك بين الإنسانية. إن الثقافات والديانات لا تحمل في ذاتها أي تعصب أو نزوع لرفض كرامة الإنسان وحقوقه، و فقط توظيفها واستغلالها من طرف الأفراد والجماعات قد يجعلها معيقة لانتشار الوعي بحقيقة وحدة الإنسانية وكونية القيم الإنسانية.

إننا نعيش اليوم في ظل توازن بين الجنوب والشمال، ولم يسبق للتهميش الاجتماعي أن كان بالحجم الذي هو عليه اليوم، فالفقراء يزدادون فقرا والأغنياء يزدادون غنى. وأي حوار ديني أو حضاري سيبقى حوارا بلا أفق إذا لم يستحضر بعد التنمية المستدامة ومطالب احترام حقوق الإنسان. وإقامة علاقات دولية متكافئة، تعزيز آليات التعاون الدولي، إرساء نظام اقتصادي عالمي عادل، لكن أيضا التفكير في بناء نظام حضاري عالمي قائم على التنوع الثقافي وعلى أخلاقية عالمية، تلك هي الشروط الأولية لمنح القوة الفكرية والسياسية لحوار الثقافات والأديان.

وأمام خيار الصدام بين الثقافات والاكتماسح الجامح للعولمة، ينبغي البحث عن ابتكار كونية أكثر إنسانية وتحديد إستراتيجيات جديدة للعولمة تخدم مصالح وقيم شعوب العالم بعيدا عن كل انكماش ثقافي أو تأحيد تعسفي.

إن منطق الحياة في العالم المعاصر يفترض التعدد والاختلاف في الرؤى والأفكار، ولا يمكن محو الاختلافات بمنطق التبسيطات التعسفية. فالعالم الحي هو عالم الاستقرار والحركة الدائمة، وعلينا ونحن نستقبل قرنا جديدا أن نبذل جهودا كبيرة

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

للتحرر من سجن الأنوية والهوية النقية، للتعايش مع عالم معقد مليء بالرهانات والتحديات. والخمول الفكري الذي يتخفى وراء أفكار مبسطة وشمولية لم يعد قادرا على فهم الأبعاد الجديدة للمتغيرات الجذرية على مستوى مفاهيم: الهوية، العولمة والآخر، وما يترتب عن ذلك من تحولات مهمة على مستوى أنماط العيش والتفكير والقيم.

الفصل السادس:

مهارات إدارة الحوار في الاجتماعات



أولاً: مفهوم الاجتماعات.

ثانياً: أنواع الاجتماعات.

ثالثاً: أهمية الاجتماعات.

رابعاً: المراحل الرئيسية لعملية إدارة الاجتماعات.

لمج مرحلة ما قبل الانعقاد.

لمج مرحلة الانعقاد.

لمج مرحلة ما بعد الانعقاد.

تأليف

أ.م.د/ عماد محمد عبد السلام

أولاً : مفهوم الاجتماعات:

يعرف العثيمين (١٤١٤ هـ) الاجتماعات بأنها " عبارة عن تجمع شخصين أو أكثر في مكان معين للتداول والتشاور وتبادل الرأي في موضوع معين " ص ١١٨ .
أما الاجتماعات الفعالة فهي كما أوضح السيد ، وآخرون ، (١٩٩٧ م) التي " تحقق الأهداف المرجوة منها في اقل وقت ممكن وبرضى غالبية الأعضاء " ص ٢١٢ .

ثانياً: أنواع الاجتماعات:

يشير كل من العثيمين (١٤١٤ هـ ، ص ١١٩) ، السيد وآخرون ، (١٩٩٧ م ، ص ٢١٢) ، كينان (١٩٩٦ ، ص ٢٥ ، ٢٦) إلى وجود عدة أنواع للاجتماعات تبعاً لتعدد أسس تصنيفها ، وفيما يلي أهم أنواع الاجتماعات وتصنيفاتها :

١- من حيث المدة أو الزمن:

- أ- اجتماعات دورية: وهي التي تعقد بصورة دورية قد تكون أسبوعية أو شهرية أو سنوية أو خلافه، ويغلب عليها الطابع الرسمي ومن أمثلتها اللجان الدائمة والمجالس في الإدارات الحكومية والشركات.
- ب- اجتماعات غير دورية: وهي التي تعقد كلما دعت الحاجة إليها (ليس هناك وقت محدد لعقدتها) لبحث مشاكل أو مواضيع طارئة .

٢- من حيث الشكل:

- أ- اجتماعات رسمية: وهي التي يتحكم في تكوينها وفي سير إجراءاتها قوانين وأنظمة محددة (أسلوب التصويت في الاجتماع ، حق الأغلبية في إصدار القرار، عدد المرات التي يحق للعضو فيها الكلام ، الفترة المحددة للعضو للكلام).

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

ب- اجتماعات غير رسمية : وهي التي لا يحكم تكوينها قوانين أو أنظمة محددة وتتسم بالمرونة والسهولة ، ولا يوجد لها قواعد أو أصول للمناقشة أو كيفية اتخاذ القرار .

٣- من حيث المستوى:

أ- اجتماعات على المستوى العالمي أو الدولي : مثل اجتماعات الجامعة العربية وهيئة الأمم المتحدة .

ب- اجتماعات على مستوى الدولة : مثل اجتماع مجلس الوزراء ومجلس الشورى .

ج- اجتماعات على مستوى المنظمات في القطاع الخاص: مثل اجتماع مجالس الإدارات واللجان في الشركات.

ثالثاً: أهمية الاجتماعات:

تعد الاجتماعات من أكثر وسائل الاتصال أهمية ، وتأتي أهميتها كما أشار كل من العثيمين (١٤١٤ هـ ، ص ١٢١ ، ١٢٢) ، والسيد وآخرون ، (١٩٩٧ م ، ص ٢١٢) في دورها الحيوي كوسيلة اتصال فعالة في حياة الشعوب سواء على مستوى الأفراد أو على مستوى التنظيمات، حيث يمكن من خلالها تحقيق الأمور التالية :

١- التوصل إلى دراسات كاملة وشاملة ومستفيضة ومثالية للقرارات المتعلقة بالمواضيع الكبيرة ، وذلك من خلال تنوع خبرات وتخصصات الأعضاء ونقاشاتهم البناءة القائمة على المشورة وتبادل الرأي .

٢- التوصل إلى قرارات جماعية تتسم بالنضج والعمق والصدق والموضوعية بعكس القرارات الفردية التي تعتمد على قدرات شخصية وتتسم أحياناً بالتحيز والمصالح الشخصية .

٣- التنسيق بين مختلف أوجه الأنشطة والجهود بين الإدارات والأقسام داخل المنظمة الواحدة أو مع المنظمات الأخرى .

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

- ٤- إتاحة الفرصة للموظفين حديثي الخبرة للاحتكاك بمن هو أقدم منهم خبرة وممارسة وتجربة (التدريب).
- ٥- إتاحة الفرصة للقادة الإداريين والمشاركين في الاجتماع لتوصيل آرائهم وتوجيهاتهم ووجهات نظرهم إلى بقية العاملين عن طريق الأعضاء المشاركين ، كما تتيح في نفس الوقت توصيل مطالب وشكاوى العاملين .
- ٦- رفع معنويات الأعضاء المشاركين من خلال إتاحة الفرصة لهم للتعبير عن آرائهم وأفكارهم والمشاركة في صنع القرارات .

رابعاً: المراحل الرئيسية لعملية إدارة الاجتماعات:

لكي تحقق الاجتماعات أهدافها المرجوة ، فلا بد من العمل على إدارتها بطريقة فعالة ، ويشير كل من كينان (١٩٩٦م ، ص ص ٣٥-٦٠) ، والسيد وآخرون (١٩٩٧م ، ص ص ٢١٢-٢١٨) إلى أن عملية إدارة الاجتماعات تنقسم إلى ثلاث مراحل أساسية هي :

المرحلة الأولى : مرحلة ما قبل انعقاد الاجتماع .

المرحلة الثانية : مرحلة أثناء الانعقاد الاجتماع .

المرحلة الثالثة : مرحلة ما بعد الانعقاد .

ولأهمية كل مرحلة من هذه المراحل ، واشتمال كل منها على عدد من الخطوات والأنوار الرئيسية ، فإننا سوف نتطرق لكل منها بشيء من التفصيل .

المرحلة الأولى : مرحلة ما قبل انعقاد الاجتماع:

تسبق هذه المرحلة عقد الاجتماع ، ويجب فيها الاهتمام بعدة أمور أو خطوات أشار إلى عدد منها كل من العثيمين (١٤١٤هـ ، ص ١١٩ ص ١٢٥-١٣٠) ، كينان (١٩٩٦ ، ص ص ٣٣-١٧) ، ونكرها السيد وآخرون (١٩٩٧م ، ص ٢١٢) وتلك الأمور أو الخطوات هي:

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

١-تحديد الهدف من الاجتماع : (المدير المسئول عن أمر عقد الاجتماع)

يبين كينان (١٩٩٦م ، ص ١٤ ، ١٥) إن الاجتماعات تستغرق وقتاً وجهداً كبيراً ، ولكن مع "نلك يدعو البعض إلى عقد اجتماع لأنهم لم يفكروا في البدائل المناسبة التي يمكن أن تعطي النتائج ذاتها" أو لأنهم يرون إن جمع الأشخاص معا يمكن أن يكون عنصر راحة نفسية وأسلوباً معتاداً في معالجة الأمور وتجنب تحمل المسؤولية الشخصية. ويوضح السيد ، وآخرون (١٩٩٧م ، ص ٢١٢) وجود عدة أهداف للاجتماعات مثل: طرح بعض المعلومات أو تبادل الأفكار والآراء بشأن موضوعات محددة أو العمل على القيام ببعض التغييرات في طرق وأساليب العمل أو مناقشة بعض السياسات أو إعداد بعض التقارير حول موضوع معين أو توضيح بعض الأمور المرتبطة بالعمل أو الأفراد ، أو الحصول على تأييد بعض الأفراد لبعض الأفكار والمقترحات الخ ،

ويؤكد كلا الكاتبين السابقين على أهمية أن يفكر المدير مسبقاً قبل الاجتماع ويسأل نفسه عن الغرض أو الهدف منه ؟ هل هو أنسب وسيلة لتحقيق الهدف ؟

٢-تحديد من الذي سوف يدعى للاجتماع : (المدير المسئول عن أمر عقد الاجتماع أو من ينييه)

يجب على المدير المسئول أن يفكر في تحديد ما إذا كان سوف يرأس الاجتماع بنفسه أم سوف ينيب شخصاً آخر عنه ، وفي كلا الحالتين يجب عليه كما أشار كينان (١٩٩٦م ، ص ١٤ ، ١٥) أن يتذكر أنه كلما قل عدد المشاركين كلما كان أفضل ، وإن يتأكد كما أوضح السيد ، وآخرون (١٩٩٧م ، ص ٢١٣) من توافر عدة شروط في الأعضاء المزمع دعوتهم لحضور الاجتماع أهمهما يلي :

(أ) أن يكون ذا صلة بالموضوعات المطروحة للنقاش في الاجتماع

(ب) أن تتوافر لديه الخبرة والإلمام بالموضوع .

(ج) أن تتوافر لديه الرغبة والحافز للمشاركة في الاجتماع .

(د) أن يكون قادرا على العمل الجماعي .
(هـ) ألا يكون من النوع الذي يفرض رأيه على الآخرين .
(و) ألا يكون من النوع الذي لا يستطيع التحدث أمام الآخرين (خجول وغير منفتح اجتماعيا) .

ويضاف إلى الشروط السابقة بالنسبة للمدير المسئول عن أمر عقد الاجتماع أو من يكلفه برئاسة الاجتماع ، أن يلم بخطوات ومبادئ إدارة الاجتماعات (التي سبق ذكرها أو سيرد ذكرها لاحقاً) وأن يكون فعالاً ، والرئيس الفعال كما أشار العثيمين ، (١٤١٤هـ) " هو الذي يبني علاقته مع بقية الأعضاء على التعاون والثقة والمساواة في إعطاء الفرص لجميع الأعضاء بحيث يتيح لكل عضو أن يعبر عن آرائه وأفكاره بحرية " ص ١٢٧ .
وتفيد هذه الخطوة السابقة كما أشار السيد ، وآخرون (١٩٩٧م ، ص ٢١٣) في عدة أمور أهمها : إرسال الدعوات والمعلومات للمدعوين للاجتماع قبل عقده بوقت كافي وبذلك يتمكنون من التحضير للاجتماع بشكل جيد ، واختيار وترتيب مكان الاجتماع .

٣- إعداد جدول أعمال الاجتماع : (رئيس الاجتماع والسكرتير)

لجدول أعمال الاجتماع دور كبير جدا في إنجاح الاجتماع ، ونظرا لذلك فإن كينان (١٩٩٦م ، ص ٢٧) يؤكد على ألا يكون عبارة عن ورقة توزع على المشاركين قبل الاجتماع مثل البيانات التي توزع في الشوارع ، بل يجب أن يكون عبارة عن وثيقة عمل تعمل كدليل يبقي الجميع في مسار معين وتمنع استغراق اقل المواضيع أهمية بمعظم وقت الاجتماع ، كما يبين أن نقاط جدول الأعمال المثالي هي : الهدف من الاجتماع وتاريخه ومدته ومكان حدوثه ، وأسماء المشاركين فيه ، ومواضيع المناقشة الروتينية ، ومواضيع النقاش الصعبة أو القابلة للجدل ، وأي أعمال أخرى تستجد .

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

كما يؤكد السيد ، وآخرون (١٩٩٧م ، ص٢١٣) على أهمية ترتيب الموضوعات في تناولها وفقا لأهميتها النسبية ، وتحديد وقت مناقشة كل موضوع (إن أمكن ذلك) ، وعلى مراعاة القواعد التالية عند إعداد جدول أعمال الاجتماع :

- أ) الاختصار على الموضوعات ذات الصلة بالهدف من الاجتماع .
- ب) مراعاة ما يعرفه الأفراد المشاركين عن الموضوعات المطروحة للنقاش .
- ج) العمل على عدم إطالة زمن الاجتماع قدر الامكان (تشير الدراسات إلى أن انتباه الأفراد وتركيزهم يمكن الحفاظ عليه إذا لم تزد المدة في المتوسط عن ساعتين) .
- د) اختيار الوقت الملائم لعقد الاجتماع (تشير الدراسات إلى أن الأفراد يكونون في حالة يقظة ذهنية بين الساعة التاسعة والنصف صباحا والساعة الثانية عشرة ظهرا أو - إذا تناولوا غداء خفيفا - بين الساعة الثانية بعد الظهر والخامسة مساء) .

٤- اختيار وتنظيم قاعة الاجتماع : (سكرتير الاجتماع تحت إشراف الرئيس)

يتطلب نجاح الاجتماعات توفر عدد من العوامل المهمة في مكان الاجتماع ، ومن تلك العوامل كما أشار كل من كينان (١٩٩٦م ، ص٢٩ ، ٣٠) ، السيد وآخرون (١٩٩٧م ، ص ص ٢١٣-٢١٥) وتلك العوامل هي : مناسبة حجم القاعة لعدد المشاركين ، مناسبة ترتيب مائدة ومقاعد الاجتماعات ، توافر كافة الأجهزة والأدوات اللازمة لعرض الموضوعات ، توافر درجة الإضاءة والتهوية والحرارة الملائمة ، خطة وبطاقات تحدد أماكن جلوس المشاركين .

وبخصوص شكل الاجتماع يشير السيد وآخرون (١٩٩٧م ، ص ٢١٤) إلى أن ذلك يعتمد إلى حد كبير على الهدف من الاجتماع ، وإن انسب شكلين هما الشكل الدائري والبيضاوي حيث يتيحان أكبر قدر من التفاعل بين المجتمعين .

٥- إعداد وإرسال الدعوة والمعلومات اللازمة للاجتماع : (سكرتير الاجتماع تحت إشراف

الرئيس)

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

ويراعي أن يكون ذلك قبل موعد عقد الاجتماع بوقت كاف ، وان يرفق بها جدول أعمال الاجتماع .

المرحلة الثانية : مرحلة أثناء الانعقاد الاجتماع

وهي تشمل كافة الفعاليات التي تتم خلال فترة عقد الاجتماع (الفترة المحددة لبداية ونهاية الجلسة) ، ويتوقف نجاح إدارة الاجتماع في هذه المرحلة على مدى جودة الإعداد لها في المرحلة السابقة ، كما يعتمد على مدى تفهم كل من رئيس وأعضاء الاجتماع للأدوار المطلوبة منهم وتنفيذها على الوجه المطلوب .

أولا : الأدوار المطلوبة من أعضاء الاجتماع :

- ١- معرفة الهدف من الاجتماع والدور الذي يلعبه فيه .
- ٢- قراءة المعلومات المرتبطة بموضوعات الاجتماع قبل حضوره حتى يشارك في الاجتماع بفعالية .
- ٣- الحضور إلى مكان الاجتماع في الوقت المناسب ، أو الاعتذار وإنابة عضو آخر ملم بالموضوع في الحضور عنه .
- ٤- عدم مغادرة قاعة الاجتماعات أثناء الانعقاد إلا لأسباب ضرورية يأذن بها رئيس الاجتماع .
- ٥- الاستئذان للمشاركة في إبداء الرأي والمناقشة ، وأن تكون بشكل موضوعي وخالي من التحيز أو التعصب .
- ٦- الاستفسار عن المعلومات أو الموضوعات غير الواضحة أو غير المفهومة أثناء الاجتماع .
- ٧- الاستعداد العالي لتقبل الآخرين والإصغاء إليهم .
- ٨- الابتعاد عن الاتجاهات السلبية نحو الاجتماع أو بعض الموضوعات المطروحة فيه للنقاش .

