

شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيرها على مهاراتي التفاوض التربوي والعلاقات التبادلية البيئشخصية

تناولت عدد من الدراسات العلاقة التي تربط بين مهاراتي التفاوض التربوي والعلاقات التبادلية البيئشخصية واستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في التواصل مع الآخرين عبر شبكات الانترنت (; Croson,1999 ; Arunachalam & Dilla,1992; Hollingshead, McGrath, & O'Conner, 1993; Moore, Kurtzberg , Thompson, & Morris , 1999; Morris, Nadler , Kurtzberg ,& Thompson , 2002; Sheffield , 1995 ; Thompson & Nadler, 2002; Suh, 1999; valley , Moag , & Bazerman ,1998; Walther, 1995) تلك الدراسات ركزت على عمليات اتخاذ القرار الجماعي وليس اتخاذ القرار على مستوى ثنائي.

وقد جاءت نتائج تلك الدراسات متباينة إلا أنها توصلت إلى أن العلاقات التفاوضية تتطور عبر شبكات التواصل الاجتماعي بالطريقة نفسها التي تتطور بها في المواقف التي يكون فيها التفاعل وجهها لوجه بين أطراف التفاوض فيما عدا أنها تأخذ وقتاً أطول (Walther, 1992 Walther & Burgoon, 1992; Walther & Anderson ,1994; Walther & Anderson , 1994, 1992) وبالتالي يكون التفاوض بالبريد الالكتروني بديلاً قابلاً للتطبيق للتفاعلات التي تتم وجهاً لوجه في بعض مواقف التفاوض على الأقل.

وذكر باحثون آخرون أن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في عملية التفاوض يمكن أطراف التفاوض من توليد المزيد من الأفكار الاصلية وذات الجودة العالية بالمقارنة بمجموعات التفاعل التي تتم وجهاً لوجه (Valacich , Paranka , George & Nunmemaker, 1993), لكنهم اتفقوا أن ذلك يتم بصعوبة بالمقارنة بمجموعات التفاعل التي تتم وجهاً لوجه (Hiltz, Johnson,& Turoff,1986).

ووجد (Sheffield,1995) أن المفاوضين باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي هم أكثر قدرة على التركيز على مهمة التفاوض وتحقيق نتائج مشتركة أفضل عندما لا يعيقها المحتوى الانفعالي الاجتماعي ولا الخلفية المعرفية المحدودة للأفراد.

وقد ذكر (Arunachalam and Dilla ,1992) أن التفاوضات باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي ينتج عنه حلول مشتركة أقل تحبيذاً بالنسبة للمفاوضين مما يوجد توجهها أكثر فردية لعملية التفاوض، وقد أشارت بعض الدراسات الأخرى أن الاتفاق مع شريك التفاوض في بعض نقاط التفاوض يزيد الرضا عن عملية التفاوض ويزيد من احتمالية الوصول إلى اتفاق. (Moore et al. , 1999)

واقترح (McGuinn & Croson ,2004,334- 354) أن دراسات أثر الوسائط الإعلامية في التفاوض تحتاج إلى "تقصي دور الوعي الاجتماعي في التفاعل ويعرفان الوعي الاجتماعي بأنه "درجة الوعي الإرادي بالآخرين والانتباه لهم في التفاعل" وتقوم هذه الدراسة باستطلاع الوعي الاجتماعي للمفاوضين من خلال سؤالهم عن سلوكياتهم الاتصالية الخاصة، وأيضاً تجميع الأدراكات عن سلوكيات شركائهم، تلك المقاييس تستطلع الأبعاد المختلفة لتطور العلاقة مثل السيطرة، الثقة، الوجدان، العمق، الرسمية، التوجه نحو المهمة (Burgoon & Hale ,1987)

