

# جمعية النقاد الأردنيين

الملتقى السنوي السابع

( الحوار بأي معنى )

2014/10/18

## الاتصال وثقافة الحوار

أ.د. صالح خليل أبوأصبع

[ورقة أولية]

■ رأيي صواب يحتمل الخطأ، ورأي خصمي خطأ يحتمل الصواب.  
الإمام الشافعي

■ واقع اليوم هو أننا جميعاً مترابطون ويجب أن نتعايش على هذا الكوكب الصغير. ولذلك، فإن الطريقة الوحيدة المعقولة والذكية لحل خلافات وصدامات المصالح، سواء بين الأفراد أو الدول، هو من خلال الحوار.  
- الدالاي لاما - The Dalai Lama

## فهرس الاتصال وثقافة الحوار

مدخل

الحوار عملية اتصالية :

تعريف الحوار

أ- الحوار في اللغة :

ب- الحوار في الأدبيات العربية .

ت- تعريف الحوار في الأدبيات الأجنبية

أهداف الحوار وفوائده:

شروط نجاح الحوار:

• بعض القواعد الأساسية للحوار الفعال

• السلوكيات التي تدعم الحوار

استراتيجيات الحوار الناجح

مستويات ومراحل الحوار

معيقات الحوار

أ- القولية/ التنميط

ب- التعصب :

ت- التمييز

ث- العنصرية

ج- الجنسانية (التمييز على

أساس الجنس)

ح- الأقليات كبش فداء

الاضطهاد و الإبادة

الجماعية

خ- عدم التسامح

د- معيقات التشويش الدلالي

لماذا يفشل الحوار؟.

كيف يجب أن يجري الحوار بين الأديان؟



## الاتصال وثقافة الحوار أ.د. صالح خليل أبوأصبع

### مدخل

نعيش أجواء التوتر وعدم اليقين والشك وعدم التسامح والتعصب الفكري والقبلي والطائفي وعدم الثقة وفقدان الشعور بالأمان والأمن الاجتماعيين ... نعيش ذلك مع فقدان القدرة على التواصل مع بعضنا مع البعض الآخر بطريقة فعالة . أطيفاف المجتمع تعيش في حالات جزر منعزلة .. شرائح المجتمع المتنوعة :العمال، أصحاب أعمال، المعلمون ، المزارعون ، البدو الجنود / الضباط ..المرأة والرجل الشباب والشيوخ الخ إنها فوارق ليست اقتصادية وليست مراكز اجتماعية فحسب .. إنها حواجز اتصالية ...

إن الاتصال الفعال هو الذي يكسر الحواجز ويذيب الجمود بين العلاقات المتبادلة بين الأطراف المختلفة في المجتمعات الانسانية التي تشهد تنازع المصالح والصراعات الفكرية والعقائدية مما قاد البعض بالحديث عن الصدام بين الحضارات بدلا من البحث عن سبل تواصلها وتحاورها .

في الوطن العربي نجد اليوم أن الحاجة ماسة للحوار أكثر من أي وقت مضى. إذ نشهد اليوم الصراعات على أشدها بين فئات من الأخوة المتقاتلين في العراق وسوريا وليبيا ومصر واليمن والبحرين ونشهد التوترات والاحتجاجات والتفاوتات الطبقية والاختلافات الفكرية في العديد من الدول العربية التي تولد شروخا بين الحكام والمحكومين وبين الشرائح الاجتماعية والطوائف والأقليات، وأقل الأوصاف التي يمكن نعتها بها هي النقص في الحوار بين الأطراف المتصارعة .

وعلى المستوى العالمي نجد أن المواجهة بين التقاليد الثقافية المختلفة لدى الشعوب وبين جهات النظر العالمية تتطلب نوعا من العمليات التي بها يمكن للناس التواصل عبر الاختلافات. ناهيك عن واقع تشرذم المجتمعات إلى عدد لا يحصى من الثقافات الفرعية على أساس المهنة، والوضع الاجتماعي، والدين والعنصر، والعرقية، والولاء السياسي وغيرها، مما يجعل من الضروري أن يجد الناس سُبُلًا إلى أرضية مشتركة. وها نحن نشهد منذ اندلاع الجحيم العربي (أو ما سماه الغرب الربيع العربي ) السبب الثالث هو انهيار الكثير من السلطات وتآكل السلطات التقليدية وفقدان هيبتها<sup>(1)</sup>.

وفي جميع قطاعات المجتمع هناك حاجة قوية للتوصل إلى تفاهم متبادل أفضل من خلال الحوار ، وخصوصا في ظل نمو مجتمع الأعمال وتغوُّله على حياة الناس . وفي مجال المعرفة مع تدفق المعلومات ونمو التكنولوجيا الاتصال ، وزيادة عدد العاملين في مجال المعرفة والقدرة غير المحدودة للوصول إلى المعلومات والتواصل بلا حدود مع عدم وضوح الحدود بين الأطر المرجعية لدى الناس ، وغياب الديمقراطية في كثير من المجتمعات أصبحت الحاجة إلى ماسة إلى حوار فعال بين الناس يكون فيه جميع المشاركين على قدم المساواة، وأنهم يستمعون باحترام و تعاطف، وأن الأفكار والافتراضات التي يمتلكها المشاركون يجب أن تبحث بصراحة ودون إصدار أحكام.

وهكذا يصبح الحوار هو الاستجابة للتعامل مع هذه التطورات والمتغيرات ، وهو الأكثر فعالية في احتواء خلافات الناس وصياغة الأطر المرجعية المشتركة بينهم ، ومن جهة أخرى، أنه يوفر للذي تم استبعادهم من صنع القرار فرصة للمشاركة في عملية إيجاد أرضية مشتركة وتحديد أولويات العمل.<sup>(2)</sup>

ويرى دانييل يانكيلوفتش Daniel Yankelovich " أن الحوار ليس شكلا غامضا ومقصورا على فئة معينة من الممارسة الفكرية التي يمكن أن يلعبها عدد قليل فقط. انه أداة عملية ويومية في متناول الجميع. في الواقع إنه لم يكن، أداة لصنع القرار، والذي ينطوي دائما على اعتبارات القوة والمصلحة - القضايا التي تتداخل مع الحوار. وليس هو أداة للمفاوضات التي تسعى لاتفاق يؤدي إلى العمل. في الواقع، بعض النجاحات الحوار الأكثر لفتا للانتباه (على سبيل المثال، في علاقات الولايات المتحدة مع الاتحاد السوفياتي السابق) وقعت لأن الحوار سبقها، وتميزت بحدة عن المفاوضات الرسمية.<sup>(3)</sup>

وعملية الحوار بحد ذاتها لها تأثير "تحضري". يربط الحوار بيننا كمجتمعات. الانخراط في حوار حقيقي يخلق ويعزز قيم المجتمع المدني التي نحتاجها مثل: بناء الثقة بين بعضنا والبعض الآخر . والشعور بالألفة والراحة معا. ونجد من السهل والطبيعي التعاون بعضنا مع البعض الآخر ومعرفة كيفية إنشاء أرضية مشتركة بشأن التعاون الناجح الذي يعتمد على نسج شبكة معقدة من العلاقات التي تتجاوز الحدود المؤسسية العاملة؛ والشعور بحس الهوية مع أولئك الذين يشاركوننا في المجتمع .

إذا كانت الفضائل الانسانية المتمثلة بقيم مثل الحب والتكافل الاجتماعي والثقة والمساواة والتسامح والمعاملة بالمثل والإشراف/ والعدل والمسؤولية والمواطنة الصالحة ، تصف ما يحتاجه المجتمع المدني المثالي لرعاية البعض البعض الآخر في المجتمع ، فإنه يهمننا كثيرا في مجتمعنا أن نتعرف على حزمة من السلوكيات والمشاعر

الإيجابية التي تعزز بناء مجتمع معافى مثل : أن يحب بعضنا البعض الآخر ، ونحترم بعضنا ، ونثق بهم ، ونفهم بعضنا ونعمل على أن نبتعد عن تنميطهم ، ونأى عن تشويه مواقفهم ، وأن نبتعد عن الثقة بهم . يقف المجتمع المدني أو يسقط على أساس هذه المشاعر. سحر الحوار هو أنه يقوم بتعزيز الاحترام وقبول الآخر وبالتالي خلق مجتمع سليم ورأس مال اجتماعي معافى .<sup>(4)</sup>

## ■ الحوار عملية اتصالية :

يثير عنوان الملتقى (الحوار بأي معنى ) فكرة تنص على أن هناك معاني مختلفة لفهم ماهية الحوار.. ولا شك أن مفردات كثيرة يتداخل معناها عندما تتبادر إلى أذهاننا كلمة الحوار ، هذا التداخل ليس لدى الإنسان العادي فحسب بل كذلك نجده عند المثقف والمختص .فالمحادثة ، والمجادلة ، والجدل ، والنقاش ، والمناظرة ، كلها مفردات تختلط دلالاتها لدى الناس ويضيع معها المفهوم الاصطلاحي للحوار ، الذي أصبح جزءاً من الخطاب المعاصر بأشكاله المتعددة بدءاً من الخطاب السياسي والأيد لوجي والديني وانتهاءً بالخطاب الاجتماعي، سواء كان محلياً أو إقليمياً أو دولياً.

