

العولمة وتدريب مهارات الاتصال

Globalization and the Teaching of "communication skills"

ديبورا كاميرون

Deborah Cameron

"أعتقد أنه من الضروري أن نكون قادرين على التواصل فيما بيننا في مجتمع العولمة الذي يزداد تقارباً فيما بينه يوماً بعد يوم بسبب التقدم الهائل في وسائل الاتصال كالشبكة العنكبوتية (الإنترنت)، وغيرها من الوسائل الإلكترونية الأخرى، لذلك ينبغي أن تتوافر لدينا طريقة واحدة وموحدة في التحدث لتحقيق أهداف الاتصال على الصعيد الاقتصادي والاتصال القومي وتبادل السياسات وحتى على مستوى الأفراد، وهو أمر له قواعده".

(جوديث كوريانسكي Judith Kuriansky وهي إخصائية في علم النفس والعلاج النفسي، نقلت عن حديث لها لقناة بي بي سي BBC في أغسطس عام ١٩٩٩).

يتفق هذا الاستهلال، في بعض جوانبه، مع ما أشارت إليه خبيرة أمريكية شهيرة في مجال الاتصالات رداً على أطروحتي الخاصة بآثار العولمة على اللغة

واستخدامها^(١)، وعند لقائنا كنت على وشك إنهاء كتاب عن الهوس السائد بمهارات الاتصال ومشاكله (انظر كاميرون 2000 Cameron)، ولقد كان من بين ما توصلت إليه في هذا الكتاب أن العولمة قد صبغت الفكرة القديمة بأن التنوع اللغوي يعد إشكالية في حد ذاته بصبغة جديدة، ونحت به منحى جديداً يبعث فيه الروح ليصبح ذلك التنوع مقبولاً، بل مفيداً جنباً إلى جنب مع استمرار النظر للوحدة اللغوية كأتموزج يسعى الكل للوصول إليه. ولم تتجادل هذه الخبيرة معي في الشق الفعلي الحقيقي من هذا الموضوع، فلا خلاف عليه، وإنما وجهت سهام نقدها إلى موقفي السلبي تجاه التطورات التي أشارت إليها، وأصبحنا على طرفي نقيض فما تأسفت أنا عليه من انحصار نطاق التنوع اللغوي، مدحته هي واعتبرته خطوة هامة نحو التجانس العالمي والتفاهم المتبادل بين أرجائه. ليس ذلك الحوار الذي دار بيننا في الشهور الأخيرة من القرن العشرين في مجمله بالجديد على أسماع الناس، فهذا هو مصطلح "البحث عن اللغة الكاملة" بمفهومه العالمي الذي يرمز للوحدة الأسطورية بين شعوب العالم، الذي ألهم به إمبرتو إيكو Umberto Eco عام ١٩٩٥ الكثيرين وصار محوراً لعدد كبير من الحوارات التي استمرت حتى الألفية الجديدة، حيث أخذ البحث عن لغة واحدة كاملة في القرن التاسع عشر شكل اختراع لغات دولية مساعدة، مثل لغة إسبيرانتو Esperanto وفولابك Volapuk، ثم تطور الأمر في القرن العشرين ليصبح المحور الأساسي لهذا البحث هو اللغة الإنجليزية كلغة عامة في كافة أنحاء المعمورة، وما زال حتى وقتنا هذا منحى لكثير من المنظرين أمثال بعض من ساهم بمقالات في هذا الكتاب الذي بين أيديكم (خاصة كوبوتا Kubota في الفصل الأول وكذلك والاس Wallace في الفصل السادس)، لكن ذلك الطرح لم يكن محل خلاف بيني وبين د. كوريانسكي Kuriansky، فلم تقصد بدعوتها لتبني الناس "الأسلوب واحد في التحدث" في عالم اليوم أن يهجروا

لغاتهم الأم ويرتموا في أحضان لغة واحدة كالإنجليزية مثلاً، أو الصينية، أو إسبرانتو، كما لم تدعُ إلى أن تحل الإنجليزية القياسية -النموذجية- محل لهجاتها المختلفة (كاللهجات الأمريكية، أو الأيرلندية، أو الأسترالية)، وعندما تحدثت عن "القواعد" المنظمة لهذا الشكل اللغوي الموحد لم تقصد القواعد النحوية، بل قواعد الاتصال بالآخرين من خلال الحوار كقاعدة أفضلية الاتصال المباشر على الاتصال غير المباشر، وكقاعدة أفضلية التحدث الإيجابي الدائم على توجيه أصابع النقد للآخر، وأفضلية التفاوض للوصول لفكرة مشتركة على مجرد الجدل العقيم الذي لا طائل من ورائه، وأفضلية مشاركة المشاعر مع الآخرين على مجرد الصمت والتخاذل والانطواء على الذات.