وقدمت نظرية ثراء الوسيط الإعلامي (Draft & Lengel ,1984; Trevino et al. , 1987) مناقشة عن استخدام الوسيط الإعلامي في عملية التفاوض ولأن المفاوضات في الغالب هي مناقشات تتضمن الإقناع وتبادل المعلومات الشخصية، فالوسيط الإعلامي الذي يتم وجهاً لوجه بين أطراف التفاوض في إجراء المفاوضات من المفترض أفضل من الوسيط الإلكتروني في عملية التفاوض، فالأول يتميز باتاحة التغذية الراجعة الفورية لطرفي التفاوض هذا بالإضافة إلى استخدام التلميحات المتعددة واستخدام اللغة الطبيعية، ويبدو أن تلك الخصائص تجعل من الوسيط الإعلامي وسيطاً ملائماً للتفاوض؛ فالكثير من الباحثين يفترضون أن استخدام الوسيط الإلكتروني في عملية التفاوض لا يوفر التلميحات غير اللفظية الكافية ولا يسمح بالتبادل عالي الجودة للمعلومات المطلوبة من أجل الوصول إلى نتيجة أفضل من التفاوض؛ وقد أدت تلك الافتراضات بكثير من الباحثين إلى تجاهل دور وسائط الاتصال الجديدة مثل البريد الإلكتروني بالنسبة لمهام التفاوض.

ويميل منظور ثراء الوسيط إلى تجاهل الكثير من الخصائص المرتبطة بالبريد الإلكتروني (Poole. Shannon , & DeSanctis,1992) مثل العلاقة التواصلية بين الأفراد

المشتركين في الاتصال (Walther, 1995; Walther & Burgoon, 1992)، والتأثيرات الاجتماعية (Fulk, Schmitz, & Steinfield, 1990; Fulk, Steinfield, Schmitz, & Power, 1987) وخبرات الفرد السابقة في استخدام الوسيط الإلكتروني (Rice, 1992)

ووجد البعض (Siegel, Dubrovsky, Kiesler, & McGuire, 1986; Sproull, 1986) أن نقص التلميحات غير اللفظية في الاتصال الإلكتروني عبر شبكات التواصل الاجتماعي، يؤدي إلى انخفاض درجة الوعي الذاتي لدى مستخدمي تلك الشبكات؛ ويذكر الباحثون أن ذلك النقص في الوعي الذاتي يؤدي إلى وجود أفراد أكثر عداً يحتمل أن يخرق المعايير الاجتماعية للمجتمع

وكان "Walther" وزملائه (Walther, 1992; Tidwell & Walther, 2002; Walther & Anderson, 1994; Walther & Burgoon, 1994, 1995, 1997; Walther & Burgoon, 1992). قد اقترحوا أن نظرية تجهيز المعلومات الاجتماعية (SIP) Social Information Processing لتفسر لماذا يحدث تطور في العلاقات التبادلية البيئشخصية أثناء استخدام الاتصالات باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي؛ وتنظر نظرية تجهيز المعلومات إلى عملية المعرفة الاجتماعية وتطور العلاقة التبادلية الشخصية (Walther, 1992)، وتقترح أن المتصلين على شبكة التواصل الاجتماعي هم مدفوعون بدرجة أكبر لتكوين علاقات تبادلية إيجابية مع غيرهم، ويستخدمون في ذلك بعض الرموز الانفعالية (مثل الابتسامات المرسومة، تقطيب الوجه وتعبيرات وجهية أخرى يمكن عملها بحروف لوحة المفاتيح)، ويقومون بإرسال الرسائل في وقت معين من اليوم (مثل الخامسة صباحاً أو الواحدة صباحاً)، والاستجابة إلى الرسائل في أوقات متنوعة (5 دقائق من إرسال الرسالة أو جعل الشخص ينتظر يوم كامل، أو عمل جهد موزع لتضمين المحتوى الاجتماعي في رسائلهم مثل (" أتيت حالا من وقت الجري - لقد هيات عقلي وجسمي للنزول إلى العمل. هل مارست الجري؟").

وتقترح نظرية تجهيز المعلومات الاجتماعية أن علاقات الاتصال من خلال شبكات التواصل الاجتماعي سوف تتطور إلى مستويات تنافس المواجهات وجهاً لوجه لكنها ببساطة تأخذ مزيداً من الوقت لكي تصل إلى مستوى المواجهة وجهاً لوجه (Walther, 1996).

Walthers, Anderson, & Park, 1994; Walthers & Parks, 2002) ويدعم بقوة هذا الجانب الزمني لتجهيز المعلومات الاجتماعية التحليل الفوق (Walthers, Anderson, and Park's (1994).