إذا كان الاتصال عملية ديناميكية يقوم بها شخص ما/أو أشخاص، بنقل رسالة تحمل المعلومات أو الآراء أو الاتجاهات أو المشاعر إلى الآخرين، لتحقيق هدف ما، عن طريق الرموز، باستخدام وسيلة ما، لتحقيق استجابة ما، في ظرف ما ( أو سياق / بيئة اتصالية) بغض النظر عما قد يعترضها من تشويش. 5

فالحوار عملية اتصالية متكاملة بين طرفين تكون رسالته حول قضية خلافية ، مهما كانت الوسيلة المستخدمة في التواصل ، سواء كانت اتصالاً شخصياً أو عبر وسائل الإعلام أو عبر الوسائل التفاعلية الرقمية. ويهدف كل طرف فهم وجهة نظر الطرف الآخر وإقناعه

بوجهة نظره .وهي من العمليات الاتصالية التي يبرز فيها الرجوع الفوري للأطراف المتحاورة .

## تعريف الحوار

← أ- الحوار في اللغة :

أصل كلمة ( الحوار ) هو : ( الحاء - الواو - الراء ) ... وتعود أصل كلمة الحوار إلى ( الحَوْر ) وهو الرجوع عن الشيء وإلى الشيء .

وجاء في القاموس المحيط : ( تحاوروا : تراجعوا الكلام بينهم ) (6)

وجاء في لسان العرب لابن منظور، التحاور : التجاوب ، تقول : كلمته فما حار إلي جواباً ، أي : ما رد جواباً وهم يتحاورون أي : يتراجعون الكلام ، والمحاورة : مراجعة المنطق والكلام في المخاطبة (7) وفي أساس البلاغة : ( حاورته : راجعته الكلام ، وهو حسن الحوار ، وكلمته فما رد علي محورة(8)

أما في تاج العروس : فيقصد بالمحاورة ( المجاوبة ومراجعة النطق والكلام في المخاطبة

← ب- الحوار في الأدبيات العربية .

يُعرفُ بسام عجبك الحوار بأنه : محادثة بين شخصين أو فريقين ، حول موضوع محدد ، لكل منهما وجهة نظر خاصة به ، هدفها الوصول إلى الحقيقة ، أو إلى أكبر قدر ممكن من تطابق وجهات النظر ، بعيداً عن الخصومة أو التعصب ، بطريق يعتمد على العلم والعقل ، مع استعداد كلا الطرفين لقبول الحقيقة ولو ظهرت على يد الطرف الآخر(9)

الحوار عند خالد بن محمد المغامسي هو : حديث بين طرفين أو أكثر حول قضية معينة ، الهدف منها الوصول إلى الحقيقة ، بعيداً عن الخصومة والتعصب بل بطريقة علمية إقناعية ، ولا يُشترط فيها الحصول على نتائج فورية.(10)

وتعريف الندوة العالمية للشباب الإسلامي للحوار هو : نوع من الحديث بين شخصين أو فريقين ، يتم فيه تداول الكلام بينهما بطريقة متكافئة فلا يستأثر به أحدهما دون الآخر ، ويغلب عليه الهدوء والبعد عن الخصومة والتعصب<sup>(11)</sup> .

ويُعرفُ عبدالرحمن النحلاوي الحوار بقوله : أن يتناول الحديث طرفان أو أكثر عن طريق السؤال والجواب، بشرط وحدة الموضوع أو الهدف، فيتبادلان النقاش حول أمر معين، وقد يصلان إلى نتيجة وقد لا يقنع أحدهما الآخر ولكن السامع يأخذ العبرة ويكون لنفسه موقفاً (12) .

وتتفق التعريفات الأربع على أن الهدف منه الوصول إلى الحقيقة والبعد عن الخصومة أو التعصب والاستعداد لقبول الحقيقة.

ولعله من المفيد أن نوضح الفرق بين الأشكال الاتصالية الأخرى مثل الجدل /المجادلة المحادثة والمناقشة و المناظرة والتفاوض والمداومات التي تختلط لدينا مفاهيمها بمفهوم الحوار :

▪ والحوار متميز عن الجدل: يفهم من تعريف الحوار و الجدل(المجادلة /المجادلة)أنهما يشتركان في مراجعة الكلام وتداوله بين طرفين إلا أن الجدل/المجادلة يأخذ طابع القوة والغلبة والخصومة والعناد والتمسك بالرأي والتعصب له .الخصوصية التي تميزه ، الجدل استدلال بقصد الدفاع و الغلبة ، لذلك ربطه البعض بمعنى الجدل و الجدالة هي الأرض ، يعني ألقاه على الجدالة صرعه على الأرض الصلبة . هو عبارة عن دفع المرء خصمه عن فساد بحجة أو شبهة، وهو لا يكون إلا بمنازعة غيره وقال العلامة الراغب الأصفهاني :الجدل :المفاوضة على سبيل المنازعة والمغالبة،

▪ الحوار هو مختلف أيضا عن المناقشة discussion ، وهي " تفكك لأجزاء " القضايا ، والأفراد أو الحالات للحصول على الاتفاق. المناقشات تميل إلى أن تكون سريعة الخطى، والأحاديث الاقناعية فيها يحاول شخص واحد



إقناع الآخر بوجهة نظر أو حل. الأنا والسيطرة والسلطة على الآخرين غالبا ما تكون في طبيعة هذا النمط من الكلام.

تكون المناقشة عادة بين الناس الذين تبنا نقاطا محددة في وجهة نظر والذين يرغبون في إقناع بعضهم للبعض الآخر أو مقارنة رؤاهم. وعادة هم ملتزمون برأي محدد أو إيديولوجية أو معتقد ديني، أو نظام سياسي معين أو جنسية ويجادل من وجهة النظر تلك. وكذلك المناقشات الجدلية بين الفلاسفة أو الرؤساء الدينيين من مختلف الانتماءات. فإنها تبدأ بالمعرفة وتشجيع تبادل الأفكار وتنتهي في المزيد من المعرفة والمزيد من الأفكار. وحيث تقتصر العملية كلها على مجال الأفكار والمعارف فإنها لا تؤدي إلى تحقيق حقيقة أعمق.

■ وهو عكس التفاوض أو بناء توافق الآراء، انه ليس وسيلة للوصول إلى اتفاق أو التوصل إلى قرارات.

■ والحوار متميز عن المداولات deliberation التي هي طريقة اتصال ليست كثيرا هي شكل من أشكال الفكر والتفكير التي يمكن أن تحدث في أي نوع من المحادثة. ويهدف هذا الحوار إلى إيجاد أفضل مسار للعمل. تأخذ الأسئلة التداولية شكل "ماذا علينا أن نفعل؟" والغرض من ذلك لا يعمل كثيرا على حل مشكلة أو إعادة حل قضية مثل استكشاف السبل الواعدة للعمل.

■ الحوار هو عكس المناظرة debate ، إذ لا ينطوي المناقشة عن وجهة نظر، والدفاع عن مجموعة من الافتراضات، أو نقد مواقف الآخرين. وهي "الحرب" الكلامية الهدف منها هو الفوز بحجة بالتفوق على الخصم. وينصب التركيز على الاستماع لعيوب في حجة "الخصم" بدلا من الاستماع إلى فهم شيء جديد أو من وجهة نظر مختلف. الأنا هو عادة في مركز هذه المحادثة الربح والخسارة لأحد الجانبين . قال الحافظ الذهبي : (إنما وضعت المناظرة لكشف الحق ، وإفادة العالم الأذكي العلم لمن دونه ، وتنبية الأغفل الأضعف).

