

الفصل الثاني

أنواع وأليات الأسئلة في عمليات التفاوض الاجتماعي والقضائي والسياسي والإعلامي، من منظوري العالمية والخصوصية الثقافية

إذا تأملنا ما يبدو عابراً في واقع تفاعلاتنا العربية اليومية،
لجذب انتباهنا كيف يوظف كل منا الأسئلة في الحوار اليومي،
وكيف يوظفها الآخرون، وهنا إذا ما سلطنا كاميرات تحليل الحوار،
لوجدنا أن الأسئلة هي وسيلتنا لفتح الحوار؛ وتحويل موضوعه إذا
أردنا، وهي الوسيلة التي نبادر بها الآخرين، ونرحب بهم، عندما
نسألهم عن صحتهم وأحوالهم بصورة طيبة وتلقائية، وهي
وسيلتنا أيضاً للتعرف على أخبارهم وأخبار الدنيا من حولنا،
وهي وسيلتنا لاستفزاز بعضنا البعض أحياناً، وهي وسيلتنا أيضاً
لاستجواب ومحاصرة بعضنا لبعض الآخر، بأسئلة قد تجدها تمس
أدق الخصوصيات في السياقات المختلفة.

إن من أكثر الإشكاليات تعاسة في الواقع العربي أيضاً، أن
البعض منا لا يستطيع تكوين وإثارة السؤال الصحيح وفي الوقت
المناسب، مع مراعاة الحرص الواعي لأولويات الحوار، وماذا يقال وما
الذي ينبغي ألا يقال؟ من هنا ننطلق إلى عالم خبراء اللغويات

الاجتماعية، وعلماء النفس والاجتماع لنعبر معهم - وفي ظل أبحاثهم وأفكارهم، وبصورة مبسطة - لتتعرف على ما اهتموا إليه في تحليل الأسئلة وعملية توجيهها في الحوار التفاوضي والاجتماعي والإداري والسياسي، وهنا سنعالج النقاط التالية:

- كيف يمكنك الاستفادة من الأسئلة في إنجاح التفاوض مع الطرف الآخر؟

- وللاستفادة من عملية توظيف الأسئلة علينا الإجابة على هذه الأسئلة:

- لماذا تستخدم الأسئلة في عملية التفاوض؟

وهنا نلاحظ أن استخدامنا للأسئلة في عملية التفاوض قد يكون له هدف أو عدة أهداف، منها: جذب الانتباه، الحصول على المعلومات، إعطاء معلومات، اختبار صحة المعلومات، إثارة التفكير، تنشيط المناقشة، الوصول إلى نتيجة، تغيير مجرى الحديث، كسب الوقت، إضاعة الوقت، إرباك المفاوض، حصار الخصم واستفزازه، واستخلاص المعلومات... إلخ.

كذلك يجب أن يسترعي اهتمامنا، من هذا الذي يوجه إلينا الأسئلة؟ وكذلك عملية المبادأة في توجيه الأسئلة، ومن الذي يسيطر أكثر على عملية توجيه الأسئلة؟ ومن الذي يستجيب

أكثر للآخر من قبيل التعاون في الحوار، أو من قبيل الهيمنة على الحوار، أو من قبيل الاستسلام لأسئلة الآخر؟ فلكل هذه المواقف دلائلها على طبيعة الحوار وعلمية التفاوض، ويلفت نظرنا خبراء علم اللغويات الاجتماعي والقضائي^(٣)، بأنه ينبغي علينا وفي جميع الأحوال أن نراعي ما يلي:

- أن يكون لكل سؤال هدف، وأن يكون السؤال مناسباً للإستراتيجية والتكتيكات التي تعتمد عليها، وأن نوجه الأسئلة الصحيحة، فهذا هو أقصر طريق للوصول إلى الحلول الصحيحة، وعلينا ترتيب وتجهيز الأسئلة بشكل منطقي، وأن نلقي الأسئلة المناسبة في الوقت المناسب، ويجب أن نراعي في أسئلتنا احترام الآخرين، وليس الاستخفاف بهم.

وعلينا أن نعرف أن عملية الأسئلة وتوجيهها، لخدمة الغرض التفاوضي الإداري والاجتماعي والسياسي، تستوجب تفكيراً مسبقاً، ونوعاً من التحضير، وهنا تفيدنا الدراسات الخاصة بالأسئلة، بأن هناك عدة خطوات رئيسة، تأخذها مرحلة توظيف الأسئلة، على أساس علمي وهي كالآتي:

* الخطوة الأولى: الاستعداد

وهنا علينا أن نسأل أنفسنا أسئلة هامة مثل:

