

(١)  
يناير ٢٠١٢

# جسور

نشرة غير دورية محكمة  
في اللسانيات والنقد الأدبي



- عندما تسافر النظرية - لسانيات النص نموذجاً
- أدب الطفل من الـ"الكوميكس" إلى سؤال الهوية
- كيف تُكوّن القواعد أفعالاً كلامية
- ميرال الطحاوي في (بروكلين هايتس)
- الذات في مرآة الآخر/ الآخر في مرآة الذات قراءة في رواية أمريكانلي لصنع الله إبراهيم
- مُغازلة التاريخ في النص الشعري .. قراءة في توظيف الشخصية التاريخية في الإبداع الشعري لأبي همام
- التواصل عبر الثقافات - أثر العلامات غير اللغوية في الحوار بين العرب والغرب
- شخصية العدد: الدكتور / تمام حسان رائد علم اللغة الأول.
- عرض لثمانى رسائل جامعية

Editions  
Al-Adab  
1923

42 Opera Square - Cairo Tel: (202) 23900868

مكتبة الأداب

٤٢ ميدان الأوبرا - القاهرة - ت : ٢٣٩٠٠٨٦٨

# التواصل عبر الثقافات

## أثر العلامات غير اللغوية في الحوار بين العرب والغرب

ح

عماد عبد اللطيف

"لحظة صمت في الموقع الخطأ، أو إساءة

تأويل لنبرة ما، يقضيان على محادثة كاملة"

إيه. إم. فوستر

"يجب أن تكون في غاية الحذر حين نشرع في فهم الثقافات الأخرى."

دايسبرو هاشيزرومي

هذه الدراسات وإعادة استثمارها في سياق الحوار بين الثقافتين.  
وسوف ندرس أولاً خطوات التواصل الناجح بين الثقافات.

### ٢. خطوات التواصل الناجح عبر الثقافات

وضعت ماري مونتر سبع خطوات للتواصل الناجح تخص  
أي اتصال ممكن بين الثقافات. وسوف أطوع هذه الخطوات  
لتنطبق على الحوار بين العرب والغرب. هذه الخطوات هي<sup>(٢)</sup>:

- ١) تحديد أهداف الحوار؛ وتتضمن إجابة واضحة من  
العربي المنخرط في الحوار على أسئلة من قبيل: ما الذي تريد أن  
يفعله الغربي الذي تتحاور معه كنتيجة للحوار؟ وهل ما تريد  
تحقيقه - استناداً إلى معرفتك بثقافة الغربي - يمكن أن يتحقق  
بواسطة الحوار؟ هل الجدول الزمني الذي وضعته واقعي بالنظر  
إلى ثقافة الغرب في استخدام الوقت؟
- ٢) اختيار أسلوب الحوار؛ وتتضمن الإجابة عن الأسئلة

### ١. مدخل

التواصل عبر الثقافات Cross-cultural Communication

هو عملية رمزية تأويلية تفاعلية سياقية، يخلق فيها بشر متعدّدو  
الثقافات معانيهم المشتركة<sup>(١)</sup>. قد يتم التواصل عبر الثقافات  
بواسطة اللغة المكتوبة أو المنطوقة، أو بواسطة السلوكيات غير  
اللغوية؛ كالإشارات والحركات والألوان والرموز، أو بهما معاً.  
ويركز هذا البحث على دراسة التواصل بواسطة اللغة المنطوقة،  
وما يصاحبها من علامات وسلوكيات غير لغوية.

يستكشف البحث كيف يمكن الاستفادة من دراسات فرع معرفي  
مهم هو التواصل عبر الثقافات؛ خاصة ما اهتمت منها بالمقارنة  
بين جانب أو أكثر من جوانب الثقافتين العربية والغربية. هذه  
الدراسات عُيئت غالباً بدراسة التواصل بين العرب والغرب في  
سياقات مختلفة. وسوف يحاول الباحث استخلاص النتائج التي قدمتها



المشكلات التقنية التي قد تواجه الحوار مع الغرب؛ خاصة في ظل وجود تباين كبير بين العرب والغرب في هذه السلوكيات.

### ٣- الأبعاد الثقافية للتواصل غير اللفظي بين العرب والغربيين

تأثر السلوكيات غير اللفظية بعوامل متعددة منها ما هو جنسي فطري يؤدي إلى وجود تشابهات في السلوكيات غير اللفظية بين الثقافات المختلفة، ومنها ما هو ثقافي، يؤدي إلى اختلافات وفيرة من مجتمع إلى آخر<sup>(٤)</sup>. وقد وضع أندرسون وهيثت وسمالود (Anderson, Hecht & Smallwood (2003) نظرية للفروق في السلوكيات غير اللفظية بين الثقافات، تم تحديدها في ستة أبعاد ثقافية. وفيما يلي سوف أعرض هذه الأبعاد، والفروق التي تؤدي إليها. وسوف يكون الهدف الأساس هو توظيف النظرية في تقليل المشكلات التي قد تنجم عن الاختلاف في طبيعة السلوكيات غير اللفظية ودلالاتها بين العرب والغرب في سياق التحوار بينهما، ومن ثم سوف أرجع إلى كتابات متعددة ناقشت مشاكل الاتصال التي تنتج عن هذه الأبعاد، أو قدمت إرشادات للتعامل معها؛ خاصة ما يتعلق بالثقافة العربية. الأبعاد الستة هي:

#### ٣.١. المباشريّة immediacy

حدد أندرسون وأندرسون ويانسن (Andersen, Andersen and Jensen (1979). سمات الشخص الأكثر مباشرة بأنه الشخص القادر على تقليص المسافة في اتصاله بالآخرين عن طريق الابتسام مثلاً، أو التواصل بالعين، أو استخدام لغة الجسد، أو التعبير بالكلمات<sup>(٥)</sup>. أما الثقافة الأكثر مباشرة فهي الثقافة التي يحدث فيها درجة كبيرة من الاتصال الفيزيقي الحميم بين أبنائها أثناء حديثهم.

تنقسم الثقافات بحسب المباشريّة إلى مجموعتين. فهناك ثقافات عالية الاتصال **higher-contact cultures**، يتسم أفرادها بأنهم يتحدثون وهم قريبون بعضهم من بعض، ويتلامسون بدرجة أكبر، ويفضلون وجود مثيرات حسية بدرجة أكبر من الأفراد الذين ينتمون إلى ثقافات منخفضة الاتصال **lower-contact cultures**<sup>(٦)</sup>، وغالبًا ما تتأثر ممارسات التواصل اليومية بهذا البعد على نحو كبير.

يُدرج العرب وشعوب أمريكا اللاتينية عادة ضمن مجموعة الثقافات عالية الاتصال. أما الغرب الأوروبي فبعض الدراسات تضع أمريكا الشمالية وغرب وشمال أوروبا ضمن الثقافات منخفضة الاتصال، وجنوب وشرق أوروبا ضمن الثقافات مرتفعة الاتصال. ففي دراسة قديمة نسبياً، توصل إدوارد هول (١٩٥٩) إلى أن البشر في أمريكا اللاتينية يتكلمون وهم قريبون

التالية: ما أكثر أساليب الحوار فعالية في ظل الثقافة الغربية؟ أيهما أفضل الحوار الجماعي أم الفردي؟ المباشر أم غير المباشر؟ (٣) تقييم المصداقية وتعزيزها؛ وتتضمن الإجابة عن أسئلة من قبيل: كيف تقوم الثقافة الغربية بتأسيس المصداقية وتقييمها؟ هل درجة مصداقتك مهمة لهم؟ هل يهم الغربيين وجود نوايا شخصية حسنة نحوهم؟ هل من المهم أن تشاركهم قيمهم ومعاييرهم؟

(٤) اختيار الطرف الذي تحاوره وتحفيزه إلى التحوار؛ وتتضمن الإجابة عن أسئلة من قبيل: من الذين سوف تحاورهم؟ ما السلطة والقوة التي يتمتعون بها؟ ما الخواص التي لديهم نحو الحوار؟ ما الذي يعرفه هؤلاء عن الثقافة العربية وعن الحوار بين العرب والغرب؟ بإيجاز يجب أن نعرف طبيعة المخاطب الذي نسعى للحوار معه، ثم علينا أن نعرف لهذا الحوار فلسفته وطبيعته، وبواعثه ودواعيه، ومقاصده وأهدافه<sup>(٣)</sup>.

