نحو نمط جديد من العلاقات

عزيزى القارئ
تُرى بماذا تسمى هذه العبارات ؟

- الآلية التي توجد فيها العلاقات الإنسانية وتنمو عن طريق استخدام الرموز التي تصدر عن العقل.
- تأثير عقل على عقل آخر فتحدث في عقل المتلقي خبرة مشابهة لتلك التي حدثت في عقل المرسل.
- التفاعل بواسطة الرموز والاشارات التي تعمل كمنبه أو مثير يثير سلوكاً عند المتلقي.
- عملية قيام شخص (مرسل) بإرسال منبه (رسالة) بقصد تعديل أو تغيير سلوك شخص آخر (المستقبل).
- الانطباعات التي يكتسبها شخص عن آخر.
- العملية التي من خلالها نفهم الآخرين ويفهموننا.
- عملية لنقل وتبادل الأفكار والآراء والاتجاهات والحقائق بين طرفين أو أكثر بهدف إحداث تأثير مقصود في معارف أو اتجاهات أو سلوك

إنها جميعاً تتحدث عن الاتصال وله العديد من الاشكال ... بينما التواصل هو "الغرض والوظيفه الأساسيه للغه ومن خلاله يتبادل الناس المعلومات ويوجهون أو يؤثرون على بعضهم البعض وكذلك يعبرون عن مواقفهم ومشاعرهم" وحاجاتنا للاتصال تتمثل فى :

- الانتماء إلي الجماعة
- الحياة و الأمن
- الطمأنينة والاستقرار
- الاحترام والتقدير
- تأكيد الذات

وهناك خمسة علاقات محتملة في عملية الاتصال والتواصل الإنساني هى :

١) انا لا شئ وانت كل شئ ..... كيف استطيع ان انال اعجابك
٢) انت لا شئ وانا كل شئ ..... كيف استطيع ان اهينك
٣) انا وانت متكافئين ..... كيف استطيع ان اسيطر/انتصر عليك
٤) انا وانت أعداء ..... كيف استطيع ان احطمك/اقضى عليك
٥) انا وانت حلفاء او شركاء ..... كيف نستطيع ان نعمل معا

وكما يتضح لنا ان ٨٠% (١-٤) من هذه العلاقات الاتصالية تؤدى الى حالة من الصراع بسبب اختلاف الشخصيات – اختلاف الأسلوب – اختلاف التفسيرات الشخصية – القوالب النمطية الغير قابلة للتغيير – قلة الاتصال - السلبية - ضعف العلاقات بين الأفراد علي كافة المستويات - سوء استخدام السلطة من البعض – عدم رضا الشخص عن وضعه الحالي وتفسير إبداء الرأي على انه نقد، وهنا يتحرك الصراع كسلوك تنافسي بين أفراد أو مجموعات لتحقيق وضع جديد وتحقيق الذات.

وبالتالى فإن الصراعات من الأحداث الأكثر انتشارا في الحياة العامة والخاصة والتي تنشأ بسبب تباين المفاهيم حول موقف معين وتباين المعتقدات والقيم الناتجة عن تراكم خبرات حياتية فردية وتباين الأهداف والاهتمامات أو قد ينشأ من تعرض الأفراد

لمعوقات روتينية أو عدم كفاية الوقت عامة أو بسبب كتمان احد الاطراف المتنازعة المعلومات الصحيحة وتفسيرها للحفاظ علي القوة مما يؤدى الى سؤ تفسير الطرف الاخر للمعلومات حسب اهوائه أو عدم توصيلها بدقة فيؤدي الي قرارات خاطئة (مثال صدور قرار جديد متعلق بالميزانيات يخلق جو مثير من التفسيرات العنترية فيما يتعلق بالتنفيذ وتقليص الميزانيات وسحب السلطات) أو بسبب تبنى الشخص شعار مصلحتي أولا .... وطاحونة الإشاعات لا ترحم!

وإذا طالت فترة النزاع بدون محاولة حله فإنه يتحول لحالة مزمنة يعيق كل شئ ويؤثر سلبا على أداء الأفراد المتنازعين وبالتالي علي كل المؤسسات التى تتردى بسبب عدم استطاعة الأفراد العمل بكافة طاقتهم وتقل الإنتاجية بل يتعدى ذلك الى استهلاك الموارد (بشرية ومادية) (الرواتب والحوافز ووقت العمل والطاقة المخصصة للعمل ونوعية القرارات المتخذة وإعادة الإصلاح والتخريب-الإفساد والتحفيز للعمل والتكلفة الصحية) [تفكير هدمى وليس بنائى]