وتشير د.كوريانسكي Kuriansky إلى شيوع هذه القواعد الحوارية في مختلف اللغات واللهجات والثقافات والبيئات، وإذا حدث وضرب بها أناس عرض الحائط، فستنشأ عن ذلك مشكلات جمة في تواصل هؤلاء الأشخاص فيما بينهم، لذلك زعمت (استناداً إلى خبرتها العملية مع المؤسسات اليابانية) أن وجود مستويات متعددة للحديث الرسمي في اللغة اليابانية، لا يقتصر على كونه مشكلة أمام الأجانب الذين يحاولون التواصل بها، بل تصبح تلك المستويات عائقاً أمام التواصل الجيد السليم بين اليابانيين أنفسهم. ثم انضم إلى حوارنا رجل دين بوذي سابق من منطقة التبت، وأشار إلى أنه كان يلتزم الصمت فترة معينة بالنهار، ولا ينبس ببنت شفة ليستمع لما يدور داخل عقله، فردت عليه د.كوريانسكي Kuriansky أن التأمل عامل مساعد للتواصل السليم، لما يحققه من صفاء في الذهن، ورقة في المشاعر، الأمر الذي يسهل مشاركتها بشكل كامل وأمين مع الآخرين، (ولا أخفيكم سرّاً لقد أخبرني هذا الرجل أن د.كوريانسكي Kuriansky لم تفهم مقصده).

لكن السؤال الذي ينبغي طرحه هو: ما علاقة ذلك بموضوع العولمة وتدرّيس اللغة؟ وأجيب عن ذلك الآن بشكل مختصر، ثم أعود للتفصيل والإطناب لاحقاً بأننا نشهد طرحاً جديداً وقوياً ينمو أمام أعيننا حول اللغة والاتصال، وما لذلك من دلالات مهمة لتدرّيس اللغة ورسم سياساتها في ظل بزوغ نجم خبراء من أمثال د.كوريانسكي Kuriansky (ومعظمهم غير متخصص في اللغويات وتدرّيس اللغة، بل في علم النفس والعلاج النفسي والاستشارات النفسية)، وما يردُّ على ألسنتهم في وسائل الإعلام العامة وأنشطتهم الاستشارية لعدة مؤسسات.

"الاتصال" والسياسات الدولية للغة

"communication" and the international politics of language

لقد هيمن مفهوم "الهيمنة اللغوية" في السنوات الأخيرة على التنظير الخاص بالسياسات الدولية للغة وتدرّيس اللغة

(راجع: Canagarajah 1999a; Pennycook 1994; Phillipson 1992)، ولا أنوي في هذا المقام أن أتناول مدى ارتباط هذا المفهوم وفائدته، وذلك لوجود الظواهر المتعلقة بها بيننا، لكنني سأتناول الظواهر الأحدث التي لم يتطرق إليها الباحثون في إطار دراستهم لقضية الهيمنة اللغوية، فمثلاً تقوم الآراء الخاصة باللغة والتواصل التي عرضتها د.كوريانسكي Kuriansky على أسس عرقية طائفية، حيث تشير إلى صعوبة التوفيق بين الاختلافات الثقافية للطوائف العرقية، كما توحى ضمناً بتفوق ثقافة هذه الخبيرة ولغتها، لكن المدقق للنظر لا يجد أن في ذلك اتصالاً مباشراً بالهيمنة اللغوية بمفهومها التقليدي الراسخ في أذهان الكثيرين، وأقصد بذلك هيمنة لغة على لغات أخرى، بل على العكس يسعى لإيجاد القواعد والأنماط والأساليب الحوارية التفاعلية الشائعة بين اللغات، لما تحقّقه من تعظيم فاعلية "الاتصال" بين الشعوب. وتسوق لنا

ریو کو کوبوتا Kubota (في هذا الكتاب) مثلاً آخر على ذلك في معرض حديثها عن بعض التغيرات الحديثة التي طرأت على المدارس اليابانية كاستيراد أنماط لغوية مثل "المناظرة" والجدل "المنطقي" للكتابة النثرية من النظم التعليمية الغربية بهدف رآب الصدع الموجود في عادات اليابانيين حال تفكيرهم أو تعبيرهم عن ذلك، لكن لم يسمع أحد بضرورة استبدال اللغة اليابانية ذاتها كوسيلة للتواصل والكتابة، فالهدف ليس استبدال لغة بلغة، بل هو تمكين الطلبة من اتباع أساليب "أفضل" للتعبير عن أنفسهم باللغة اليابانية.