(٥) وضع استراتيجية للرسالة message؛ وتتضمن الإجابة عن أسئلة من قبيل: ما وسيلة الحوار التي ستختارها؟ هل هي الكتابة أم المحادثة أم المناظرة؟ كيف تبنى رسالة حوارية فعالة؟ من الذي سيتحاور مع الغرب؟ ما الوقت والمكان المناسب للحوار؟ (٦) التغلب على مصاعب اللغة؛ وتتضمن الإجابة عن أسئلة من قبيل: هل الأفضل التحوار بالعربية أم بالإنجليزية، أم استخدام العربية مع الاستعانة بترجم، أم استخدام اللغة الأصلية للتحوار؛ سواء أكانت الفرنسية أو الألمانية أو الإيطالية.. إلخ؛ ما الصعوبات التي يُحتمل مواجهتها بسبب اللغة؟

(٧) استخدام سلوكيات غير لفظية فعالة **effective non-verbal behaviours**؛ وتتضمن الإجابة عن أسئلة من قبيل: ما المشكلات التي يمكن أن تنتج عن جهل العرب بثقافة الغربيين في استخدام العلامات الإشارية أو جهل الغربيين بثقافة العرب في استخدام العلامات الإشارية؟ كيف يمكن مواجهة هذه المشكلات أو التخلص منها؟

تبدو الإجابة عن الأسئلة التي تطرحها الخطوات السابقة ضرورة لا يمكن الاستغناء عنها في سياق التحضير للحوار العربي الغربي. فالخطوات السبع تغطي ما يتعلق بإجراءات الحوار وعملياته والمشاركين فيه وأهدافه. ويمكن أن نضيف إليها خطوة أو أكثر تتعلق بتقييم الحوار بعد الانتهاء منه. ويمكن أن نُطرح فيها أسئلة تتعلق بطرق قياس مدى نجاح أو فشل الحوار العربي- الغربي، والأدوات المعرفية التي يمكن استخدامها لتفسير النتائج التي أحدثتها. ومحاولة الوقوف على الأسباب التي أدت إلى حدوث مشكلات في الحوار، وتحديد طبيعتها، واقتراح سبل مستقبلية للتغلب عليها أو تقليل أثرها السلبي.

سوف يولي هذا البحث اهتماماً كبيراً لسلوكيات التواصل غير اللفظية؛ نظراً لأن عدم الوعي بخطورتها يتسبب في بعض أهم

الأروابط بين الأفراد في المجتمعات الفردية هي روابط مهلهلة؛ حيث يُتوقع أن يعتني كل فرد بنفسه، وأسرته الصغيرة فحسب. وذلك على خلاف المجتمعات الجماعية التي يترابط أشخاصها في مجموعات قوية، تمنح لأفرادها حمايةً مدى الحياة مقابل الولاء المطلق. كما يرى أن بعد الفردية أو الجماعية يؤثر على الطريقة التي يعيش بها الأفراد معاً، وعلى قيمهم والأسباب التي تدفعهم للتواصل<sup>(١٠)</sup>. يؤثر هذا البعد على التواصل غير اللفظي بين أبناء الثقافات المختلفة. فعلى سبيل المثال أظهرت بعض الدراسات أن الأفراد في المجتمعات الفردية أكثر ابتساماً وتعبيراً عن مشاعرهم أثناء الحوار من الأفراد في المجتمعات الجماعية<sup>(١١)</sup>.

غالبًا ما تُذكر الولايات المتحدة الأمريكية ودول الغرب الأوروبي بوصفها نموذجاً للمجتمعات الفردية، في حين تأتي دول مثل فنزويلا وكولومبيا وباكستان ودول العالم العربي على رأس المجتمعات الجماعية<sup>(١٢)</sup>. ومن المؤكد أن المزيد من الدراسات العربية حول هذا البعد ضرورية لتقليل أسباب سوء التواصل غير اللفظي بين العرب والغرب؛ لأنها سوف تلقي الضوء على العلاقة بين بعد الفردية أو الجماعية وبعض سلوكيات التواصل غير اللغوية، وتمييز ما هو ثقافي منها عما هو كوني.

تُصنّف المجتمعات الغربية مجتمعات فردية؛ فهي تركز على العائد، وتفضل المعلومات الدقيقة (خاصة الرقمية الموثقة)، وتستجيب بدرجة أكبر للحجاج المنطقي العقلي، وتفضل التواصل المباشر، وتعطي قيمة عالية للوقت. وعلى المتحاور العربي أن يستجيب لهذه الخصائص إذا أراد لحواره النجاح. فهو مطالب بأن يوضح العائد الملموس من الحوار، وأن يوفر معلومات دقيقة وافية عن كل ما يتعلق بالحوار؛ من حيث مكانه وزمانه وطبيعة المشاركين، وموضوعه، وغاياته. وعليه كذلك أن يعتمد أساليب حجائية عقلية، وأن يستند إلى أساليب التواصل المباشر، وأن يقدر وقت الآخرين ووقته.

### ٣.٣. النوع Gender

تنقسم المجتمعات وفق هذا البعد إلى مجتمعات يغلب عليها الطابع الذكوري؛ أي تهيمن عليها قيم ذكورية مثل الصلابة والجزم *assertiveness* والتنافسية والإنجازية والطموح، ومجتمعات يغلب عليها الطابع الأنثوي؛ أي تهيمن عليها قيم أنثوية مثل العاطفية والمودة والأمومية والانفعالية. ويؤثر بُعد النوع على بعض علامات التواصل غير اللفظية؛ فقد أثبتت بعض الدراسات أن الأفراد في المجتمعات التي يهيمن عليها طابع ذكوري مثل اليابان وأستراليا يميلون إلى استخدام نبر *intonation* أعلى من الأفراد في المجتمعات التي يهيمن عليها طابع أنثوي مثل

جداً من بعضهم البعض، وغالبًا ما تكون المسافة فيما بينهم قريبة من المسافة التي تُستدعي أحاسيس جنسية أو عدائية في شمال أمريكا. والنتيجة هي أننا -يقصد الأمريكيين- ننسحب وننقهق، عندما يقتربون. ومن أجل ذلك، فإنهم يعتقدون أننا مترفعون أو باردون، نافرون أو عدائون<sup>(٧)</sup>. بينما تميل دراسات أحدث إلى القول بأنه من المحتمل أن تكون دول غرب أوروبا وأمريكا قد أصبحت من بين الثقافات عالية الاتصال، وتُقدّم بعض التفسيرات لهذا التحول<sup>(٨)</sup>.

يبدو بُعد المباشرة مهمًا للغاية في إطار الحوار بين العرب والغرب؛ فغالبًا ما تمت المقارنة بينهما، للتدليل على كيف أن اختلاف الثقافات في هذا البعد يؤدي إلى حالات خطيرة من سوء التفاهم، على نحو ما نجد في العبارة الآتية المأخوذة من دراسة حول التواصل غير اللغوي بين الثقافات المختلفة نشرت عام ٢٠٠٣: «بعض الثقافات أعلى اتصالاً *higher contact* من أمريكا الشمالية. فربما يشعر الأمريكي بالقلق والانتهاك نتيجة القرب المكاني للعربي (أثناء الحديث)، بينما يؤدي الأسلوب الأمريكي في ترك مسافة بين المتكلمين إلى شعور العربي بالاعتراب. وقد تؤدي هذه المسافة إلى شك العربي في نوايا الأمريكي نتيجة نقص الاتصال الشمي *olfactory contact*<sup>(٩)</sup>».