ونظرية تجهيز المعلومات الاجتماعية التي ينادى بها Walthers لها جذور مشتركة مع نظرية التأثير الاجتماعي التي تتعلق باختيار الوسيط الاتصالي؛ في أن كليهما يدرك أهمية العلاقات التبادلية البيئشخصية في أثناء عملية الاتصال؛ وتركز نظرية التأثير الاجتماعي على تأثير شبكة علاقة العمل للفرد (أى الزملاء والرؤساء) على قرارات اختيار الوسيط بينما توسع نظرية تجهيز المعلومات الاجتماعية هذه الفكرة إلى كيفية إدارة الفرد لعلاقاتهم مع شبكة علاقات العمل.

وتؤكد نظرية تجهيز المعلومات الاجتماعية الاعتقاد بأن الاشخاص يستفيدون من عمليات الاتصال السابقة لتطوير إستراتيجيات وسيناريوهات للرسائل المستقبلية؛ فالمتصلون من خلال شبكات التواصل الاجتماعي يراقبون بنشاط رسائلهم الاتصالية ويتعاملون معها بحرفية لتعويض النقص في التلميحات غير اللفظية. (Walthers, 1992) وهذا يعنى أن الأفراد لا تتأثر فقط بقرارات اختيار الوسيط لشبكة العلاقات التبادلية ولكن تتأثر بخبرات الاتصال السابقة وهم يستخدمون الوسيط مع شبكة العلاقات التبادلية البيئشخصية.

ويتيح البريد الإلكتروني للمفاوضين الفرصة أن يركزوا على اهتمامات التفاوض من خلال النص المكتوب أكثر من التركيز على قضايا عاطفية (Jarvenpaa, Rao, & Huber, 1988; Sheffield, 1995) وقد يتيح الأساس النظرى للمفاوضين أن يركزوا الانتباه أكثر على عملية التفاوض نفسها للتأكد من أن كل القضايا تم إثارتها ومناقشتها (Morley & Stephenson, 1979). وقد أجرى Sheffield (1995) دراسة مكونة من مهمة تفاوض واحدة فيها ازواج تحددت لهم أربع ظروف : المقابلة وجها لوجه، التليفون، المؤتمر التزامنى باستخدام الكمبيوتر، والمؤتمر التزامنى باستخدام الكمبيوتر مع جلوس الشركاء إلى جوار بعضهم بعضا لكن دون تحدث، ووجد Sheffield (1995) أن النزعة التنافسية الفردية للمفاوضين حققت نتائج مشتركة شبيهة بالمفاوضين المتعاونين عندما لا يكون في مقدور المتفاوضين رؤية بعضهم البعض، ويذكر Sheffield أن نقص اشارات الرؤية نتج عن مزيد من الرسائل المركزة على

المهمة التي لا يمكن أن تنقل التوجه الفردي، ولأن أزواج المفاوضين كانت محدودة بجلسة مدتها 35 دقيقة، فإن حدود الزمن كان يمكن أن ينتج عنه تركيز أكبر على المهمة.

ووجدت دراسة (Moore, Nadler, Kurtzberg, and Thompson's, 2000) عن التفاوض أنه في ظل الحد الزمني تبادل المشتركين في التفاوضات وجهاً لوجه ثلاث مرات قدر المعلومات التي تبادلها المتصلون من خلال الكمبيوتر؛ وعندما يكون هناك ضغط في الزمن، تظهر تفاوضات الاتصال من خلال الكمبيوتر على تبادل معلومات أقل وتصبح أكثر تركيزاً على المهمة.

ووجد بعض التأييد أن مفاوضات الاتصال من خلال الكمبيوتر يمكن أن تساعد علي التحكم أو التأثير في عملية التفاوض حيث إن التلميحات غير اللفظية من قبل بعض المفاوضين للسيطرة على المناقشة مفقودة مثل نغمة الصوت، الحجم البدني، والسيطرة على تدفق المحادثة. (Dubrovsky et al., 1991; Siegel et al., 1986). وسمت البحوث الأخرى ذلك بظاهرة المساواة في سؤال مبنى على التوقع أن المستخدمين يصبحون أكثر مهارة في الاتصالات من خلال الكمبيوتر ووجدوا طرقاً لمضاعفة سلوكياتهم غير اللفظية في الاتصال من خلال الكمبيوتر. (Friedman & Currall, 2003). أخيراً، يمكن أن يوفر البريد الإلكتروني الوقت لدراسة الاتصال قبل الاستجابة (Hiltz & Turoff, 1978) ويمكن أن يوفر فترة تهدئة بين استقبال رسالة محملة بالصراع والاستجابة لتلك الرسالة (Pruitt & Carnevale, 1993).