٩- الالتزام بأداب الحديث مع الآخرين أثناء النقاش أو الاستفسار .

ثانيا : أهم الأدوار المطلوبة من رئيس الاجتماع :

١- مراجعة كافة التعليمات والمعلومات والتجهيزات اللازمة للاجتماع قبل حضور الأعضاء ، وتوجيه لجنة السكرتارية باستقبال الأعضاء المشاركين في الوقت والمكان المحدد .

٢- أن يستحضر في ذهنه المراحل الأربع التي يمر بها الاجتماع وأن يعمل على الاستفادة منها ، وتلك المراحل الأربع هي :

(أ) تشكيل الاجتماع : مرحلة البدء بالاجتماع ، وفي هذه المرحلة يدرس المشاركون بعضهم بعضا ويسعون لمعرفة مواقف الآخرين وخلفياتهم .

(ب) المرحلة العاصفة : مرحلة النقاش والرد ، وفي هذه المرحلة يبدأ المشاركون بالانفتاح والانهماك في مناقشات وتحديات كلامية ، قد تؤدي إلى سوء تنظيم الاجتماع .

(ج) مرحلة التطبيع : مرحلة العمل بإنتاجية ، وفيها تتطور الأفكار ويتم الوصول إلى تسويات ، وترسيخ إطار عام واضح يمكن الجميع من معرفة ما هو مطلوب منهم .

(د) مرحلة الأداء : مرحلة النتائج ، وفيها يولد المجتمعون إجماعا ويحصلون على النتائج .

٣- افتتاح الاجتماع في الوقت المحدد مع مراعاة النواحي التالية : الترحيب بالمشاركين ، وإتاحة الفرصة لهم للتعريف بأنفسهم ، وحصر الغائبين ، والتذكير بهدف وأهمية الاجتماع أو مراجعة نتائج الجلسة السابقة ، والتعريف بالمواضيع المحددة للمناقشة ، والتأكيد على الالتزام بالوقت .

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

- ٤- اختيار مقرر ولجنة صياغة لوقائع جلسة الاجتماع ، وذلك بالاتفاق مع أعضاء الاجتماع .
- ٥- طرح موضوعات الأعمال في الوقت المحدد ، وتشجيع الأعضاء على إبداء وجهات نظرهم واستثارة حماسهم ودافعيتهم للمشاركة في النقاش .
- ٦- إعطاء العناية الكافية لنوع الأسئلة التي تثار في الاجتماع .
- ٧- توجيه النقاش ومنعه من الانحراف عن هدفه (إيقاف النقاشات الجانبية ، استئثار بعض المشاركين بالكلام لفترة طويلة الخ) .
- ٨- حفظ النظام داخل الاجتماع ، والحسم في مواجهة أي محاولات للخروج بالاجتماع عن هدفه .
- ٩- فرض آداب الحديث وقواعد المناقشة على المشاركين وعدم السماح لأي فرد بالانحراف عنها .
- ١٠- اختيار الأسلوب الملائم للتعامل مع المشاركين وفقاً لنمط شخصية كل فرد منهم (المعارض ، والمتعالي ، والمتعصب ، والترثار ، والمنطوي الخ) .
- ١١- بلورة النقاشات للحصول على إجماع على النتائج ، وذلك من خلال الإعلان عن نقاط الاتفاق وتدوينها أولاً بأول ، وإعادة مناقشة نقاط الاختلاف والإعلان عن أقرب النتائج المحتملة للاتفاق .
- ١٢- اختتام الاجتماع في الوقت المحدد بشكل مثير لحماس الأعضاء ، وبراعي في ذلك : إعادة تذكير الأعضاء بأهداف الاجتماع وما تحقق منها ، تلخيص أهم ما توصل إليه الاجتماع من نتائج وقرارات ، توجيه الشكر للأعضاء على ما قدموه ، تكليف الأعضاء بإنجاز ما أوكل إليه من مهام ، إبلاغ الأعضاء بموعد الاجتماع القادم إن لزم الأمر .

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

المرحلة الثالثة : مرحلة ما بعد الانعقاد .

وهي المرحلة التي تلي انتهاء جلسة الاجتماع ، ويتم فيها القيام بعدة خطوات أهمها

ما يلي :

أولاً : توثيق الاجتماع :

يجب فور انتهاء الاجتماع إعداد محضر مطبوع بذلك ، ويجب أن يتضمن

المحضر كما أشار كل من العثيمين (١٤١٤هـ ، ص ١٣١) ، وكينان (١٩٩٦م ،

ص ٤٩) ، والسيد وآخرون (١٩٩٧م ، ص ٢١٨) النقاط التالية :

✓ عنوان يشير إلى موضوع الاجتماع وتاريخ ومكان انعقاده .

✓ قائمة بأسماء الأشخاص المشاركين .

✓ اعتذارات الأشخاص الذين لم يحضروا .

✓ اسم رئيس الاجتماع .

✓ جدول الأعمال .

✓ ملخص عن ما تم القرار عليه في كل بند في جدول الأعمال .

✓ خلاصة توزيع المسؤوليات بالأسماء على الإجراءات التنفيذية .

✓ تحديد نهاية الاجتماع وموعد الاجتماع التالي .

ويؤكد كينان (١٩٩٦م ، ص ٤٩) على مراعاة النواحي التالية عند كتابة محضر

الاجتماع : استعمال صيغة الماضي ، وصف الحقائق والوقائع فقط بدون إعطاء

آراء شخصية ، الإشارة إلى أي إجراء تنفيذي بالأحرف العريضة وبجانبه الأحرف

الأولى من اسم أو مركز الشخص المسئول عنه .

وبعد الانتهاء من إعداد المحضر وتأكد الرئيس من خلوه من الأخطاء فانه يقوم

وكافة الأعضاء الحاضرين بالتوقيع عليه ومن ثم توزيع نسخة منه على كل

الأعضاء المشاركين في الاجتماع .

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

ثانيا: تقييم الاجتماع :

يؤكد السيد وآخرون (١٩٩٧م ، ص ٢١٨) على أهمية قيام رئيس كل اجتماع وكافة الأعضاء المشاركين بتقييمه كل اجتماع بعد الانتهاء منه ، وذلك بهدف التعرف على المشكلات التي تعرض لها الاجتماع والعمل على تفاديها في الاجتماعات المقبلة .

والطريقة البسيطة لفعل ذلك كما أشار كينان (١٩٩٦م ، ص٥٠) هي الطلب من الأعضاء ملء استمارة تقييم الاجتماع - التي لا يستغرق ملؤها أكثر من دقيقة - قبل مغادرتهم مكان أو مقر الاجتماع ، وتتضمن الاستمارة الأسئلة التالية :

- هل كان هذا الاجتماع مفيدا لك ؟ نعم / كلا .
- هل تمكنت من قول كل ما تريد قوله في الاجتماع ؟ نعم / كلا .
- هل أنت راض عن كيفية إدارة الاجتماع ؟ نعم / كلا .
- هل تعرف ما يتوجب عليك فعله نتيجة للاجتماع ؟ نعم / كلا .
- هل لديك أي تعليقات أخرى ؟ نعم / كلا .

ثالثا : متابعة تنفيذ القرارات المتخذة :

تعتبر الحصيلة الإجمالية للاجتماعات دائما على مدى نجاح تلك الاجتماعات ، وكثيرا ما يتوقف ذلك على عنصرين أساسيين هما :

١- مدى قيام الأعضاء المشاركين في الاجتماع بإنجاز المهام الموكلة إليهم أولا بأول (كينان ، ١٩٩٦م ، ص٤٩) .

٢- مدى وصول القرارات التي تم اتخاذها في الاجتماع إلى الجهات والأشخاص ذوي العلاقة ، وقيامهم بتنفيذ ما جاء فيها (السيد وآخرون ، ١٩٩٧م ، ص٢١٨) .

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

الانطباعات عن الاجتماعات :

إن إدارة أي شيء كما أشار كينان (١٩٩٦م ، ص ٩) تعني ضرورة حصول الاجتماعات ، ومع ذلك فإن الفكرة العامة لكثير من الأشخاص الذين شاركوا في اجتماعات سيئة التنظيم وتفقر إلى السيطرة والتوجيه هي أن تلك الاجتماعات كانت مضيعة أو ضياعاً للوقت ، وكثيراً ما تدل أو تشير عباراتهم عن جوانب الضعف في تلك الاجتماعات .

نشاط (١) : تحليل بعض العبارات عن الاجتماعات ؟

في الجدول التالي ثلاث عبارات كثيراً ما يطلقها من يحضرون بعض اجتماعات سيئة التنظيم وتفقر إلى السيطرة والتوجيه ، أقرأ كل منها ثم حاول خلال دقيقة واحدة أن تسجل في الخانة التي أمامها ما تدل أو تشير إليه ؟

م	العبرة	ما تدل أو تشير إليه العبارة
١	لا أرى مبرراً لعقد الاجتماع	دلالة على عدم وجود هدف للاجتماع
٢	كان وجودي في الاجتماع شكلياً	يشير إلى أن نتيجة الاجتماع كانت معدة سلفاً
٣	لم يكن في الاجتماع أي شيء يخصني	إشارة إلى انه قد استنتهي من قرارات الاجتماع

تم في النشاط السابق التعرف على انطباعات بعض من يحضرون الاجتماعات ، وبتطبيق النشاط التالي سوف توضح بموضوعية -بأن الله- للمدرب موقفك من الاجتماعات ، وهذا سوف يمكنه من مساعدتك في تطوير مهاراتك ومعارفك بخصوص إدارة الاجتماعات .

نشاط (٢) : التعرف على موقفك من الاجتماعات :

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

أ) هل تعتقد أن الاجتماعات ضرورية أم لا ؟

لا

نعم

أخرى تبين

ب) أذكر في ثلاث نقاط باختصار مبررات إجابتك ؟

-١

.....

-٢

.....

-٣

.....

ج) سجل أهم الاستنتاجات التي سوف يذكرها المدرب في نهاية النشاط (الاجتماعات

تفشل نتيجة لعدة لأسباب عديدة) أهمها:.

-١

.....

-٢

.....

-٣

.....

-٤

.....

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

٥-

.....

٦-

.....

٧-

.....

نشاط (٣) : أجب على كل فقرة من فقرات التمرين التالي (فقط) عندما يطلب منك المدرب ذلك؟

علماً أن إجابة الفقرة الأخيرة ومناقشة التمرين سوف تكون في نهاية الجلسة التدريبية :

أ) حدد ثلاثة مواضيع يمكن من أجل كل واحد منها أن تعقد اجتماع ليدك في المدرسة؟

١-

.....

٢-

.....

٣-

.....

ب) اختر أهم المواضيع السابقة من وجهة نظرك، ثم حدد من سوف تدعيه لحضور

الاجتماع؟

١-

٢-

٣-

٤-

٥-

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

٦-

٧-

٨-

ج) قم بإعداد جدول أعمال للاجتماع (توفيراً للوقت لا داعي لتكرار أي معلومات سابقة) :

١-

٢-

٣-

٤-

٥-

٦-

٧-

د) هل يمكنك تحديد أهم النتائج التي سوف يتم التوصل لها من الاجتماع؟

١- نعم لا

أخرى تبين

٢- أذكر مبررات إجابتك؟

(أ)

.....

(ب)

.....

الفصل السابع:

ثقافة الحوار في إدارة الأفراد

أولاً: مفهوم إدارة الأفراد.

ثانياً: أهمية إدارة الأفراد.

ثالثاً: الوضع المرغوب لإدارة الأفراد.

رابعاً: خطوات وضع دليل لإدارة الأفراد.

تأليف

أ.م.د/ عماد محمد عبد السلام

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

أولاً: مفهوم إدارة الأفراد:

المفهوم: هي تلك الإدارة المعنية بشئون العاملين من اختيارهم وتدريبهم وتأهيلهم وتقييم أداءهم وهي إحدى الأركان الرئيسية التي تعتمد عليها المؤسسة في تنمية مواردها البشرية.

ثانياً: أهمية إدارة الأفراد:

- تعمل إدارة الأفراد علي وضع الشخص المناسب في المكان المناسب
- تقوم بتأهيل العاملين للقيام بأدوارهم علي أكمل وجه مما ينعكس علي أدائهم المهني في العمل
- تعمل إدارة الأفراد علي تنشيط العاملين القدامي وإكسابهم مهارات إدارية وفنية جديدة مما يزيد من إنتاجيتهم في العمل.
- تقوم بتنظيم الدورات التدريبية المتنوعة كنوع من التحفيز للعاملين واكتساب ولائهم للمنظمة التي يعملون بها.
- تعمل إدارة الأفراد علي وضع اللوائح والنظم المتعلقة بالعاملين وكيفية أدائهم للعمل داخل المنظمة
- تقوم بعمل التقييم الدوري والسنوي للعاملين بالمنظمة وترفع تقارير بها لمجلس الإدارة مما يساعده في وضع رؤية سليمة لفكر تنمية موارده البشرية

ثالثاً: الوضع المرغوب لإدارة الأفراد:

يوجد لدى الجمعية نظام موثق لإدارة الأفراد وتسعي الجمعية إلي تيسير قنوات الاتصال ما بين الإدارة والعاملين.

مساعدة الجمعية للوصول إلى هذا الوضع يجب تنفيذ مجموعة التدخلات التالية:

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

وضع وصف وظيفي مكتوب لكل العاملين بالجمعية عن طريق مجموعة الخطوات التالية:

لإعداد وصف وظيفي للعاملين يمكن الرجوع

(نموذج بطاقة الوصف الوظيفي)

للإطلاع علي عدد من التوصيفات الوظيفية لبعض الوظائف يمكن الرجوع يعد الوصف الوظيفي أداة من الأدوات الهامة التي تساعد الإدارة علي الفصل بين مختلف الوظائف وتعمل علي وضع صورة واضحة للموظف للمهام والمسئوليات التي ينبغي القيام بها وعلاقته بباقي الوظائف وتحديد من هم مرعوسيه ومن هم رؤسائه تصميم هيكل تنظيمي للجمعية

عمل ملفات للعاملين

الملف الوظيفي للعامل يضمن سلامة وجود كافة المستندات التي تؤيد عمل الموظف وتطوره الوظيفي ويرصد حركته في العمل داخل المنظمة ويحتوي الملف الوظيفي في الغالب على:

- عقد العمل
- صحيفة الحالة الجنائية
- صحيفة الحالة الاجتماعية
- بطاقة الوصف الوظيفي
- السيرة الذاتية للعامل
- شهادة المعاملة العسكرية بالنسبة للذكور
- شهادة الخدمة العامة بالنسبة للإناث

- تصريح عمل "كعب العمل"

- صحيفة تدرج الأجور

- صحيفة الجزاءات

- صحيفة الأجازات السنوية

- صحيفة الأجازات الرسمية

رابعاً: خطوات وضع دليل لإدارة الأفراد:

وجود دليل لإدارة الأفراد بالجمعية

الخطوات:

يتضمن دليل إدارة العاملين ما يلي:

- مجموعة إجراءات التعيين

- والمؤهلات المطلوبة

- ونظم الترقية

- وشروط الاستقالة

- وأحكام فصل العاملين

- والجزاءات

- والعلاوات

- وسياسات التدريب

- والوصف الوظيفي

- والسلم الوظيفي

- والرؤساء

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

وجود دفتر للحضور والانصراف

أهميته ترجع لتحقيقه عملية الانضباط والتحكم في الحضور والانصراف ويمكن البناء عليه في تحديد بعض الجزاءات أو المرتبات.

وجود عقد عمل لكل فرد من العاملين

وجود صندوق لتلقي اقتراحات وآراء العاملين

علي الجمعية أن تضع صندوقا لجمع اقتراحات وتعليقات العاملين وذلك بهدف

دعم مشاركتهم

الاستماع لشكواهم

خلق جو من الحرية

تدعيم انتمائهم من خلال وجود قناة للتعبير عن ما يريدون بحرية

تقدير الاحتياجات التدريبية للعاملين

وجود نشرة دورية (خطاب إخباري) أو لوحة إعلانات

تقييم وتوثيق أداء العاملين

ايجاد توازن للنوع الاجتماعي في التعيين والتدريب

المستهدفين:

المدير التنفيذي - مدير شئون الأفراد (العاملين)

مدير البرامج / المشروعات

أعضاء مجلس الإدارة

٣/٤/٢/ مستندات التحقق:

الوصف الوظيفي لمجموعة من العاملين بالجمعية

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

هيكل تنظيمي يعكس وضع العاملين / الإدارة بالجمعية

ملفات العاملين

دليل يتضمن إجراءات التعيين والمؤهلات والترقية والاستقالة والفصل والجزاءات

والعلاوات والتدريب والوصف الوظيفي والسلم الوظيفي والرؤساء

دفتر الحضور والانصراف للعاملين

عقد عمل لإحدى الوظائف بالجمعية / ملفات العاملين تضمن عقود عمل

صندوق لتلقي الاقتراحات / تقرير عن مقترحات العاملين

نموذج لتقدير الاحتياجات التدريبية

نماذج تقييم أداء العاملين بالجمعية

قرار إداري - محضر مجلس إدارة - دليل إدارة الأفراد

الفصل الثامن:

ثقافة الحوار واستخداماته في الإقناع



أولاً: كيف تقنع الآخرين بفكرة؟

ثانياً: إقناع الآخرين بأفكارك.