يكشف المثال السابق عن أن عدم معرفة العربي بعبادات الثقافة الأمريكية في الاتصال المباشر قد تكون سبباً لتكوين صور نمطية سلبية للأمريكي، والعكس صحيح. فغياب معرفة الأمريكي بعبادات الثقافة العربية في الاتصال المباشر يؤدي إلى تكوين صور نمطية سلبية عن العربي. هذه الصور النمطية تعوق التواصل بين العربي والأمريكي، أو بين العربي وغيره من أفراد الثقافات المغايرة. ومن السهل التخلص من تأثير هذا البعد من خلال الإفادة من الدراسات المتعددة حوله، التي تتيح رسم خريطة لثقافات العالم وفقاً لمعيار المباشرة، وإمداد العرب الذين يستعدون للتحاور مع أي من هذه الثقافات بإرشادات ومعايير لطريقتها في التواصل، حتى لا يُساء فهم سلوكيات العرب أو سلوكيات الثقافة التي ينتمون إليها.

### ٣.٢. الفردية-الجماعية Individualism-collectivism

يُقسّم أندرسون (٢٠٠٣) الثقافات وفق بُعد الفردية أو الجماعية إلى قسمين؛ ثقافات جماعية تؤكد على المجتمعية والتكافل والمصالح المشتركة والانسجام والتقاليد والصالح العام، وثقافات فردية تؤكد على الحقوق الفردية والمسئولية والخصوصية وإعلان الرأي الفردي والحرية والتجديد والتعبير عن الذات. ويرى أن

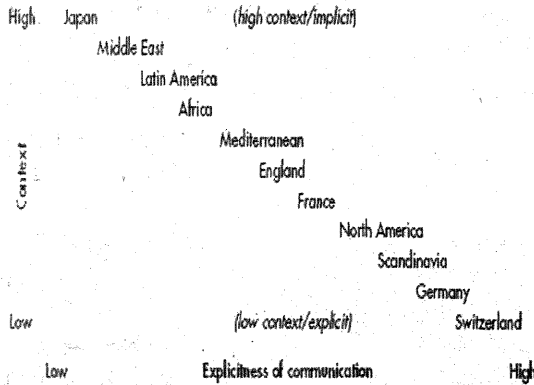
استخدام الاسم الأول في المخاطبة على العلاقة الحميمة غير الرسمية بين المتخاطبين، أو على درجة المساواة التي يتمتع بها الجميع، كما هو الحال في مخاطبة طلاب الجامعات مع أساتذتهم باستخدام الاسم الأول غير مسبوق بأي لقب<sup>(١٤)</sup>. وهي ظواهر لا يمكن تخيل وقوعها في أي بلد عربي في الوقت الراهن؛ حيث يناهز الزملاء بعضهم البعض باستخدام الألقاب غالباً؛ مثل الدكتور أو المهندس...إلخ.

### ٥.٣ تجنب الالايقين uncertainty avoidance

ويتحدد هذا البعد من خلال القيمة التي تعطيها ثقافة ما للمخاطرة والغموض. وهذا البعد بدوره يؤثر على التواصل بين الثقافات؛ فالأفراد الذين ينتمون لثقافات تتقبل المخاطرة والغموض يميلون إلى إظهار مشاعرهم الحقيقية، كما أنهم أقل توتراً وقلقا بدرجة أكبر من الأفراد الذين ينتمون إلى ثقافات لا تتقبل المخاطرة والغموض، ويمرصون على إخفاء مشاعرهم الحقيقية؛ خاصة إذا كان إظهارها سيعرضهم لبعض المشكلات.

### ٦.٣ الاعتماد العالي أو المنخفض على السياق high and low context

وتنقسم المجتمعات وفقاً لهذا البعد إلى ثقافات يعتمد التواصل فيها بدرجة أكبر على السياق الفيزيائي المكاني والزمني، وثقافات أخرى يعتمد التواصل فيها بدرجة أكبر على الرسالة. رتب كريستوفر بلانكار (2008) Blanchard بعض ثقافات العالم بحسب درجة اعتمادها على السياق، وعلاقتها بوضوح الرسالة في الشكل البياني الآتي<sup>(١٥)</sup>:



Source: Based on information drawn from Edward T. Hall and M. R. Hall, *Understanding Cultural Differences* (Yarmouth, ME: Intercultural Press, 1990); and Martin Bosch, "Communications: Focal Point of Culture," *Management International Review* 27, no. 4 (1987): 60.

السويد والنرويج التي تستخدم النبر المنخفض.

### ٤.٣ تفاوت السلطة power distance

تنقسم المجتمعات وفق هذا البعد بحسب عدالة توزيع السلطة والثروة والمكانة بين أفرادها. فأعضاء المجتمعات التي لا تتوزع فيها السلطة والثروة والمكانة توزيعاً عادلاً ينظرون إلى السلطة بوصفها أمراً مبرماً في المجتمع، في حين يرى أفراد المجتمعات التي تتوزع السلطة توزيعاً عادلاً أن السلطة يجب أن تكون مشروعة وأن تُستخدم بشكل مشروع. وللأسف فإن تفاوت السلطة يبدو كبيراً للغاية في الدول العربية مقارنة بدول الغرب؛ خاصة الغرب الأوروبي. فبينما تبلغ نسبة التفاوت ٨٠% في دول مثل مصر والعراق والسعودية والكويت والإمارات العربية المتحدة ولبنان وليبيا، تبلغ أقل من ٤٠% في دول مثل ألمانيا وبريطانيا والنرويج والسويد وفنلندا، وأقل من ٢٠% في دول مثل أستراليا والدنمارك<sup>(١٦)</sup>.

يؤثر تفاوت السلطة في التواصل غير اللفظي بين أفراد الثقافة الواحدة. ففي المجتمعات التي يتعمق فيها تفاوت السلطة مثل ماليزيا والفلبين على سبيل المثال يكون الأفراد الذين يفتقدون السلطة حذرين في استخدامهم للإشارات غير اللفظية خشية إساءة تأويلها من قبل الأفراد الممتلكين للسلطة، وعليهم فحسب إنتاج علامات محددة تعكس خضوعهم لمن يمتلكون السلطة. إضافة إلى أن الاختلاف في تفاوت السلطة يمكن أن يكون سبباً لانحياز التواصل بين الأفراد مختلفي الثقافات. فبعض الأفراد في الثقافات عالية التفاوت ينتظرون أن يُنتج محاورهم سلوكيات غير لفظية، تتم عن التبجيل والتعظيم والإكبار؛ مثل عدم النظر في العين مباشرة، وعدم وضع قدم فوق أخرى أثناء الجلوس، وعدم وضع اليد في الجيب أو الارتكان إلى شيء أثناء الوقوف...إلخ.

قد يشعر بعض حائزي السلطة في العالم العربي بالضيق إذا تعامل معهم محاورهم بالطريقة نفسها التي يتعاملون بها مع غيرهم ممن هم أقل سلطة. ومن الواضح أن معظم هذه الاعتبارات لا وجود لها في كثير من المجتمعات الغربية التي يتعامل فيها البشر مع بعضهم البعض غالباً على قدم المساواة. ومن المؤكد أن عدم الوعي بالاختلاف بين بعض السلوكيات العربية والغربية في هذا الشأن قد تولد العديد من العوائق أمام الحوار بينهما. لذا يجب على المنخرطين في الحوار مع الغربيين أن يكونوا على وعي تام بتأثير تفاوتات السلطة في الأفراد الذين يتحاورون معهم؛ والذي قد يتجلى في الألقاب والتحيات، والبروتوكولات. ففي بعض شرائح الثقافات الغربية -مثل الثقافة الإنجليزية- يدل

ثقافة في استخدام هذه السلوكيات أو في دلالاتها أو تأويلها على كتاب جندت (1998) Jandt، الذي يقسمها إلى<sup>(١٧)</sup>:

(١) سلوكيات تخص الحيز الشخصي proxemics: وهي ترتبط بمعيار المباشرة الذي سبق أن ذكرناه في هذا البحث. فالعرب في مواقف الحوار أو السياقات الاجتماعية عموماً يميلون بشكل عام إلى التقارب الجسدي من بعضهم البعض، ربما إلى حد التلامس. أما الغربيون بشكل عام أيضاً فإنهم يميلون إلى الاحتفاظ بمسافة مكانية بينهم وبين من يتحاورون معهم، أو يشاركونهم نشاطاً اجتماعياً ما. وفي الحالتين يمكن أن يُساء فهم سلوك الطرف الآخر إذا كان الوعي بهذه المسألة غير موجود.