- ماذا سأكسب من إلقاء هذا السؤال؟

هل سأحصل على تعاون الطرف الآخر أو معونته؟ أو معلومات أو تعهدات أو أداء أفضل، إذا ما وجهت إليه سؤالاً ما؟ كذلك لا بد أن أكون على معرفة بطبيعة الشخص الذي أوجه إليه السؤال، وهل هو أعلى مني في المنصب؟ أم زميل أو عضو معنا في فريق التفاوض في نفس مكان العمل، أم هو مرؤوس أم مفاوض شديد المراس؟ فإن عدم معرفة الطرف الذي نوجه إليه السؤال يضعنا في موقف أصعب دائماً، وفي إطار هذه الخطوة الأولى، علينا كذلك أن نسأل أنفسنا عن طبيعة أهداف الآخرين من الحوار، وماذا يريدون منا، ثم ننتقل بعد ذلك لعملية صياغة السؤال، بحيث نستفيد منه، دون أن نسبب أي نوع من الحرج أو الضرر النفسي أو المعنوي للآخرين.

* الخطوة الثانية: طرح السؤال

بعد الاستعداد فإن الخطوة التالية هي إلقاء السؤال بالأسلوب الذي يمكننا من استدعاء أفضل وأكمل إجابة بهدوء. وبشكل مباشر، فلا نجعل الطرف الآخر يلهث، أو يشعر بأننا نتهكم، أو ننتقد الطرف الذي نوجه إليه السؤال، خاصة في المواقف غير التصارعية، والتي لا تتطلب مثل هذه الأساليب.

* الخطوة الثالثة: مراعاة توابع طرح السؤال

لابد أن نتعلم أن الحصول على الفائدة المرجوة من أي سؤال، أو من توجيه سلسلة من الأسئلة، لن تتحقق إلا إذا أنصتنا جيداً للإجابات التي قد تفي بحاجتنا، أو تضطرنا لاستئناف عملية توجيه الأسئلة، وينبغي أن نشير هنا إلى أن من مستلزمات توظيف الأسئلة بمهارة، في عملية التفاوض الاجتماعي أو الإداري، أن نقوم أثناء عملية الاستماع بعملية تقييم للمعلومات المستفادة من خلال طرح الأسئلة، وهو الأمر الذي قد يدفعنا إلى إلقاء سؤال استفساري، يتصل بأعماق الموضوع واستكشاف جوانبه الخفية. إن الوصول إلى الصورة الكاملة لن يتأتى من سؤال واحد، ولا بد من أن نزيد من الأسئلة بطريقة تتسم بالكياسة واللباقة، حتى نستفيد من عملية توجيه الأسئلة بالصورة التي نخدم الفعل اللازم بعد معرفة الإجابات.

ولابد أن ندرك أن معرفتنا بالهدف النهائي للحوار، تساعدنا دائماً على صياغة السؤال، سواء كان في التفاوض الاجتماعي أو الإداري، أو السياسي أو القضائي، فالهدف من الأسئلة الذكية هو تحسين الأوضاع، وتعظيم المنافع، ولا يحدث ذلك إلا إذا تعرفنا على أهدافنا في الحوار التفاوضي، ثم قمنا بعد ذلك بصياغة

الأسئلة والاستماع لإجابة الآخرين، وطرح مزيد من الأسئلة إذا لزم الأمر، حتى نصل بالحوار إلى النقطة التي نريد أن نحققها من العملية التفاوضية .

إن وضع الأسئلة والتعرف على وظائفها، وخطوات إنتاجها - من خلال كاميرات العلوم اللغوية الاجتماعية والنفسية - وتبسيطها، يؤكد على أن ما نأخذه على أنه شيء عابر، هو شيء يستحق التأمل والتدبير، والعمل المستمر على تحسين أدائها بصفة مستديمة .

فخاخ وكماثن الأسئلة

من ممارسات وسائل الإعلام الغربية إلى شهادة الشيخ الغزالي ! إن أساليب توظيف الأسئلة لتحقيق هدف اتصالي ما، من الأساليب ذات الطابع العالمي والعلمي، حيث إننا كنا نرى كيف يُحاصر الدبلوماسي أو الإعلامي العربي بأساليب حرفية، وبمهارة عالية، من قبل العاملين بوسائل الإعلام الغربية، في أزمة من الأزمات لإظهاره وإظهار من يمثله في شكل محدد ومراد (٤)، (٥)