ثالثاً: قواعد للإقناع الفعال.

رابعاً: أساليب للتأثير على الآخرين .

تأليف

أ.م.د/ عماد محمد عبد السلام

أولاً: كيف تقنع الآخرين بفكرة؟

أولاً : لابد أن تكون مقتنعا جدا من الفكرة التي تسعى لنشرها ، لأن أي مستوى من التذبذب سيكون كفيلا أن يحول بينك وبين إيصال الفكرة للغير .
ثانياً : استخدم الكلمات ذات المعاني المحصورة والمحددة مثل : بما أن ، إذن ،
وحيثما يكون .. الخ ، فهذه الألفاظ فيها شيء من حصر المعنى وتحديد الفكرة ،
ولتحذر كل الحذر من التعميمات البراقة التي لا تفهم أو ذات معاني واسعة .
ثالثاً : ترك الجدل العقيم الذي يقود إلى الخصام يقول أحدهم (إذا أردت أن تكون موطأ الأكناف ودودا تألف وتؤلف لطيف المدخل إلى النفوس ، فلا تقم نفسك في الجدل وإلا فأنت الخاسر ، فإنك إن أقمت الحجة وكسبت الجولة وأفحمت الطرف الآخر فإنه لن يكون سعيدا بذلك وسيسرها في نفسه وبذلك تخسر صديقا او تخسر اكتساب صديق ، أيضا سوف يتجنبك الآخرون خشية نفس النتيجة ..) .

رابعاً : حلل حوارك إلى عنصرين أساسيين هما :-

١- المقدمات المنطقية : وهي تلك البيانات أو الحقائق أو الأسباب التي تستند إليها النتيجة وتقضي إليها .
٢- النتيجة : وهي ما يرمي الوصول إليها المحاور أو المجادل ، مثال على ذلك: المواطنون الذين ساهموا بأموالهم في تأسيس الجمعية هم الذين لهم حق الإدلاء بأصواتهم فقط ، وأنت لم تساهم في الجمعية ولذلك لا يمكنك أن تدلي بصوتك .
خامساً : اختيار العبارة اللينة الهينة ، والابتعاد عن الشدة الإرهاب والضغط وفرض الرأي .

سادساً: احرص على ربط بداية حديثك بنهاية حديث المتلقي لأن هذا سيشعره بأهمية كلامه لديك وأنت تحترمه وتهتم بكلامه ، ثم بعد ذلك قدم له الحقائق والأرقام التي تشعره كذلك بقوة معلوماتك وأهميتها وواقعية حديثك ومصداقيته .

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

سابعاً : أظهر فرحك الحقيقي - غير المصطنع - بكل حق يظهر على لسان الطرف الآخر، وأظهر له بحثك عن الحقيقة لأن رذك لحقائق ظاهرة ناصعة يشعر الطرف الآخر أنك تبحث عن الجدل وانتصار نفسك.

ثانياً: إقناع الآخرين بأفكارك

في أغلب الأحوال، يتطلب أخذ المبادرة أن تقنع الآخرين لكي يؤيدوا وجهة نظرك، إليك بعض الإرشادات لتساعدك عند تقديم أفكارك للآخرين:

⑤ حدد أفكارك بإيجاز. ما الذي تحاول أن تنجزه؟ هل ترغب في إقناع رئيسك بأن يجرب طريقة جديدة لحل مشكلة تتعلق بخدمة الفئات المستفيدة؟ هل ترغب في تشكيل لجنة للتوصل إلى طرق لتحسين خدمات؟ قم أولاً بتحديد أهدافك بإيجاز بشكل مكتوب وقم بعد ذلك بتتقيحها قبل أن تقدمها إلى الجمهور المستهدف.

⑥ قم بإعداد قائمة بالنقاط الإيجابية في خطتك. حدد المميزات الأساسية التي سوف يكفلها استخدام أفكارك وقم بجمع البيانات، النوعية والكمية، التي تؤيد خطتك. هذه النقاط الرئيسية القليلة سوف تشكل العمود الفقري لعرضك التقديمي.

⑦ قم بعمل تحليل للمعارضة السلبية المحتملة. فكر جيداً في الأسئلة والاعتراضات التي قد يقابل بها اقتراحك. قم بتجهيز استجابة سليمة لكل من هذه الأسئلة أو الاعتراضات وقم بجمع البيانات والحجج الإضافية التي تحتاجها لتأييد قضيتك.

⑧ روج لخطتك بشكل مسبق. تقرب بصورة غير رسمية إلى الآخرين الذين تحترم رأيهم لتحصل منهم على تقييم لمقترحك. إنك بذلك لن تجد طريقاً لتحسين خطتك فحسب، ولكن سوف يبدأ هؤلاء الذين سيقومون بمراجعة خطتك في تقبلها والإيمان بها كذلك.

ثالثاً: قواعد للإقناع الفعال

١. حدد هدفك واحصل على الحقائق، قرر ما تريد تحقيقه ولماذا، اجمع كافة الحقائق التي تحتاجها لدعم قضيتك، حاول تقليل الحجج العاطفية حتى يمكنك والآخرين الحكم على الاقتراح في ضوء الحقائق وحدها.
٢. اكتشف ماذا يريدون لا تقلل أبداً من مقاومة الأفراد الطبيعية للتغيير ولكن ضع في اعتبارك أن مثل هذه المقاومة نسبية، ولا تمتد إلى المدى الكلي للتغيير، ولكن إلى المدى الذي تؤثر فيه المقاومة عليهم شخصياً. عندما يطلب منهم قبول اقتراح فأول أسئلة يوجهها الأفراد لأنفسهم هي : كيف يؤثر ذلك علي؟ وإذا أمكنك أن تضع نفسك مكان الآخرين فستكون قادراً على التنبؤ بالاعتراضات وتقدم أفكارك بطريقة أكثر جاذبية. ولذلك يجب أن تكتشف كيف ينظر الأفراد إلى الأشياء وماذا يريدون، استمع إلى ما يريدون قوله، ولا تتحدث كثيراً، وجه الأسئلة وإذا ما وجهوا إليك سؤالاً أجب عليه بسؤال آخر. اكتشف ما يسعون إليه، ثم قدم قضيتك بطريقة تبرز فوائدها لهم، أو على الأقل تقلل الاعتراضات أو المخاوف.
٣. اجعلهم يشاركون في أفكارك، دعهم يساهمون إذا أمكن ذلك. حاول أن تجد أي أرضية مشتركة لتبدأ منها بالاتفاق، لا تكسب عداوتهم، تجنب أن تهزمهم في المناقشة. ساعدهم في الاحتفاظ باعتدادهم بأنفسهم ودائماً أترك مخرجاً.
٤. اعقد العزم واتخذ إجراءً. اختر اللحظة الحاسمة للبت في الاقتراح والبدء فيه. تأكد أنك لا تضغط بشدة، ولكن عندما تصل إلى هدفك لا تتوقف وتغامر بخسارته اتخذ إجراءات متابعة وسريعة. ولا فائدة من الدخول في كل المشكلات الخاصة بالحصول على موافقة إذا ما تركت الأمور تجري في مجراها بعد ذلك.

رابعاً: أساليب للتأثير على الآخرين

- أساليب الضغط : الإلحاح، أو استخدام التهديدات والتخويف:

١. التماس دعم المستويات الأعلى: اللجوء إلى المستويات الإدارية الأعلى طلباً للمساعدة أو لإقناع الآخرين بموافقة الإدارة العليا على طلبك.
٢. المبادلة: مقايضة خدمة مقابل أخرى.
٣. الاندماج مع الآخرين: حث الآخرين على الانضمام إليك بما لديهم من دعم.
٤. الحصول على استحسان الآخرين: ترك انطباعات إيجابية عنك في نفوس الآخرين من خلال قدرتك على اجتذاب الآخرين ومصادقتهم.
٥. الإقناع العقلي: استخدم البراهين والحقائق المنطقية لإقناع الآخرين.
٦. الحصول على قبول الآخرين بالإيحاء لهم بذلك: استخدم اللغة الرمزية والمشحونة بالعواطف للعب على واستهداف ما لدى الآخرين من شعور بالولاء والعدالة.
٧. استشارة الآخرين: التماس مشاركتهم في صنع القرار وفي التخطيط.

- لغة الجسد:

يعتقد علماء النفس بأن ٦٠ % من حالات التخاطب والتواصل بين الناس تتم بصورة غير شفوية أي عن طريق الإيماءات والإيحاءات والرموز ، لا عن طريق الكلام واللسان (ويقال إن هذه الطريقة ذات تأثير قوى ، أقوى بخمس مرات من ذلك التأثير الذي تتركه الكلمات) ،،ومن الأخطاء الجسيمة التي تقع فيها جميعاً هي تجاهلنا للغة الجسد والإيماءات في محاولتنا فهم ما يقوله لنا أحدهم أو إحداهم أو إحداهن وقراءة أفكاره أو أفكارها بل إننا نمضي ساعات في تحليل الكلمات التي قيلت لنا من دون أن ندرك مغزاها لأننا لا نحسب بالشكل الكافي لغة الإيماءات. وقرأت مرة أنه يمكن فك الجدل التقليدي حول ما إذا كان الطرف الآخر مرتاح لنا

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

بالاعتماد على إيماءاته وإبجاءاته ورموزه لا على كلامه، فالإيماءات جديرة بأن تقول ذلك ببلاغة أشد من الكلام وهذه بعض الإيماءات والإبجاءات التي تحدث في حياتنا اليومية وقد لا نكون مدركين للمغزى أو التأثير النفسي المسبب لها .

فمثلاً:

- مس اليد للوجه أثناء الحديث أمر مرتبط بالكذب وكذلك الحال عند لمس الأنف أثناء الكلام .
- وقد يلجأ البعض إلى لمس الأذن عند التشكيك بكلام يقال أمامهم .
- عندما يعقد اجتماع ما لمؤسسة أو إدارة ويلقي المدير نكتة عرضية نجد أن كلاً من الحاضرين يصطنع ابتسامة مزيفة تظهر بوضوح في عضلات زاويتي فمه التي تُشدّ وتُرخي في اتجاه الأعلى أما في الابتسامة الحقيقية فإن عضلات أطراف العينين تتقلّص أيضاً .
- وإذا شبكت المرأة يديها بشكل لين فهذا دليل انفتاحها على الجو المحيط بها
- عندما يهز البعض رؤوسهم في إشارة إلى التأييد والاهتمام نجد أن الشخص المتكلم يزيد من سرعة كلامه.
- بينما يشير تشابك الذراعين وتباطؤ ررفة العينين إلى الملل أو إلى عدم الموافقة ما يحتمل أن يجعل المتكلم يبطئ في كلامه
- أن يكون الإبهامان متلاصقين فهذا يعني أن المتحدث عقلاني وكريم ومثقف ويستطيع التأقلم مع الظروف العامة .
- عندما يجري تعريف بعض الناس إلى بعضهم الآخر يظهر مستوى ما من الاهتمام يُعبّر عنه بازدياد ررفة أجفان العينين من 18 مرة إلى أكثر من ٢٥ مرة في الدقيقة.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

- نحن نشاطر الآخرين الذين نكاد لا نعرفهم السوائل الباردة لأنها جاهزة ولا تتطلب وقتاً .
 - نشاطر السوائل الساخنة الناس ذوي العلاقة الودية الأقوى بنا، لأنها تحتاج إلى زمن أكبر لتحضيرها .
- فهل هذا هو السبب الذي يجعلنا نقدم ضيافة من المشروبات الساخنة للناس الذين تجمعنا بهم الألفة والمودة.
- وربما لهذا السبب أيضاً يُعدّ تقديم أي مشروب آخر غير القهوة الساخنة نوعاً من الاستخفاف بالضيف الذي يشعر بشيء من برودة الاستقبال إذا لم تقدم له القهوة حصراً.
- وضع اليدين على الطاولة باتجاه الشخص المتحدث فهذه بمثابة دعوة لتكوين علاقة حميمة .
 - يفضل المرء أن يتوجه بعد دخول السوق أو المحلات التجارية إلى اليمين لأنه سوف يستخدم يده اليمنى الأقوى ويشعر بالانشرخ إذا كانت الممرات واسعة بينما يشعر بالضيق إذا كانت هذه الممرات ضيقة ولذا يحاول أصحاب المخازن تنفيذ هذه الرغبات إذ يضعون السلع الغالية الثمن في اتجاه اليمين وفي الممرات الواسعة ويجب أيضاً أن تكون السلع في تناول الزبون لأنه لا يشتري عادة أي سلعة لا يمسه بيده وقلما يشتري أحداً سلعة كتب عليها "ممنوع اللمس" .
 - عندما تكون اليد مفتوحة فهذه الإيماءة تقترن بالصدق والخضوع .
 - في حال كون الذراعان متقابلتين فمعنى ذلك أن الشخص بحالة دفاعية سلبية .
 - تعتمد مطاعم الوجبات السريعة للإكثار من الألوان الفاقعة والحادة مثل الأحمر والأصفر وذلك لكي لا يشعر الزبون بالراحة ويطيل الجلوس في المطعم .

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

تبين جميع الأبحاث المتوفرة أن لغة الجسد هي الجزء الأهم من أي رسالة تنتقل إلى الشخص الآخر وإن ما بين (50-80%) من المعلومات يمكن أن تنقل بهذه الطريقة وأن الرسالة غير الشفوية المنقولة هي غنية، ومعقدة في طبيعتها، وتحتوي على تعابير الوجه والقرب من الشخص المتكلم، وحركات اليدين والقدمين، وملابس الشخص المتكلم ونظراته، وتوتره، وانفعالاته وما إلى ذلك.

ويوجد هناك عاملان هامان :

▪ هل يستطيع جسدك أن يقول ما تريده منه؟

▪ وهل تستطيع أن تفسر لغة أجساد الآخرين؟

إن الكثيرين منا لا يعون لغات أجسامنا حيث أن هذا ينطبق على الرجال الذي لا يلاحظون الإشارات التي تنبعث من أجسامهم وأجسام الآخرين ويتجاهلون حول أشياء مهمة جداً.

وأنه لمن المفيد أن ينضم المرء إلى ورشة علمية تدور حول كيفية تحليل واكتشاف الإشارات المضللة للغة الجسد.

واليك بعض الأشياء التي يمكن أن تجربها :

ابدأ بالانتباه الواعي للغة أجسام الناس حيث يمكن أن تشاهد التلفزيون لمدة عشر دقائق مع إخفاء الصوت كلياً .

دون بعض الملاحظات عن لغة أجسام الناس المحبوبين والمحترمين والمسموعين :

-كيف يقفون أو يجلسون؟

-ما نوع التعابير التي يملكون؟

-ماذا تفعل أيديهم، وأقدامهم؟

-ما نوع النظرات التي يملكونها؟

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

- ما هي الوسائل غير الشفوية التي يمتلكونها؟

- هل يتصرفون بعكس لغة أجسادهم الإيجابية وهل هذا يؤثر عليهم؟

ابدأ بالتصرف بلغة الأجساد الإيجابية لمن تحب، وتحترم، وسيبدأ الناس الآخرون بالنظر إليك بشكل مختلف عن السابق .

وحدها العيون تتخطى كل اللغات وتغزو كل الحصون فتلتقي في لحظة لتحكي بلمحة ما يعجز عنه اللسان وتتسلل إلى أعماق النفس لتقول كلماتها الخاصة جدا والصادقة جدا، فهي لغة لا تعرف الكذب ولا الرياء... لغة ليست بلغة لكنها مرآة صافيه تعكس مباشرة كل المشاعر وتبوح بالأسرار .

١ . العين :

تمنحك واحدا من أكبر مفاتيح الشخصية التي تدلك بشكل حقيقي على ما يدور في عقل من أمامك ، ستعرف من خلال عينيه ما يفكر فيه حقيقة ، فإذا اتسع بؤبؤ العين وبدا للعيان فإن ذلك دليل على أنه سمع منك توا شيئا أسعده ، أما إذا ضاق بؤبؤ العين فالعكس هو الذي حدث ، وإذا ضاقت عيناه ربما يدل على أنك حدثته بشئ لا يصدقه وإذا اتجهت عينه إلى أعلى جهة اليمين فإنه ينشء صورة خيالية مستقبلية وأذا اتجه بعينه إلى أعلى اليسار فإنه يتذكر شيئا من الماضي له علاقة بالواقع الذي هو فيه وإذا نظر إلى أسفل فإنه يتحدث مع أحاسيسه وذاته حديثا خاصا ويشاور نفسه في موضوع ما .

٢ . الحواجب :

إذا رفع المرء حاجبا واحدا فإن ذلك يدل على أنك قلت له شيئا إما أنه لا يصدقه أو يراه مستحيلا، أما رفع كلا الحاجبين فإن ذلك يدل على المفاجأة . أما إذا قطب بين حاجبيه مع ابتسامة خفيفة فإنه يتعجب منك ولكنه لا يريد أن يكذبك وإذا تكرر تحريك الحواجب فإنه مبهور ومتعجب من الكلام وموجات كلامك تدخل على دماغه بأكثر من شكل .

٣. الأنف والأذنان:

فإذا حك أنفه أو مرر يديه على أذنيه ساحبا إياهما بينما يقول لك إنه يفهم ما تريده فهذا يعني أنه متحير بخصوص ما تقوله ومن المحتمل انه لا يعلم مطلقا ما تريد منه أن يفعله . ووضع اليد أسف الأنف فوق الشفة العليا دليل أنه يخفي عنك شيئا ويخاف أن يظهر منه.