(٢) السلوكيات الجسدية kinesics: وتشمل حركة الجسد، وتعبيرات الوجه، والتواصل البصري. وهي سلوكيات في غاية الأهمية في تواصلنا مع الآخرين. وهي في الوقت ذاته مصدر كبير من مصادر سوء التفاهم، وعامل من عوامل انهيار التواصل؛ وذلك للتباين الكبير في دلالة هذه السلوكيات بين الثقافات المختلفة. ويمكن أن نتصور على سبيل المثال ما الذي يحدث حين يستخدم شخص ما إشارة يد أو أصبع دون أن يدري أن هذه الإشارة مهينة أو مستفزة في إطار ثقافة من يتحاور معه.

ويمكن توضيح أهمية أن يكون المتحاور على دراية بدلالات الإشارات غير اللغوية قبل أن ينخرط في حوار عبر ثقافي، من خلال مثال هو الابتسام. فعلى الرغم من أن البشر جميعاً يتسمون بطريقة تكاد تكون واحدة؛ فإن كل ثقافة تحدد لنفسها الموضوعات والسياقات التي يجوز أو لا يجوز فيها الابتسام<sup>(١٨)</sup>. كذلك تتباين الثقافات في مدى شيوع الابتسامات بين أبنائها، وفي الوظائف التي تقوم بتحقيقها. وقد يؤدي الجهل بعادات ثقافة ما في الابتسام إلى حدوث مشاكل في التواصل مع أبنائها. فقد أثبتت إحدى الدراسات أن رجال الأعمال الأمريكيين الذين يجهلون أن الألمان بعامة يتسمون بمعدل أقل من الأمريكيين، وصفوا رجال الأعمال الألمان الذين يتعاملون معهم بأنهم باردون ومتحفظون، وبالعكس وصف رجال الأعمال الألمان نظراءهم الأمريكيين بأنهم متهيجون بدرجة زائدة، ويحفون مشاعرهم الحقيقية. وفي الواقع أن كلا الرأيين - وما يترتب عليه من صور نمطية أو أفعال - خاطئ<sup>(١٩)</sup>. وأنه يرجع بشكل مباشر إلى الجهل بطريقة الثقافة الأخرى في التواصل. فلا الألمان باردون ومتحفظون، ولا الأمريكيون متهيجون بشكل زائد أو مدعون، إنما هي ثقافة هذا وذاك في الابتسام لا أكثر ولا أقل.

ومن السلوكيات الجسدية المسببة للمشكلات في التواصل بين الثقافات حركة اليد والرأس. فقد يومئ المتكلم بشكل معين

التواصل في العالم العربي وفقاً للشكل البياني السابق يعتمد بدرجة كبيرة على السياق، وذلك على خلاف المجتمعات الغربية، حيث لا يلعب السياق دوراً مائلاً في التواصل. فثقافات الشرق الأوسط التي تنتمي إليها كل الدول العربية تأتي في المرتبة الثانية مباشرة بعد اليابان في اعتمادها على السياق. بينما تأتي معظم الدول الغربية في ذيل القائمة، حيث الاعتماد المنخفض على السياق.

يرصد الجدول كذلك العلاقة العكسية بين درجة الاعتماد على السياق ومدى وضوح الرسالة. فالثقافات الغربية التي ينخفض اعتمادها على السياق ترتفع درجة وضوح الرسالة فيها، أما الثقافة العربية التي يزداد فيها الاعتماد على السياق، فتتخفف فيها درجة وضوح الرسالة.

وقد قدم رينولدز وفالنتين Reynolds & Valentine

بعض الإرشادات للأفراد ذوي الثقافات عالية الاعتماد على السياق مثل الثقافة العربية، ممن يرغبون في التواصل مع أفراد من ذوي ثقافات منخفضة الاعتماد على السياق مثل الثقافة الغربية. هذه الإرشادات تصلح أن تقدم كما هي للمنخرط في الحوار بين العرب والغرب؛ وهي<sup>(١١٦)</sup>: (١) تذكر أن المعلومات السياقية ذات أهمية محدودة؛ (٢) توقع الاعتماد على التواصل لفظي مباشر وواضح؛ (٣) تقبل واقع أن المهمة التواصلية (الحوار) منفصل عن العلاقات الشخصية؛ (٤) توقع وجود مبادرات فردية واتخاذ قرارات؛ (٥) دعم موقفك بحقائق وأدلة إحصائية؛ (٦) استخدام حجاجاً خطياً؛ (٧) توقع أن تكون الاتفاقات صارمة.

خلاصة ما سبق أننا - بوصفنا عرباً - نحتاج أن نعرف عاداتنا في استخدام السلوكيات غير اللفظية في التواصل فيما بيننا، حتى نصبح قادرين على التحاور مع ثقافات أخرى. فهذه المعرفة ضرورة مسبقة لنجاح أي تواصل مع الآخر أياً كانت لغته أو ثقافته. أفلا يكون من الطبيعي بعد ذلك القول إن نجاحنا في إقامة حوار ناجح مع الآخر يتوقف على نجاحنا في تأسيس معرفة عميقة وشاملة بكيفية تحاورنا مع أنفسنا؟

#### ٤. سلوكيات التواصل غير اللفظي عائقاً أمام نجاح الحوار مع الغرب

يوجد اختلاف كبير في استخدام سلوكيات التواصل غير اللفظية بين الثقافات المختلفة وفي دلالات هذه السلوكيات وتأويلاتها. ويؤدي هذا إلى وقوع أشكال من سوء التفاهم، وأحياناً إلى انهيار التواصل ذاته. وسوف أعتمد بشكل أساس في عرضي للمشكلات التي قد تنجم عن عدم المعرفة بطريقة كل

الوقت كالسيف إن لم تقطعه قطعك؛ فإننا في معظم الأحيان نكون بارعين في قتل الوقت إهداراً. وفي سياق الحوار مع الغرب لابد أن يراعي المتحاورون مسائل تبدو بديهية؛ مثل احترام الجدول الموضوع والالتزام به، والتركيز على الحوار، وتوفير الحد الأقصى من الوقت الذي يمكن توفيره، واحترام وقت الطرف الآخر بأقصى درجة ممكنة.

٤) العلامات الصوتية غير اللغوية *paralanguage*: مثل النبر والتنغيم وحدّة الصوت ودرجة ارتفاعه أو خفوته. فارتفاع درجة الصوت أو خفوته على سبيل المثال في إطار ثقافة ما قد يكون عادياً، بينما قد يكون مثيراً للتساؤلات أو الاستهجان في ثقافة أخرى.

٥) الصمت *silence*: فدلالات الصمت أثناء الحوار تختلف من ثقافة إلى أخرى. ففي حين ينظر الأمريكيون مثلاً إلى الصمت على أنه يعني عدم الاهتمام وتقص المبادرة، ينظر إليه الصينيون على أنه يعني الموافقة على ما قيل. وعبارة الروائي الغربي إيه. إم. فوستر في روايته *Passage to India* - التي وردت في صدارة هذا البحث - غاية في الدلالة على الدور الذي تقوم به العلامات الصوتية غير اللغوية والصمت في إنجاح أو إفشال التحوار<sup>(٢٣)</sup>.

٦) سلوكيات الملامسة *Haptics*: وهي في غاية الأهمية؛ نظراً للتباين الشديد بين الثقافات في تفسيرها، وللنتائج الوخيمة التي قد تترتب على استخدامها بشكل خاطئ. فعلى سبيل المثال يندر في العالم العربي أن يُقبّل رجلٌ زوجتهً صديقه أو زميله في المناسبات الاجتماعية؛ بينما يعد هذا أمراً عادياً في كثير من المجتمعات الغربية. وبالمقابل قد يسيء شخص غربي تأويل تقبيل أفراد من الجنس نفسه بعضهم بعضاً، في حين يُعد هذا أمراً شائعاً في العالم العربي، بل إنه في بعض الثقافات يعكس درجة كبيرة من الحميمة. وثمة اختلافات ثقافية بينية داخل العالم العربي ذاته فيما يتعلق بسلوكيات الملامسة الدالة على الترحيب والحفاوة؛ فطرق التقبيل الاجتماعي وعدده ومواقفه تختلف من مجتمع إلى آخر في المنطقة العربية ذاتها، بل تختلف بحسب المعتقدات الإيديولوجية بين أبناء المنطقة الواحدة<sup>(٢٤)</sup>. ففي بعض الثقافات يتم تقبيل الكتف، وفي أخرى يُقبّل الخد، أو اليد أو الأنف أو الجبهة. ويكون ذلك مرة أو مرتين أو ثلاثاً أو أكثر بحسب العادات الاجتماعية والثقافية أيضاً. وذلك في حين قد تقتصر بعض الثقافات الغربية على مجرد المصافحة باليد، بينما يشجع في بعضها الآخر تقبيل الخد أو العنق.