كذلك رأينا نفس المهارة عند سؤال الشيخ الغزالي -رحمه الله- بخصوص مقتل د. فرج فودة، ونحن هنا لا نخوض في موضوع اغتيال د. فودة وحيثياته وما تبعه من أحداث متعلقة به، ولكن ما لفت انتباهنا هو أسلوب المحامي، في استدراج الشيخ الغزالي من خلال أسئلة عن المبادئ العامة ذات الطابع العمومي، فلقد صمم المحامي أسئلته بحيث تفي بأغراض أرادها هو، لتخدم قضيته في الدفاع عن موكله، وكثير من هذه الأسئلة لا تترك المستجوب يذهب بعيداً عن المسار الذي أراده وتوقعه المحامي، فكانت معظمها من الأسئلة المغلقة "Closed questions" أي أن الإجابة عليها تتم في سياق الخطأ والصواب العام إلى أن رأى المحامي تنوع الأسئلة لخدمة أجندته، وسوف تكون هناك دراسة تفصيلية في هذا الفصل لهذه الشهادة على وجه الخصوص، ولكن ما أركز عليه هنا هو أن المحامي - مثله في ذلك مثل المذيع الأمريكي الشهير « تيد كوبل أو سام دونالدسون » - متدرب على إجراء الحوار، وتوجيه الأسئلة بصورة محددة، يتم من خلالها دفع مسار الحوار نحو غاية ما، تحمل في طياتها مرامي إقناعية محددة للمشاهدين أو لهيئة القضاء. ولقد أفلح هذا الأسلوب في الحصول على الشهادة المرجوة للمحامي من الشيخ الغزالي.

وإذا كانت استجابة الشيخ الغزالي عن عمد، أم أنه قد وقع في كمائن أو فخاخ هذه الأسئلة - كما ذكر فضيلته ذلك - فهذا الأمر لا يعنيننا هنا، بل ما يعنيننا في المقام الأول، هو أن عملية توجيه الأسئلة عادة ما تتم بطريقة معينة سواء في السياقات السياسية أو القضائية أو الاجتماعية أو الإدارية، لتحقيق أهداف محددة في عملية الاتصال .

أنواع الأسئلة:

ويهمنا هنا أن نتعرض إذاً لأهم أنواع الأسئلة، بغية تنبيه المفاوض في المجالات المتعددة إلى طبيعتها، فمعرفة هذه الأنواع بمثابة أول السُّبل لتجنب كمائن وفخاخ الأسئلة .

أولاً: الأسئلة المفتوحة Open Questions.

وهي تلك التي تسمح للمتلقي بالإجابة عليها من أي زاوية يريدتها مثل:

- ماذا تحب أن تقول عن نفسك؟

- ما رأيك في قضية السلام؟

- ما هي الوسائل التي تطور بها التعليم من وجهة نظرك؟

وهناك مستويات أخرى لهذا النوع من الأسئلة، عندما يقوم طارح السؤال بتقييده لدرجة أو لأخرى، للحصول على إجابات في اتجاهات أكثر تحديداً لطارح السؤال .

ومزايا هذا النوع من الأسئلة هي:

- (١) أن نجعل متلقي السؤال يتكلم، وننصت نحن فقط .
- (٢) يمكن أن يدلنا هذا النوع من الأسئلة على معلومات يتطوع بها المجيب على السؤال، تعطينا انطباعات عنه، دون الحاجة إلى طرح مزيد من الأسئلة . . وقد يتطوع بإجابات هامة لا نتوقعها .
- (٣) إن هذا النوع من الأسئلة تسهل الإجابة عليه، ولا يمثل أي نوع من التهديد أو إيقاع الرهبة في نفس المتلقي، ولهذا لا بد أن يكون هذا النوع من الأسئلة في مقدمة أنواع الأسئلة عند البدء في الحوار حتى يتحقق الانسجام المبدئي .

ولكن ما هي عيوب هذا النوع من الأسئلة؟

- ١- يمكن أن يتحدث متلقي السؤال في اتجاهات لا تهتم السائل .
- ٢- عادة ما تستهلك هذه الأسئلة المفتوحة كثيراً من الوقت، ولذلك إذا كنت حريصاً على الوقت فلا تستخدمها؛ لأن المجيب على السؤال قد يجيب باختصار شديد، وتضطر إلى

سؤاله عدة أسئلة للوصول إلى نوع الحوار والمعلومات التي تريدها من اللقاء، ومن هنا لابد للسائل أن تكون لديه خبرة فنية في توجيه الأسئلة نحو غاياتها دون أن يحدث رد فعل سلبي نحو المتلقي .

ثانياً: الأسئلة المغلقة: "Closed questions"

هذه النوعية من الأسئلة هي أسئلة تقيد بطبيعتها؛ أي تقيد المحيبي على السؤال بتحديد الإجابة في إطار اختيارات محددة، حيث يمكن اختيار الإجابة من نفس ذات السؤال .
وأمثلة ذلك :

من هو رئيسك في العمل؟

ما هو مرتبك في وظيفتك السابقة؟

- هل تؤيد أو تعارض هذا القانون؟

- هل تؤيد حزب الوفد أم الحزب الوطني؟

وللأسئلة المغلقة مميزات مثل:

(١) أن السائل يسيطر على الأسئلة والأجوبة معاً، بطريقة ممكنة ومؤثرة على نتائج التفاعل .