٤. جبين الشخص:

فإذا قطب جبينه وطأ رأسه للأرض في عبوس فإن ذلك يعني أنه متحير أو مرتبك أو أنه لا يحب سماع ما قلته توا ، أما إذا قطب جبينه ورفعته إلى أعلى فإن ذلك يدل على دهشته لما سمعه منك .

٥. الأكتاف:

فعندما يهز الشخص كتفه فيعني انه لا يبالي بما تقول .

٦. الأصابع :

نقر الشخص بأصابعه على ذراع المقعد أو على المكتب يشير إلى العصبية أو عدم الصبر .

٧. وعندما يربت الشخص بذراعيه على صدره :

فهذا يعني أن هذا الشخص يحاول عزل نفسه عن الآخرين أو يدل على أنه خائف بالفعل من.

هذه الإشارات السبع تعطيك فكرة عن لغة الجسد وكيف يمكن استخدامها في إبراز قوة شخصيتك والتعرف على ما يفكر به الآخرون بالرغم من محاولاتهم إخفاء ذلك.

الفصل التاسع:

استخدامات الحوار في التفاوض

- أولاً: مفهوم التفاوض.
- ثانياً: نماذج الشخصية التفاوضية.
- ثالثاً: خصائص عملية التفاوض.
- رابعاً: مآزق التفاوضات.
- خامساً: الإعداد للمفاوضات.
- سادساً: استراتيجيات التفاوض وتكتيكاته.
- سابعاً: صفات المفاوض الجيد
- ثامناً: أهمية علم التفاوض
- تاسعاً: عناصر التفاوض الرئيسية.
- عاشراً: مبادئ التفاوض.
- الحادي عشر: مهارات التفاوض.

تأليف

أ.م.د/ عماد محمد عبد السلام

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

أولاً: مفهوم التفاوض:

- مباحثات تتم بين طرفين أو أكثر، ينظر كل منهما للآخر على انه متحكم في مصادر إشباعه، ويهدفان إلى الاتفاق بغية تغيير الوضع الحالي.
 - تفاعل مقصود بين طرفين اجتماعيين يحاولان تحديد أو إعادة تحديد علاقاتهما وأواصرهما المتبادلة.
 - عملية تجري بين متفاوضين أو أكثر وتأخذ شكلاً رسمياً بهدف التوصل إلى اتفاق معين حول قضية تثير الجدل والنزاع.
- والتفاوض هو:** موقف تعبيرى حركي قائم بين طرفين أو أكثر حول قضية من القضايا يتم من خلاله عرض وتبادل وتقريب ومواءمة وتكييف وجهات النظر واستخدام كافة أساليب الإقناع للحفاظ على المصالح القائمة أو للحصول على منفعة جديدة بإجبار الخصم بالقيام بعمل معين أو الامتناع عن عمل معين في إطار علاقة الارتباط بين أطراف العملية التفاوضية تجاه أنفسهم أو تجاه الغير.

ثانياً: نماذج الشخصية التفاوضية.

نماذج الشخصية وفقاً لدافع الأخذ والعطاء

(١) النموذج المعطي:

١. يميل إلى العطاء والتعاون مع الآخرين.
٢. يميل إلى العمل في المهن الاجتماعية والخيرية.
٣. نادراً ما ينجح في مجال الأعمال التجارية.

(٢) نموذج الاخذ:

١. ميل الى الاخذ اكثر من العطاء.
٢. مساوم وقادر على النجاح في الأعمال التجارية.
٣. ينظر الى النموذج المعطى بانه طيب وضعيف يمكن استغلاله.

٣) النموذج المعطى - الاخذ:

١. متوازن قادر على الاخذ والعطاء.
 ٢. لديه استعداد للتعاون مع الآخرين.
- نماذج الشخصية وفقاً لمدى التساهل والتشدد:

١) النموذج المتساهل:

١. يميل الى تجنب النزاع الشخصي.
٢. يقدم التنازل بسهولة.
٣. يسعى الى حل للمشكلة.

٢) النموذج المتشدد:

١. ينظر الى المشكلة محل الخلاف على أنها صراع ارادات.
٢. يأخذ مواقف متطرفة في الغالب.
٣. لا يستطيع تكوين علاقات ودية مع محيطه في الغالب.
٤. يشعر بخيبة أمل إذا كانت نتيجة التفاوض خسارة.

٣) النموذج المبدئي:

١. يهتم بالمصالح المشتركة لأطراف التفاوض.
٢. يتشدد بالنسبة لقضية التفاوض.
٣. يتساهل مع أطراف التفاوض.

نماذج شخصيات أخرى:

- ١- النموذج الطموح - لا يتقبل الفشل بسهولة.
- ٢- النموذج الهادي - أهدافه موضوعية ويمكن تحقيقها.
- ٣- النموذج الواعي - يعطي أهمية كبيرة للتفاصيل.

٤) النموذج الغير واثق بنفسه:

١. غير مواجه.
٢. يتجنب الافصاح عن رغباته.

ثالثاً: خصائص عملية التفاوض

- ١- التفاوض عملية تتكون من عدة مراحل.
 - تشخيص القضية التفاوضية وتحديدتها (القضية محور التفاوض).
 - تهيئة المناخ التفاوضي.
 - قبول الأطراف المتنازعة للتفاوض.
 - بدء عملية التفاوض.
 - التوصل الى اتفاق.
 - تقييم ومتابعة النتائج.
- ٢- المفاوضات عملية تبادلية:
 - مبدأ الأخذ والعطاء.
 - التنازل والمقابل.
 - ربح/ ربح.
 - ربح/ خسارة.
- ٣- المفاوضات علاقة اختيارية
 - توفر الرغبة في التفاوض.
- ٤- المفاوضات عملية محاطة بالقيود والمحفزات
 - قيود قانونية - ضغط نفسي
- ٥- هناك قدر من الصراع والنزاع

- صراع الموارد.

- صراع الوسائل

- صراع القيم

٦- تقوم نتائج المفاوضات على عدم التأكد

رابعاً: مآزق المفاوضات

يحدث مآزق المفاوضات عندما لا يستطيع الطرفين الوصول إلى حل مرضي، لذا يتم

اللجوء عادة إلى :

(١) فرض الحل:

- بواسطة القوة. - بواسطة القانون.

- إطالة الوقت لانهاك الطرف الآخر.

النتيجة (ريح مقابل خسارة)

(٢) الاستسلام:

يحدث الاستسلام عندما يقتنع طرف من أطراف التفاوض بان إصراره في الحصول

على ما يريد يكلفه خسارة اكبر من الخسارة التي تلحق به عند التنازل للطرف الآخر.

النتيجة: أ- تسوية غير مضمونة.

ب- التسوية لا تشكل حل للقضية محل التفاوض حيث يمكن ان يعاد طرح

القضية مرة أخرى في وقت آخر.

(٣) الحل الوسط:

تنازل كل طرف لخصمه عن بعض الأهداف من اجل تحقيق أهداف أخرى.

- النتيجة:

١- محاول لتقليل الخسارة.

٢- حصص الريح قد لا تكون متساوية.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

- ٤) نصائح إضافية للخروج من المأزق
- أ- إعادة توضيح القضية او المشكلة محل الخلاف والتأكد على الطرف الآخر بأن يدرك أهمية القضية.
- ب-أخذ عطلة او فترة راحة من المفاوضات، أي توقف المفاوضات لفترة يتم الاتفاق عليها.
- ت-تقديم معلومات جديدة تسهم في تعديل أهمية القضية محل الخلاف.
- ث-ربط القضية محل الخلاف بقضايا أهم منها أو أكبر.
- ج- طرح القضية جانباً لفترة مؤقتة ثم إعادة طرحها في وقت مناسب.
- ح- استبدال شخوص التفاوض.
- خ- الانتقال الى الوساطة والتحكيم.

خامساً: الإعداد للمفاوضات:

- ١- تحليل القضايا وجمع المعلومات.
- ٢- تجزئة القضايا الى عناصرها الاساسية.
- ٣- تصنيف القضايا.
- ٤- التعرف على حاجات الخصم.
- ٥- تحديد العلاقة المرغوب فيها مع الخصم.
- ٦- وضع الأهداف.
- ٧- إعداد جدول الأعمال.
- ٨- الإعداد المادي.
- ٩- التخطيط التكتيكي.
- ١٠- طلب الافتتاح/ البدء بالمفاوضات.
- ١١- قائمة التنازلات.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

١٢- التخطيط للخروج من المأزق.

سادساً: استراتيجيات التفاوض وتكتيكاته:

الاستراتيجية: هي الإطار العام الذي يحكم السلوك التفاوضي وعادة ما تركز على أهداف بعيدة المدى.

التكتيك: يرتبط بعمليات تنفيذية ومناورات تخدم الاستراتيجية، فهو تحرك جري في إطار عام محدد مسبقاً.

الاستراتيجيات تحدد وفقاً لاسس متعددة:

- ١- استراتيجيات مرتبطة بالهدف.
- ٢- استراتيجيات مرتبطة بالسلوك التفاوضي.
- ٣- استراتيجيات التدرج- خطوة بخطوة.
- ٤- استراتيجيات الصفقة الواحدة.
- ٥- استراتيجيات التعاون.
- ٦- استراتيجيات المواجهة.

أنواع الاستراتيجيات:

١. الاستراتيجية التعاونية.
 - هناك اهتمام بالتعاون المشترك.
 - هناك ثقة وانفتاح في التعبير عن الأفكار.
 - لا يوجد أساليب تهديد.
٢. الاستراتيجية التنافسية:
 - كل طرف يسعى لتحقيق مصالحه على حساب الآخر.
 - لا يعبر كل طرف عن غاياته وأهدافه بشكل واضح.
 - لا ثقة بين الأطراف.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

- أساليب المفاجأة والمباغطة والتهديد سمة أساسية لها.

٣. استراتيجية التبعية:

- طرف يتبع لطرف آخر لتجنب النزاع او المواجهة.

- الموافقة على طلبات الطرف الآخر.

- استخدام أسلوب التملق والخضوع.

تكتيكات مهمة في عملية التفاوض:

١- المساومة: تقوم على استبدال شيء بأخر - شيء مقابل شيء.

لا تنازل بدون مقابل. The Big If

٢- ربح/ربح.

- تنازل مقابل تنازل. التنازلات تكون في الغالب متساوية.

- مكاسب مقابل مكاسب.

٣- إعادة صياغة الهجوم:

إذا هاجمك الطرف الآخر لا تقوم بمهاجمته شخصياً بل توقف واصمت ومن ثم هاجم الموضوع لا الشخص.

٤- قد يضرك اكثر مما يضرني

هو تكتيك مفضل لدى الكثيرين بمعنى أن الموافقة على اقتراح الطرف الآخر قد يؤدي إلى الإضرار به في المستقبل.

٥- إنهاك قوى الخصم:

- إنما النصر صبر ساعة

- اطل الوقت اذا شعرت انه متعجل.

٦- (س، ص)

- المفاجأة بعكس ما يتوقع .

- طرح اقتراح مضاد.
- تجزئة القضية
- لا تطرح القضية بشكل كلي
- حقق تنازلات صغيرة
- اجعل الطرف الآخر يقدم تنازلات صغيرة في البداية.
- ٧- المحادثات الغير رسمية
- الاتصال على مائدة الغداء
- ٨- الطيب والشرير
- أحد أفراد الفريق يمثل دور الطيب المتساهل والآخر دور الشرير المتشدد
- ٩- طلب اللحظة الأخيرة
- يقدم الطلب مفاجأة حين توشك المفاوضات على الانتهاء.
- ١٠- غير قابل للتفاوض
- قضايا غير قابلة للتفاوض
- ١١- التركيز والإهمال
- § إظهار ما ليس مهما له وإخفاء ما هو مهم.
- ١٢- التظاهر بعدم الفهم وإعادة التفسير
- § الهدف هو دفع الطرف الآخر للحديث أكثر بغية الوصول الى نواياه الحقيقية.
- ١٣- الحرب النفسية ويشمل التهديد والإشاعة.
- ١٤- (نحن) مكان (أنت وأنا)
- § نحن تعني مصالح مشتركة.
- § أنا تعني صالحى وحدي.
- § أنت تعني المنافسة.

- ١٥- لا تندفع نحو النهاية
- ١٦- التحذير لا التهديد.
- ١٧- ترك مخرج للطرف الآخر.
- ١٨- التظاهر بالانسحاب
- § يؤدي الى توتر الطرف الآخر.
- § أحد أنواع الضغط على الطرف الآخر.

سابعاً: صفات المفاوض الجيد

- ١- فاض من يملكون سلطة.
- ٢- ضع أهداف كبيرة.
- ٣- لا تركز على الأهداف قصيرة المدى.
- ٤- كن هادئاً ولا تظهر ضعفك أمام الآخرين.
- ٥- لا تروج لنفسك وروج لأفكارك وكن كما أنت.
- ٦- لا تستعجل الأمور.
- ٧- راع مبدأ السرية واحرص على عدم إفشاء ما لديك دفعة واحدة.
- ٨- لا تقدم العرض الأول.
- ٩- لا تحرج الأشخاص الآخرين.
- ١٠- احذر من الاستطراد في توضيح أفكار لا صلة لها بالموضوع.
- ١١- لا تسرف في الضغط على الآخرين.
- ١٢- اقتنع بالرأي قبل إقناع الآخرين به.
- ١٣- لا تطل وقت الاجتماع.
- ١٤- قدم تنازلات بحذر.
- ١٥- تعامل مع الطرف الآخر بصفته طرفاً قوياً.

ثامناً: أهمية علم التفاوض

تنشأ أهمية علم التفاوض من زاويتين أساسيتين:

الأولى: ضرورته.

الثانية: حتميته.

فنحن نعيش عصر المفاوضات، سواء بين الأفراد أو الدول أو الشعوب فكافة جوانب حياتنا هي سلسلة من المواقف التفاوضية. وتظهر ضرورة علم التفاوض ومدى الأهمية التي يستمدّها من العلاقة التفاوضية القائمة بين أطرافه أي ما يتعلق بالقضية التفاوضية التي يتم التفاوض بشأنها وتلك هي الزاوية الأولى.

أما إذا نظرنا إلى الزاوية الثانية وهي زاوية الحتمية. نجد أن علم التفاوض يستمد حتميته من كونه المخرج أو المنفذ الوحيد الممكن استخدامه لمعالجة القضية التفاوضية والوصول إلى حل للمشكلة المتنازع بشأنها.

فكل طرف من أطراف القضية التفاوضية لديه درجة معينة من السلطة والقوة والنفوذ لكنه في الوقت نفسه ليس لديه كل السلطة أو النفوذ أو القوة الكاملة لإملاء إرادته وفرضها إجبارياً على الطرف الآخر ومن ثم يصبح التفاوض هو الأسلوب الوحيد المتاح أمام الأطراف التي لها علاقة بالقضية وتريد الوصول إلى حل لها. هذا من ناحية ومن ناحية أخرى فإن التفاوض يمثل مرحلة من مراحل حل القضية محل نزاع إذ يستخدم في أكثر من مرحلة وغالبا ما يكون تنويجا كاملا لهذه المراحل. فالتفاوض كأداة للحوار يكون اشد تأثيرا من الوسائل الأخرى لحل المشاكل. فالعمل العسكري أو الحرب وإن كانت أسرع في فرض الإرادة إلا أنها لا تمثل نهاية المطاف فالحرب لا تؤثر في قهر الخصم وتدمير عزمته. لذا يعد التفاوض مخرجا نهائيا نحو الاستقرار وإن كان يجب التحفظ قليلا للتأكد من صدق النوايا والتأكد من

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

القدرات والقوى التوازنية التي تملكها الأطراف المتفاوضة. وهو كذلك انتصار للعقلانية المدركة لكافة الأمور والأبعاد تستخدم فيها أسلحة الحوار ومقارعة الرأي والحجة بالحجة والدليل بالدليل ومن ثم يكون الوصول إلى نتائج نهائية يقنع بها الأطراف.

تاسعاً: عناصر التفاوض الرئيسية:

أولاً: الموقف التفاوضي:

يعد التفاوض موقف ديناميكي أي حركي يقوم على الحركة والفعل ورد الفعل إيجاباً وسلباً وتأثير أو تأثيراً. والتفاوض موقف مرن يتطلب قدرات هائلة للتكيف السريع والمستمر وللمواءمة الكاملة مع المتغيرات المحيطة بالعملية التفاوضية. وبصفة عامة فإن الموقف التفاوضي يتضمن مجموعة عناصر يجب:

١. الترابط:

وهذا يستدعي أن يكون هناك ترابط على المستوى الكلي لعناصر القضية التي يتم التفاوض بشأنها أي أن يصبح للموقف التفاوضي (كل) عام مترابط وإن كان يسهل الوصول إلى عناصره وجزئياته.

٢. التركيب:

حيث يجب أن يتركب الموقف التفاوضي من جزئيات وعناصر ينقسم إليها ويسهل تناولها في إطارها الجزئي وكما يسهل تناولها في إطارها الكلي.

٣. إمكانية التعرف والتمييز:

يجب أن يتصف الموقف التفاوضي بصفة إمكانية التعرف عليه وتمييزه دون أي غموض أو لبس أو دون فقد لأي من أجزائه أو بعد من أبعاده أو معالمه.

٤. الاتساع المكاني والزمني:

ويقصد به المرحلة التاريخية التي يتم التفاوض فيها والمكان الجغرافي الذي تشمله القضية عند التفاوض عليها.