٧) الملابس والمظهر الفيزيقي: فبعض الملابس قد تُعدّ غير ملائمة في سياق ما، بينما تُعدّ ملائمة في سياق آخر. فالحوار الذي يجري في قاعات رسمية ربما لا تناسبه الملابس الرياضية. كما أن

علامة على الموافقة أو المخالفة أو مجرد المتابعة؛ في حين تعني الإيماء نفسها شيئاً آخر في ثقافة أخرى. على سبيل المثال، ذكرت ميرزان (1983) *Simon-Mirzain* في دراستها عن أسباب فشل التواصل بين رجال الأعمال العرب والبريطانيين أن حركة الرأس يمنة ويساراً علامة للرفض عند بعض العرب بينما هي علامة على التوتر عند البريطانيين. وقد ذكر بعض البريطانيين الذين لا يعرفون أن هذه الحركة لها معنى مختلف عند العرب أنهم يلجأون إلى تغيير موضوع الكلام حين تصدر هذه الحركة من العربي الذي يتحدثون إليه؛ ظناً منهم أن موضوع الكلام الحالي يسبب له التوتر، وأنه يرغب في تغييره<sup>(٢٥)</sup>.

وبالمثل فإن بعض حركات اليد قد تكون مثيرة للاستهجان والضيق أو العداوة في ثقافة ما بينما هي عادية وطبيعية في ثقافة أخرى. ولابد للمتحوار من المعرفة بعادات الطرف الذي يحاوره في استخدام إشارات الجسد حتى لا يصدر منه ما قد يكون معكراً للتواصل، أو مؤدياً لإساءة الفهم<sup>(٢٦)</sup>. ومن الوقائع واضحة الدلالة على ذلك، ما حدث عندما افتتحت شركة بترول أمريكية تعمل في السعودية في أوائل ثمانينيات القرن العشرين مطعماً لعمالها في السعودية، يعمل على الطريقة الأمريكية. فعلى الرغم من أن الطعام كان مجانياً فإن القليل من العمال هم الذين كانوا يأكلون منه. واستطاع باحث أنثروبولوجي معرفة سبب امتناع العمال عن الأكل في المطعم، والذي يتلخص في أن العامل كان يقف في صف رافعاً صينية فارغة في انتظار أن يملأها الطاهي بالطعام. ورفع اليد بالإناء الفارغ كان علامة على التسول في الثقافة السعودية في ذلك الوقت. ولذلك كان العمال يرفضون الطعام الذي يؤخذ بطريقة مشابهة لطريقة التسول. وعندما غيرت الشركة هذه الطريقة بأن جعلت العاملين يمررون الصينية على سطح معدني بدلاً من أن يرفعوها بأيديهم أقبل الجميع على الأكل في المطعم<sup>(٢٧)</sup>.

٣) السلوكيات التي تخص استخدام الوقت *chronemics*: وتشمل المعرفة بالأوقات المناسبة للتحوار مع الآخر؛ سواء في اليوم الواحد أو عبر العام. فمعظم الأوروبيين مثلاً لا يعملون في عطلة الكريسماس ورأس السنة أو عيد الفصح أو شهر أغسطس أو أيام السبت والآحاد، بينما يُفضّل معظم العرب الأ يعملوا في أعياد الأضحى والفطر ويوم الجمعة وشهر أغسطس شديدة الحرارة. وتتضمن هذه السلوكيات أيضاً مسائل مثل التباين في ثقافة تقدير الوقت واحترام المواعيد. وغني عن الذكر أن كثيراً من العرب لهم معايير خاصة في هذه المسائل. فالوقت عند بعض العرب ربما لا يحظى بدرجة الأهمية نفسها عند كثير من الغربيين. فعلى الرغم من أننا - بوصفنا عرباً - عادة ما نردد المثل القائل:

بالطريقة التي يأخذ بها دوره في الكلام، ومعرفة موازية بالطريقة التي يأخذ بها من يتحاورون معه دورهم في الكلام. مع الوعي بأنه توجد فروق بينية بين العرب أنفسهم في هذه المسألة. فأخذ الدور في الكلام في المجتمعات التقليدية الريفية أو البدوية يخضع لقيود ومحددات صارمة؛ فالصغير يجب ألا يتكلم قبل الكبير، والمرأة يجب ألا تسبق الرجل بالكلام.. إلخ. كما تنظم مجموعة من الأعراف الصارمة طبيعة الاستجابة لكلام الآخرين؛ خاصة حدود نقد كلام الآخرين وتفنيده؛ وهو ما يتأثر غالباً بعلاقات القوى الموجودة بين الأفراد، ومكانتهم الاجتماعية والطبقية، ونوعهم من حيث الذكورة والأنوثة، وطبيعة انتمائهم للجماعة، وهل هو انتماء بالعصب أم بالنسب، وهل هم "دخلاء" أم أصليون. وليس الأمر كذلك في المجتمعات المدنية التي تقل فيها القيود على أخذ الدور في الكلام، وعلى مدى حرية الاستجابة لكلام الآخرين. ومن الضروري للمخترط في حوار مع الغرب أن يعي عاداته وتقاليده الشخصية في أخذ الدور في الكلام، وأن يحاول تطويعها لتصبح أكثر فعالية في الحوار مع الآخرين.

### خاتمة

تناول البحث الحالي الأبعاد التواصلية للحوار مع الغرب. وحاول الإفادة من ذخيرة من الكتابات الأكاديمية المعنية بدراسة هذه الأبعاد في تحديد المشكلات التواصلية التي تعترض هذا الحوار، وتُهدد بإفشاله، أو تقلل من كفاءته وتحليل مكوناتها وأسبابها، واقتراح طرق للتغلب عليها أو تقليل الآثار السلبية التي قد تؤدي إليها. لقد كانت دراسة الأبعاد التواصلية للحوار مع الغرب مدخلاً للتعرف على بعض أساليب العرب والغرب في التواصل. لقد حاول البحث البرهنة على أن مشروع الحوار مع الغرب هو مشروع معرفي بقدر ما هو مشروع سياسي أو اجتماعي. فالحوار بين جماعتين ثقافيتين مختلفتين يحتاج إلى عُدّة منهجية وعتاد معرفي لكي يُحقق الأهداف المرجوة منه. فهو يحتاج إلى معرفة تفصيلية شاملة وعميقة بالسّمات الاجتماعية والثقافية والسياسية والعقائدية والاقتصادية والديموقراطية للأخر المتحاور معه. ومعرفة موازية لا تقل تفصيلاً وعمقاً وشمولاً عن الذات. ومعرفة مماثلة بأهداف الحوار ووسائله وأدواته ومناهجه وعوامل تحفيزه أو إعاقته. وكل محاولة للدخول إلى غمار الحوار دون هذه العدة المعرفية والمنهجية أشبه بالخوض في حرب بغير سلاح.

هذه العدة لا تتوفر إلا من خلال بحث أكاديمي متعمق، يقوم به باحثون متخصصون أكفاء كلٌ بحسب تخصصه. وإضافة إلى قيام

لألوان الملابس دلالات ثقافية قد تؤثر -بدرجة ما- على الحالة المعنوية للأشخاص، مثل اختلاف دلالة اللونين الأبيض والأسود في المجتمعات المختلفة وما يثيرانه من انفعالات متباينة.