(٢) تستهلك هذه النوعية من الأسئلة وقتاً أقل؛ حيث يستهدف السائل نوع الإجابة التي يريدها، دون انتظار أن يتطوع الطرف الآخر بالإدلاء بها، كما في حالة الأسئلة المفتوحة.

(٣) لا تحتاج هذه الأسئلة إلى جهد في الإجابة عليها.

أما عن عيوب هذه النوعية من الأسئلة فهي:

١- قد لا تحصل من هذه الأسئلة إلا على قدر قليل من المعرفة والعلم بالطرف الآخر، وبذلك تحتاج إلى طرح العديد من الأسئلة لتتعرف على الآخر، ومن هنا قد يتكلم السائل أكثر من المجيب.

٢- قد تجبرنا الأسئلة المغلقة على تبني موقف معين تجاه الحوار برمته منذ بدايته، مما يؤثر سلباً على إيجابية الحوار.

كذلك يمكن تصنيف الأسئلة؛ كأسئلة أولية رئيسة، وأسئلة ثانوية، مثال للسؤال الأول وهو: أين كنت عندما حدث زلزال أكتوبر الماضي؟

والسؤال الثاني يهدف إلى تحصيل معلومات أكثر بخصوص السؤال الأول أو الرئيس، مثل: في أي طابق من المبنى تقيم؟ إلى آخره، ومن أمثلة الأسئلة الثانوية تلك التي تستخدم للحصول على إجابة كاملة، عندما يتردد المجيب في إثارة نقطة ما، وهنا

نوظف الصمت ومعه سؤال ثانوي مثل : وماذا حدث بعد ذلك؟
قل لي أكثر عن هذا الموضوع ... إلخ .

وهنا نوع آخر من الأسئلة التي تسمى بأسئلة المرآة "Mirror questions"^(٦)، حيث يقوم الطرف السائل بتلخيص إجابات عديدة وتوضيحات عديدة للطرف الآخر؛ ليستخلص منه رأياً في الإجابات أو الرؤى المطروحة حول موضوع ما .

« أسئلة المرآة »

ومثال من واقع تدريب الصحفيين

لعلنا ونحن بصدد توضيح مفهوم أو نوعية « أسئلة المرآة » أن نسوق أمثلة توضيحية لما نعنيه بهذه النوعية الهامة، وهذا المثال من واقع التفاعلات الخاصة بفصول تدريب الصحفيين على مفاهيم التواصل الإعلامي الحديث حيث كان موضوع الساعة في ذلك الوقت أن نناقش الكتابات حول موضوع ما سمي بالشرق أوسطية، فوجدت أنه يحتاج إلى ندوة للاستماع لرأي الخبراء، ورأيت أن أساس تلك الندوة ينبغي أن يكون تكوين أسئلة مرآة تمكننا من تحديد زوايا الموضوع وما يطرحه من جدال، وبالتالي تكتمل رؤيتنا للزوايا والمشاكل المثارة وبعدها ندعوا الخبراء لهذه الندوة بناء على هذه الصورة التي تمكننا أولاً من استدعاء الخبراء الملائمين

للموضوعات المثارة، ولكن ما حدث جعلني أكتب مقالاً نشرته
الأهرام في ٦ / ١٢ / ١٩٩٤ بعنوان «الشرق أوسطية وأسئلة الأجندة
الإعلامية»^(٧)، وكان هدف ذلك المقال - وقبل أن يكون مناقشة
لموضوع الشرق أوسطية في حد ذاته - هو إلقاء الضوء على مفهوم
أسئلة المرأة، فلقد وجدت أن تفاعلات المتدربين في تلك المحاضرة
قد افتقدت إلى تكوين وإثارة هذه النوعية من الأسئلة والتي ينبغي
أن نحرص على إيجادتها بشكل علمي، خاصة في المجال الإعلامي،
وببساطة لأنها تتعلق بأسلوب التناول والتعامل مع أي موضوع على
ساحة الأحداث، خاصة إن كان من الموضوعات التي تتسم
بالتركيب والتعقيد، أضف إلى ذلك أنه من أكثر المشاكل تعاسة في
واقعنا العربي بصفة عامة هو الإخفاق في تكوين وإثارة السؤال
الصحيح، وفي الوقت المناسب، فهو ذلك السؤال الذي ينبغي أن
يكون وسيلتنا لتشخيص المشكلة، أو المشاكل، التي نحن بصدد
إدارتها والتغلب عليها.. وهو ذلك السؤال الذي ينبغي أن يراعي،
وبحرص ودقة، أولويات السياق المناسبة، وماذا يقال وما الذي
ينبغي ألا يقال.. من هنا نخوض في نوعية محددة وهامة من
الأسئلة، وهي ما يسميه خبراء اللغويات الاجتماعية، بأسئلة المرأة،
أو الأسئلة العاكسة وهي الأسئلة التي رأينا أنها مرتبطة بقدرات
"Mirror questions" خاصة وهي مهارات أعظم الدبلوماسيين،