وفي حال المفاوضات المبنية على النص، سجل (Morley and Stephenson, 1977) أن المفاوضات تعتمد بشكل نمطي على مزايا الحالة بينما وجد أن المفاوضات التي تتم بالمواجهة وجهاً لوجه تتأثر بالشخصية والمناقشات الإقناعية وينتج عنها تغيرات كبيرة في الرأي (Dubrovsky et al., 1991). وقد أجرى (Valley, Moag, and Bazerma 1998) دراستين للتفاوض باستخدام الأزواج، فقارنت الدراسة الأولى الرسائل النصية على الورق وبالمواجهة وجهاً لوجه واستخدمت الدراسة الثانية ثلاثة وسائط: رسائل النص الورق، المواجهة وجهاً لوجه، والتليفون؛ وسجل الباحثان أن المفاوضات المكتوبة أحدثت ثقة أقل للبائع في المشتري بالمقارنة بالمفاوضات وجهاً لوجه، لكن لم توجد فروق بين مفاوضات التليفون ومفاوضات النص.

ويقدم التليفون القدرة على توصيل تلميحات غير لفظية أكثر بالمقارنة بالاتصال بالورق مما يجعله يبدو أن هناك شيء ما يحول دون التواجد الجسدي المشترك الذي قد يساعد في تطوير الثقة، وسجل أيضا أن احتمال اسغراق المشتركين في وقت أكثر للبحث عن المعلومات كان أكبر في حالة التفاوض المكتوب وذلك بالمقارنة بالأنواع الأخرى؛ وتؤدي تلك النتائج إلى دعم المفاوضات المكتوبة التي تجعل المفاوضين يركزون على مزايا المفاوضات والتفكير أكثر في اهتماماتهم قبل التصرف (Dubrovsky et al., 1991; Valley et al., 1996)

وكثير من بحوث (Walther's, 1996) عن المحتوى الانفعالي الاجتماعي في رسائل البريد الإلكتروني قد أشارت أن الاتصالات التي تتم عبر شبكات التواصل الاجتماعي يجعل الأفراد يتواصلون دون قراءة التلميحات غير اللفظية المتضمنة في الرسالة النصية ويأخذونها بشكل شخصي أكبر، الأمر الذي يؤثر على تطور العلاقة التبادلية بين شخصية لديهم.

وقد اقترح (Friedman and Currall, 2003) في مقالتهما على تسريع الصراع في البريد الإلكتروني، أن تلك الاتصالات ذات الصبغة الشخصية الزائدة يمكن أن تحدث زيادة حدة الصراع بين أطراف التواصل عبر شبكات التواصل الاجتماعي.

وأشار (Burgoon & Hale, 1987) أنه في حالة التفاوض مع شخص اجتماعي عبر شبكات التواصل الاجتماعي تدوم المحادثات معه عموماً أطول من 30 دقيقة، فإن استخدام البريد الإلكتروني قد يوفر القدرة على التحكم في قدر الوقت المستثمر في التفاوض وقد يوفر قدرة على تحريك العلاقة إلى مزيد من التوجه نحو المهمة من خلال رسائل البريد الإلكتروني وتدرس هذه الرسالة التغيرات التي تحدث في علاقات التفاوض باستخدام المواجهات وجهاً لوجه في مقابل الاتصال من خلال الكمبيوتر في ضوء كل من قدر واتجاه تطورها.