(٨) يمكن أن نضيف إلى هذه السلوكيات طرق أخذ الدور في الكلام Turn-taking: فالبشر الذين ينتمون إلى ثقافات مختلفة يتكلمون بطرق مختلفة. وربما كانت مسألة متى وكيف ينتقل الكلام من شخص إلى آخر من أبرز الظواهر تأثيراً بثقافة المتكلم، ومن أكثرها تأثيراً في انهيار التواصل بين الثقافات. وثمة حكاية طريفة سجلتها دراسة أكاديمية عنوانها لماذا يبدو اليابانيون والأمريكيون وقحين في عيون بعضهم البعض؟. تروي الحكاية امرأة أمريكية تزوجت وعاشت في اليابان، وبعد أن أتقنت اليابانية بدأت تكتشف أن إتقان اللغة لا يضمن بمفرده تحقيق تواصل ناجح. تقول بدأت أستخدم اليابانية في حوارات مع اليابانيين.. لكن بعد عدة مرات أدركت أنني أقع في خطأ ما، لم أستطع معرفته لفهرة طويلة. وفي النهاية بعد أن استمعت بعناية للكثير من الحوارات اليابانية اكتشفت المشكلة التي كنت أقع فيها؛ فعلى الرغم من أنني كنت أتحدث اللغة اليابانية إلا أنني كنت أتحدث على الطريقة الغربية. وتلخص المرأة الأمريكية الفرق بين المحادثة في الثقافة اليابانية والثقافة الغربية؛ مستخدمة تشبيهاً ينتمي إلى الألعاب الرياضية. فالمحادثة الغربية تشبه لعبة التنس؛ يقوم شخص بضرب الكرة فيردها الآخر إليه، وهكذا دواليك، يطرح شخص رأياً فيشترك الآخر معه تفنيدياً أو رفضاً أو موافقة مشروطة.. إلخ. وإذا كانت المحادثة بين أكثر من شخصين فإن الأسرع في التقاط الكرة هو الأحق بضربها؛ أي أن توزيع أدوار الكلام يتوقف على مهارة المتكلم في اقتناص الكلام، والاحتفاظ به. أما المحادثة اليابانية فهي تشبه لعبة البولينج تنتظر دورك في الكلام، وتعرف تمامًا ما هو مكانك في الصف. وهو ما يعتمد على أمور مثل سنك ومكانتك الاجتماعية وعلاقتك مع المتحدثين والسلطة التي تحوزها.. إلخ. والأطراف الأخرى يسمعون كلامك دون أن يشتركوا معه ويناقشوه، وحتى دون أن يعلقوا عليه. وحين تنتهي من الكلام يبدأ شخص آخر في كلام جديد، بعد فترة هدوء يكون كلامك فيها -ككرة البولينج التي ضربتها- قد اختفى عن الأنظار. وتختتم حكايتها بقولها لا عجب إذن أن الجميع كانوا يبدون مأخوذين عندما كنت أشترك في محادثة يابانية. فقد كنت لا أبالي بمن عليه الدور في الكلام، وكنت أشترك مع كلام هذا وذاك. والنتيجة أن المحادثة تموت؛ فقد كنت ألعب اللعبة الخطأ<sup>(٢٥)</sup>.

ولكي لا يكتشف المحاور العربي المشارك في حوار مع غربيين أنه يلعب اللعبة الخطأ؛ يجب أن تكون لديه معرفة عميقة وشاملة



بسياق محدد من سياقات التواصل؛ هو السياق التجاري وإدارة الأعمال.

على الرغم من أن هذه البرامج تقدم بعض الملاحظات الجديرة بالاعتبار فيما يخص عادات وتقاليد العالم العربي التي يجب أن يعرفها رجل الأعمال البريطاني أو الأمريكي فإن هذه البرامج قد تكون غير عظيمة الفائدة في إطار الحوار بين الثقافات. فالحوار الثقافي أو الفكري يختلف عن المفاوضات والمداوات التجارية إلى حد كبير. كما أن هذه البرامج موجهة أساساً لرجال الأعمال الغربيين وليس العرب. ويبدو أنه من الأهمية بمكان إيجاد برامج تدريب على الحوار الثقافي تخدم كلا الطرفين المشاركين في الحوار. ويقع على العرب عبء تأسيس برامج تدريبية للعرب المشاركين -أو الراغبين في الاشتراك- في الحوار مع الغرب؛ تقدم لهم المعارف اللازمة والضرورية لإنجاح هذا الحوار وتدريبهم على توظيفها. ولا بد أن تتضمن هذه الدورات مقررات تخص علوم اللغة والتواصل والبلاغة، وورش عمل تدريبية تمرن على إجادة أساليب الحجاج والمحاورة.

في استعراضه للمقومات التي يجب توفرها في الحوار الناجح عبر الثقافات، ذكر عبد العزيز التويجري عدة خلال هي أن يكون "حكيمًا فطنًا عالمًا بالعصر، فقيهاً في قضايا ومشكلاته، قويًا مستقيمًا، عارفًا بالدينا، مدركًا لرسائله، متفتح العقل، ذكي الفؤاد، واسع الأفق، محيطًا بمعارف شتى، على قدر كبير من الثقافة والخبرة والتخصص"<sup>(٢٩)</sup>. ويغيب عن هذه القائمة الجانب اللغوي التواصل الذي هو متطلب أساس للحوار الناجح. ومن ثم فإننا لا بد أن نضيف إلى هذه المقومات صفات من قبيل: بارع في التواصل مع الآخرين، متمكن من التعبير عن أفكاره وآرائه بدقة ووضوح، قادر على الاستحواذ على اهتمام الآخرين والتأثير فيهم، ومتقن تمامًا للغة القوم الذين يتحاور معهم، وملم بعوائدهم في الحديث والكلام، وبالذخيرة الخطابية Discursive Repertoire التي يستخدمونها في حياتهم اليومية، أي باختصار دارس محقق، ومستخدم بارع لمهارات التواصل عبر الثقافي Cross-cultural Communication Skills.

تخص المقومات التي أوردتها التويجري الجانب المعرفي والأخلاقي للمحاور، في حين تخص المقومات المضائق جانب المهارات التواصلية للمحاور. وكلاهما يحتاج إلى الآخر ويعتمد عليه. فالحوار العالم ذو الثقافة الموسوعية، سوف يفشل تمامًا في التحاور إن كان مفتقدًا لمهارات التواصل ومعارفه، والشخص البارع في التواصل سوف يفشل إن افتقد منطق الحجج، وبرهان المعرفة. ومن هنا تتجلى الحاجة إلى الجمع بين هذه المقومات

المراكز والوحدات المعنية بالحوار في العالم العربي بعقد المؤتمرات والندوات التي يُدعى للتحدث فيها على القوم ومشاهيرهم، لا بد أن يتوجه الشطر الأكبر من اهتمامها نحو قضايا البحث الأكاديمي في المسائل المتعلقة بالحوار. وذلك عن طريق تبني خطط بحثية معدة بشكل جيد استنادًا إلى وعي عميق بالأهداف المرجوة من الحوار، وتكليف باحثين مؤهلين لدراسة الموضوعات المتخصصة التي تتضمنها هذه الخطط البحثية، في إطار عمل جماعي.

يمكن بذلك سد الفجوة الكبيرة الموجودة في الكتابات العربية المعاصرة المتعلقة بالحوار، التي ترجع بشكل أساس إلى أنها -في معظمها- كتابات عامة لا متخصصة، موجهة للقارئ العام ولا الأفراد أو الجماعات المنخرطة في الحوار والمشاركة فيه. وكثير منها يكتفي بالحديث عن أهمية الحوار وشروطه وترحيب العرب أو المسلمين به. ومن ثم، لا تضيف معرفة تُذكر للحقل المعرفي لدراسات الحوار بين الحضارات. إن ما يحتاجه بعمق هو دراسات أكاديمية أصيلة تُعالج الأبعاد المختلفة للحوار بمنظورات معاصرة، بهدف مراعاة العدة المعرفية اللازمة للخوض فيه.

