

# الفصل الأول

## أهداف الدراسة وموجز لمحتواها

تهدف هذه الدراسة<sup>(١)</sup> إلى تقديم تصنيف وتحليل لكل من أنواع ووظائف الأسئلة، وأنواع المقابلات وعناصرها وأبعادها وأدواتها، في عمليات التفاوض الإعلامي والسياسي والقضائي والاجتماعي والتربوي وبنيني هذا التحليل على بيانات (Data) تم تجميعها من السياقات التفاعلية المختلفة المشار إليها، والتي حدثت أساساً في وسائل الإعلام العربية والغربية.

ومن المهم أن نؤكد هنا أن كلاً من هذه السياقات له خصوصيته ويصلح لأن تجرى دراسة أو دراسات خاصة به، ولكن الهدف الرئيس من هذه الدراسة هو التحليل الأشمل والأعمق لوظائف وآليات الأسئلة، كأدوات من أهم أدوات المفاوض الفعال في السياقات المختلفة من ناحية، وكذلك رصد العلاقة الديناميكية بين الأسئلة وأفعال القول "Speech Acts" المختلفة من الناحية الأخرى، وأثر هذه العلاقة على الإدارة الفعالة للمقابلات والتعامل التقني معها سواء داخل أو عبر الثقافات.

من هنا تبنى عملية تصنيف الأسئلة، وتحليل وظائفها، على ما تفرزه مادة هذه السياقات المتعددة المشار إليها أعلاه.

وتحاول هذه الدراسة الإجابة على السؤال الخاص بمتى وإلى أي مدى تتداخل هذه السياقات المختلفة، بشكل أو بآخر، في حواراتنا في السياقات المختلفة، وخاصة الاجتماعي، حين ترى الطرف الآخر وكأنه يستجوبك، أو يقوم بمناورات التجنب، أو التسلط الظاهر أو الخفي - بوعي أو بغير وعي - والخروج من إطار الحوار المتكافئ، إلى حوار القاضي مع من يحقق معه.. إلى آخره.

وتتضمن هذه الدراسة سبعة فصول يعنى الأول بموجز الدراسة والثاني بتقديم توصيف لأنواع وآليات الأسئلة في عمليات التفاوض، عبر السياقات المختلفة، مع تقديم أمثلة خاصة من ممارسات واقعنا الثقافي.

وإذا كان الفصل الثاني يقدم رؤية تقنية، من منظور علم اللغويات الاجتماعي والسياسي، لوظائف وآليات الأسئلة فإن الفصل الثالث يقدم تفصيلات أخرى من واقع تفاعلاتنا الثقافية، خاصة تلك التي تعكس رؤية الإعلاميين والمثقفين وإدراكهم لمفهوم السؤال ووظائفه بشكل مباشر، وهنا نرصد علاقة السؤال بصياغة الأجندة وإدارة الأزمات وإدارة الوقت والتنبؤ بالمستقبل أي علاقة السؤال بالعديد من أفعال القول، وهنا نقدم أيضاً تفصيلات خاصة عن علاقة السؤال بأفعال القول التسلطية،

"Authoritarian Discourse"

وسبب التركيز على هذا البُعد خاصة ما خفي من إستراتيجيات التسلط هو مواجهتها بشكل فعال، لأنها من أكثر معوقات العمل الجماعي والديمقراطي الإيجابي . وكذلك تعرضنا في هذا الفصل لأدوات الاستفهام الست، وقدما شرحاً لآلياتها في الحوار، وفي الكتابة العملية الجيدة معاً.

أما الفصل الرابع، فنقدم من خلاله شرحاً لتوظيف السؤال في إطار المقابلات وأنواعها الرئيسية، وأبعادها وعناصرها ومفاهيمها مثل التضمين (Inclusion) والسيطرة (control) والمودة والاندماج (Affection & Involvement) وعناصر ومحددات هامة مثل السياق (Context) والتركيب (Structure) والانفتاح، وكشف الأوراق ومداه (Disclosure) والتأكد والمتابعة أو المراجعة (Feedback) والتعاون (Cooperation) والصراع (Conflict)

أما الفصل الخامس، فنركز من خلاله على إعطاء أمثلة حية عديدة من الواقعين العربي والغربي، ونتابع من خلاله إدارة عملية المقابلات في سياق التواصل عبر الثقافات، وهنا نركز أساساً على بعد « الاستفزاز - والعدوانية » من خلال مقولات ومقابلات أطرافها من مشاهير السياسه والإعلام، مثل : السادات، ريجان، مبارك، مكاربوس، جياب، جين كيرك باتريك، مناخم بيجن، كارتر،

بيريز، عمرو موسى، جريمسكي، باربرا والترز، أدرينا فلاتشي، تيدكوبل، سام دونالدسون، محمد حسنين هيكل، مفيد فوزي، عماد أديب، وأمثلة عديدة من تفاعلات الإعلاميين الغربيين والعرب، والتي نشير من خلالها إلى إستراتيجيات وأدوات التجنب والتملص التي يتبناها متحاور ما، يريد أن يكون متجاوباً، ولكنه لا يريد أن يتورط، بأي حال من الأحوال، في الحديث عن قضايا معينة، أو أن يكون ضحية لأساليب وممارسات محترفي إدارة المقابلات.

أما الفصل السادس فتعرض من خلاله للبعد التربوي وما يطرحة من أسئلة هامة على عدة أصعدة.

وفي الفصل السابع نقدم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة بخصوص تقنيات إدارة المقابلات، التي ترى هذه الدراسة أنها ليست مجرد فن يمارس، ولكنها، أيضاً، علم يمكن تعلمه واكتسابه مع الخبرة العملية، والإسراع في تكوينها، سواء على صعيد تدريب الإعلاميين أو الدبلوماسيين أو القانونيين، أو ممارسي التفاوض الاجتماعي أو المدرسين. ولقد تضمنت ملاحق الدراسة ثلاثة ملاحق وبعض النصوص التي تمت الإشارة إليها في معرض تحليلات التفاعلات المقدمة في هذه الدراسة، وهما نص

مقابلة أجراها كاتب السطور مع المفكر العالمي نوام تشومسكي عند زيارته للقاهرة، وأخرى مع هورنج كارتر في سالزبورج بالنمسا، ونص شهادة الشيخ الغزالي في حادثة اغتيال د. فرج فودة، بالإضافة إلى مجموعة مقالات نشرت في الأهرام، تلقي الضوء على توظيف الأسئلة في عملية إقامة الحجج وتفنيدها.