الحل التعاونى للمشكلة (التفاوض – التوفيق/الاسترضاء – الاستشارة – الوساطة – التيسير - التحكيم) يتطلب محاولة الوصول الى تحديد المشكلة و خلق بدائل وتحديد مواصفات الأهداف للوصول الي قرار للحل مع امكانية الاستعانة بوسيط. وحل الصراع يتطلب السماح للجميع بالتعبير عن وجهات نظرهم وموقفهم من منظورهم وماذا يريدون ولماذا والاهتمامات والمعتقدات والقيم مع تنفيذ ذلك فى مكان مناسب مع الاستماع لهم بدقه لايجاد نقاط مشتركة بين طرفي النزاع تكون بداية **للحوار** قبل محاولة دفعهم الي أي إتجاه مع معرفة انه ليس لأحد القدرة علي فرض حل للنزاع علي الآخرين بدون ثمن أو تنازل.

الحـــــــــــــــــــــــــــــوار

مبدأ من مبادئ حقوق الإنسان ... هو حق التواصل

هل بوسعنا أن ننتقل من نمط الإقصاء، الذي يقوم على تصور التنوع والاختلاف كتهديد، إلى نمط الاندماج الذي ينبني على اعتبار التنوع والاختلاف عنصرا من عناصر التحسن والنمو؟ وقد يكون بعض بذور النمط الجديد متجليا فعلا في عالمنا اليوم فيما يلي :

- المساواة (المشاركة التامة في صنع القرارات)
- إعادة النظر في تقييم مفهوم العدو (تجاوز الحكم بسبب وجود عدو)
- توزيع السلطة (لا احتكار للسلطة بعد الآن)
- مسئولية الفرد في العلاقات
- الاهتمام والمشاركة (في مستقبل الوطن)
- تكوين تجمعات قائمة على المواضيع .

يبدو أن الحوار ضروري لتعزيز هذه العناصر الستة وبالتالي إيجاد نمط جديد من العلاقات العالمية. فالحوار هو :

- ✓ نشاط عقلي ولفظي يقدم المتحاورون الأدلة والحجج والبراهين التي تبرر وجهات نظرهم بحرية تامة من أجل الوصول إلى حل لمشكلة أو توضيح لقضية ما

- ✓ وهو تلاقي بين فئات المجتمع ومكوناته لتبادل الافكار والرأى بعيداً عن الشك والريبة فيما بينها لتطرح نتاج ينهي حالة عدم الأستقرار والوصول الى ما يريح كافة الاطراف.
- ✓ هو الاساس الذي تقوم عليه مختلف المداخل التنموية، وبدون الحوار يتعذر احداث تنمية أيً كانت المداخل المستخدمة

هدف الحوار ووظيفته :

الهدف الاساسى لكل حوار هو الوصول إلى نتيجة مرضية للطرفين، وتحديد الهدف يخضع لطبيعة المتحاورين، وبذلك فقد يكون الحوار لتصحيح بعض المفاهيم وتثبيت بعض الأفكار وقد يكون لتهذيب سلوك معين.

وهو يعالج اشكالية الاختلاف من خلال كشفه عن مواطن الاتفاق ومثارات الاختلاف لتكون موضوع النقاش والجدل بالتي هي أحسن لمعرفة ما هو أصح وأقوم للجميع؛ وليؤدي وظيفته كما يجب لابد من أن ينضبط بمنهج يضمن عدم تحوله إلى مثار جديد للاختلاف

أهمية الحوار:

يعد الحوار من أحسن الوسائل الموصلة إلى الإقناع وتغيير الاتجاه الذي قد يدفع إلى تعديل السلوك إلى الاحسن، لأنه ترويض للنفوس على قبول النقد، واحترام آراء الآخرين، وتتجلّى أهميته في دعم النمو النفسي والتخفيف من مشاعر الكبت وتحرير النفس من الصراعات والمشاعر العدائية والمخاوف والقلق؛ وهو وسيلة بنائية علاجية تساعد في حل كثير من المشكلات. ومن فوائده :

١) يتم من خلاله تبادل الأفكار والاراء بين الناس وتتفاعل فيه الخبرات .
٢) يساعد على تنمية التفكير وصقل شخصيةالفرد.
٣) يولد أفكار جديدة .
٤) ينشط الذهن .
٥) يساعد على التخلص من الأفكار الخاطئة .
٦) يساعد على الوصول إلى الحقيقة .
٧) اثبات لاحترام الطرف الاخر.
٨) يقوم على القيم الديمقراطية ويدعمها.
٩) عملية تعليمية مستمرة.
١٠) وسيلة تواصل مستمرة.
١١) وسيلة للتعرف على المعلومات والحقائق.
١٢) يعمل على زيادة الوعي الناقد.
١٣) ينقل الاهتمامات من الفردية الى الجماعية.
١٤) يدعم بناء العلاقات.
١٥) يعمل على بناء المواطن والمجتمع المدني ومنظماته والمجتمع بأكمله مما يؤدى الى زيادة مشاركة المواطن فى صنع القرار

استخدامات الحوار بين الاطراف المعنية

- توسيع نطاق فرص التعبير عن أصوات القاعدة الشعبية
- الوصول إلى قواعد عامة في التعامل بين الإطراف المختلفة.
- إستكشاف الاهتمامات الموحدة والتعرف عليها وتحديدها.