وفي دراسة تقارن بين المفاوضات التي تجرى وجهاً لوجه والتي تجرى عبر التليفون، وتلك التي تجرى عبر البريد الإلكتروني، نظر (McGinn and Keros, 2002) في أثر الروابط الاجتماعية الوطيدة على عملية التفاوض؛ فقد قاما بتسجيل المفاوضات من كل الظروف الثلاثة وقاموا بتمييزها للتعرف على عناصر التفاوض؛ وقد حددا ثلاث اتجاهات هي: الانفتاح، العمل سوياً، المساومة، وتضمن التفاوض مع الغرباء بواسطة البريد الإلكتروني المساومة ونتج عنها محاولات الوصول إلى أفضل إتفاق بينما تضمنت المفاوضات بين الأشخاص التي تربطهم روابط

اجتماعية وطيدة الانفتاح، وتميز ذلك الانفتاح بالثقة المتبادلة وموائمة سلوكيات الاتصال لاحداث أفعال متسقة وفي حالة البريد الإلكتروني والتليفون، وليس في حالة المواجهة وجها لوجه سجل (McGinn and Keros,2002) أن الروابط الاجتماعية نتج عنها مستويات أعلى من الثقة، وعززت التعاون وزادت من احتمالية الوصول إلى اتفاق بالمقارنة بما حدث مع الغرباء، وعندما تم تحليل مقاطع التفاوض، نتج عن تفاوض الأفراد الذين تربطهم علاقات وطيدة مزيد من تلاؤم السلوكيات ومزيد من التوزيع المتساوي للمصادر، وتشير نتائجها إلى أن العلاقات السابقة تؤثر على نتائج التفاوضات وأيضاً على العملية وأن اعتبار دور العلاقات مهم بدرجة خاصة عند استخدام البريد الإلكتروني في التفاوض.

ودرس (Moore and colleagues,1999) العضوية في مجموعة أو عدم العضوية في مجموعة على التفاوض وأيضاً أثر جعل المفاوضات شخصية أكثر عن طريق صورة أبيض واسود للشريك، وتوفير مخطط ذاتي قصير، توفير قائمة ب 11 من الأكواد التعبيرية والمطالبة بتبادل البريد الإلكتروني ذو الصلة الاجتماعية قبل البدء في المفاوضات التجارية.

وسجلا أن حالة الاشتراك في مجموعة وتبادل تطوير الألفة نتج عنهما تقارير أكبر بالعاطفة الإيجابية ولم ينتج عنها الوصول إلى أي طرق مسدودة تقريباً؛ وتوقع الباحثين أن العضوية في المجموعة سوف تؤدي دوراً كبيراً، لكنهما وجدوا أن هذه التعليمات البسيطة لتحقيق الألفة أسفرت عن نتائج مطابقة لكون الفرد عضواً في نفس المجموعة.

وفي دراسة أخرى قدم (Morris and colleagues, 2002) مكالمات تليفونية سابقة على التفاوض بين الطلاب في المدرستين، وهي عملية أشير إليها ب "الدردشة الودية". وقد مر الأفراد الذين دردشوا ودياً قبل التفاوض بإحساس أكبر بالثقة، درجة عالية من الألفة، ونتائج اجتماعية واقتصادية أفضل مقارنة بالأزواج التي لم تدرش دردشة ودية قبل التفاوض؛ وتلك المكالمات الهاتفية البسيطة أحدثت إحساساً أكبر بالثقة بين الأطراف، وانطباعات إيجابية أكثر عن بعضهم بعضاً، وإحساساً أكبر بعمق العلاقة، وتفضيل للعمل مع شركائهم مرة أخرى، وتشير هاتان الدراستان معاً إلى قوة العلاقة السابقة عند التفاوض عبر البريد الإلكتروني حتى عندما يكون التفاعل السابق مقتضباً مثل بريد الكتروني قصير أو مكالمات تليفونية مدتها خمس دقائق، ومن الضروري إجراء مزيد من الدراسات على أثر العلاقة وجها لوجه السابقة على مفاوضات

البريد الإلكتروني لتحديد كيف يمكن أن يؤثر التفاوض الفعلي وجها لوجه على العلاقة بين الأطراف وتفضيلاتهم للعمل سوياً في المستقبل.