ثانيا: أطراف التفاوض:

يتم التفاوض في العادة بين طرفين، وقد يتسع نطاقه ليشمل أكثر من طرفين نظرا لتشابك المصالح وتعارضها بين الأطراف المتفاوضة. ومن هنا فان أطراف التفاوض يمكن تقسيمها أيضا إلى أطراف مباشرة، وهي الأطراف التي تجلس فعلا إلى مائدة المفاوضات وتباشر عملية التفاوض. وإلى أطراف غير مباشرة وهي الأطراف التي تشكل قوى ضاغطة لاعتبارات المصلحة أو التي لها علاقة قريبة أو بعيدة بعملية التفاوض.

ثالثا: القضية التفاوضية:

لابد أن يدور حول (قضية معينة) أو (موضوع معين) يمثل محور العملية التفاوضية وميدانها الذي يتبارز فيه المتفاوضون، وقد تكون القضية، قضية إنسانية عامة، أو قضية شخصية خاصة وتكون قضية اجتماعية، أو اقتصادية أو سياسية، أو أخلاقية... الخ. ومن خلال القضية المتفاوض بشأنها يتحدد الهدف التفاوضي، وكذا غرض كل مرحلة من مراحل التفاوض، بل والنقاط والأجزاء والعناصر التي يتعين تناولها في كل مرحلة من المراحل والتكتيكات والأدوات والاستراتيجيات المتعين استخدامها في كل مرحلة من المراحل.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

رابعاً: الهدف التفاوضي:

لا تتم أي عملية تفاوض بدون هدف أساسي تسعى إلى تحقيقه أو الوصول إليه وتوضع من أجله الخطط والسياسيات. فبناء على الهدف التفاوضي يتم قياس مدى تقدم الجهود التفاوضية في جلسات التفاوض وتعمل الحسابات الدقيقة، وتجري التحليلات العميقة لكل خطوة.

- ويتم تقسيم الهدف التفاوضي العام أو النهائي إلى الأهداف مرحلية وجزئية وفقاً لمدى أهمية كل منها ومدى اتصالها بتحقيق الهدف الإجمالي أو العام أو النهائي. ومن ناحية أخرى فإن الهدف التفاوضي ، يدور في الغالب حول تحقيق أي من الآتي:
- * القيام بعمل محدد يتفق عليه الأطراف.
 - * الامتناع عن القيام بعمل معين يتفق على عدم القيام به بين أطراف التفاوض.
 - * تحقيق مزيجاً من الهدفين السابقين معاً.

عاشراً: مبادئ التفاوض:

وتلخص في (٢٣) مبدأً:

١. كن على استعداد دائم للتفاوض، وفي أي وقت.
٢. أن لا تتفاوض أبداً دون أن تكون مستعداً.
٣. التمسك بالثبات الدائم وهدوء الأعصاب.
٤. لا تتسرع في اتخاذ قرار واكسب وقتاً للتفكير.
٥. أن تستمع أكثر من أن تتكلم وإذا تكلمت فلا تقل شيئاً له قيمة خلال المفاوضات التمهيدية.
٦. ليست هناك صداقة دائمة، ولكن هناك دائماً مصالح دائمة.
٧. الإيمان بصدق وعدالة القضية التفاوضية.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

٨. الحظر والحرص وعدم إغشاء ما لديك دفعة واحدة.
٩. لا أحد يحفظ أسرارك سوى شفقتك.
١٠. تبنى تحليلاتك ومن ثم قراراتك على الوقائع والأحداث الحقيقية ولا يجب أن تبنى على التمنيات.
١١. أن نتفاوض من مركز قوة.
١٢. الاقتناع بالرأي قبل إقناع الآخرين به.
١٣. استخدام الأساليب غير المباشرة في التفاوض وكسب النقاط التفاوضية كلما أمكن ذلك.
١٤. ضرورة تهيئة الطرف الآخر وإعداده نفسيا لتقبل الاقتناع بالرأي الذي تتبناه.
١٥. هدوء الأعصاب والابتسامة مفتاح النجاح في التفاوض.
١٦. التفاؤل الدائم ومقابلة الثورات العارمة والانتقادات الظالمة برباط الجأش والهدوء المطلق والعقلانية الرشيدة.
١٧. التجديد المستمر في طرق وأساليب تناول الموضوعات المتفاوض بشأنها وفي أسلوب عمل الفريق التفاوضي.
١٨. عدم البدء في الحوار التفاوضي بجملة استفزازية أو بنظرة عدوانية أو بحركة تعبر عن الكراهية والتحدي والعدوان.
١٩. التحلي بالمظهر الأنيق المتناسق الوقور المحترم في جميع عمليات التفاوض وفي كافة جلساته الرسمية.
٢٠. الاستمتاع بالعمل التفاوضي.
٢١. لا يأس في التفاوض ولا هزيمة مطلقة نهائية ودائمة فيه.
٢٢. عدم الانخداع بمظاهر الأمور والاحتياط دائما من عكسها.
٢٣. عدم الاستهانة بالخصم أو بالطرف المتفاوض معه.

الحادي عشر: مهارات التفاوض:

لا يحتاج الشخص لأن يكون محامياً أو دبلوماسياً حتى يتمكن من مهارات وأساليب التفاوض، فنحن نستخدم التفاوض يومياً في حياتنا الاعتيادية، حيث يتم التفاوض بطريقة تلقائية دون التفكير بها أو بفنيّتها.

ولكن عندما يأخذ التفاوض الشكل الرسمي نبدأ بالتفكير بالطريقة المثلى لتحقيق أهدافنا، وكون مهارات التفاوض تعتبر شيئاً حتمياً للتسوية القانونية والدبلوماسية، فإنه تُبذل جهود كبيرة للوصول إلى أهم عناصر التفاوض الناجح.

وهنا سنعرض أهم النقاط التي يجب أن يأخذها الفرد بعين الاعتبار عندما يريد أن يدخل في مفاوضات عملية:

ضرورة وضع خطة:

كأي عمل آخر فإن التخطيط هو الخطوة الأولى في سلم النجاح، وحتى يستطيع الفرد أن يضع خطة فإنه من الضروري عمل بحث في خلفية الموضوع الذي سيفاوض الآخرين فيه، ومعرفة كافة القضايا والمواضيع التي تحيط بالموضوع، ومن المهم جداً أن يكون لديه وجهة نظر خاصة به حول الموضوع محل التفاوض وأن يعرف وجهة نظر كل من سيدخل معهم في عملية التفاوض حول نفس الموضوع.

معرفة الأمور المراد تحقيقها:

من الضروري تحديد الأهداف المرجوة من التفاوض وتحدد النتائج التي ستلبي احتياجاتنا. ولا بد العمل بناء على قاعدة BATANA وهي تعني بالإنجليزية (BEST) (ALTERNATIVE TO A NEGOTIATED AGREEMENT) وتعني بالعربية أفضل البدائل للاتفاق المتفاوض عليه، وتساعدنا هذه الطريقة على تحديد أقل الأمور التي من الممكن القبول بها للوصول إلى تسوية.

معرفة الطرف الآخر:

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

من الضروري التعرّف على القضايا التي تهم الأطراف الذين أقوم بالتفاوض معهم وما هي الضغوط التي يشعرون بها وما هي الحلول التي قدموها في مفاوضات سابقة ومعرفة ما إذا كان بالإمكان معرفة أفضل البدائل لديهم للوصول إلى تسوية وهل تمتلك القوة في اتخاذ القرار النهائي أم لا ؟.

حاول بناء جو تعاوني:

حاول أن تفصل بين الأشخاص والقضايا، إن عملية التفاوض تسير بشكل أفضل إذا احترم كل طرف الآخر، وحاول أن تهيبّ الأجواء لتبادل الأفكار للوصول إلى حل للمشكلة، إن لقاءات التفاوض هي أفضل مكان لتوظيف الاستماع الجيد. وتأكد بأنك تتحدث بلغة واضحة وتعرّف مصطلحاتك الخاصة التي تستخدمها في التفاوض.

كن محايد:

حاول أن تسيطر على مشاعرك، لا تذهب إلى قاعة المفاوضات ولديك الإحساس بأنك تذهب إلى معركة وأنت ستحصل على نتائج غير عادلة من خصمك، وتذكر بأن الهدف هو تحقيق تسوية عادلة لكل الأطراف.

الفصل العاشر:

ثقافة الحوار والانصات الفعال



أولاً: تعريف الإنصات:

ثانياً: مراحل عملية الإنصات:

ثالثاً: فوائد الإنصات

رابعاً: أنواع الإنصات.

خامساً: معوقات الإنصات.

سادساً: مهارات الإنصات الفعال.

سابعاً: العقبات والموانع التي تحول دون الاستماع.

تأليف

أ.م.د/ عماد محمد عبد السلام

أولا تعريف الإنصات:

- يقع الإنصات حينما تُثقل رسالة تحوي معلومات من مرسل إلى مستقبل في بيئة تخلو من الضوضاء وتشتت على الاسترجاع. إن الرسالة هي أي شيء يتم نقله، والمعلومات هي كل ما يزيل الغموض وعدم اليقين في الرسالة. وقد يتساءل المرء عن كمية المعلومات التي تحويها تلك الرسالة. إن المصدر هو مرسل الرسالة والمستقبل هو الشخص الذي يتلقاها. أما البيئة فهي مجموعة الظروف والأوضاع التي يتم الاستماع في إطارها. والضوضاء هي أي شيء يعوق تدفق المعلومات بين المرسل والمستقبل. والتغذية المترددة هي استجابة المستقبل كما يفهمها أو يفسرها لرسالة المرسل. وفيما يلي بين لكل عناصر عملية الاستماع.
- **الإنصات :** يمتثل طريقاً ذا اتجاهي وعلى المتحدث أن يتبع القواعد الأساسية للفهم والاستيعاب لمساعدة الصامتين على الفهم، كما أن عليهم أن يراعوا بعض الإرشادات حتى يلتقطوا رسالة المتحدث. تذكر أنه بالإمكان توافر أكثر من منصة واحد للمتحدث في أي وقت، وعندئذ فإن المعلومات التي يتلقاها كل مستمع قد تكون واحدة أو لا تكون وذلك يعتمد على مدى تمسك المنصتين بمبادئ الاتصال السليم. ولكي تساعد المنصتين على الفهم، فإن علينا كمتحدثين أن نَعنى بأسلوب ما نقول ومحتواه. وأن نختار جمهور المنصتين المناسب والوقت والموقع المناسبين، وأن نطرح على أنفسنا الأسئلة التالية: هل الوقت المقترح وقت عمل وانشغال، أم وقت راحة واسترخاء؟ وهل المناسبة اجتماع رسمي أم لقاء عابر؟ وهل الموقع منطقة عمل أم غرفة اجتماعات أم مكان مخصص للنشاط الاجتماعي؟ فقد يكون المكان بمثابة العون أو العائق لعملية الاتصال.

- يتضح لنا ان الإنصات يختلف عن الاستماع، فالإنصات أكثر عمقاً وأكثر تركيزاً من الاستماع، فالإنسان يمكن أن يسمع ولا ينصت، وفي هذه الحالة يمكن ان يفوته الإدراك الحقيقي للمعنى المراد.
- الإنصات هو قدرة الشخص على الانتباه والتركيز أثناء تلقي المعلومة ثم التأمل والتفكير بهذه المعلومة، ولا شك ان الإنصات مهارة تحتاج إلى بذل جهد وتركيز من قبل المتلقي، ولذلك فإننا نجد إن هناك فروقاً فردية بين الأشخاص فيما يتعلق بالإنصات يمكن ان نتعرف عليها من خلال اختبارات الإنصات الكثيرة، كما يمكن تحسين وتطوير هذه المهارة عن طريق التدريب.

ثانياً : مراحل عملية الإنصات

- إن عملية الإنصات ليست كما يتبادر للأذهان من أول وهلة بأنها تتم من خلال مرحلة واحدة بل تمر بأربع مراحل هي :
 - أ- السمع: وهي القدرة على تمييز الأصوات .
 - ب-التفسير : وهي القدرة على الفهم والإدراك .
 - ت-التقويم: وهي استنتاج مبني على أساس موضوعي .
 - ث-الاستجابة: وهي القدرة على التصور الكلي للرسالة المسموعة .
- ولقد دلت الدراسات العلمية على أن الإنسان يمضي من وقته ٤٥% في مجال الإنصات خلال اتصالاته اليومية، ولهذا نرى أن المناهج في الولايات المتحدة الأمريكية تركز على تعلم هذه المهارة، ففي عام ١٩٧٨م أضيفت هذه المهارة إلى المهارات الأساسية في التعليم الأمريكي العام وهي: القراءة، والكتابة، والحساب، والنطق، والإنصات، أما في المناهج العربية فإن هذه المهارة تكاد تكون مهملة وقل ان تجد موضوعاً ينمي مهارة الإنصات لدى المتعلم، ولا يقتصر هذا الخلل على

جانب المناهج فقط بل إن المكتبة العربية تفتقر أيضاً إلى التأليف في هذا الموضوع بالرغم من أهميته القصوى

ثالثاً : فوائد الإنصات

- **تعلم شئ جديد:** إن الإنصات إلى ما يفيد يعود عليك بفائدة متراكمة ليست بالهينة ستلاحظها مع مرور الزمن حتى وإن لم تلاحظها أنت فإن المحيطين بك سيلحظونها.
 - **التأكد من معلومة معينة:** الكثير من المعلومات والخبرات والتجارب التي قد لا تجدها في ثنايا الكتب تكون موجودة على ألسنة الناس إنها تحتاج إلى من ينصت فقط.
 - **إظهار الاهتمام:** لن تستطيع حل مشكلات الناس أو تقديم المساعدة لهم إلا بعد الإنصات لهم أولاً ولو سألت نفسك لماذا ألبأ إلى فلان الفلاني عند حدوث مشكلة لي أود الحديث عنها فإن الجواب غالباً لأنه يستمع لي ويظهر الاهتمام.
 - **بناء علاقات:** الإنصات لمن يتحدث إليك يجعله يحس بالراحة ويؤدي ذلك إلى بناء علاقة طيبة به وكما هو معروف إن بناء العلاقات الشخصي هو مفتاح للنجاح في مشروعات حياتية كثيرة.
 - **فضول إنساني:** لا بد أنك قد استرقت السمع مرة لاثنتين يتحدثون عن موضوع عام في مصعد كهربائي أو في طاولة مجاورة لطاولتك في مقهى ما إذا باختصار الإنصات طريق سريع لإشباع فضول الإنسان.
 - **الخوف من سوء العاقبة:** من أمثلة هذا الإنصات الطلاب في المدارس لثورة مدرس الفصل أو ناظر المدرسة، أو إنصات الموظف لرئيسه على الرغم من عدم اقتناعه بما يقول.
- يمكن أن نلخص في:

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

- الحصول على معلومة قد تكون في أمس الحاجة إليها .
- إتاحة الفرصة للتعرف على شخصية محدثك وأهدافه .
- الحصول على احترام وتقدير محدثك .
- امتصاص انفعالات الغضب المدمرة .
- الابتعاد عن مواطن الخطأ .
- المساعدة في اتخاذ القرار السليم .
- وسيلة اتصال جيدة مع الطرف الآخر .
- البقاء في موقف قوة .
- إتاحة الفرصة للاوعي المتحدث (عقله الباطن للمتحدث) ليخرج مابه من مشاعر حقيقية..
- قد نحتاج لإبقاء أوراقنا غير مكشوفة حتى نطمئن لمن نتحدث إليه..
- إن للإنصات فائدة عظيمة وهي أنه يساعدنا على فهم أنفسنا..
- يساعدنا على التخلص لفترات معقولة من التمرکز حول أنفسنا..
- يساعدنا على التكلم بعفوية مع الاخر وستخرج من أفواهنا أقوال رائعة وذكية ومناسبة..
- كما يساعدنا على التقرب من الآخرين.. ومعرفتهم بشكل اعمق.

رابعاً: أنواع الإنصات

- **الإنصات السلبي:** وهو تجاهل ما يقول الشخص كلياً وهو أسوأ أنواع الإنصات. إذ أنك في هذه الحالة تغلق إذنيك كلياً ولا تسمع أي شيء مما يقوله الآخرون.
- **الإنصات المصطنع:** وهو تصنع الإنصات أو متابعة الحديث مثل ترديد (نعم...نعم)، وتحاول في هذه الحالة أن تظهر لمن أمامك أنك تسمعه باهتمام غير

أنك لا تسمع منه أي شيء بل وتصبح مشغول داخليا بظهورك بمظهر المستمع باهتمام لإحساسك أن عدم اهتمامك سوف يظهر للآخرين.