Dialogue الحوار	Debate المناظرة
يفترض في الحوار أن العديد من الناس	ففي المناظرة /نقاش/ المناظرة يفترض

لديهم أجزاء من الجواب، وأنهم معا، يمكنهم صياغة حل.	وجود الإجابة الصحيحة - وهي موجودة لدي.
الحوار تعاوني- يعمل المشاركون معا نحو تفاهم مشترك	المناظرة /نقاش/المناظرة قتالي - يحاول المشاركون إثبات خطأ الجانب الآخر.
الحوار هو حول استكشاف للصالح العام	. المناظرة /نقاش/المناظرة هو حول الفوز.
الحوار يستلزم الاستماع إلى فهم وايجاد معنى والاتفاق.	ففي المناظرة /نقاش/المناظرة يستلزم الاستماع إلى إيجاد العيوب وعمل الحجج المضادة.
في الحوار أنا أكشف افتراضاتي لإعادة تقييمها	في المناظرة /نقاش/المناظرة أنا أدافع عن افتراضاتي بصفتها تمثل الحقيقة.
في الحوار أنا أعيد النظر في جميع المواقف	ففي المناظرة /نقاش/المناظرة أنا أنقد موقف الجانب الآخر..
في الحوار أترف بأن تفكير الآخرين يمكن أن يقود إلى تحسين تفكيري.	ففي المناظرة /نقاش/المناظرة أنا أدافع عن آرائي الخاصة ضد آراء الآخرين.
في الحوار أنا أبحث عن القوة والقيمة في مواقف الآخرين.	في المناظرة /نقاش/المناظرة أنا أبحث عن نقاط الضعف في مواقف الآخرين.
في الحوار أقوم باكتشاف خيارات جديدة.	في المناظرة /نقاش/المناظرة أسعى إلى استنتاج أو صوت ليصدق موقفني.

## ← ج- الحوار في الأدبيات الأجنبية

الحوار: شكل من أشكال المناظرة /نقاش يهدف إلى تعزيز رؤية مشتركة وهدف مشترك. وتنطوي العملية على الاستماع مع التعاطف، والبحث عن أرضية مشتركة، واستكشاف أفكار ووجهات نظر جديدة، وجلب افتراضات غير مفضولة الى العلن. وعندما يتم الحوار بشكل جيد، يمكن أن تكون الاستفادة غير عادية. يمكن إذابة القوالب النمطية ذات الأمد الطويل، التغلب على عدم الثقة، وتشكيل الرؤى وارتكازها على إحساس مشترك بالهدف. في السابق يمكن للناس الذين هم على خلاف بعضهم مع البعض الآخر إن يصلوا إلى التوافق على الأهداف والاستراتيجيات. ويمكن الحصول على وجهات نظر ورؤى جديدة، ومستويات جديدة من حفز الإبداع وتعزيز أواصر المجتمع.<sup>(13)</sup>

▪ وفقا لبيتر سنج وزملائه، الحوار هو شكل من أشكال المحادثة لإظهار البنية التحتية "الضمنية" للفكر. في الحوار هناك تركيز العمل حيث أننا نقوم بإرجاء الافتراضات والدخول في عملية "لنفكر معا". في الحوار نحن لا نفكر فيما نعمله، ونفعل شيئاً حول ما نقوم بالتفكير به. الحوار هو حول فهم أعمق، وليس حول القرارات، ويستخدم للفهم بدلا من الدعوة إلى الاتفاق. وهكذا، للحوار معنى ضيق. قيمة الحوار هو أنه يتجاوز فهم الشخص، ويدعم عمليات إنشاء ومشاركة ودمج وتقييم المعرفة.<sup>(14)</sup>

▪ الحوار هو مهارة تواصل ضرورية للحصول على قرار بتوافق الآراء. لأنه يقوم على فكرة أن مستوى الذكاء للفريق، وربما، يكون أعلى بكثير من معدل ذكاء الأفراد.

ما يُبقي تفكيرنا حول قضية ما في أدنى مستوى هو قلقنا "للدفاع" عن موقفنا بدلا من محاولة استكشاف المعنى من وجهة نظر شخص آخر. الغرض من الحوار هو أن نتجاوز فهم أي فرد واحد.

عندما يكون هناك في الحوار، قضية أو قرار قادران على التطوير المستمر والتغيير. الحوار محجوز للقضايا الصعبة المعقدة حيث يبدو أنه لا توجد إجابات سهلة. (15)

- يصف الفيزيائي ديفيد بوهم David Bohm الحوار كشكل من أشكال المحادثة الذي يركز على كشف وتغيير البنية التحتية الضمنية للفكر. يخلق البشر فئات والقوالب النمطية لتقدم معنى للعالم وجعله أكثر سهولة للسيطرة عليه. (16)
- مفهوم الحوار بين الأديان أو الأيديولوجيات عند ليونارد سويدلر Leonard Swidler يعني شيئاً محددًا جدًا، وهو رسالة ذات اتجاهين بين الأشخاص؛ أما إلقاء المحاضرات أو التحدث في اتجاه واحد من الواضح أنهما ليسا هما المقصود بالحوار. ومع ذلك، هناك العديد من أنواع مختلفة من الاتصالات باتجاهين: على سبيل المثال، القتال، المشاحنات، المناظرة / المناقشة، الخ ومن الواضح أن أيًا من هؤلاء هو المقصود من الحوار. على النقيض الآخر التواصل بين الأشخاص الذين يحملون بالضبط نفس وجهات النظر حول موضوع معين. نحن أيضًا لا نعني هذا عندما نستخدم مصطلح الحوار. بدلا من ذلك، يمكن أن نسميه شيئاً مثل التشجيع والتعزيز) ولكن بالتأكيد ليس الحوار. الآن، إذا نظرنا إلى هذه النوعين المتضادين من الاتصال باتجاهين هما لا يعنيان كلمة الحوار، يمكننا أن نتعلم بالضبط تماما ما نقوم به في الواقع عندما نستخدم مصطلح الحوار. النظر في المثال الأخير أولا المبدأ الأساسي "التعزيز"، وغيره هو افتراض أن كلا الطرفين لديهما فهم شامل لحقيقة هذا الموضوع، وبالتالي يحتاجان ببساطة إلى دعم في التزامهما به. حيث أن هذا المثال، والمبدأ الكامن وراء ذلك، مستثنى من معنى الحوار، وبوضوح يجب أن يتضمن الحوار فكرة أن أيًا من الطرفين ليس لديه فهم كلي لحقيقة الموضوع، ولكن كلاهما يحتاج إلى مزيد من البحث..

## ■ أهداف الحوار وفوائده.:

الحوار قوة التفاهم

يمكن الاستفادة من الاختلافات في الحوار، لتكون مسارا أساسيا نحو تحقيق الهدف. وللحوار سحره لأن لديه قدرات فريدة من نوعها لا

يملكها الأشكال الأخرى من الحديث. سحر الحوار هو أنه حقا يقوم بتعزيز الاحترام وقبول الآخر وبالتالي خلق مجتمع متناغم ورأس المال الاجتماعي. ويرى يانكيلوفيتش أن

معظم الناس لديهم غرضان من القيام بالحوار: تعزيز العلاقات الشخصية وحل المشاكل. اليوم، وهذا الغرض الثاني تنمو أهميته: على نحو متزايد، إذ نجد أنفسنا في مواجهة المشاكل التي تتطلب فهما أكثر تشاركيًا مع الآخرين مما كانت عليه في الماضي.<sup>(17)</sup>

ويهدف الحوار إلى أن يكون مفتوحًا وقوة تواصلية محايدة، ولكن يمكن أن يساء استخدامه.. فالحوار عملية جدلية بين اثنين أو أكثر من المحاورين، حيث يطرح كلا الطرفين الأسئلة ويتلقون الإجابات، والهدف منه هو زيادة الوعي أو التفاهم لإحدى الطرفين. أنه تعاوني وذو هدف موجه ، مع تبادل الرسائل بالمعاملة بالمثل المضمنة في كل سياق معياري محدد.<sup>(18)</sup>

استخدام الحوار يساعد أيضا المشاركين أثناء تحركهم من خلال مراحل بناء المجتمع. جلسات الحوار تخلق بيئة آمنة للتعبير عن الاختلاف. يمكن للمبادئ التوجيهية للحوار توفير البنية اللازمة للمشاركين لتحويل الفوضى إلى مصدر الإبداع. ويوفر الحوار أيضا ساحة آمنة للتعبير عن العواطف المضطربة في كثير من الأحيان سببها عملية بناء المجتمع. وأخيرا، يتيح الحوار والعملية أن تستمر المجتمعات الكاملة لتحديد المشاكل والقضايا والرد عليها ، وهكذا الحفاظ على أنفسهم.<sup>19</sup>

- محاولة فهم الآخرين بالتعرف على وجهات نظرهم.
- إيجاد حل وسط عملي يرضي الأطراف
- إقناع الطرف الآخر لتبني فكرة أو عقيدة أو أيديولوجية
- تصحيح الصور النمطية والمشوهة عن الشعوب الأخرى
- كشف الحق ، وإفادة العالم الأذكى العلم لمن دونه ، وتنبيه الأغفل الأضعف
- حل الصراع بين الفئات المتصارعة.