واقترح (Mc Ginn and Croson , 2004) أن قدرة الوسيط على جعل المفوضين " على وعى اجتماعي " ببعضهم بعضاً سوف يؤدي إلى فهم مشترك وتوقعات في عملية التفاوض؛ وفي دراستهما للوعي الاجتماعي، وجدا أن مفاوضي البريد الإلكتروني ممن لم تكن بينهم علاقة سابقة والذين اشتركوا في مهمة تفاوض واحدة كان احتمال أن يكذبوا ويحرقوا توقعات السلوك المعياري أكبر؛ وخلصا الباحثان إلى أن العلاقات السابقة في الغالب يمكن أن توفر وعياً اجتماعياً كافياً لتخفيف النتيجة، (McGinn & Keros, 2002; Moore et al., 1999; Morris et al., 2002, Walther, 1996) و قدم (McGinn and Croson (2004 أيضاً أنه في بعض المفاوضات، قد يكون تضيق الوعي الاجتماعي مفيداً. فعلى سبيل المثال، عند التعامل مع مفاوض مسيطر أو عدواني قد يكون مفضلاً بالنسبة للطرف الآخر ألا يفهم تماماً النعمة العدوانية للرسائل التي يستقبلها؛ وإذا فهم المستقبل نعمة العلاقة المسيطرة للرسائل، فإن مخاطرة الوصول إلى طريق مسدود في التفاوض ستزيد.

متطلبات الاستخدام الآمن لشبكات التواصل الاجتماعي :

من منطلق أن الهدف الرئيس للدراسة يتمثل في الوقوف على الإجراءات التربوية التي ينبغي اتباعها لتحقيق الاستخدام الآمن لشبكات التواصل الاجتماعي في التواصل مع أقرانهم، وبالشكل الذي يزيد من قدرتهم على التفاوض التربوي بنجاح مع الآخرين ويزيد من مهاراه العلاقات التبادلية البيئشخصية لديهم، وهذه الإجراءات تتخذ من التطورات الحادثة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سبيلاً لتحقيق ذلك.

وتسهم الأسرة والمدرسة بدور مهم في توجيه الأبناء إلى الأسلوب الأمثل لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي؛ وإلى آداب توظيف تلك الوسائل الحديثة للتواصل على أن تشمل تلك التوجهات والإجراءات ما يلي :

- الحرص على عدم الإفصاح عن معلومات شخصية غير ضرورية عند تحرير البروفايل أو ملف التعارف الشخصي.

- تحري عدم استخدام ألفاظ غير لائقة؛ فإن ما لا يليق في المجتمع الواقعي لا يليق أيضاً في المجتمع الافتراضي.
- محاولة توسعة دائرة المعارف حتي يمكن التمييز بين الصحة الافتراضية السيئة والطيبة وحتى يمكن تلاقي الانغلاق الذي قد يؤدي إلى تداعيات نفسية سيئة أو إلى الصحة السيئة وبما ساعد الموجه المبتدئ في اختيار صحة من الأقارب أو الزملاء.
- مشاركة الموجه للمستخدم صغير السن في الخطوات الأولى من التواصل على الشبكات الاجتماعية.
- تخصيص وقت في البيت ولو بصورة تطوعية للتواصل عبر الشبكات الاجتماعية.
- تشجيع المشاركة في خدمات الشبكات الاجتماعية على الحديث عن تجاربهم في استخدام الشبكات الاجتماعية وعمما هو جديد في تواصلهم الاجتماعي سواء بصورة رتيبة رسمية كانت أو غير رسمية في البيت والمدرسة.
- طرح أسئلة مستخدمي خدمات الشبكات الاجتماعية سواء في البيت أو المدرسة ليبحثوا لها عن أجوبة سواء في المجتمع الافتراضي الخاص بهم أو من مواقع يمكنهم الدخول عليها.
- توجيه مستخدم الشبكات الاجتماعية على التفكير النقدي وتمحيص ما يقرأ من أفكار بالاطلاع على الأفكار المختلفة والقدرة على التمييز بين الخبيث والطيب مما يعرض على صفحات الإنترنت.
- الاحتراس في الدخول على موقع دون التحري عن يمكن خلف ذلك الموقع بقراءة المعلومات المتوفرة عنه، وكذلك محاولة التعرف على هوية الشخص مما في ملفه من معلومات شخصية وما له من أصدقاء قبل قبوله كصديق على شبكة التواصل.
- أن يحاول الموجه أن يكون عضواً في المجتمع الافتراضي الذي يكونه ممن يقوم بتوجيههم حتي لو لم تكن عضويته نشطة، وأن كان الأفضل أن يتدخل بالإشارة إلى بعض مصادر المعرفة الميسرة أو بفتح حوار عن موضوع يفيد المشاركين الآخرين.