وكذلك أمهر الإعلاميين، فإذا حللنا، مثلاً، أساليب وأنواع الأسئلة لأشهر الإعلاميين، الذين يتقاضون آلاف بل وملايين الدولارات أمثال «تيدكوبل» «وسام دونالدسون» في الولايات المتحدة و«فلانش» في إيطاليا وغيرهم، لوجدنا أن لهم مهارة خاصة في توظيف كافة أنواع الأسئلة، التي تمكنهم من تحقيق أجدثهم التفاوضية الإعلامية، وخاصة ما يعرف «أسئلة المرأة» فهي تختلف عن أسئلة الاستفهام التوجيهي أو الإلزامي، وتتعلق أساساً بالاستفهام الاستكشافي الموضوعي والمتدرج للوصول إلى القرار السليم، وهذه النوعية من الأسئلة تتكون عادة من سؤال استراتيجي يعبر عن رؤية شاملة، ويتبعه عدد من الأسئلة الفرعية التي تندرج في إطاره.

وهذه النوعية من الأسئلة لا شك أنها تتطلب من الدبلوماسي أو الإعلامي نوعاً من المداخلة، أو الاستقصاء المبدئي والمتعمق للحدث أو الموقف الذي تدور في إطاره المناقشات، وهو ما ينبغي أن نهتم بالتدريب عليه، ففي خضم حواراتنا عن موضوع الشرق أوسطية - ذلك الموضوع الشائك - عبر البعض عن قدراتهم الكبيرة في طرح هذه النوعية من الأسئلة، وأخفق البعض الآخر. وفي سياق هذه الدراسة أود أن أطرح هنا نماذج من هذا الإخفاق، حيث لم يتمكن البعض من طرح هذه النوعية من الأسئلة، التي

ينبغي أن تبتعد عن عاطفة الإحباط أو الانفعال بأي صورة تؤدي إلى حجب الرؤية الواضحة والهادئة اللازمة للقراءة السليمة للأحداث، حيث إننا ننزع إلى ترك الاستكشاف وإغلاق مساحات الاختلاف الممكنة، والنماذج هي:

(١) إن الشرق أوسطية هي محاولة مفضوحة للاستحواذ على كل العرب، فهل يجب أن نقاومها؟ أم أننا ينبغي ألا نناقشها من الأصل؟.

(٢) « هل الشرق أوسطية الجديدة هي بالفعل إعلان حقيقي لوفاة العرب كما قال الشاعر الكبير نزار قباني؟ »

(٣) « هل الشرق أوسطية هي ضرورة عصرية أم رغبة أمريكية صهيونية؟ »

إن ما يبعد هذه النوعية من الأسئلة عن أن تكون « أسئلة المرأة » أنها تعبر أساساً عن عاطفة قوية، ولجوء لاستخدام نوعية أخرى من الأسئلة وهي الأسئلة المغلقة "Closed questions" التي ذكرناها وهي المرتبطة أساساً بسياقات الاستجواب وانتزاع المعلومة في المجال القانوني خاصة، أو الامتحانات هذا على المستوى الظاهري لاستخدام السؤال إلا أنه وعلى المستوى العميق فإن مثل تلك النماذج تعتبر نماذج للأسئلة الموجهة / التوجيهية التي تعبر أساساً عن وجهة نظر صاحبها، وتحاول أن تغلق الأخذ

والعطاء بخصوص موضوع ما وهذه الأسئلة لها استخداماتها، ولكن المشكلة أن نفتقد القدرة على استخدام أسئلة المرآة المحايدة عندما نتناول أمراً مركباً وموضوعاً كالشرق أوسطية - والذي كان موضوع التأمل والحوار في ذلك الوقت - أو ما يشابهه ونفقد القدرة على التدرج في الوصول إلى رؤية علمية تحلل وتفند وتستنفذ كل الأطروحات في شكل سؤال رئيس وأسئلة فرعية، ولكن ما يمارس في واقعنا وربما بدون شعور هو أن السائل لا يترك أي مساحة للرأي المخالف، حيث إن مثل هذا «الرأي المخالف» قد تم وضع صاحبه في خانة المفضوح، من قبل أن يطرح أو يناقش فكرته المخالفة، التي ينبغي أن يترك لها المساحة، إذا كان للنقاش أن يكون موضوعياً وإيجابياً، ويفتح آفاقاً لرؤية الواقع المعقد جداً، الذي يكتنف سياق الأحداث عموماً، والأحداث الكبيرة والمركبة بطبيعتها على وجه الخصوص.