▪ تحقيق فوائد للمتحاورين في المجالات التالية :

- 1- دعم النمو النفسي والتخفيف من مشاعر الكبت
- 2- وتحرير النفس من الصراعات والمشاعر العدائية والمخاوف والقلق.
- 3- فيه ترويض للنفوس على قبول النقد والاعتراف بالخطأ واحترام آراء الآخرين
- 4- تدريب المحاور نفسه، إذ أنه يرتقي بطريقته في التفكير وفي الأداء، ويعلمه ضبط نفسه ولسانه
- 5- التعلم من الطرف الآخر
- 6- ويقوي لديه ملكة المحاكمة والتفكير المتزن،
- 7- وسيلة لتلاقح الآراء والأفكار وبيان الخطأ فيها من

الصواب

8- تقبل الآخرين

### ■ شروط نجاح الحوار:

- ← التجرد من التعصب: على المحاور أن يتجرد من التعصب وللشافعي كلمة عظيمة يقول فيها: رأيي صواب يحتمل الخطأ، ورأي خصمي خطأ يحتمل الصواب.
- ← تعيين الحجة: فإن صاحب الحجة قوي، فالمطلوب هو تعيين الحجج والبراهين للناس، قال سبحانه وتعالى: (قل هاتوا برهانكم إن كنتم صادقين) (سورة البقرة)، (111)
- ← السلامة من التناقض: فإن من الواجب على المحاور أن لا يناقض كلامه بعضه بعضاً؛ لأن بعض الناس - لقلة بصيرته - يأتي بكلام ينقض بعضه بعضاً.
- ← التفريق بين الحجة والدعوى: البعض من الناس يجعل دعواه حجة، ويقول: ما دام أنني قلت هذا القول، فقولي هذا حجة ودليل،
- ← الاتفاق على المسلمات: فالأصول لا يُناقش فيها ولا يُحاور،

← النسبية الفكرية: فالأمر في الحوار نسبي، لا يشترط دائماً أن يكون مائة بالمائة

← -احترام المُحاور للطرف الآخر ( المَحوَر ) : أن تحاور الآخر دون أن تتعرض لشخصه، أو لنسبه وحسبه وأخلاقه، وإنما تحاوره على القضية

← اختيار المكان المناسب: والأحسن أن يكون الاجتماع في حلقة ضيقة من أهل العلم والرأي السديد والرشد، ولا يكون في مكان عام حيث يدخل الكبار والصغار والحمقى،

← الإنصاف في الوقت:

← الإنصات الفعال:

### ■ بعض القواعد الأساسية للحوار الفعال

تحتاج الممارسة والمهارة كي تصبح مؤهلاً . من المهم عدم التسرع في الخطوات عند بناء فريق ناجح.

■ أول المهارات اللازمة وفقاً لسنج Senge ، هو الاعتراف عمليات تفكيرك عن طريق تحليل مصادر عدم الاتفاق.

■ الاعتراف بسلوكك يجعلك ترغب في تكييف سلوكك لتحسين كفاءة الفريق، بدلاً من إنكار السلوك أو التماس الأعذار عندما لا يتم الوفاء بتوقعات أعضاء الفريق الآخر حول التزامكم.

■ الاعتراف بالمشاكل وطلب المساعدة في التعامل معهم هو أفضل من أن يشعر أعضاء فريقك بالاحباط من سلوكك. الهدف هو تحسين قدرتك على التفكير بشكل تعاوني مما يزيد من قدرتك على التفاعل بفعالية وكفاءة. وتسهل حوارات الفريق الأولية هذه العملية إذا كنت تبني القواعد الأساسية محددة جيداً وواضحة المعالم، و معقولة.<sup>20</sup>

يتبع الحوار الفعال عادة بعض القواعد الأساسية:

1. التركيز على المصالح المشتركة، وليس على الانقسام

2. عملية الحوار و عملية صنع القرار هما عمليتان منفصلتان

3. يتم توضيح الافتراضات التي يمكن أن تؤدي إلى تحريفات في وجهات نظر معينة وتقديمها الى العلن
4. يتم تشجيع الناس على الكشف عن أفكارهم الخاصة وافتراضاتهم قبل التكهن بمصالح الآخرين
5. يتم استخدام أمثلة ملموسة لإثارة القضايا العامة
6. تركز العملية على الصراعات بين نظم القيم، وليس بين الناس
7. عندما يكون ذلك مناسباً، يتم تشجيع المشاركين على التعبير عن العواطف المصاحبة للقيم التي يتمسك بها بقوة
8. يخطئ المشاركون باشتغال الناس الذين لا يوافقون
9. تشجيع العلاقات من أجل أنسنة التفاعلات/المعاملات
10. تقليل مستوى عدم الثقة قبل متابعة الأهداف العملية.<sup>21</sup>

### السلوكيات التي تدعم الحوار

1. تعليق الحكم بينما نقوم بالاستماع أوالتحدث. عندما نستمع ونقوم بتعليق الحكم، نفتح الباب لتوسيع التفاهم. عندما نتكلم دون إصدارالحكم، نفتح الباب للآخرين للاستماع إلينا. .
2. احترام الاختلافات. يرتكز احترامنا في الاعتقاد بأن كل من لديه مساهمة أساسية سيتم تكريم وجهة نظره التي يقدمها .
3. الدور وتعليق المكانة. في الحوار، جميع المشاركين ومساهماتهم ضرورية للغاية لتطوير رؤية كاملة متكاملة. لا يوجد وجهة نظر واحدة هي أكثر أهمية من أي شيء آخر. الحوار هو حول من معه القوة ، في مقابل من لديه قوة فوقها أو تحتها.
4. الاستعلام عن التوازن والدفاع. في الحوار نحن نستفسر لاكتشاف وفهم البعض لوجهات النظر والأفكار للبعض الآخر ، وندافع لتقديم وجهات نظرنا كي تؤخذ في الاعتبار. والقصد من ذلك هو جلبها وجعل الافتراضات والعلاقات مرئية ، واكتساب جديد للمعرفة والفهم. وغالبا ما نميل إلى الدعوة إلى إقناع



الآخرين بمواقفنا. لذا، مكان جيد للبدء مع هذا المبدأ التوجيهي هو ممارسة جلب المزيد من الاستفسار في المحادثة.<sup>22</sup>

## استراتيجيات الحوار الناجح

يقترح Daniel Yankelovich عددا من الاستراتيجيات للحوار الناجح. (23) الأولى، وهي استراتيجية حجر الأساس bedrock strategy ، وهي للتحقق من وجود جميع المتطلبات الأساسية الثلاثة للحوار وهي المساواة والاستماع التعاطفي، والافتراضات التي تطفو على السطح - غير النقدية - ومعرفة كيفية إدخال تلك الافتراضات المفقودة. هنا اثنتان أخريان التي تتعامل مع بدء حوار.

1. الخطأ في جانب تضمين الناس الذين لا يوافقون. تأخذ العديد من الاجتماعات شكل الوعظ إلى التحويل . ذلك لأنه من الأسهل بكثير قضاء بعض الوقت تهنئة الناس الذين يتفقون معك على حكمة وجهات نظرهم أكثر من السعي إلى التفاهم المتبادل مع أشخاص يحملون وجهات نظر مختلفة

2. بدء الحوار من خلال لفظة من التعاطف. وربما كانت لفظة من التعاطف أقرب ما تكون إلى "افتح يا سمس" للحوار. لفتات من التعاطف غالبا ما تأتي بمثابة مفاجأة. في معاملاتنا بعضنا مع البعض الآخر، نحن معتادون على ارتداء درع دفاعي حيث أن التعبير عن التعاطف غير متوقع وتعطيل للفعالية.