- **الإنصات الاختياري (الانتقائي):** وهو سماع ما تريد سماعه فقط مثل ما يحدث عند محاولة بعضنا الإنصات للأطفال الصغار، كما يبني هذا النوع على توقع ما سوف يقوله الآخرين ومن ثم فأنت في انتظار ما يقوله حسب توقعك، وغالبا ما يكون لديك رد أو شيء تريد قوله في هذا السياق وتنتظر فقط حتى يفتح الآخر الموضوع أو يقول ما تنتظره لتقدم رأيك أو فكرتك.
- **الإنصات الفعلي (الصادق):** وهو الإنصات بنية جادة وصادقة للفهم من دون التفكير في الرد على الكلام المسموع، وهذا النوع هو أهم أنواع الإنصات
- **الإنصات بهدف الحصول على المعلومات:** ويتضمن هذا النوع الاستماع من أجل الحصول على الحقائق، وفي هذا النوع لابد من تحديد الفائدة الأساسية التي يقوم عليها موضوع الاتصال والجوانب الرئيسية التي يحتوى عليها.
- **الإنصات النقدي:** ويتضمن تقييم المادة التي يدور حولها موضوع الاتصال ويبحث الشخص المنصت هنا عن دوافع المتحدث وأفكاره ومعلوماته. وتتضح أهمية هذا النوع من الإنصات عند الاستماع إلى الرسائل الإقناعية.
- **الإنصات العاطفي:** ويشير إلى الإنصات الذي يقوم على المشاعر ويقوم به الفرد في إطار الاتصال الشخصي بهدف مشاركة المتحدث في مشاعره ومشكلاته.
- **الإنصات بهدف الاستمتاع:** ويشير إلى ذلك الإنصات الذي يختار الفرد القيام به بهدف تحقيق متعة معينة، فقد يختار الفرد الاستماع إلى رسائل اتصالية معقدة باستخدام كل مهارات الإنصات لديه لأنها تحقق لديه اشباع معين. ويؤدي الإنصات عادة إلى زيادة اليقظة وشدة التفاعل وازدهار جذوة الحماس وتوقد الذهن

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

وسلامة التفكير، مما يجعل المستقبل يبتعد عن المعارضة ويكف عن التساؤلات التي لا مبرر لها ويعمل تلخيص آرائه وقبول الحجج والبراهين المقدمة.

خامساً: معوقات الإنصات

- الفروق الإدراكية واللغوية والثقافية بين الأفراد .
- الانشغال والارتباك أثناء الحديث .
- الحالة الصحية والنفسية للمنصت .
- السرحان وأحلام اليقظة أثناء الاستماع .
- مقاطعة المتحدث .
- التوقع أو التنبؤ بما سيقوله المتحدث .
- الملل وعدم التحمل .

إن هناك سلوكاً ودياً وغير ودي من قبل الأفراد أثناء الاستماع فمن السلوكيات الودية: الابتسام، والبشاشة، وهز الرأس، وإظهار التلهف، واستخدام الإشارات وغيرها، أما السلوكيات غير الودية فمنها: السخرية، والعبوس، والنظر بعيداً، والعبث بالشعر، والتظاهر بالتثاؤب وغيرها، كما إننا نستطيع ان نتعرف على الأفراد الذين لا يتمتعون بإنصات جيد من خلال سلوكيات واتجاهات معينة منها: التركيز على مظهر المتحدث وملبسه، التظاهر بالإنصات وهو على عكس ذلك، الابتعاد عن الإنصات إذا كان يحتاج الموضوع إلى تركيز وجهه، صياغة الردود والاستجابات خلال حديث المتحدث، وأخيراً الاعتقاد بمعرفة ما يدور في رأس المتحدث .

سادساً: مهارات الإنصات الفعال:

لا شك أن هناك العديد من المهارات العملية التي لا يكفي معرفتها والعلم بها في فرض السلام على التوتر ما لم نمارسها ممارسة ميدانية متواصلة.. وفي هذا المختصر نذكر ببعض الأدوات الأساسية للاستماع الفعال..

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

١ - لخص محاورتك: على الرغم من بساطة التلخيص إلا أنه يعتبر مفتاحاً مهماً من مفاتيح الإصغاء الفعال، وإذا جريت مرة - وأنت تحاور - تلخيص ما يدور بينك وبين محادثك وسجلت النقاط البارزة من حديثه ستتوصل إلى الفوائد الكبيرة التي تحصل عليها جزاء ذلك سواء على صعيد كسب الود والمحبة أو على صعيد التفاهم والاتفاق..

ولو أوجزنا الفوائد الجمّة التي نكسبها من التلخيص بشكل نقاط سنجد كم للتلخيص من أهمية في تفعيل الحوار واستثماره.. فعندما نلخص ما يقوله محدثنا بين حين وآخر فإننا: نعطيه المزيد من انتباهنا وتركيزنا على مؤدى كلامه والوصول إلى عمق مضامينه ومرامييه.. لأن الكتابة والاستماع معاً يشتركان لشدّ الذهن إلى محور الكلام دون شروده إلى ما يصرفه عن صلب الموضوع.

ونوضح له في الوقت نفسه أننا نتابع معه مجريات الحديث وتسلسل موضوعه فيشعر بالمزيد من الثقة والتركيز أيضاً لإشباع الموضوع بما يثري البحث ويمنعه من الهامشيات، وهذا أمر يعود علينا أولاً أيضاً لأنه يسهل علينا فهم ما يدور في خلد طرفنا الآخر وتفهم مصالحه وأغراضه وهو بدوره يوفر لنا قدرة أكبر على إدارة الحوار بما يلبي طموحاتنا ويعود على الجميع بالنفع.

إنه يجتنبنا الوقوع في شرك الفهم الخاطئ لما يقوله الطرف الآخر وبالتالي تبني بعض الآراء والمواقف التي ربما تسيء إلينا أو إليه من حيث لا نحتسب.

إنه يجتنبنا الوقوع في فخ الفرض والسيطرة على الآخرين أو الظهور بمظهر من يحاول ذلك على الأقل.. لأن التلخيص يمنع . في العديد من الحالات - من المقاطعات أو الهبوب في وجه المتحدث بين آونة وأخرى لرد كلام له أو توجيه كلام إليه..

٢- **الدخول إلى عالم الآخرين:** كثيراً ما يكفي أن ننظر من بعد إلى شخصين يتحدثان فيما بينهما لتتوصل إلى نوعية العلاقة التي بينهما وهل هي علاقة رسمية أم علاقة

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

أقرب وأكثر حميمية.. (إذ لاحظنا وضعيات جسديهما أو حركات أيديهما أو المسافة التي تفصل بينهما) فربما سنتعرف على مستوى العلاقة بينهما.

○ هل تذكر منظر شخصين يتحدثان في مقهى أو كازينو أو حافلة نقل..؟

○ هل راقبت وضعك وأنت تتحدث إلى شخص قريب جداً إلى روحك وقلبك؟

○ هل انتبهت إلى أسلوبك في الحديث مع طفل صغير؟

إنك في الغالب تنزل إلى مستواه - الطفل - وتخاطبه على قدر فهمه ومداركه وفي الأخبار الشريفة ورد استحباب التصابي للصبى.. لماذا؟.. لأن ذلك كله عبارة ثانية عن فتح نوافذ نفسه والدخول إلى عالمه لتقييم معه تواصلاً جيداً. إذن أسلوب المحادثة وطريقة الجلوس وتقارب الوجهين أو تقاطع النظرات أو الهمس وغيرها مؤشرات عفوية قد تدلنا على مدى الانسجام والتفاهم بين الناس...

فإن الروح هي التي تتكلم ولكن مرة اللسان يعبر عن مشاعرها وأحاسيسها وأحياناً الجسد وكلما كانت العلاقة صميمية أكثر كان خطاب الجسد أدل وأوضح.. عليه فإذا أردنا أن تصل كلماتنا ومضامينها إلى محدثينا بشكل جيد ولطيف فعلينا أن نحرص على أن تكون لغة الجسد متوافقة مع ما نقوله لهم..

وإذا كنا حريصين على أن يحدثنا طرفنا الآخر عن نفسه بسهولة وارتياح أكبر فعلينا أن نحسسه بالأمن والثقة في علاقته بنا..

ومن هنا فعلينا أن نفهم إيقاع وحركات جسده والألفاظ التي يستخدمها ومدى سرعة حديثه أو بطؤه والرموز التي يبطن بها الكلام لنتفهم أحاسيسه الكامنة جيداً ثم العمل على فتح منافذها والدخول إلى عالمه والتحاور معه من الداخل..

٣- **أعمل على توجيه الحديث** ونعني به الإدارة المقصودة لأقوالنا وأقوال محدثنا في

الاتجاه الذي نطمح إليه.. وطبيعي هذا يشمل صيغة الحديث ومحتوياته..، إن محدثينا قد لا يستطيعون في بعض الأحيان أن يتحدثوا إلينا بطلاقة خصوصاً في القضايا

الهامة بالنسبة إليهم لذا ربما يقعون في مطبات تهميش الكلام أو الخروج به عن الموضوعية أو الامتناع عن المواصله وتتجلى هذه الأزمة في مواقع الخلاف. ربما يعود ذلك إلى توترهم النفسي.. أو خجلهم أو قلقهم وخوفهم من العواقب أو الإبهام في المستقبل وغموض المصير ونحو ذلك..

فإذا كان هدفنا نحن أن نتوصل إلى تفاهم ثم تعاون معهم فإن بإمكاننا أن نساعدهم على التعبير عن ذلك بسهولة وفي نفس الوقت نقود المحادثات بالاتجاه الذي يهنا ويهم المفاوضات..

كيف نوجه الحديث؟

لعل أول طريق للوصول إلى الآخرين هوان نبدأ نحن بالتحدث عن أنفسنا فيما يتعلق بموضوع البحث.

فإننا بذلك نكون قد زدنا طرفنا الآخر بما يعينه على فهمنا ومخاطبتنا وفي نفس الوقت نكون قد رفعا عنه حالة القلق والخوف ولو بعض الشيء.

وذلك لما تقدم بيانه من أن أكثر المخاوف والقلق ينشأ من الغموض في الطرف الآخر فإذا تحدث عن نفسه بوضوح وصراحة يكون قد أزال عن نفسه الالتباس.. ولعلنا نبدأ الحديث هكذا..

* إنني أدرك كم لهذا الموضوع من الأهمية بالنسبة إلينا لذا قد يصعب عليك التحدث به وقد وقعت أنا شخصياً بهذا الإحساس في تجارب سابقة فقد جرى حديث مع... (وتبدأ تقص له الموضوع تدريجياً من حيث لا تشعره بروتين المحاورة).

فإننا عندما نبرز الجزء المخفي من شخصيتنا بأسلوب رقيق ولطيف نكون قد أشعرناه بالأمن والطمأنينة فيتشجع بشكل طبيعي للحديث معنا بارتياح وثقة. في الوقت الذي ما كنا نحصل على هذا الاسترسال إذا تعاملنا معه وفق الروتين أو بقينا نتكتم ونتحفظ منه.

إنّ بالحديث العفوي الواضح يمكننا أن نوجّه الحديث بالاتجاه الذي يعود علينا جميعاً بالفائدة وتحقيق المصالح المشتركة...

هناك أسلوب آخر لتشجيع الطرف الآخر للدخول في الحديث بأمان وثقة.. وهو لا يقل أهمية عن الأول.. وذلك إذا حددنا موضوع المحادثة بوضوح ودقة.. في بعض الأحيان نساهم نحن في إرباك الطرف الآخر إذا كان موضوع حديثنا معه مبهماً وشديداً العمومية..

٤- **تنمية القدرة على التذكر:** ويختزن الإنسان عن طريق الذاكرة قدرًا هائلاً من المعلومات. وتتطلب عملية الاستماع ان ينظم الفرد ما يقوله المتحدث بطريقة تمكنه من ربط هذه المعلومات بالمعلومات المخترنة في الذاكرة لتقييمها وبناء استجابة محددة.

٥- **الاستفادة من طبيعة البناء المعروض علي الفرد** ويمكن من خلالها التعرف على طبيعة الثقافة السائدة بمكوناتها المختلفة، وعلى الفروق الفردية بين الأفراد الذين نتعامل معهم. وذلك كمدخل لفهم الآخرين وتحديد طريقة التعامل معهم، وذلك ان فهم الآخرين هو الطريق المناسب لبناء علاقات فعالة

بعض النصائح لتحقيق أكبر قدر من الانصات الجيد والفعال:

- استعد جيداً للنصات خاصة إذا كانت المحادثة طويلة .
- انظر إلى المتحدث وتجنب تركيز النظر إلى عيونه .
- اعمل على إزالة جميع أنواع المقاطعات والتشويش .
- سيطر على مشاعرك وأحاسيسك وانفعالاتك .
- شجع المتحدث من خلال إلقاء الأسئلة وإقرار مشاعره .
- لخص ما سمعته ولا تستأثر بوقت المحادثة .

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

- لا تهمل المشاعر غير اللفظية للمتحدث كاحمرار الوجه ورفع الصوت ولغة العيون .
 - لا تعط إجابات ملزمة دون تفكير .
 - استخدم الصمت أثناء المحادثة لإعطاء الفرصة لمحدثك للتفكير .
- إن الرسائل أحياناً تحمل مشاعر إلى جانب المعلومات أو الحقائق، ولا بد لنا ان ننصت للمشاعر والحقائق على حد سواء، حيث إن المشاعر هي المكمل للرسالة ولا نستطيع ان نفهم وندرك الرسالة دون فهمنا لمشاعر المتحدث، وغالباً ما تكون هذه المشاعر غير لفظية لكن يمكن ملاحظتها من خلال صوت المتحدث أو وجهه أو عيونه، وبالتالي نعرف حالته النفسية والعاطفية وما يعاني منه، ومن الأمثلة على ذلك إجمار الوجه، ورفع الصوت وخفضه، واتصال الأعين، واختيار الكلمات وغيرها، ولا شك أن هذه المشاعر يمكن ان تبين حالة المتحدث فقد يكون خجلاً أو خائفاً أو فرحاً أو غاضباً وغير ذلك.

سابعاً: العقبات والموانع التي تحول دون الاستماع:

- الاستماع المتقطع: عادة ما يفكر الشخص الطبيعي بسرعة تفوق أربعة أضعاف السرعة التي يتكلم الأشخاص الآخرون بها، ومن ثم فان للشخص ثلاثة أرباع دقيقة للتفكير في كل دقيقة استماع، ومن ثم فانه في كثيراً من الأحيان يستخدم المستمع هذا الوقت في التفكير في أمور واهتمامات شخصية، بدلا من أن يستمع الى ما يقوله المتكلم ويربط ما بين الأمور ويلخصها. من هنا ينشأ الاستماع المتقطع، ويمكن التغلب على هذه المشكلة من خلال الانتباه الى ما هو أكثر من الكلمات مثل حركات الشفاه او اليدين أو تعابير وجه المتكلم.... الخ.

- الاستماع القائم على الخطر هناك عدد من الكلمات ترتبط معنا بمجموعة من الذكريات أو تعبر عن توجه فكري أو سياسي معين لدينا موقف منه، سواء بالإيجاب أو السلب، مثل التراث، الحداثة، القبيلة، العشيرة، رأسمالي، اشتراكي، شيوعي، جماعات إسلامية.... وبسبب خلفية هذه الكلمات لدينا فاننا نتوقف تلقائياً عن الاستماع ونفقد اتصالنا بالمتكلم، بل وقد نقطع المتكلم عن الاسترسال في حديثه، وعلينا أن نحدد في هذا الاطار الكلمات التي تمثل لدينا خطوطاً حمراء ونحاول أن نكون أكثر تسامحاً معها أو مع بعضها.
- **الأذن المفتوحة والعقل المنغلق:** كثيراً ما نحكم سريعاً على شخص يتحدث أو على برنامج تلفزيوني أو أذاعي بأنه ممل، أو ان ما يقوله لا معنى له، أو اننا نعرفه أو نعرف ما سوف يقوله، ومن ثم نفقد الاتصال لأننا تفتنعين بأنه لا يوجد سبب للاستماع لأننا ان نسمع جديداً. وفي هذه الحالي يجب علينا ان نستمع حتى نكتشف بشكل مؤكد ما اذا كان موقفنا هذا صحيحاً أم لا.
- **العين الزجاجية:** أحيانا ننظر الى شخص بشكل مركز، ونبدو وكأننا نستمع إليه على الرغم من أن عقولنا تكون منشغلة بأمور أخرى، فترانا نسترسل في أفكارنا الخاصة وتصبح عيوننا مثل العيون الزجاجية، أي لا حركة ولا حيوية، وقد يرسم على وجوهنا تعبير حالم أو سارح، وهذا الغياب لا يمكن اخفائه عن الآخرين. وحيال هذه المشكلة علينا أن نؤجل أحلام اليقظة إلى أوقات أخرى، وإذا لاحظنا أن عيون الكثيرين تبدو زجاجية، فعلياً أن نفتش عن لحظة مناسبة نقترح فيها استراحة قصيرة أو تغيير في طريقة الكلام أو نبرة الصوت.
- **الموضوع معقد بالنسبة لي:** عندما نستمع إلى أفكار متشابكة أو معقدة، فإننا نجبر أنفسنا على متابعة النقاش ونبدل جهداً حقيقياً لفهمه، وقد نجد الموضوع

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

والمتكلم متمعين جدا اذا استمعنا وفهمنا ما يقوله الشخص. أما اذا كنا لا نفهم فالأرجح أن الآخرون لا يفهمون أيضاً، وهذا يشجع المجموعة على أن تطلب توضيحاً أو إعطاء أمثلة كلما أمكن.

- لا تهز القارب: عندما نسمع أحداً يعبر عن رأي يتعارض مع آرائنا أو معتقداتنا فاننا نكف عن الاستماع اليه بشكل لا شعوري، وقد نأخذ بالتحضير لهجوم مضاد. فالناس في العادة لا يحبون أن يروا أفكارهم أو آرائهم تنتقد، ولكن وحتى لو شعرنا برغبة شديدة في الكف عن الاستماع أو في التحضير للدفاع، فان علينا أن نصبر وأن نتحلى بالقدرة على الاصغاء وان نكتشف ما يحاول الآخر قوله حتى نتمكن من فهم الجانب الآخر من السؤال أو الكلام فنتمكن من الإجابة بشكل أفضل.