إن من النماذج التي تجسد مفهوم أسئلة المرآة في مثل هذا الموضوع جاءت كآتي: «ما المقصود بالشرق أوسطية؟ ومتى نشأت فكرتها وكيف تطورت؟ وما هي تداعياتها على النظام العربي؟ وما هو الهيكل المحتمل «للشرق أوسطية» أو الطابع التنظيمي لها؟ وهل نعني بها سوقاً مماثلة للسوق الأوروبية بالمعنى الدقيق لمفهوم «السوق المشتركة» أم أن هذا تعبير مجازي؟ وإذا كان

تعبيرنا مجازياً فيألى ماذا ينصرف؟ أي ما هو المدلول الذي نعطيه نحن كعرب لهذا المفهوم؟

كان ما سبق عينة من « أسئلة المرآة »، التي دارت حولها وقائع ندوة « أبعاد الشرق أوسطية وأسئلة الأجندة الإعلامية » بمعهد الأهرام الإقليمي للصحافة في ٥ / ١٢ / ١٩٩٤م، وكان هذا هو ما تضمنه ذلك المثال الذي أردت نشره ليس لمناقشة الشرق أوسطية بل للتوعية بطبيعة أسئلة المرآة وما تثيره من أسئلة أو إجابات .

أسلوب أسئلة الاستدراج في الحوار:

هناك أسلوب رئيس في توجيه الأسئلة حيث يبدأ أحد المتحاورين بسؤال مفتوح، ويعقبه بأسئلة تأخذ في الانغلاق المتدرج للوصول إلى أسئلة مغلقة تماماً، تتمشى وأجندة المستجوب أو السائل في المقام الأول. وهو ما يسمى بالإنجليزية "Funnel Sequence"^(٨) والترجمة الدقيقة والمباشرة للمصطلح هي « أسئلة الأقمعة » والفعل هنا هو التقميع فكلمة Funnel تعني قُمع وفتحة القُمع تكون دائرية ذات قطر كبير ثم تنزلق في شكل القُمع حتى تتصل بعمود قائم له دائرة صغيرة جداً يدخل من خلالها السائل الذي نصبه في القُمع لتوصيله إلى ما نريد، ولناخذ عينة الأسئلة التي وجهت للشيخ الغزالي - رحمه الله - عند الاستماع إلى شهادته بخصوص قضية اغتيال د. فرج فودة لنلاحظ هذا التدرج .

١- هل الإسلام دين ودولة؟

٢- هل تطبيق الإسلام والشريعة الإسلامية واجب؟

٣- ما حكم من يجاهر برفض تطبيق الشريعة الإسلامية استهزاءً؟

٤- ما حكم من يدعو إلى استبدال حكم الله بشريعة وضعية
تحلل الحرام وتحرم الحلال؟

٥- هل يعتبر هذا عملاً كفيراً يخرج صاحبه من الملة؟

٦- ما حكم المسلم أو مدعي الإسلام إذا أتى هذا الفعل الكفري
وقد علم بما فيه ومراميه؟

٧- هل يجوز أن ينطق الإنسان بالشهادتين، وفي الوقت نفسه
يجهر برفض تطبيق الشريعة، ويدعو إلى استبدال شرع الله
بشرائع الطواغيت من البشر؟

٨- هل من يأتي هذه الأعمال يعتبر مفارقاً للجماعة ومرتداً عن
الإسلام؟.

٩- من الذي يحلل إقامة الحد على المرتد الذي يجب قتله؟

١٠- ماذا لو كان القانون لا يعاقب على الردة، والقضاء لا ينفذ
حكمها؟

١١- هل يبقى الحد على أصله من وجوب إقامته؟

١٢- ماذا لو أوقعه فرد من آحاد الناس؟

١٣- هل يعتبر هذا افتئاتا على السلطة إذا كانت لا تطبق هذا الحد؟

١٤- هل هناك عقوب للافتئات على السلطة؟ (١٩).

مما سبق يتضح كيف أن المحامي قد مرر أسئلته في عملية الحوار من العموميات إلى الخصوصيات، بحيث كانت صياغته للأسئلة تستوجب وتحكم إجابة واحدة محددة، يعلم المحامي أنها تتطابق وأجندته المسبقة، مما مكنه في نهاية الأمر من إظهار وجهة نظره في الدفاع عن موكله. كذلك فإن إجابات فضيلة الشيخ الغزالي قد أوضحت للمجمل خضوع فضيلة الشيخ الغزالي لهذا التكتيك في توجيه الأسئلة، دون مقاومة أو تدخل لإعادة صياغتها بصورة أو بأخرى، وبكلمات أخرى، كان فعل القول الرئيسي (Main Speech Act) للمحامي، وهو إحراز مرام إقناعية محددة، تخفف من حكم المحكمة على قتلة د. فرج فودة أو تبرئتهم. وكان فعل القول الرئيسي لفضيلة الشيخ الغزالي - أثناء أخذ شهادته - هو إيضاح عموميات حكم الإسلام فيما طرحه المحامي من أسئلة، ولم يكن فتوى منه بتنزيل هذه الأحكام للواقع، كما أوضح فضيلته عقب شهادته وردود الفعل حولها.