3. تقليل مستوى عدم الثقة قبل متابعة الأهداف العملية. فمن الصعب أن تتعاطف مع الناس إذا كنت لا تثق أو تكشف افتراضاتك الأعمق في وجود أولئك الذين لا تثق بهم. في الوقت نفسه، ومع ذلك، فالحوار هو عملية لبناء الثقة. تحتاج إلى إنشاء تدريجي للحد الأدنى من الثقة لبدء الحوار وثم القيام ببناء تدريجي بما يكفي

لتحقيق هدف مشترك. 24

4. إبقاء الحوار وصنع القرار منفصلين. الغرض الأكثر شيوعاً لبدء الحوار هو عملية صنع القرار. ولكن يجب أن يبقى الاثنان منفصلين أو أنهما سوف يقوضان بعضهما .
5. التركيز على المصالح المشتركة ليس على مسببات الشقاق. باستخدام حالات محددة لإثارة القضايا العامة.
6. تقديم افتراضاتك قبل التخمين بافتراضات الآخرين. إذا كنت على استعداد لفتح الحوار أولاً، خاصة إذا كان ما تقوله حول افتراضاتك يظهر كمظهر الضعيف، وستجعل من السهل على المشاركين الآخرين ليكونوا منفتحين على قدم المساواة.
7. توضيح الافتراضات التي تؤدي إلى تشوهات ثقافية فرعية. من المفيد دائماً التعرف على الثقافات الفرعية الرئيسية الممثلة في الاجتماع وبذل المزيد من الجهد لفهم أنماط مختلفة من الفكر والمشاركة.
8. تحديد عدم الثقة باعتبارها المصدر الحقيقي لسوء الفهم. إذا كانت عدم الثقة ليست عميقة أو شخصية، فوضع استراتيجية واضحة بشكل معقول هي ببساطة لإبرازها على السطح. للقيام بذلك يمكنك تقديم لفتة من التعاطف التي تعالج عدم الثقة أو يمكنك أن تقول شيئاً مثل، "أنا أعلم أننا قد لا نثق تماماً بعضنا البعض الآخر، ولكن دعونا نحاول أن نتحدث بأمور من أجل هدفنا المشترك، أو على الأقل حتى نتمكن من فهم بعضنا البعض الآخر بشكل أفضل.
9. عرض النصوص / مخطوطات scripts القديمة لمراجعة الحقائق والوقائع هذا هو شكل خاص من الافتراضات التي تطفو على السطح. نفسر الأحداث وفقاً لـ "مخطوطاتنا". غير المكتوبة. وتشكل هذه النصوص جزئياً من خلال التجربة الفردية وجزئياً عبر تجربة المنظمات. أحياناً تنمو ثقافات الشركات التي عفا عليها الزمن. وتستمر شعائرهم ونظم قيمهم حتى عندما تغيرت الظروف دون الاعتراف بذلك. وجلب الافتراضات علناً سواء ما إذا كانت النصوص ما تزال ذات الصلة بواقع اليوم أو لا.

10. التركيز على الصراعات بين نظم القيم، وليس الناس. أحيانا تكون نظم القيم في صراع/ تناقض داخل نفس الفرد . وأفضل استراتيجية للمشاركين هي العمل مع بعضهم من البعض الآخر وجلب نظم القيم المتضاربة الى العلن، حيث يمكن الحكم عليها في ضوء القضايا المحددة التي تواجهها المنظمة. العواطف تلعب دورا حاسما في الحوار.

11. تأكد من وجود الثقة قبل مخاطبة اختلالات التحويل/انتقال . يستخدم علماء النفس العمل " التحويل /انتقال " لوصف عملية إسقاط مصدرها التجارب السابقة على مشاعر الآخرين - على سبيل المثال، ربط سلوك رئيسك في العمل بسلوك والدك أثناء طفولتك. ولكن اختلالات الانتقال ليست مثل الافتراضات المخفية الأخرى - إذ يمكنها ان تحصل بشكل شخصي جدا. تقديمها علنا يكون تهديدا شخصيا وينبغي تجنبه إلا إذا كانت هناك علاقة من الثقة قبل وجود الحوار أو تطورت في داخله .

12. عند الاقتضاء، التعبير عن المشاعر التي تصاحب القيم التي يتمسك بها بقوة. ليس الحوار مجرد ممارسة تقنية أو للتداول. الحوار دائما يصل إلى جيوب عميقة من القناعات الشخصية والقيم الأساسية. إذا كان الوضع الراهن هو أن يكون موضوع السؤال، ستتجه مشاعر قوية إلى السطح.

13. تشجيع العلاقات من أجل انسنة المعاملات. الوصول إلى الآخرين خلال المعاملات لتطوير العلاقات،.

## ■ مستويات ومراحل الحوار

في الحوار يقوم الفريق الحوارى بعملية اتصال لديها مستويات. وتم تكييفها من نموذج المعنى المشترك للاتصال ، والذي يشمل المرسل والمتلقي وهي أربعة مراحل (مقتبس من سنج، 1994). (25).

## النقاش الخاتم ← المحادثة المهذبة ← المناقشة الماهرة

### الحوار

المراحل هي سلسلة متصلة. يمكنك المرور من خلال مرحلة واحدة أو العودة إلى مرحلة سابقة. اختار Senge لاستخدام تشبيهه بالوعاء / حاوية لتطوير نظرية الحوار. الوعاء هو مجموع الافتراضات الجماعية، والنوايا المشتركة، والمعتقدات للفريق. وحالما ينتقل الفريق من خلال المراحل، يمكن لأعضاء الفريق أن يدركوا تغييرا في الشعور العام. هذا ليس مجرد عصف ذهني. إنه القدرة على تبادل المعنى من خلال التعلم حول بعضنا والبعض الآخر مع امتلاك وجهة نظر جماعية حول المهمة.

← المرحلة الأولى: عدم استقرار الحاوية (النقاش الخاتم)

(مرحلة التشكيل لتطوير الفريق)

في بداية تشكيل فريقك، جعلناك تُقيم خصائص معينة من أعضاء الفريق الآخر لذلك قد تقوم بتطوير السياق الذي تتعاون فيه. هذه هي الخطوة الأولى في التحرك نحو الحوار: الفهم والتعلم بعضهم من البعض الآخر. في هذه المرحلة، أنت تتعلم كيف لا تقوم غير بإصدار الأحكام عند مناقشة كيفية المضي قدما. أنت تلاحظ نفسك والآخرين، ويتم ملاحظتك. حوارات الفريق الأولية تعطيك نظرة خاطفة إلى وجهة نظر أعضاء فريقك. إنهم يسمحون لك بسرعة للحصول على المعلومات التي يمكن أن يستغرق فهمها شهورا في حالة أساليب التخاطب العادية. ينبغي أن تسمح لك حوارات الفريق الأولية أن ترى أين هي الاتفاقات والاختلافات بشأن كيفية المضي قدما في هذا المشروع. وبقدر ما تكون قادرا على مناقشة هذه الأسئلة وصياغتها في مجموعة من القواعد الأساسية الواقعية المتماسكة سوف تدعم فريقك من خلال مراحل حياة الفريق للتطوير ليصبح أداؤك عاليا وخلاقا

← المرحلة الثانية: عدم الاستقرار في الحاوية (المحادثة المهذبة)

(مرحلة النقد لتطوير الفريق)

في هذه المرحلة أنت تتقلب ذهابا وإيابا بين أن تكون متسامحا ومُصدرا للأحكام. هذه هي مرحلة نقد فريق التطوير. عادة ما يصاب الجميع بالإحباط خلال عمليات المهمة والفريق. ولا يبدو أن هناك طريقة واحدة لبدء المشروع

وسيره على نحو فعال . كل شخص لديه وجهة نظر ولكن ليست هناك وجهة نظر واحدة تحل المشكلة. يشعر أعضاء الفريق بالتشويش. يمكن لشخص واحد أو أكثر من أعضاء الفريق يشعرون بالتهميش أو حتى يشعرون أنه يمكنهم القيام بعمل أفضل لو كان المشروع فرديا/على حدة. عادة في هذه المرحلة يصاب الناس بالذعر وينسحب بعضهم من البعض الآخر، أو أن يقرروا الذهاب مع جهة نظر واحدة، واصفين وجهات النظر المختلفة باعتبارها "صح" و "غلط". من أجل التحرك من خلال هذه المرحلة يحتاج الفريق بأكمله أن يكون على علم بما يحدث. هذا هو الوقت لتسأل نفسك "ماذا أفعل؟" أجبْ على السؤال بوضوح ودقة. ويستخدم الميسر facilitator أحيانا في الفرق التي تكون أكثر من ثلاثة لتحريك العملية قدما. لا يسعى الميسر لعلاج المشكلة أو صنع النظام من الفوضى. بدلا من ذلك يشير الميسر إلى القضايا داخل الفريق التي يحتاج إلى مناقشتها.