- الحفاظ على التواصل بين المجموعات والأطراف المختلفة.
- بناء قدرات مجموعات أو أطراف معينة.
- توجيه الاستثمارات والفرص لأجل مصلحة المجتمع.
- تشجيع المبادرة ، وتتبع التقدم فيما تم الاتفاق عليه.
- مساعدة القادة والمسئولين على التعرف على ما يجب القيام به.

مراحل الحوار بين الاطراف المعنية

(١) مرحلة الإعداد العام
(٢) تهيئة اللجنة المنظمة
(٣) الدعوة للحوار بين الاطراف المعنية
(٤) الإعداد لبدء الحوار بين الاطراف المعنية
(٥) عقد مؤتمر للحوار بين الاطراف المعنية
(٦) استمرارية الحوار

كيف يمكن أن يكون الحوار ناجحاً ومفيداً؟

- يتجه نحو القضايا الموضوعية في مقابل القضايا الشخصية.
- يتجه نحو الحلول اكثر من الاتجاه نحو المشكلات فقط .
- يتعدى الحلول التقليدية.
- انضمام أطراف جديدة ليشمل جميع الأطراف بالمجتمع.
- يدعم كل طرف في أن يجد ذاته من خلال الحوار.
- يحدث تحول في المواقف وليس فقط في الآراء.
- أن يتم في الأجواء الهادئة ليبتعد التفكير فيها عن الأجواء الانفعالية التي تبتعد بالإنسان عن الوقوف مع نفسه وقفة تأمل وتفكير، فإنَّه قد يخضع للجو الاجتماعي ويستسلم لا شعورياً مما يفقده استقلاله الفكري
- لابد لانطلاقه من التسليم الجدلي بأنَّ الخصم قد يكون على حق، ولا يكفي مجرد التسليم الجدلي بإمكانية صواب الخصم، بل لابد من التعهد والالتزام بإتباع الحق إن ظهر على يديه، حتى ولو كان التعهد بإتباع ما هو باطل أو خرافة إذا افتُرِض أنه ثبت وتبين أنه حق
- تحديد الهدف من الحوار وفهم موضوعه، والمحافظة عليه أثناء الحوار إذ أنّ من شأن ذلك حفظ الوقت والجهد وتعزيز احترام الطرف الآخر.
- التهيؤ النفسي والعقلي والاستعداد لحسن العرض وضبط النفس، والاستماع والإصغاء والتواضع، وتقبّل الآخر، وعدم إفحامه أو تحقيره، والتهيؤ لخدمة الهدف المنشود بانتهاج الحوار الإيجابي البعيد عن الجدل وتحري العدل والصدق والأمانة والموضوعية في الطرح مع إظهار اللباقة والهدوء، وحضور البديهة، ودماثة الأخلاق، والمبادرة إلى قبول الحق عند قيام الدليل من المحاور الآخر.
- عدم إصدار أحكام على المتحاور أثناء الحوار حتى وإن كان مخطأً لكي لا يتحول الموقف إلى جدال عقيم لا فائدة منه .
- محاورة شخص واحد في كل مرّة ما أمكن ذلك دون الانشغال بغيره بغيرة أثناء الحوار حتى يلمس الاهتمام به فيغدو الحوار مثمراً ومحققاً لأهدافه.
- اختيار الظرف الزماني والمكاني ومراعاة الحال : على المحاور أن يختار الوقت والمكان المناسبين له ولمحاوره على حدٍّ سواء وبرضى تام. وعلى المحاور أن يراعي حالة محاوره أيضا؛ فيراعي الإرهاق والجوع ودرجة الحرارة، وضيق المكان

والإضاءة والتهوية بحيث لا يكون الحوار سابقا لطعام والمحاور جائع، أو أن يكون الحوار سابقا لموعد الراحة والمحاور يفضّل النوم، أو يكون الحوار في وقت ضيق كدقائق ما قبل السفر، أو وقت عملٍ آخر، أو أثناء انشغال المحاور بشيء يحبّه أو في وقت راحته أو في زمن مرهقٍ له. إن الحوار يجب أن يراعي مقتضى حال المحاورين من جميع الجوانب النفسية والاقتصادية والصحية والعمرية والعلمية ومراعاة الفروق الفردية والفئة العمرية مع الإيمان بأن الاختلاف في الطبيعة الإنسانية أمر وارد.