(انظر النص الكامل للحوار في ملحق (٢) من ملاحق

الدراسة).

إنه وبغض النظر على طبيعة ملف التفاعل الكبير، الذي فتحت هذه الشهادة من أقاويل انقسمت بمقدميها إلى معسكرات متناحرة في واقعنا الثقافي، إلا أننا نود أن نخلص هنا إلى القول: بأن ما حدث للشيخ الغزالي الذي صرح بأن «هذا الجو غريب عليه» يحدث لكثير من الدبلوماسيين أو الإعلاميين العرب عند تعرضهم لهذا النوع من أساليب إلقاء الأسئلة، وإدارتها في وسائل الإعلام الغربية بصفة خاصة.

والمشكلة تكمن عادة في تصور ثقافي شائع لدينا، وهو أن هناك شيئاً من القدسية لموقع طارح السؤال، ومن ثم ليس من المفروض أن نقاوم سلطته في إلقاء وطرح الأسئلة، فمن النادر أن تجد من يتحفظ على سؤال الطارح، أو أن يقاوم سلطته في إدارة الأسئلة، خاصة إذا كان الأمر في سياق المحاكم أو البرامج التلفزيونية التي تتيح للسائل في سياقها مثل هذه السلطة. ولكن الخطورة هي شيوع المبدأ التعاوني في هذا السياق مع طارح الأسئلة، حتى في حالة التكافؤ بين المتحاورين؛ الأمر الذي يؤدي إلى وقوع العديد في فخاخ وكمائن الأسئلة بسهولة. وربما يرجع ذلك إلى عوامل تسلطية عديدة ترسخت في أذاننا، ومنها نمط الخضوع والانصياع للسؤال بصورة تلقائية.

أدوات الاستفهام الست

«ما بين المقابلات والخبر الصحفي».

عرفنا في أدبيات الإعلام والكتابة الصحافية تعبيراً مشهوراً – ينبغي الإمام به لكل من يقوم بالكتابة الإخبارية . . ولا ينبغي أن يقتصر الإمام به على الإعلامي فقط، بل إنه من صميم عمل أي مفاوض جيد – وهو تعبير «أدوات الاستفهام الست» وبالإنجليزية يقولون عنه (١٠) "The Five W's & H".

فأدوات الاستفهام الست هذه، ينبغي توافرها لتقديم خبر عن أي حدث، سواء أكان كبيراً أم صغيراً، ومع بساطة الشرح الممكن لهذه الأدوات الست، إلا أنه عند تطبيقها في حياتنا العملية، وفي صحافتنا، وفي أخبارنا، نفتقد – في كثير من الأحيان – رؤيتها نصب أعيننا، وإذا كانت أدبيات الإعلام تتناول هذه الأدوات بالشرح والأمثلة لصياغة الأخبار وتقديمها وإعلام الآخرين بها (١١)

إلا أن ما نريد تسليط الضوء عليه هنا، أن هذه الأدوات الاستفهامية الست في غاية الأهمية، إذا ما أحسن تطبيقها في صدد إجراء المقابلات، فالمقابلة الناجحة مثلها مثل الخبر الناجح، بل إنه في حقيقة الأمر، تعتبر المقابلة الجيدة هي المصدر الجيد للمعلومات والأخبار.

محاورة تشومسكي

فعلى سبيل المثال: إذا ما حللنا مضمون تلك المقابلة، التي أجراها كاتب السطور مع واحد من أهم مفكري العصر؛ وهو نوام تشومسكي، عالم اللغويات والسياسي المعروف، أثناء زيارته لمصر، (والتي نشرتها جريدة أخبار الأدب في ٣/١٠/٩٣) لاستوضحنا أموراً إخبارية هامة وجديدة، فالجميع إذا أردت أن تخبرهم من هو « تشومسكي » (Who) لوجدت الإجابة السهلة إنه عالم اللغويات والسياسي الذي يزور مصر، ولكن أن توضح المقابلة الأخبار التالية، فهذا ما نعنيه بالكشف عن الجديد فيما يتعلق لكلمة من هو حقيقة (Who): إنه تشومسكي « الذي تعاديه أقسام العلوم السياسية في كثير من الجامعات الأمريكية – حقيقة فوجئ بها الحاضرون، في لقائهم به في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة القاهرة، حينما وجهت سؤالي له عن هذا الأمر.

– إنه تشومسكي الذي يقف مع الحق العربي في مقالاته وكتبه بالولايات المتحدة.

– إنه تشومسكي الذي يفتقد المعلومة التي توضح له وجهة نظرنا بالدقة الكافية، وكما ينبغي أن تصله، مثلما تصله آراء ووجهات نظر الآخرين.