← المرحلة الثالثة: الاستقصاء/ التحقيق في الحاوية (المحادثة الماهرة)  
(المرحلة التوليفية/ التجميعية لتطوير الفريق)

في هذه المرحلة يصبح كل عضو في الفريق حساسا لطريقة حديثه للتأثير على أعضاء الفريق الآخر. يبدأ أعضاء الفريق وضع خطط جديدة للعمل بواقعية والتي تتناسب مع أهداف الفريق. أعضاء الفريق هم قادرون على الاستماع إلى أفكار بعضهم من البعض الآخر دون الحاجة لامتلاكها بشكل منفرد. جميع الأفكار تصبح معرفة جماعية للفريق. معظم المشاركين يبقون في هذه المرحلة، وهو ما يسمى المحادثة الماهرة، بسبب التحرك من خلال هذه المرحلة إلى أخرى يمكن أن تكون غير مريحة. ذلك يتطلب تطوير الثقة المتبادلة والمساءلة. يمكن أن تكون هذه صعبة للتطور في زمن محدود .

← المرحلة الرابعة: الإبداع في الحاوية ( الحوار)  
(مرحلة الإنجاز لتطوير الفريق)

هذه هي المرحلة في تطوير الفريق حيث مزاج و مناخ الفريق يتحول من أهداف ومسؤوليات أعضاء الفريق لتصبح أهداف ومسؤوليات الفريق. لم يعد هناك معنى للفردية في المحادثات، والفريق هو السبب في المحادثة. هناك الحرية والوقت للتحقيق في الأفكار التي قد تزيد من تطوير أهداف للفريق. في هذه

العملية يأتي صنع القرار لاحقاً. إذا كنت تأتي إلى اجتماع بأفكار إبداعية وأفكار العصف الذهني، عليك أن تأتي بدون أن يكون في الحسبان أي هدف للمشروع لديك . عليك أن تسمح لنفسك التخلي عن أفكارك المسبقة فيما يتعلق بالمشروع ومحاولة مناقشة البدائل بحرية. باستخدام هذه التكنيك لديك بعض المخاطر فأنت تكشف نفسك للآخرين.. النتيجة النهائية من الاستماع إلى نفسك هي أن تكتسب وجهة نظر جديدة عن المشروع وعن فريقك. ويستند مفهوم الحوار هذا على النظرية القائلة بأنك دائماً تراقب تفكيرك وتفكير الآخرين، وتغير الطريقة التي تفكر أو تدرك بها شيئاً ما لتكون أكثر توافقاً مع أهداف الفريق. تطوير الكفاءة في الحوار يمكن أن يستغرق فترة تصل إلى سنة . ممارسة مهارات الاستماع الفعالة يمكنها دعم تطوير هذه العملية.

## معيقات الحوار:

معرفتنا، ومعتقداتنا، ووجهات نظرنا ومواقفنا من حيث التحيز\ التمييز \ الصراع \ العنصرية \ التعصب \ الطائفية \ الجهل \ عدم التسامح ، هي التي تفرق بيننا. إذا وضعناها جانباً يمكننا أن نبدأ في استكشاف أي قضية في الحياة والتوصل إلى فهم أعمق لها وبذلك نتجاوز معيقات الحوار والتي يتمثل أهمها فيما يلي:

### أ- القولية/ التلميظ

ويعرف التلميظ بأنه "موقف تبسيط مبالغ فيه، وعادة تحقيري، ويحملة الناس خارج تجربتهم تجاه أولئك المختلفين عنهم. فهو نتيجة لمعلومات غير كاملة أو مُحرّفة قُبلت كحقيقة دون شك". وببساطة الصورة النمطية هي مجرد اعتقاد على نطاق واسع أن الفرد هو عضو في جماعة معينة على أساس خصائصها . وبسبب عملية التعميم المبالغ فيه ضمن التصور/ الإدراك الاجتماعي، تؤدي القولية إلى قدر كبير من عدم الدقة في الإدراك الاجتماعي<sup>(26)</sup> والفئات المختلفة والأكثر انتشاراً وإثارة للجدل التي توجد في القوالب النمطية هي الجنس والعرق والعمر، والميول الجنسية والدين والقدرة الجسدية.

ب-التعصب :

هو الرأي أو الموقف والأحكام المسبقة حول جماعة من الناس أو أعضائها ، ويستهدف التعصب " جماعات خارج جماعة الشخص " . يمكن أن يكون التعصب إيجابيا، ولكن استخدامه هنا يشير إلى موقف سلبي. و التعصب غالبا ما يصحبه الأحكام المسبقة والجهل والخوف أو الكراهية..<sup>(27)</sup>

ج-التمييز

التمييز هو السلوك الذي يُعامل الناس به بشكل غير متكافئ بسبب عضويتهم في مجموعة ما . السلوك التمييزي، يبتدئ بالازدراء وينتهي بجرائم الكراهية، غالبا ما يبدأ مع الصور النمطية السلبية والأحكام المسبقة. عندما نحكم على الناس والجماعات على أساس تعصباتنا و صورهم النمطية والتعامل معهم بشكل مختلف ننخرط في التمييز. يمكن أن يتخذ هذا التمييز أشكالا عديدة. ونحن قد نخلق ضغوطا خفية أو علنية التي سوف تثبط الأشخاص من الأقليات من العيش في الجوار ..<sup>28</sup>

د-العنصرية

يقبل علماء الأنثروبولوجيا والذين يدرسون البشر وأصولهم، عموما على أنه يمكن تصنيف الجنس البشري إلى أجناس على أساس البنية الجسدية والوراثية. على سبيل المثال ،ولكن تقريبا جميع العلماء يتقبلون حقيقة أنه لا يوجد أي دليل علمي موثوق به يفيد بأن جنسا ما هو مختلف ثقافيا أو نفسيا عن أي جنس آخر، أو أن جنسا ما متفوقا على آخر. وقد وجدت الدراسات السابقة التي وصلت إلى استنتاجات أخرى سوى أنها كانت معيبة بشكل خطير في منهجيتها أو منحازة بطبيعتها. لكن على الرغم من وجود أدلة قاطعة علمية على العكس من ذلك، هناك أناس يتمسكون بأن جنسهم متفوق على جميع الآخرين. هؤلاء الناس، والمعروفين ب "العنصريين" ، هم الأكثر عرضة للانخراط في التمييز والاضطهاد، والعنف ضد أولئك الذين يعتبرونهم أعضاء أجناس "أقل شأنا".<sup>29</sup>

هـ الجنسانية (التمييز على أساس الجنس)

مفهوم الحقوق المتساوية للمرأة قديمة قدم الإغريق. وعدد قليل من الحضارات

تناول هذه المساواة، ومع ذلك، فقط في العصر الحديث تم منح النساء الحقوق القانونية التي طبقت بشكل روتيني فقط على الرجال. ويعتقد العديد أن المساواة الفعلية في المجتمع تخلفت بعيدا عن التحرر القانوني.<sup>30</sup>

و- الأقليات كبش فداء الاضطهاد و الإبادة الجماعية  
قد تكون جماعات الأقليات ضحية للأغلبية الأكثر قوة والتي هي غير حساسة لاحتياجات وتطلعات تلك الأقلية . قد تتعرض الأقليات إلى خبرات التجريد من الإنسانية( الامتهان) لتشعر بالعجز عن طريق التعرض للتجارب المهينة و المذلة القائمة على التّعصّب . الأقليات غالبا ما تكون هدفا ككبش فداء وخاصة بوضع اللوم على أولئك الذين هم غير قادرين أو غير راغبين في الدفاع عن أنفسهم ضد هذه الاتهامات.. وغالبا ما يتم عزل الأقليات داخل المجتمع ، وبالتالي تكون هدفا سهلا . الأغلبية أكثر سهولة بالاقتناع بالخصائص السلبية للأقلية التي لا يتصلون بها مباشرة. العنف والاضطهاد ، غالبا ما تحدث الإبادة الجماعية الموجهة ضد الأقليات عندما يتم توجيه اللوم للأقلية بالنسبة لبعض الأمراض الاجتماعية مثل . البطالة ، والتضخم ، ونقص الغذاء، و الطاعون، والجريمة في الشوارع كلها أمثلة على العلل التي ألقى بها اللوم على جماعات الأقليات.<sup>31</sup>

ز- عدم التسامح

يستند عدم التسامح الى رفض المعتقدات والمواقف التي استمرت بتبنيها الأطراف المعنية لأسباب غير منطقية وغير ضرورية حيث يرفضون قناعات الآخرين: ويكونون غير متسامحين أو غير مبالين تجاه معتقدات الآخرين ومواقفهم . أو أنهم لا يملكون التسامحية الدينية أو العقائدية نحو أولئك الذين يحملون معتقدات مختلفة أو الذين يفكرون بشكل مختلف.