فنون الاستماع			
م	نوع الاستماع	الهدف	الاستجابات أو الردود المحتملة
١	التوضيح	١- أن نصل الى حقائق ووقائع إضافية ٢- أن نساعد الفرد على اكتشاف كافة جوانب المشكلة	١- هل يمكن أن توضح ذلك؟ ٢- هل تعني هذا؟ ٣- هل هذه هي المشكلة كما تراها الآن؟
٢	اعادة التأكيد	١- أن نتأكد أن فهمنا وتفسيرنا لما قاله الشخص الآخر. ٢- أن نظهر أننا نستمع وأننا نفهم ما قاله الشخص الآخر.	١- كما أفهم الموضوع فان خطتك هي.... ٢- هل هذا ما قررت أن تفعله...؟

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

<p>١ - حسنا</p> <p>٢ - أنا أفهم</p> <p>٣ - هذه نقطة جيدة</p>	<p>١ - أن نبين اهتمامنا واستماعنا.</p> <p>٢ - أن نشجع الشخص على الاستمرار في الحديث.</p>	<p>٣</p> <p>الحيادي</p>	
<p>١ - أشعر أنك..</p> <p>٢ - يبدو لي الأمر كان مزعجاً</p> <p>٣ - لقد شعرت أنك لم تحصل على حقك من الاستماع</p>	<p>١ - أن نظهر أننا نفهم يشعر الطرف الآخر حيا ل ما يقوله.</p> <p>٢ - أن تساعد الشخص على تقييم ومعالجة أحاسيسه كما عبر عنها شخص آخر.</p>	<p>٤</p> <p>التأمل</p>	
<p>١ - هذه هي الأفكار الرئيسية التي عبرت عنها....</p> <p>٢ - إذا كنت قد فهمت شعورك تجاه هذا الوضع فإن رأيك هو....</p>	<p>١ - أن نحدد المناقشة عن طريق تلخيصها.</p> <p>٢ - أن نشكل نقطة انطلاق لمناقشة الجوانب الجديدة أو الجوانب التي نستنتجها من المشكلة.</p>	<p>٥</p> <p>التلخيص والاستنتاج</p>	

الفصل الحادي عشر: ثقافة الحوار والإتصال الفعال



- أولاً: مكونات دائرة الإتصال.
- ثانياً: أنواع الإتصال.
- ثالثاً: مميزات الإتصال الفعال.
- رابعاً: معوقات الإتصال.
- خامساً: مهارات الاتصال الشخصي.

تأليف

أ.م.د/ عماد محمد عبد السلام

أولا مكونات دائرة الاتصال

الاتصال : نقل رسالة من شخص (المرسل) إلى شخص آخر (المستقبل) بحيث يتم فهمهما بشكل صحيح من قبل المستقبل. تكون دائرة الاتصال من ثمانية مكونات هما:

١. **الهدف:** المقصود به الغرض من الاتصال أو الغرض من نقل الرسالة للمستقبل، ويجب أن يكون الهدف واضحاً ومصاغاً بأسلوب يجعل المرسل يوفر كافة الوسائل لتحقيقه.

٢. **المرسل:** هو الشخص الذي يحدد الهدف من الاتصال وله حاجة للاتصال من أجل التأثير على الآخرين. وهناك مهارات يجب أن يتصف بها المرسل وهي:

- بساطة ووضوح اللغة.
- التعبير عن الأهداف بدقة.
- اختيار أسلوب العرض المناسب.
- التحضير الجيد والإلمام بالموضوع.
- الانتباه إلى ردود الفعل وملاحظة ما يطرأ على المستقبل من تغيرات.

○ إظهار الاهتمام بالمستقبل وتشجيعه وخلق الثقة بالنفس.

٣. **المستقبل:** هو الشخص الذي يستقبل الرسالة من المرسل.

٤. **الرسالة:** هي الناتج المادي والفعلي للمرسل، ولضمان وصول الرسالة بشكل جيد

إلى المستقبل يفضل أن تتصف بالآتي:

- أن تكون الرسالة بسيطة وواضحة ومختصرة.
- لا تحمل أكثر من معنى.
- مرتبة ترتيباً منطقياً.

٥. قناة الاتصال: هي حلقة الوصل بين المرسل والمستقبل والتي ترسل عبرها الرسالة، لذا يجب أن تكون قناة الاتصال خالية من التشويش ومناسبة لطرفي الاتصال.
٦. التغذية الراجعة: هي المعلومات الراجعة من المستقبل والتي تسمح للمرسل بتكوين حكم نوعي حول فاعلية الاتصال.
٧. الاستجابة: هو ما يقرر أن يفعله المستقبل تجاه الرسالة إما سلباً أو إيجاباً، الحد الأعلى للاستجابة هو أن يقوم المستقبل بما هدف المرسل، كما أن الحد الأدنى للاستجابة هو قرار بتجاهل الرسالة أو أنه لا يفعل أي شيء حول الرسالة...
٨. بيئة الاتصال: نقصد ببيئة الاتصال هو الوسط الذي يتم فيه حدوث الاتصال بكل عناصره المختلفة.

ثانياً: أنواع الاتصال

(أ) الاتصال اللفظي: هو الاتصال الذي يتم عبر الكلمات والألفاظ، بحيث يتم نقل الرسالة الصوتية من فم المرسل إلى أذن المستقبل. الاتصال اللفظي له مدة واسع من المدلولات، حيث تلعب اللغة المستخدمة ودرجة الصوت ومخارج الألفاظ دوراً كبيراً في إضافة معاني أخرى للرسالة.

في الواقع لا تظهر فواصل بين نوعي الاتصال، إذ أنهما يستخدمان معاً لدعم كل منهما الآخر في توصيل القيم والأحاسيس، إلا أننا عادةً نركز على الاتصال اللفظي وهذا الأمر قد يؤدي إلى عدم فاعلية وكفاءة الاتصال عند حدوث أي نوع من التوافق أو التعارض بين اتصالنا اللفظي وغير اللفظي. وللاتصال اللفظي (٤) مقومات أساسية هي: وضوح الصوت - التكرار. - المجاملة والتشجيع والتجاوب. - التغذية الراجعة.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

(ب) الاتصال غير اللفظي: هو الاتصال الذي لا تستخدم فيه الألفاظ أو الكلمات، للاتصال غير اللفظي خمسة مقومات هي: تواصل العينين - الابتسام - إظهار الاهتمام - الاسترخاء - التجاوب. ، ويتم نقل الرسالة غير اللفظية عبر نوعين من الاتصال هما:

□ لغة الجسد: وتظهر في :

- تعبيرات الوجه.
- حركة العينين والحاجبين.
- اتجاه وطريقة النظر.
- حركة ووضع اليدين والكفين.
- حركة ووضع الرأس.
- حركة ووضع الأرجل.
- حركة ووضع الشفاه والقم واللسان.
- وضع الجسم.

□ الاتصال الرمزي: لتوصيل القيم والأحاسيس للمتلقي ومثال ذلك:

- الشعر: اللحية، الشارب، الحلاقة، التسريحة.
- العلامات: مثل الوشم... وغيره.
- الجواهر والحلي.
- نوع وألوان الملابس.
- نوع وموديل السيارة.
- نوع المنزل وموقعه.
- المقتنيات (هاتف محمول، بيجر، الخ...).

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

- مكان الجلوس.
- المسافة بينك وبين الآخرين.
- مستحضرات التجميل... إلخ.

ثالثا : مميزات الاتصال الفعال:

- تقوية العلاقات.
- يساعد في لبناء الثقة والتعاون.
- يساعد على إزالة اللبس وسوء الفهم ويقلل المشاكل والخلافات.

رابعا : معوقات الاتصال:

- الاضطراب والسرعة في العرض.
- عدم الاهتمام بردود فعل الآخرين.
- التعالي والفوقية.
- التناقض بين الاتصاليين اللفظي وغير اللفظي.
- التقديم الخاطئ.
- الشرود وعدم الانتباه.

خامسا : مهارات الاتصال الشخصي:

المهارة الأولى: اتصال العين:

- العين يمكن أن تهدد كما تهدد بندقية معبأة و مصوبة أو يمكن أن تهين كالركل والرفس . أما إذا كانت نظرتها حانية ولطيفة فإنه يمكنها بشعاع رقتها وعطفها أن تجعل القلب يرقص بكل بهجة و عليك أن تسأل نفسك:
س ١ - أين تنظر عندما تتحدث إلى شخص آخر ؟
س ٢ - أين تنظر عندما تستمع إلى شخص آخر ؟

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

س٣ - كم هي المدة التي يتواصل فيها نظرك إلى شخص في محادثة وجها لوجه ؟

س٤ - كم هي المدة التي يتواصل فيها نظرك مع أشخاص معينين عندما نتحدث إلى جمهور كبير ؟

س٥- أين تنتظر عندما تتصرف عينك عن شخص تتواصل معه في الحديث
كيف تحسن اتصالك بالعين :اتصال العين هو المهارة الأكثر تأثيرا بين تأثيراتك الشخصية المتعددة ، عيونك هي الجزء الوحيد من جهازك العصبي المركزي الذي يرتبط بالشخص الآخر بشكل مباشر ، وللاتصال بالعين آثار ثلاثة : الألفة أو التخويف أو المشاركة .

الألفة أو التخويف تنتجان عن النظر إلى الشخص الآخر لمدة عشر ثواني إلى دقيقة . أما المشاركة وهي التي تشكل أكثر من ٩٠% من اتصالننا الشخصي خاصة في مجال العمل فإنها تستدعي أن تنتظر إلى الشخص الذي تتحدث معه من خمس إلى عشر ثواني قبل تحويل النظر عنه إلى مكان آخر وهذا هو الطبيعي إن كنت تتكلم مع شخص أو آلف شخص .

احذر من:

- أن تنتظر إلى أي شرع وفي كل جانب إلا إلى مستمعك فان ذلك يقوض مصداقيتك ويبعث على التوتر وعدم الطمأنينة .
- أن تغمض عينك لمدة ثانييتين أو أكثر فإنك بهذا الفعل تقول لا أريد أن أكون هنا أو لا أريد أن اسمع هذا وهذا الشعور سينتقل إلى مستمعك ويشاطرونك عدم رغبتهم في الاستماع إليك .
- أن تركز نظرك على شخص أو اتجاه معين عندما تخاطب مجموعة كبيرة بل تقلب عينك إلى كل اتجاه أعط خمس ثواني من التركيز في كل اتجاه .

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

المهارة الثانية : مهارة الوضع والحركة :

يجب أن تسأل نفسك عدة أسئلة:

- س ١ - هل تتكئ على أحد الوركين عندما تتحدث في مجموعة صفيه ؟
 - س ٢- هل تضع ساقاً على ساق عندما تقف نتحدث بشكل غير رسمي ؟
 - س ٣ - هل الجزء الأعلى من جسمك منتصباً ؟
 - س ٤ - عندما تتكلم في مناسبة رسمية هل تضع نفسك وراء طاولة ؟
 - س ٥ - هل تعبر عن نفاذ صبرك بنقرة قدمك أو نقرة قلمك عندما تستمع إلى أحد ؟
 - س ٦ - هل لديك حركات عصبية أو عادات لازمة لك عندما تتحدث في مجموعة كبيرة ؟
 - س ٧ - هل تتحدث في أرجاء المكان عندما تتحدث بشكل غير رسمي ؟
 - س ٨ - هل اكتنافك في خط مستقيم أو مقوسة إلى الداخل نحو صدرك ؟
- تعلم أن تقف منتصباً وتتحرك بصورة طبيعية وسهلة . يجب أن تكون قادراً على تصحيح الاتجاه العام الذي يرتخي فيه الجزء الأعلى من الجسم . فعند قيامك بعملية الاتصال يكون الوضع أكثر فعالية عندما تكون مرناً لا أن تكون مغلقاً في وضعية متوترة هذا ينطبق على كل الملامح والحركات وينطبق أكثر على الساق والقدم.
 - إن الطريقة التي تظهر بها نفسك جسماً يمكن إن تعكس كيف تظهر نفسك عقلياً والطريقة التي تنظر بها إلى نفسك هي عادة الانطباع الذي يكونه عنك الآخرون .
 - قف منتصباً : مظهر الجزء العلوي من جسمك يدل على رأيك في نفسك هذا الحكم ليس في كل الأحوال لكن على الأقل هذا هو رأي الآخرين فيك حتى تتكون لديهم معلومات أخرى كافية لتغيير هذا الرأي.

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

- راقب الجزء الأسفل من جسمك . عندما تتحدث إلى الآخرين فقد تقلل من تأثيرك بسبب الطريقة التي تقف بها وقد تحول طاقة اتصالك الشخصي بعيداً عن مستمعك من خلال لغة الجسم غير الملائمة .
- من أكثر الأنماط الشائعة للوضعية الخاطئة هي : التراجع إلى الخلف أو الميل من جنب إلى جنب أو الاعتماد على رجل و التحول إلى الرجل الأخرى .
- استعمل وضع الاستعداد :لمحاربة هذه العادات السلبية خذ وضع الاستعداد ووزنك إلى الإمام ، فالإمام يحتاج إلى الطاقة ووضع الاستعداد أفضل الطاقة . تحرك في أرجاء المكان ، فالإمام والطاقة لا يمكن فصل أحدهما عن الآخر .
- عندما تتحدث إلى الآخرين :تحرك في أرجاء المكان - اخرج من خلف طاولة الخطاب حتى لو كنت في وضع رسمي ، فهذا سيزيل الحواجز بينك وبين الآخرين - حرك يديك و ذراعيك وتحرك يمناً ويسره - لا تتبالغ في ذلك بل تحرك ضمن مستوى طاقتك الطبيعية .
- لكل أسلوبه الخاص : ليست هناك طريقة صحيحة أو طريقة خاطئة للوقوف أو التحرك لكن هناك مفاهيم مفيدة تنفع في هذا السياق ومن هذه المفاهيم مفهومان هما :الوقوف منتصباً و الميل بوزنك إلى الإمام .

المهارة الثالثة : ملامح وتعبير الوجه:

- في الواقع أننا أحيانا لا نعرف عن قياداتنا الكثير أو لنقل كمثل أقرب عن أسانذتنا في هذا البرنامج ولذلك تجدنا نراقبهم بشكل متقطع ونمعن النظر في ملامح وتعبير وجوههم لنستنتج من بعض الإشارات وردود الأفعال بعض الانطباعات الأولية ونبني عليها حكماً على شخصية هذا الإسناد أو ذاك . إذاً فنحن نعتمد على حدسنا وعلى مقدرتهم في قليل من الوقت على عرض الصفات التي تعجبنا و نحترمها .

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

- بين يديك مجموعة من الأسئلة حدد لكل منها جواباً مناسباً من واقع شخصيتك :
 - هل تبتسم تحت الضغوط أو أن وجهك يتجهم ؟
 - عندما نتحدث على الهاتف هل تجد نفسك تبتسم أو تعبس ؟
 - هل عندك حركة تعبر عن الإحباط أو مكان غير ملائم تتحرك فيه يدل عندما نتحدث تحت ضغط ؟
 - هل تتكئ للأمام وترفع يديك فوق منطقة الحوض عندما تقدم عرضاً ؟
 - هل تعبر عن نفاذ صبرك بالنقر بأصابعك على الطاولة عندما تستمع ؟
 - هل تجد صعوبة في إبقاء أصابعك قريبة من جسمك عندما تتكلم إلى مجموعة ؟
- لكي تكون فعالاً في اتصالك الشخصي :
 - يجب أن تكون يداك وذراعيك مستريحة و طبيعية بجانبك .
 - يجب أن تكون حركاتك وإيماءاتك طبيعية عندما تكون نشيطاً .
 - تحسين ملامح وتعبير وجهك :
- لكي تتواصل بشكل فعال فانك تحتاج إلى أن تكون مبتهجاً في وجهك وإيماءاتك ، وتفعل ذلك وكأنه شئ طبيعي .
- هناك عدة طرق يمكن من خلالها أن تضمن ملامح وجه أفضل :
 - اكتشف كيف تنظر إلي الآخرين عندما تكون تحت ضغوط و اجعل هذا في مستوى الوعي لديك وأن تعرف الشئ الطبيعي والشئ غير الطبيعي وتدرک الفرق بينهما .
 - كلنا لديه (إشارات عصبية) تجعل الواحد منا يذهب بيديه هنا و هناك عندما نتكلم و ليس أمامنا أو بجانبنا أي شئ نمسك به . حاول أن تجعل يديك بجانبك عندما لا ترغب في تأكيد فكرة أو نقطة وعندما تريد التأكيد بصورة نابغة من

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

الحماسة الطبيعية سيحدث ذلك طبيعياً لكن لا يمكن أن يكون ذلك إذا كانت يداك متحركة بشكل مستمر لإشارات عصبية عندها لم يعد المستمع يدرك متى تكون النقطة حماسية وهامة من عدمها .

- ا بتسم بغض النظر عن الفئة إلى أنت فيها .فالناس ثلاثة أصناف هما : وجوه بطبعها منفتحة ومبتسمة، أو وجوه محايدة يمكن أن تتحول من ابتسامه إلى نظرة حارة و حادة ، أو وجوه جديه و حارة سواء اعتقدوا بأنهم يبتسمون أو لا يبتسمون ،أو وجوه جديه و حارة سواء اعتقدوا بأنهم يبتسمون أو لا يبتسمون .فحاول أن تكتشف من أي هذه الأنواع أنت ؟

- فإن كنت من الصنف الأول فإنك ستكون متميزان في اتصالك مع الآخرين
- إذا كنت من الصنف الثاني وتستطيع أن تتغير بسهولة من وجه مبتسم إلى وجه جدي فانك تتمتع بمرونة جيدة .
- وإذا كنت من الصنف الثالث فيجب أن تهتم بالأمر وتعمل بجد في هذا المجال لتحسين قدرتك على الاتصال فمن المحتمل أن تبتسم من الداخل و لكن وجهك يعكس كآبة من الخارج ، وهذه الكآبة هي طريقتك في الاتصال بالآخرين . إن ما يدركه الآخرين في الظاهر هو الحقيقة بالنسبة لهم.