– إنه تشومسكي الذي يحاول ربما بشكل – غير مباشر – من الانتقاص الشديد من العالم الثالث، ووضعه كله في سلة واحدة، وهو الأمر الذي لا يتطابق مع حالات كثيرة من التفاعلات الدولية المركبة.

– إنه تشومسكي الذي يعرف نجيب محفوظ.

– إنه تشومسكي الذي ينظر إلى كيسنجر على أنه « جاهل ومغرور » حسب مقولته.

– إنه تشومسكي الذي يتحفظ على جامعة هارفارد ويجد نفسه فقط في (MIT). حيث إنه يصف خريجي العلوم السياسية هناك بأنهم « حراس الأيديولوجية المهيمنة ».

– إنه تشومسكي الذي ينكر وجود ديمقراطية حقيقية بالولايات المتحدة الأمريكية ويقدم أسانيده في هذا الصدد.

من خلال ما سبق، نستطيع التعرف، وبعمق، على تغطية السؤال الخاص « بمن هو » (Who)، الذي يعطي قراءة متعمقة عن أبعاد شخصية مثل شخصية تشومسكي، العالم الشهير، والمفكر العالمي، الذي يعرف الكثيرون عنه، ولكن لا يعرف الكثيرون جداً ما هي أبعاد شخصيته، وآراءه في العديد من القضايا، وهذا هو ما أردنا تسليط الضوء عليه، بمناسبة تواجده وزيارته لمصر.

وكان من الممكن أن تحتوي المقابلة على معلومة أو اثنتين أو ثلاث فقط عن « من هو؟ »، ولكن تأتي المقابلة ثرية، إذا ما أظهرت مستويات أخرى خاصة وغير معروفة للكثيرين بخصوص السؤال الخاص بـ (who) أو « من هو؟ »، وهكذا يمكننا القول: إن كل أداة من الأدوات الأخرى الخمس، يمكن أن ينالها نفس القدر من العمق، للوصول إلى أخبار ومعلومات هامة، تخبر المتلقي وتفيده بل وتمتعه. ولكن التركيز على واحدة دون أخرى يترك لتقدير معد المقابلة. وعلى العموم، تتداخل الأدوات الاستفهامية الأخرى، وأمر توظيف هذه الأدوات يتوقف على درجة تمكن مدير المقابلة من أدوات ومهارات إجراء اللقاء، ومدى الإعداد والإلمام والأمانة، ومعرفة المصدر، ومعرفة الموضوع الذي تتعامل معه، فبدون هذا الإلمام والتيقظ له فإنك قد تفقد المصدر أثناء الحوار معه، وقد تفقد تعاونه معك، وكذلك قد تفقد القارئ وتفقد القدرة على إحداث المصادقية^(١٢)، ويصبح الحوار من الحوارات التي تجعلك تفقد الاهتمام وتتحول إلى أي شيء آخر، أو تمارس النقد العنيف للنواقص التي قد تجدها.

فإذا قرأت خبراً في الصحافة مؤداه (تقرير هام عن وجود كميات كبيرة - في إحدى الترع بالدلتا - من الكائن البحري غالي الثمن، وعالي الفائدة، والمعروف باللوبستر أو

الاستكاوزا)، وتظل تقرأ فتجد كل الأوصاف عن أهمية الاستكاوزا من الناحية الغذائية والمادية والتصديرية وفتح آفاق هامة للصيادين في مناطق اكتشافه، ولا تجد أي إشارة على أنه قد تم التأكد من أن هذا الذي تم اكتشافه - هو فعلاً وحقيقة - الاستكاوزا وبمواصفاتها العالمية، إن هذا التقرير ذكر كل ما يتعلق بالسؤال «الخاص بماذا» (What) ولكن لم يتطرق، من بعيد أو قريب، للسؤال الخاص بكيف تأكدت كمحرر أو كمخبر أو معلم للجمهور عن حقيقة أن ما تم اكتشافه هو فعلاً «الإستكاوزا» بمواصفاتها العالمية.

كذلك قد تجد من يقول لك خبراً عن بناء قرى جديدة في صعيد مصر، ولم يهتم بأن يقول «أين» وهو السؤال الأهم والأكثر تحديداً فهل المشروع في هذا الصعيد المصري قد تم إنشاؤه على ممرات السيول، أم ابتعد عنها؟، أو إنه بعيد عن المصانع أم قريب منها؟ «فأين» كبادئة سؤال مثلها في ذلك مثل أدوات الاستفهام الأخرى، لها أبعاد، ولها ما يتعلق بها. والمقابلة، أو الخبر الجيد يراعي هذه الأبعاد كلها، والخبر أو المقابلة القاصرة تقتصر على الاقتضاب، وعدم استكشاف هذه الأبعاد.