ح . معيقات التشويش الدلالي

هناك معيقات عديدة تسهم في التشويش الدلالي الذي يؤدي إلى فشل عملية الحوار ومن هذه الحواجز التي تؤثر في إنتاج التشويش الدلالي :

- الاختلاف في خلفية المشاركين في عملية الاتصال .
- توقيت الرسالة.
- الاختلاف في مستويات التعليم.
- الاختلاف في درجة الاهتمام بالرسالة.



- الاختلاف في مستوى الذكاء.
- الاختلاف في مستويات اللغة والمصطلحات.
- الاختلاف في بعض المتغيرات مثل العمر والجنس ،  
والطبقة ،
- قلة المهارة الاتصالية لدى المتصل أو متلقي الرسالة  
الإعلامية
- قلة رجع الصدى والتفاعل أو انعدامها (26).

## ■ لماذا يفشل الحوار؟

- يمكن أن يفشل الحوار لعدة أسباب. في بعض الأحيان،  
يمكن للعنف والكراهية وعدم الثقة أن تكون أقوى من دافع  
إيجاد أرضية مشتركة (كما هو موضح من قبل، على سبيل المثال،  
الصرب والألبان / والأتراك والأرمن / والعرب والإسرائيليين).
- أو يمكن أن تشكل الاختلافات في المصالح عقبات هائلة  
للحوار. لكن السبب الأكثر شيوعاً في فشل الحوار هو ببساطة أنه لا  
يتم بشكل جيد. القيام الحوار يتطلب مهارات خاصة المعظم لا  
يملكونها حتى الآن.
- أصبح مجتمعنا متشظياً على نحو متزايد. في هذه الأيام،  
يقسم الأفراد والجماعات أنفسهم إلى ثقافات فرعية منفصلة، مثل  
الكثير من الصوامع المعزولة في حقل ما. يُعرف الناس أنفسهم من  
حيث الصومعة الخاصة بهم (على سبيل المثال، المهنة، الحالة،  
العنصر أو العرق أو الولاء السياسي)، ويطورون من المفردات الخاصة  
بهم، وأطرهم، وقيمهم، ومعتقداتهم، مما يجعل التواصل بين  
صوامع الثقافة الفرعية هذه صعبة.
- في الماضي، كانت التعددية هناك أيضاً أقل بكثير لا يعني. مع  
التنوع اليوم أصبح المزيد من الناس يشاركون في صنع القرار إلا أن  
اللاعبين الجدد يجلبون الخلفيات والتوقعات المختلفة إلى الطاولة.  
يستخدم الحوار ليكون أسهل للقيام به لأننا نتشارك الأطر . عندما

يتم التمسك بأطر مشتركة، ليست هناك حاجة إلى أن يكون الوعي ذاتيا حول القيام بالحوار. ليس هناك حاجة إلى طريقة خاصة للوصول إلى التفاهم المتبادل. الوصول إلى التفاهم المتبادل من خلال الحوار لا يأتي بشكل طبيعي لنا بعد الآن. لا يمكننا إعادة إنشاء الظروف الماضية لعمل حوار أكثر مما يمكننا به إعادة إنشاء مجتمعات البلدات الصغيرة من حقبة سابقة.

- الحوار الآن ليس حوارا بل هو المونولوج. في التواصل اليومي يبدو أن الفهم الحقيقي هو الاستثناء وليس القاعدة. نحن نتكلم على بعضنا البعض الآخر، أو نتجاوز بعضنا البعض الآخر. نحن نتكلم لغات مفاهيمية مختلفة، ونعتنق قيما مختلفة، تجسد طرقا مختلفة لرؤية العالم. في أكثر الأوقات، نحن حتى لا يستمع بعضنا إلى البعض الآخر على الإطلاق، نحن نطلق وابلا من المعلومات عبر الإنترنت، أو نتبادل إطلاق الرسائل النصية على بعضنا، أو مدونة أو تويتر عن أنفسنا. ولكن أي شخص يولييك الاهتمام؟ وإذا كانوا يفعلون ذلك، هل التقطوا اتجاهنا؟ المشكلة اليوم مع الكثير مما يمر للاتصال هي أنه كله حديث متقاطع. انها صوت، وليس الحوار.

- تعكس الأحاديث الصاخبة حقيقة أننا لا نعرف حقا كيف نشرك شخصا مع اخر في محادثات حقيقية. نحن ببساطة لم نتعلم مهارات الاستماع عن كثب لبعضنا البعض الآخر، بالانخراط في تبادلات ذات معنى، وإيجاد مصادر مشتركة للمعنى. (32)

### ■ كيف يجب أن يجري الحوار بين الأديان؟

تتوقف إمكانية الحوار بين الأديان الناجح على المبادئ التوجيهية التي يتم اتباعها أثناء المشاركة به. انتهاك مبادئ الحوار المشترك، يؤدي دائما إلى الفشل، أوجز سويدلر Swidler ذلك بوضوح. وتشمل هذه المبادئ المشتركة ما يلي (33) :

1. الحوار *Dialogue* ليس مناظرة *Debate* : الحوار بين الأديان ليس منتدى للمناظرة والجدال المعادي. لأن الغرض من الحوار هو زيادة الفهم، ينبغي أن تحدث المناظرة رسميا خارج الحوار. هذا لا

يعني أن ليس هناك ، أو لا يجب، أن يكون هناك خلاف مفتوح خلال الحوار. بسبب وحود الخلافات التي هي في صميم النظم العقائدية الشعوب هي لب المسألة، سيكون هناك خلافات متكررة. ومع ذلك، الحوار ليس منتهى لمحاولة إثبات تفوق نظام اعتقاد واحد على الآخر.

2. المشاركون يجب أن يسمح لهم بتوضيح أنفسهم : يتعلق هذا المبدأ، بوضوح بالمبدأ المذكور أعلاه، هو من القواعد الأكثر أهمية في الحوار بين الأديان. يجب أن يسمح للمشاركين لتحديد معتقداتهم، وفهمهم لتعاليم دينهم، ودون التناقض من المشاركين الآخرين.

ويوضح شِنك Shenk هذه النقطة: من المهم أن نفهم الفرق بين المعنى الذي نسلط الضوء فيه على الأديان ، وبين ماذا هو فهم الأديان الأخرى لمعناها الخاص. حتى لو كنا نعرف جيدا النظام الديني، يجب علينا الاستماع إلى وجهات نظر الشخص للإيمان والحقيقة، ونكون منفتحة للإيمان كما يعتقد المؤمن به. أنه من التضييل تفسير ما يقوله الآخرون من خلال مفاهيمنا ونظرتنا للعالم worldview وبعبارة أخرى، يجب أن لا يدعي المشاركون بان مشاركا آخر لا يقوم بتقديم معتقداته بدقة. بدلا من ذلك، يجب على المشاركين أن يفترضوا، ما لم يثبت دليل على خلاف ذلك، أن المعتقدات المذكورة تعكس بدقة الإيمان كما اعتقد به ذلك مشارك.

كما يتعلق بهذه النقطة هو أن المشاركين يجب أن يكونوا قادرين على التعرف على أنفسهم عند تعريف الإيمان من قبل المشاركين الآخرين. ينص سويدلر Swidler ، "من اجل التفاهم، سيقوم كل مشارك في الحوار سيحاول طبيعيا للتعبير عن نفسه بما يفكر أنه معنى بيان الشريك، يجب أن يكون الشريك قادرا على التعرف على نفسها في هذا التعبير" إذا اعتقد مشارك بأن تعريفا هو غير دقيق ، ثم سيكون الخلاف المفتوح مناسبا.