أهم آداب الحوار وعوامل نجاحه :

١) أن يكون كافة الأطراف على علم تام بموضوع الحوار.
٢) الاعتراف بالخطأ في حال مخالفة الصواب .
٣) اختيار الألفاظ المناسبة وعدم الاستهزاء بالاراء الاخرى.
٤) احترام عقيدة الطرف الآخر ومبادئه ومراعاة نفسيته .
٥) أن يكون الدافع الرئيسي هو إصابة الحقيقة والوصول إلى الصواب والحق .
٦) البعد عن الغضب وأسبابه مع الحرص على الاعتدال حتى ينتهي الحوار .
٧) أن يكون لدى كافة الأطراف قدرة على التعبير .
٨) المرونة في الحوار وعدم التشنج
٩) الإصغاء الجيد للمتحدث وكبت جماح النفس عند الرغبة في الجدال
١٠) تقديم الأدلة الصحيحة مع خلوها من التناقض
١١) عدم مخالفة موضوع الحوار

النتائج المتوقعة من الحوار :

- ❑ استخدام الحوار المجتمعي لتقدير احتياجات المجتمع بدلا من الأساليب التقليدية.
- ❑ محورة انشطة التنمية حول الحوار.
- ❑ زيادة معرفة الأهالي بطبيعة مجتمعاتهم بناء عن رؤية متكاملة للمجتمع وتحدياته وموارده وتوجهاته.
- ❑ تنمية الوعي الناقد لدى المواطن.
- ❑ ايجاد اتفاق حول اوليات المجتمع واساليب التعامل معها.
- ❑ زيادة الرغبة لدى الاهالي في العمل الاهلي.
- ❑ اكتشاف كوادر قيادية وتنميتها من خلال الحوار.
- ❑ ايجاد وتاسيس قنوات تواصل واضحة بين فئات المجتمع.

صعوبات قد تواجه التجربة من طرف المجتمع المدنى

- ☒ ضعف ثقافة الحوار.
- ☒ تعارض المصالح.
- ☒ التفاوت في القوى بين أطراف الحوار.
- ☒ هيمنة طرف من الأطراف على مجريات الحوار.
- ☒ عدم انسياب وصول المعلومات لكل الأطراف بنفس المواصفات.
- ☒ الشك في جدوى الحوار أو من يدعون إليه.
- ☒ استعجال نتائج الحوا ر، وخاصة المادية منها.
- ☒ عدم الشفافية من بعض الاطراف

آلية فتح قنوات للحوار :

١) عمل تشبيك فعال بين المجتمع المدنى والجهات الحكومية ذات الصلة بانشطتها مع تبنى الجهتين ثقافة احترام الاخر
٢) تشكيل لجان مشتركة لمتابعة
٣) ايجاد آلية سهلة وواضحة لتوفير وتبادل المعلومات لجميع اطراف المجتمع
٤) العمل على تنفيذ انشطة ومشروعات مشتركة تولد ثقة ومصداقية بين الطرفين
٥) اشتراك الطرفين فى دراسة الاحتياجات البيئية والمجتمعية وترتيب الاولويات ووضع الخطط التنفيذية وتطبيقها

قالوا عن الحوار

- الحوار هو الطريق الأمثل لبناء المجتمع
- الحوار إثبات لاحترام الطرف الآخر.
- الحوار يقوم على القيم الديمقراطية ويدعمها.
- الحوار عملية تعليمية مستمرة.
- الحوار وسيلة تواصل مستمرة.
- الحوار وسيلة للتعرف على المعلومات والحقائق.
- لحوار يعمل على زيادة الوعي الناقد.
- الحوار ينقل الاهتمامات من الفردية الى الجماعية.
- الحوار يدعم بناء العلاقات
- من أبرز شروط الحوار هو الاختلاف لأنه إن لم يكن هناك اختلاف جزئي أو كلي حول موضوع أو فكرة داخل الحوار لا يكون هناك حوار وإنما خطاب أو حديث عادي

والعرب يقولون : رأس الأدب كله الفهم والتفهم والإصغاء إلى المتكلم ، ومن أهم الفوائد التي تستفيدها من هذه النقطة اكتساب صفة الحلم

واخيراً لابد من ختم الحوار بهدوء مهما كانت النتائج فإذا سار الحوار جادّاً وفق المنهج السابق من قبل جميع الأطراف فلا بد أن يصلوا جميعاً إلى ما التزموا به في بداية الحوار من الرجوع إلى الحق وتأييد الصواب، فإذا رفض المحاور الحجج العقلية كأن لم يقتنع بها فإنه بذلك يمارس حقاً أصيلاً فنخرج من حلقة الحوار على نفس مستوى دخولنا اليها.