المهارة الرابعة : اللبس و المظهر:

حدد جواباً لكل سؤال فيما يلي بوضع كلمة نعم أو لا أمام كل سؤال .

س ١ - هل تبدو أفضل وملابسك مصفوفة بطريقة معينة؟

س ٢ - هل نظارتك تمنع من التواصل الفعال بالعين ؟

س ٣ - هل تبدو مختلفاً بالنظارات ؟

س ٤ - هل هناك فرص في التأثير ؟

س ٥ - هل تنظم الملابس في دولابك بطريقة عشوائية ؟

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

س٦ - هل تلبس ملابسك لجذب انتباه الناس أو للتأثير عليهم أو لأي سبب

آخر غير تغطية جسمك ؟

س٧ - هل أنت دائماً متنبه لمظهرك ؟

س٨ - هل أظفرك مقصوصة و نظيفة ؟

س٩ - هل ملابسك دائماً نظيفة و مكوية ؟

تتكون لدينا انطباعات آنية واضحة عن الناس خلال الثواني الخمس الأولى التي تتراهم فيها . ويقدر الخبراء أننا نأخذ خمس دقائق أخرى لنضيف خمسين في المائة من انطباعاتنا (السلبية أو الإيجابية) إلى الانطباعات التي تكون في الثواني الخمس الأولى . وبما أن تسعين بالمائة من شخصيتنا يتم تغطيتها باللباس ، لذلك من الضروري أن نكون مدركين للرسائل الاتصالية التي تحملها ملابسنا . كن لائقاً :

المهارة الخامسة: الصوت والتنوع الصوتي :

- الصوت : هو الوسيلة الرئيسية التي تحمل رسالتك أنه مثل وسيلة النقل . فهو رسول الحيوية والطاقة .
- يجب أن ينقل صوتك بشكل الإثارة والحماس اللتان تشعر بهما أغلبنا يصبح بشكل سريع حبيساً لأنماط عاداته الصوتية التي من الصعب تغييرها .
- بينما في الحقيقة أنه يمكن أن نغير عاداتنا ونتعلم عادات جديدة . نغمتك الصوتية ونوعيتها تشكل ٨٤% من رسالتك . بمعنى آخر إن نغمة حبالك الصوتية و الرنين والإلقاء تشكل ٨٤% من المصادقية التي تكون لديك عندما لا يستطيع الناس رؤيتك كأن تكون تتحدث على الهاتف مثلاً .
- أصوات الكلمة الواحدة :الخصائص الدقيقة للصوت أكبر أثراً مما نعتقد . ويمكننا أن نقرأ الكثير من أمزجة الناس وحالاتهم النفسية من النغمة الصوتية على الهاتف خلال الثواني الأولى القليلة .

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

■ المكونات الأربع التي تكون تعبيرك الصوتي هي: الاسترخاء وطريقة التنفس والإلقاء وتأكيد المقاطع. وكل مكون من هذه المكونات يمكن تعديله من خلال التدريبات لتوسيع تأثيرك الصوتي .

■ استعمل التنوع الصوتي: التنوع الصوتي وسيلة عظيمة تجعل الناس مهتمين بما يسمعون و منشغلين به . فيمكنك تدريب على تسجيل صوتك بالة تسجيل (سجل بصوت مرتفع وآخر منخفض وحاول أن تتوع في الحديث) ، هذا التدريب سيجعلك تدرك رتبة الصوت ويساعدك على تطوير عادة التنوع في صوتك .

المهارة السادسة: اللغة غير المنطوقة (وقفات، كلمات):

■ تحسين استعمال اللغة: إضافة الوقفات المناسبة والتخلص من الأصوات التي لا معنى لها ، اللغة تتكون من الكلمات المفهومة والأصوات غير المفهومة . يكون تواصل الناس أفضل عند قدرتهم على اختيار الكلمات الصحيحة ويتطلب ذلك استخدام مفردات غنية ملائمة للسياق ولا ينبغي أن يتحدث أحدنا إلى طفل بنفس الطريقة إلى يتحدث بها إلى مجموعة من علماء الفيزياء مثلاً. الكلمات غير المفهومة حواجز تقف في وجه الاتصال الفعال الواضح ومن أمثلة ذلك (آه-أوه - يعني - كما تعرف - حسناً) .

■ اللغة المباشرة : حدد ما تعنيه أسأل عما تريده بشكل واضح أن تقول مثلاً : (سأحاول وأتى بجواب لك) قل (سأبحث في المرجع وسأصل بك لإخبارك قبل الثانية والنصف ظهراً). فالثروة اللغوية تتكون بالاستعمال، تزداد مفردات الأطفال اللغوية من خلال الأسرة والمدرسة أما البالغين فليس لديهم التدرج في مستوى معين لأنه لا يقومهم أحد لكن مستوى تعلمنا وارتفاع درجة الوضوح والتأثير في اتصالنا يزيد مفرداتنا خلال الاستيعاب النشط للكلمات الجديدة .

- احذر من المصطلحات !!.. أحذر من الأساليب والمصطلحات التي يصطلح عليها أهل تخصص معين أو فئة معينة من الناس ، فهذه الأساليب صالحة لأهل الاختصاص بوصفها طريقة سهلة ومختصرة ومعبرة عما يريدون غير أن هذه الأساليب وإن كانت مفهومة للفئة المتخصصة إلا أن أغلب الناس لا يفهمونها .
- الوقفه أداة مهمة :عنصر مكمل للغة ، فكيف يتم توظيفها التوظيف الجيد ؟ المتحدث البارع يستعمل وقفات طبيعية بين الجمل ، والخطباء البارزون يتوقفون أحياناً ويختارون أماكن الوقفات بعناية للتأثير في مستمعيهم .نعم تستطيع أن تتوقف طبيعياً لمدة تمتد من ثلاث إلى أربع ثواني حتى في منتصف الجملة ، لكن المشكلة هي أننا غير معتادين عليها وعندما نقوم بها فإن الوقفة التي تكون من ثلاث أو أربع ثواني تبدو مثل عشرين ثانية في عقولنا .
- حاول أن تمارس وقفات طبيعية ثم فكر في نتيجة هذه الوقفات . حاول المبالغة في الوقفات في التمرين وستجد أنك ستوظف الوقفات بشكل أفضل في محادثاتك الطبيعية .
- تخلص من الأساليب والأصوات التي لا معنى لها أو غير مفهومة وأبدلها بالوقفات .
- بقي لنا أن نتخلص من الأساليب غير المرغوبة و الزائدة عن الحاجة والتي تمثل حواجز تمنع الاتصال لا تستعمل (المهمة) وتخلص من أي وقفات غير ضرورية .
- سجل نفسك على شريط مسموع أو مرئي واطلب رأى الآخرين حتى تتعرف على أساليبك غير المفهومة وبعدها .. ركز بوعي على التخلص منها .

المهارة السابعة: إشراك المستمع:

- **حسن مهارة إشراك المستمع :** عندما تتكلم وتشارك بالمحتوى الذي يهدف إلى مخاطبة الجانب الفكري فانك تتوجه إلى مجال ضيق جداً . حيث تناشد في الغالب الجانب الأيسر من الدماغ والمتعلق بالمعلومات المجردة (كالحقائق والأرقام) . ولا ريب أن هذا قد يكون كافياً أحياناً لكن عليك أن تدرك بأن تلك المعلومات يمكن أن توصل بشكل فعال بواسطة الكتابة . فالناس يقرأون بسرعة خمسة أضعاف ما تتحدث . عندما تتكلم وعندما تكون منهمكاً في عملية الاتصال فانك تكشف أفكاراً وآراءً وتحاول أن تحرك الناس تجاه فعل ما أو تقنعهم بالموافقة . وإذا لم تستطع تشغيل الجانب الأيمن من الدماغ لدى مستمعك فانك تفقد الكثير من إمكانياتك للتأثير . وفي حقيقة الأمر المستمعون سواء كانوا شخصاً أو أشخاص يقعون تحت تأثير المؤثرات المختلفة في كل لحظة ولذا أنت تحتاج إلى تحريك كل أحاسيسهم وكل عقولهم وكلما كان المستمع منهمكاً أكثر ومشاركاً أكثر ومنفعلاً مع ما تقول كلما ازدادت قدرتك على إقناعه برسالتك .
- **دوامات :** ونقصد بالدوامة أي شئ تفعله ينتج منه لحظة انهماك في عقول مستمعك . ويمكن إنارة هذه الدوامات من خلال الآليات تتمحور حول ثلاث مجالات رئيسية ويمكن تكييف وتعديل هذه الآليات لقوائم المجموعة الكبيرة و الاتصال الفردي ، والمحاور الرئيسية هي:

١) الأسلوب:

أ- الجانب المسرحي :

- ابدأ حديثك بافتتاح قوي كبيان مشكلة مهمة ، أو رواية قصيرة مؤثرة ، أو طرح سؤال جدلي بحيث تجعل كل شخص يفكر فيه . كما يمكن أن تصرح تصريحاً مثيراً أو تقول عبارة مذهشة ..

- ضع عنصراً مثيراً مثل وقفة طويلة لتأكيد عبارة مهمة أو نغمة صوتية أو تغيرات في درجة الصوت أو عواطف ذات وتيرة عالية ، مثل الغضب أو البهجة أو الحزن أو الإثارة .

- اختتم اتصالك باقتباس مثير أو بعبارة مهمة أو ببناء قوي للعمل الجاد

ب - اتصال العين :

- اعمل مسحاً شاملاً لكل مستمعك وذلك عن طريق الاتصال العيني المباشر المستمر لمدة طويلة عندما تشرع في الكلام ، ثم بعد ذلك ابدأ بالاتصال الموسع بالعين مع كل فردٍ على حدة .

- حافظ على إبقاء مستمعك منمكين ومنشغلين معك بقدر الإمكان .

- ولا تنس (الدرجة السياحية) منهم في أطراف الغرفة أو القاعة أو على جوانب طاولة المتحدثين .

- قس ردود أفعال مستمعك خلال تقديم عرضك هل هم موافقون ؟ أم متضايقون ، أم يشعرون بالملل ؟ وهل لديهم أسئلة ؟

ج - الحركة :

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

- غير آلية تقديمك بالقيام بالحركة الهادفة كلما أمكن ذلك .
 - لا تتراجع عن مستمعك . تحرك نحوهم خاصة في بداية اتصالك وفي نهايته .
- د - الأدوات البصرية :
- أضف تنوعاً إلى حديثك باستعمال الوسائل السمعية والبصرية . أعط مستمعك شيئاً ما ينظرون إليه غير النظر إلى شخصك ؟
 - استعمل أنواعاً مختلفة من الأدوات البصرية في أي عرض رسمي . مثل : الشفافيات . - الكتابة على السبورة الورقية - استخدام برنامج اليوتيوب .
 - تدرب على هذه الأشياء مسبقاً حتى يكون استعمالك لها سهلاً وغير صارف للاهتمام .
 - إشراك مستمعك أو أحدهم إشراكاً عفويًا دون سابق إعداد مثل : كتابة ملاحظات المستمعين على السبورة الخشبية أو الورقية ، كتابتها على شفافيات لمناقشتها .

(٢) التفاعل :

أ - الأسئلة :

- هناك أنواع مختلفة من الأسئلة يمكن استعمالها في أي اجتماع . وكل سؤال يسمح لك أن تحصل على مستوى أعمق من المشاركة .
- الأسئلة الجدلية ستبقي على مستمعك نشطين ومفكرين وهذا يصلح خاصة عندما لا يتوافر لك الوقت أو أن الوضع غير ملائم لمناقشة قضية معينة بالتفصيل .
- اطلب رفع الأيدي للموافقة أو عدمها على بعض الأمور فهذا يشجع على المشاركة ويجعل الحياة تسري في الجميع .
- اطلب متطوعاً بمجرد مشاركة شخص واحد في الكلام أو في عمل مهمة فإنه سيشعرك بتدفق الحياة في الآخرين كما لو كانوا هم المتطوعين.

ب - العرض :

- خطط سلفاً لكل خطوة أو إجراء وتأكد من توقيت العرض بدقة قبل البداية .
- خذ متطوعاً من المجموعة لكي يساعدك في عرضك إذا كان ذلك ممكناً .

ج - الألعاب والحيل :

- أدخل بعض الألعاب التعليمية والفوازير والحيل لرفع الملل وحاول قضاء وقت ممتع مع مستمعيك وإشراكهم معك دون أن يخل ذلك بالهدف الرئيس . وبحيث تبقى مسيطراً على الجلسة .
- استعمل الإبداع والحيل والألعاب التي يمكن استعمالها بشكل فعال في كثير من الأوضاع . لكن حافظ على مستوى رفيع من الذوق عند التعامل مع هذه الأمور .

(٣) المحتوى :

أ - الاهتمام :

- قبل أن تتكلم راجع ما تود أن تقوله بسؤال (كيف أفيد مستمعي)
- تذكر أن ذاكرة المستمع قصيرة المدى ، فحاول تركيز المعلومات وجذب الانتباه .
- استعمل الاتصال العيني لإثارة الاهتمام . استخدم الأمثلة ، الفكاهة ، الأدوات البصرية ، الحركة لجذب اهتمام مستمعيك .

ب - المرح :

- ابدأ بتعليق حميمي وودي .
- اجعل دعابتك ذات صلة بمستمعك ولها علاقة بموضوع الحديث .
- كن محترفاً في إظهار إنسانيتك في الوقت المناسب .

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

- صور إحساس المرح وروح الدعابة . ويمكن ذلك عن طريق بعض القصص أو المواقف الطريفة أو الأحداث ، كما يمكن استعمال تعليقات المستمعين لخلق جو من المرح والدعابة .

المهارة الثامنة: استخدام المرح :

- الدعابة واحدة من أكبر المهارات المهمة للتأثير في عملية الاتصال لكنها في الوقت نفسه واحدة من أكبر أساليب المراوغة . بعض الناس جذابون ومحبوبون بطبعهم وآخرون يجب أن يعملوا ليكونوا كذلك ، وروح الدعابة مهارة قابلة للتعلم ويمكن أن تتعلم استعمال هذه المهارة بكل يسر وسهولة .

تذكر:

- لا ترو النكات: قليلون هم الذين يجدون رواية النكات وأضعافهم يعتقدون أن بإمكانهم رواية النكات جيداً . ولذا فإن لم تكن من هؤلاء ولا من أولئك فلا تحاول رواية النكات في المواقف الرسمية
- الفكاهة ليست هدفاً بحد ذاتها : في أكثر جوانب عملية الاتصال الشخصي ليست الفكاهة هدفاً بحد ذاتها ولكنها وسيلة للوصول إلى الآخرين والارتباط معهم على مستوى شخصي . وهذا الارتباط يتمثل في عدة مستويات أهمها مستوى (المحبة) ويتكون من خلال عدة عوامل مثل البعد عن الأتانية ، الثقة ، الإراحة.
- ابتسامتك هي ما يراه الناس :عندما نتحدث فالناس ينظرون إلى وجوهنا وميزتنا السائدة هي ابتسامتنا . هذه السمة المهمة من سيماء وجوهنا تظهر بشكل سريع في كل حالاتنا .

المهارة التاسعة: الذات الطبيعية:

قف مع نفسك قليلاً وحاول أن تجيب على هذه الأسئلة بواقعية:

الخدمة الاجتماعية وتنمية ثقافة الحوار

س١ - هل تتكلم بارتياح أكثر إلى المجموعة الصغيرة من الناس أو أمام جمهور كبير ؟

س٢ - هل تتكلم بارتياح أكثر تحت الضغط ؟

س٣ - هل تعرف في أي من مراحل التكلم الأربع أنت الآن ؟

س٤ - هل تعرف أقوى ثلاث مهارات اتصال لديك ؟

س٥ - هل يمكن أن تعدد نقاط قوتك و ضعفك في الاتصال ؟

س٦ - هل تتحدث في أرجاء المكان عندما تتحدث بشكل غير رسمي ؟

▪ لتحسين الذات الطبيعية :

- فكر في متحدث تعرفه وتعرف عنه قوة التأثير والإقناع .
- فكرفي متحدث آخر تعرفه وتعرف عنه قوة التأثير والإقناع .
- هل كلا الشخصين نسخة من الآخر ؟ أم أنهما مختلفين؟! إذا نحن نختلف عن بعضنا البعض . كل منا له نقاط قوته ونقاط ضعفه . وبالرغم من أن هذا المفهوم بسيط إلا أنه يحمل تعقيداً عندما نضع في الاعتبار آلاف المعطيات في عملية اتصالنا الشخصي . إن لدينا الكثير من الإمكانيات و القوى الطبيعية التي يمكن الاعتماد عليها . ولدينا مجالات تستطيع أن تحولها إلى قوة .
- الشخصية الطبيعية :احتفاظك الدائم والتواصل بذاتك الطبيعية هو في حد ذاته مهارة توازي المهارات الثمان السابقة ، وبالرغم من كون هذه المهارة أقرب إلى كونها موقف أو اتجاه ألا أنها تمكّنك من الآتي :
- ١- التعرف على مجالات القوة و الضعف في شخصيتك .
- ٢- تحويل نقاط الضعف إلى نقاط قوة .