3. البلاغة يجب أن تكون معتدلة : تماما كما أن الحوار بين الأديان ليس منتهى للمناظرة /نقاش، كما أنه ليس ساحة معركة في البلاغة

الجدلية التي هي مناسبة. وتستخدم البلاغة المشحونة الملهبة في العديد من مساعي الطائفة المضادة counter-cult ولا مكان له في الحوار بين الأديان.

4. المشاركون يجب أن يكونوا نقادا للذات : يجب أن يكون المشاركون على استعداد لدراسة دينهم نقديا كما هي لدراسة الأديان الأخرى. لا يعني هذا أن المشاركين لن يكونوا مكرسين لتقاليدهم الدينية ؛ يقع هؤلاء الناس دائما في خطأ التوفيقية. بدلا من ذلك، وهو ما يعني أن المشاركين يجب أن يأخذ على محمل الجد اعتراضات البعض الآخر على دينهم.

5. المشاركون يجب أن يوظفوا موضوعيا وجهات النظر الأخرى : يجب أن يكون المشاركون على استعداد للنظر بصراحة كيف أن الناس في الأديان الأخرى يفهمون ويعيشون إيمانهم. . وبعبارة أخرى، يجب أن يكون المشاركون على استعداد للسير في حذاء الآخرين. مثل هذا الموقف ليس توافقيا. بل هو مجرد موقف متعاطف. فهو يسمح للمشاركين للتحقق من أن "الدين ليس مجرد شيء للرأس، ولكن أيضا للروح والقلب، و'كل المخلوقات'، الفردية والجماعية.

6. المفردات يجب أن تكون محددة بوضوح : واحدة من المناطق المركزية في الحوار بين الأديان والتي يمكن أن تكون مفيدة في توضيح المصطلحات الدينية. يقول جون ف. تايلور John V. Taylor ، الاتصال بين [ دين واحد] وآخر محفوف بالصعاب التي يجب عدم الاستهانة بها. حالما يبدأ الحوار، وبالتالي فإننا سنجد أن نفس الكلمة تحمل مجموعة مختلفة تماما من المعاني في تقاليد مختلفة؛ قد نكتشف أيضا مع مفاجأة أن نستخدم كلمات مختلفة تماما للدلالة على نفس الشيء. ويمكن أن ينشأ سوء الاتصال بسهولة في المحادثات بين الأديان. الحوار الرسمي هو طريقة لتوضيح المفردات.

## الهوامش

<sup>1</sup> <http://www.scottlondon.com/articles/ondialogue.html>

<sup>2</sup> <http://www.scottlondon.com/articles/ondialogue.html>

<sup>3</sup> Daniel Yankelovich :The Magic of Dialogue Transforming Conflict Into Cooperation  
<https://www.nytimes.com/books/first/y/yankelovich-magic.html>

<sup>4</sup> **The Magic of Dialogue by Daniel Yankelovich**  
[books.simonandschuster.com/Magic-of-Dialogue/Daniel-Yankelovich/97..](https://books.simonandschuster.com/Magic-of-Dialogue/Daniel-Yankelovich/97..)

<sup>5</sup> صالح خليل أبوأصبح : الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة.- عمان : دار البركة للنشر والتوزيع ، 2010 ص-

<sup>6</sup> مجد الدين محمد بن يعقوب الفيروزآبادي ، القاموس المحيط ، ص 487

<sup>7</sup> ابن منظور جمال الدين محمد بن مكرم الأنصاري ، لسان العرب ( بيروت : دار صادر ، 1412هـ ) ، الجزء الخامس ، ص 218 ص 297 . وقد بين ابن فارس في ( معجم المقاييس في اللغة ) أن : ( الحاء والواو والراء ) ثلاثة أصول : أحدها لون، والآخر الرجوع ، والثالث أن يدور الشيء دوراً : (1) أبو الحسين أحمد ابن فارس ، معجم المقاييس في اللغة ، ( بيروت : دار الفكر ، 1418هـ ) ص 287. (1)

<sup>8</sup> جار الله محمود بن عمر الزمخشري ، أساس البلاغة ، ( بيروت : دار المعرفة ) ص 98.

<sup>9</sup> بسام عجك ، الحوار الإسلامي المسيحي ، ( دمشق : دار قتيبة ، 1418هـ ) ، ص 20

<sup>10</sup> خالد بن محمد المغامسي ، الحوار آدابه وتطبيقاته في التربية الإسلامية ، الطبعة الأولى ( الرياض : مركز الملك عبدالعزيز للحوار الوطني ، 1425هـ )

<sup>11</sup> الندوة العالمية للشباب الإسلامي ، في أصول الحوار ( الرياض : الندوة العالمية ، 1415هـ ) ص 11

<sup>12</sup> عبدالرحمن النحلوي ، أصول التربية الإسلامية وأساليبها ، الطبعة الثانية ( دمشق : دار الفكر ، 1995م ) ، ص 206

<sup>13</sup> <http://www.scottlondon.com/articles/ondialogue.html>

<sup>14</sup> [http://www.strategic-conversation.com.au/html/about\\_strategic\\_conversation.html](http://www.strategic-conversation.com.au/html/about_strategic_conversation.html)

<sup>15</sup> <http://amca.com/amca/wp-content/uploads/Dialogue-The-Power-of-Understanding.pdf>

<sup>16</sup> <http://web.mit.edu/collaboration/mainsite/modules/module1/1.10.4.html>

<sup>17</sup> Daniel Yankelovich :The Magic of Dialogue Transforming Conflict Into Cooperation  
<https://www.nytimes.com/books/first/y/yankelovich-magic.html>

<sup>18</sup> [http://www.strategic-conversation.com.au/html/about\\_strategic\\_conversation.html](http://www.strategic-conversation.com.au/html/about_strategic_conversation.html)

<sup>19</sup> <http://www.colorado.edu/conflict/transform/gerard.htm>

<sup>20</sup> <http://web.mit.edu/collaboration/mainsite/modules/module1/1.10.4.html>

<sup>21</sup> <http://www.scottlondon.com/articles/ondialogue.html>

<sup>22</sup> The Magic of Dialogue by Daniel Yankelovich

[http://capstone.unst.pdx.edu/sites/default/files/Dialogue%20and%20Debate\\_0.pdf](http://capstone.unst.pdx.edu/sites/default/files/Dialogue%20and%20Debate_0.pdf)

<sup>23</sup> **The Magic of Dialogue by Daniel Yankelovich**

[books.simonandschuster.com/Magic-of-Dialogue/Daniel-Yankelovich/97..](https://books.simonandschuster.com/Magic-of-Dialogue/Daniel-Yankelovich/97..)

<sup>24</sup> **The Magic of Dialogue by Daniel Yankelovich**

[books.simonandschuster.com/Magic-of-Dialogue/Daniel-Yankelovich/97..](https://books.simonandschuster.com/Magic-of-Dialogue/Daniel-Yankelovich/97..)

<sup>25</sup> <http://web.mit.edu/collaboration/mainsite/modules/module1/1.10.4.html>

<sup>26</sup> "Prejudice." *International Encyclopedia of the Social Sciences*.

1968. *Encyclopedia.com*. (September 17, 2014).<http://www.encyclopedia.com/doc/1G2-3045000982.html>

<sup>27</sup> "Prejudice." *International Encyclopedia of the Social Sciences*. 1968. *Encyclopedia.com*. (September 17, 2014).<http://www.encyclopedia.com/doc/1G2-3045000982.html>

<sup>27</sup> <http://www.firefightersabcs.com/files/Stuff-to-Think-About.pdf>

---

<sup>28</sup><http://remember.org/guide/History.root.stereotypes.html>

<sup>29</sup><http://remember.org/guide/History.root.stereotypes.html>

<sup>30</sup><http://remember.org/guide/History.root.stereotypes.html>

<sup>31</sup><http://remember.org/guide/History.root.stereotypes.html>

<sup>32</sup> Daniel Yankelovich :The Magic of Dialogue Transforming Conflict Into Cooperation

<https://www.nytimes.com/books/first/y/yankelovich-magic.html>

<sup>33</sup> **Jason Barker The Key to Effective Religious Dialogue**

<http://www.watchman.org/articles/other-religious-topics/the-key-to-effective-religious-dialogue/>