لقد خلُصت معظم المؤتمرات المنعقدة حول موضوع حوار الحضارات إلى توصيات متعددة يمكن أن تعززه وتدعمه. لكن معظم هذه التوصيات -بحسب ما اطّلع الباحث عليه- لم يكن معنيًا بالوسيط الحامل للحوار؛ أي اللغة أو الصوت أو الصورة. بل انشغلت بشروط الحوار ومبادئه وحدوده وأطرافه وغاياته<sup>(٢٥)</sup>. ولذلك فهي تظل توصيات غير مكتملة؛ فالوسيلة ليست الطريق لتحقيق الغاية فحسب، بل قد تكون هي الغاية ذاتها. فالقدرة على تطوير وسائل اتصال عالية الكفاءة، لا يُسهّل من عمل الحوار فحسب، بل هو ما يجعل الحوار ممكنًا في الأصل.

لقد أدركت كثير من شعوب العالم أن النوايا الصادقة والرغبة العميقة في نجاح الحوار مع الآخر ذي الثقافة المختلفة لا تكفي وحدها لتحقيق هذا النجاح. فلا بد بالإضافة إلى ذلك من استراتيجيات وتكتيكات للحوار يمكن تعليمها وتعلمها. ومن هنا جاءت فكرة وضع برامج للتدريب على التواصل بين الأفراد مختلفي الثقافات. تهتم هذه البرامج بالحوار والمحادثة بوصفهما من أهم أشكال التفاعل اللفظي المباشر. وهي برامج تفصيلية قد تخص التواصل بين ثقافتين محددتين؛ مثل اليابانية والأمريكية، أو تتضمن ضوابط وإرشادات وخططًا عامة يمكن أن تنطبق على أي اتصال بين الثقافات<sup>(٢٧)</sup>. وهناك بالفعل بعض البرامج التي تخص التواصل بين العرب والبريطانيين أو الأمريكيين. لكن هذه البرامج موجهة أساسًا لرجال الأعمال البريطانيين أو الأمريكيين الراغبين في الاستثمار في العالم العربي<sup>(٢٨)</sup>. ومن ثم، فهي تتعلق

توجيه جزء منها إلى الاستثمار في وسائل الإنتاج الثقافي الغربية مثل شركات الإنتاج والتوزيع السينمائي ودور النشر والصحف وقنوات الراديو والتلفزيون ومحركات البحث الإلكترونية وغيرها. لقد عرف الغرب طوال القرن العشرين حقيقة أن من يملك وسيط التواصل يستطيع السيطرة على الرسالة<sup>(٣١)</sup>. وفي حالة العرب فإن سعيهم يُعززه حافز أخلاقي؛ فهم لا يريدون السيطرة على الرسالة بل ضمان أن تكون محايدة وشفافة، وأن تعزز التفاهم بين الشعوب لا أن تقوضه.

إن الحوار المؤسس معرفياً يمكن أن يكون مرآة مصقولة صافية نرى من خلالها طرقنا في التواصل ونتيح للآخرين رؤيتها. فربما تمكننا مرآة الحوار مع الآخر من إدراك ما نحن عليه بالفعل أفراداً وشعوباً ودولاً، وربما يحفزنا ذلك إلى أن نحسن من أنفسنا حتى تتحسن صورتنا؛ فليست عيوب المرأة هي المسئولة وحدها عن تشوهات الصور، وليست عيون الآخرين هي دوماً الجحيم؛ فالمرأة قد تكون في بعض الأحيان مشجياً تُعلق عليه تبريرات الفشل في إخفاء مواطن القبح الموجودة في الأصل، وعيون الآخرين قد تكون هي التفهم والتعاطف بعينهما، وربما لا يحتاج في هذا الظرف التاريخي إلا إلى القليل من التجميل والكثير من الثقة في ذاتنا، والكثير الكثير من الجهد المنظم المدروس، وحينها من المؤكد أن حوارنا مع الغرب سوف يكون جسراً لبناء عالم جديد يسوده التفهم والعدل.

\*\*\*

### الإحالات:

(١) انظر، Lustig, M & Koester, J. (2006). *Intercultural Competence: Interpersonal Communication Across Cultures*. USA: Pearson. ص ٤٦.

(٢) اعتمدت على موجز هذه الخطوات قدمه سنا رينولدز وديبورا فالتين في: Reynolds, S. & Valentine, D. (2004). *Guide to Cross-cultural Communication*. NJ: Prentice Hall. ص ٢٠-٢٤ من المقدمة.

(٣) انظر، التويجيري، عبد العزيز. (١٩٩٨). الحوار من أجل التعايش. نشر دار الشروق. مصر. ص ٤٨.

(٤) انظر، Anderson, P., Hecht, M., & Smallwood, M. (2003). *Nonverbal Communication Across Cultures*. In Gudykunst, (2003). ص ٧٤.

جميعاً. وهو ما يتحقق عن طريق دراسة سبل التواصل الفعال مع الثقافات المغايرة، وآمل أن يكون بحشي الحالي مفيداً في هذا السياق.

لقد رأينا كيف أن الحوار بين الثقافات لا بد أن يقوم على أساس من المعرفة الدقيقة والعميقة بالآخر. والمشكلة - في الواقع - لا تكمن فقط في مقدار معرفتنا بالغرب؛ بل تكمن أيضاً في مقدار ونوعية معرفة الغرب بالعرب، وفي مقدار معرفة العرب بأنفسهم. ولا جدال في أن العرب أنفسهم يتحملون إلى حد كبير تبعه ذلك. لعل قدراً كبيراً من فشل العرب في تعريف الغرب برؤيتهم للكثير من القضايا الحاسمة في العالم يرجع إلى غياب نوافذ حقيقية تُقدّم من خلالها هذه الرؤى. ومن ثم فإن أحد التحديات التي يفرضها الواقع الراهن على العرب هو اختراع وتفعيل نوافذ تواصل مع الغرب؛ تتيح أن يكون صوتهم مسموعاً، لكيلا يغيبوا حيث يُفترض أن يوجدوا، فيتحدث عنهم من يكون هو ذاته الأحدثهم.

ويبدو أن نجاح الحوار العربي - الغربي يتوقف على قدرة العرب على نقل الحوار من الدوائر الدبلوماسية الرسمية أو الأكاديمية إلى ساحة الخطاب العام *public discourse*؛ سواء العربي أم الغربي. لقد لاحظ مايكل هودسون أن فجوة سوء التفاهم بين العرب والغرب تتسع بدلاً من أن تضيق، على الرغم من الأنشطة الدبلوماسية والأكاديمية التي تهدف إلى تضيق هذه الفجوة. وبرر اتساع هذه الفجوة بتدهور الخطاب العام، وتعزيزه لسوء التفاهم<sup>(٣٠)</sup>. هذا الخطاب العام يتشكل من خلال وسائط التواصل الجماهيري مثل قنوات التلفزيون والراديو والصحف والسينما ومواقع الإنترنت والكتب..إلخ. وتقوم هذه الوسائط بتوظيف أنواع *genres* مختلفة من أنشطة التواصل، مثل المقال والمسلسل التلفزيوني والفيلم السينمائي أو التسجيلي والكاريكاتور والرواية والأغنية والقصيدة والعبارة المصكوكة والأمثال والنكت والصور الفوتوغرافية والكتب الجماهيرية والمقررات الدراسية..إلخ. وإذا لم يستطع العرب في العقود القادمة أن ينفذوا إلى هذه الوسائط، وأن يوظفوا بأقصى ما يستطيعون هذه الأنواع فإن هوة سوء التفاهم وما يستتبعها من عنصرية وتحيز وعدوان سوف تزداد اتساعاً. وفي الواقع فإن العرب لا ينقصهم لتحقيق ذلك القدرة المادية أو الكفاءات العقلية؛ بل ينقصهم الإرادة الحقيقية والتنسيق الشامل الفعال.

إن ما يستطيع العرب فعله في هذه الآونة كثير بدرجة أكبر مما يمكن تخيله. وللتخيل ممّا أن بعض استثمارات العرب التي تنصرف إلى شراء أصول ثابتة غريبة مثل المنازل أو الفنادق تم

- (٢٣) انظر، Forster, E.M. (1924). *A Passage to India*.  
 (٢٤) على سبيل المثال يميل بعض الأفراد من ذوي الفكر السلفي إلى تقبيل الكتف لا الوجه. ومن ثم، فقد يكون المكان المقبل علامة على الانتماء الإيديولوجي للشخص.  
 (٢٥) انظر، Sakamoto, N & R. Naotsuka. (1982). *Polite Fictions: Why Japanese and Americans Seem Rude to Each Other*. Tokyo: Kinseido. ص ٨٠-٨٣.  
 (٢٦) انظر علي سبيل المثال الأربع عشرة توصية الصادرة عن مؤتمر دمشق المعنون - كيف نواصل مشروع حوار الحضارات في الفترة من ١٩-٢١/١/٢٠٠٢ على الرابط التالي: <http://www.arabcin.net/arabiaall/1-2002/19.html>. تاريخ الدخول ٢٠٠٨/٨/٣، الثانية ظهرًا بتوقيت جريتش.  
 (٢٧) انظر علي سبيل المثال،  
 1) Brislin, R. & Yoshida, T. (1994). *Intercultural Communication Training: An Introduction*. Thousand Oaks, CA: Sage.  
 2) Brislin, R. & Yoshida, T. (Eds.). (1997). *Improving Intercultural Interactions: Modules for Cross-cultural Training Programs*. Thousand Oaks, CA: Sage.  
 3) Landis, D., Landis, D., & Bennett, M. (2004). *Handbook of Intercultural Training*. Thousand Oaks, CA: Sage.  
 (٢٨) تقدم غرفة التجارة العربية-البريطانية على سبيل المثال برنامجًا لتدريب رجال الأعمال البريطانيين الذين تربطهم علاقات تشارك أو تعاون مع أفراد أو مؤسسات عربية. يمكن الاطلاع على بعض المعلومات عن هذا البرنامج على موقع الغرفة على الرابط الآتي:  
[http://www.abce.org.uk/business\\_services/cultural\\_training\\_programme.cfm](http://www.abce.org.uk/business_services/cultural_training_programme.cfm)  
 (٢٩) انظر، التومبيري (١٩٩٨)، مرجع سابق، ص ١٥.  
 (٣٠) انظر، Hudson, M. (2004). *Proceedings of the International Symposium on Dialogue among Cultures and Civilizations*. ص ١٤٥.  
 (٣١) لأمثلة حية على التأثيرات التي يمارسها مالكو الوسائط الثقافية على حفل الخطاب العام يمكن الرجوع إلى: شيلبر، هيربرت. (١٩٧٤). *التلاصيون بالمعقول*. ترجمة عبد السلام رضوان، ط٢، مارس ١٩٩٩، عالم المعرفة، الكويت.  
 (٥) انظر، Andersen, J. F., Andersen, P. A., and Jensen, A. D. (1979). *The Measurement of Immediacy*. *Journal of Applied Communication Research*, 7, 153 - 180. ص ١٥٤.  
 (٦) انظر، أندرسون وآخرون (٢٠٠٣)، مرجع سابق، ص ٧٥.  
 (٧) نقلًا عن، العبد (٢٠٠٧). مرجع سابق، ص ٦٥.  
 (٨) انظر، Mcdaniel, E., & P., Anderson. (1998). *Intercultural Variations in Tactile Communication*. *Journal of Nonverbal Communication*, 22, 59-75.  
 (٩) انظر، أندرسون وآخرون (٢٠٠٣)، مرجع سابق، ص ٧٥.  
 (١٠) نفسه، ص ٧٧.  
 (١١) نفسه، ص ٧٨.  
 (١٢) انظر، أندرسون وآخرون (٢٠٠٣)، مرجع سابق، ص ٧٧.  
 (١٣) اعتمدت على مقياس هوفستد Hofstede لتفاوت السلطة. انظر الجدول المنشور في: <http://www.clearlycultural.com/geert-hofstede-cultural-dimensions/power-distance-index>. تاريخ الدخول ٢٠٠٨/٨/١٨، الثانية ظهرًا بتوقيت جريتش.  
 (١٤) حدث في بداية دراسي في إحدى جامعات الغرب أن طلب مني مشرفي للدكتوراه - وهو أحد أهم الباحثين في تخصصه - أن أناديه باسمه الأول دون لقب دكتور أو بروفيسور. وقد كانت تلك صدمة ثقافية لطالب جاء من ثقافة تقدر الألقاب. وعلمت فيما بعد أن استخدام اللقب في التخاطب الشخصي يُؤوّل - في هذه الثقافة الغربية - على أنه رغبة في جعل العلاقة رسمية، وفي وضع مسافة بين المتحاورين، في حين يُؤوّل استخدام الاسم الأول على أنه تعبير عن الحميمية والمساواة. ومن المؤكد أن تأويل الفعلين سوف يختلف إلى حد التناقض في الثقافة العربية، التي يمكن أن يُؤوّل فيها استخدام اللقب على أنه دليل احترام، ومعرفة بالأصول والتقاليد، وتقدير الآخرين، بينما قد يُؤوّل استخدام الاسم الأول بدون اللقب على أنه دليل استخفاف، وجهل بالتقاليد، وربما يوصف بأنه قلة أدب أو نقص تربية.  
 (١٥) نقلًا عن: Kristopher Blanchard *Communicating Across Cultures*. على الرابط التالي <http://classes.uleth.ca/200802/mgt3650n/CHAP04PPP.PPT>  
 (١٦) انظر، رينولدز وفالتين، (٢٠٠٤)، مرجع سابق، ص ٢٧.  
 (١٧) انظر، Jandt, F. (1998). *Intercultural Communication: An Introduction*. California: Sage. ص ١٠٤-١١٦.  
 (١٨) جندت (١٩٩٨)، مرجع سابق، ص ٩٩.  
 (١٩) انظر، Hall, A & Hall, M. (1990). *Understanding Cultural Differences*. Yarmouth, ME: Intercultural Press.  
 (٢٠) انظر، Simon-Mirzain, A (1983). *Cross cultural Communication Failure between Arabs and Britains*. Unpublished M.A., Lancaster University. ص ١٦.  
 (٢١) ذكر رينولدز وفالتين (٢٠٠٤) أمثلة طريفة للمشكلات التي تنتج عن اختلاف إشارات اليد بين الثقافات، ص ٨٥-٨٨.  
 (٢٢) انظر، سيمون-ميرزين، (١٩٨٣)، مرجع سابق، ص ٢٦.

(١)

يناير ٢٠١٢

"جسور" نشرة غير دورية محكمة، تسعى إلى أن تكون فضاء ثقافياً رحباً تزيد فيه العلاقات بين اللسانيات والنقد الأدبي على النحو الذي يجعل كل علم منهما في تفاعل دائم مع الآخر في نظرياته وتطبيقاته. لقد انفتحت نظريات النقد الأدبي المعاصر على جُلِّ مدارس اللسانيات في تطوراتها المتلاحقة من البنيوية والأسلوبية والسيمائية والشعرية والتداولية وتحليل الخطاب. ووجدت تلك المدارس جميعها عملاً اتسع مداه في شتى نتاجات الأدب في شتى الثقافات، مما جعل التداخل بين الاختصاصات واقعا حقيقيا فرضته طبيعة العلم النصي. وكذلك انفتحت اللسانيات على علوم أخرى؛ كالعلوم البيئية والاجتماعية والفلسفية وعلوم الاتصال. وهو ما أنتج لها فروعاً جديدة كاللسانيات الإيكولوجية والتداولية والتواصلية وغيرها.

من هنا تنطلق "جسور"، وقد جعلت التداخل والتفاعل البناء بين الاختصاصات استراتيجية جديتها في نشر الدراسات النظرية والتطبيقية في مجالات اللسانيات والنقد الأدبي المختلفة.

هذا، وتتسع جسور لأبواب عدة، كالدراسات والترجمات والنقد التطبيقي، وقضية ما تثيرها في كل عدد، وتطرحها للنقاش وإبداء وجهات النظر، والحوارات مع كبار اللغويين والنقاد، وغيرها.

e.mail:gosoor@yahoo.com

مكتبة الأناضول

تباع كتبنا لدى المكتبات الكبرى :

دار المعارف - الأهرام - الأخبار - الجمهورية - الهيئة المصرية العامة للكتاب

روزاليوسف ... ودار الأم للكتاب ٢٨ شارع الدقي ت: ٢٣٣٥٩٧١٩