من هذا المنطلق نرى أن حالة كوبوتا Kubota ومثيلاتها ليست إحلال لغة شخص محل لغة أخرى، لكنها إدخال بعض السمات المقبولة أو المرغوب فيها المفهومه للغة أخرى. لذلك أرى من الضروري التمييز بين هذا الاتجاه، وبين الأنماط التقليدية للهيمنة اللغوية، ليس لأن تأثيرات كل منهما متباينة وحسب، ولكن لبون الشاسع أيضاً بينهما في النظرة للغة والثقافة. فالأمر ببساطة لا يخرج عن رؤية التنوع من منظور إيجابي كجانب طبيعي ومفيد نتيجة لتبادل الخبرة البشرية (حتى ولو اقتصر ذلك على المستوى الظاهري)، مما يجعل من هذا التنوع عامل إثراء لهذه الخبرة وليس تهديداً لفكرة "الخبرة البشرية" العالمية المشتركة بين الشعوب (انظر أيضاً كرامش Kramersch وثورن Thorne في الفصل الخامس من هذا الكتاب)؛ لأن نبرة التهديد خفت شيئاً فشيئاً مع فكرة "الوحدة من خلال التنوع"، التي كان لها وقع السحر على الرأسمالية الجديدة، كما ظهرت في الإعلانات الخاصة بالعلامات التجارية الدولية، مثل: بنيتون Benetton وجاب Gap، التي يظهر فيها أناس من جنسيات مختلفة يرتدون السراويل وسترات الجينز نفسها؛ لتتحول بذلك الهوية التي طالما وصمت بالعميقة (بسبب دعاوى الهوية العرقية) إلى مجرد اختلاف هامشي يمكن التغلب عليه، فالشباب

الظاهرون بالملصق الإعلاني لتلك الشركات هم جزء من المجتمع الدولي الجديد الذي بات محكوماً بأهواء ورغبات الشباب في ملابسهم، بعد أن كان لسان حالهم ﴿إِنَّا وَجَدْنَا ءَابَاءَنَا عَلَىٰ أُمَّةٍ وَإِنَّا عَلَىٰ ءَانْتِهِمْ مُّقْتَدُونَ﴾^(٥).

تنطوي قضية "الاتصال العالمي" على اتجاهات مشابهة وتناقضات مماثلة نتج عنها صيغة من "الوحدة من خلال التنوع"، ولا ينبئ التنوع والاختلاف اللغوي في ظلها عن أي إشكاليات، بدلاً من غض الطرف عن عنصر التباين بينها بتبني لغة عالمية واحدة، فالإشكاليات تنبع فقط من مدى تجسيد هذه الفروق لرؤى عالمية شديدة الاختلاف فيما بينها. ولقد وجد أن هذه الاختلافات "الفارقة" هي ما يجب التفاوضي عنه حتى يكون الاتصال العالمي فعالاً، ومثال ذلك توجيه الطلاب اليابانيين نحو تعلم الكتابة اليابانية وفق معايير "المنطق" الغربي، أو أن يتبنى رجال الأعمال اليابانيون أساليب التعامل "المباشرة"، أو "غير الرسمية" فيما بينهم، مما يبقني على التنوع اللغوي على المستوى الظاهري. لكن ذلك يحول كل لغة إلى أداة لتأكيد القيم والمعتقدات المتشابهة، وقيام أفراد المجتمعات على اختلافها بأدوار اجتماعية متشابهة، فتصبح اللغة منتجاً عالمياً متاحاً للجميع، كل وفق ذوقه وهواه.

انصب اهتمامي فيما سبق على الأساليب التي تختلف فيها قضية الاتصال العالمي الجديد عن قضية الهيمنة اللغوية قديماً، لكن ذلك لا يلغي وجود بعض نقاط التشابه بينهما في المعرفة والخبرات في اتجاه واحد من الثقافة المسيطرة إلى الثقافات الأضعف (subaltern)، (وأتوسل هنا بهذين المصطلحين بدلاً من مصطلحي "المركز"، و"الأطراف")، نظراً لما توجهه العولمة من نقد لهما، ولمدى تطبيقها بالشكل اللذين عرفا بهما، وأي جدل تفصيلي حول تلك القضية الاصطلاحية لا يعد أحد بنود

(٥) سورة الزخرف، الآية ٢٣.

الطرح الحالي في هذا الفصل)، وهو يشبه إلى حد بعيد اتجاه نشر اللغات الدولية سابقاً. أضف إلى ذلك ما أوردته من المعايير التواصلية التي نادت بها جوديث كوريانسكي Kuriansky حيث يتشابه التواصل المثالي "الجيد" و"الفعال" مع عادات الحديث الأثيرة لدى أفراد الطبقة الوسطى المتعلمين من ذوي البشرة البيضاء بالولايات المتحدة الأمريكية (كما يعكس هذا النموذج الاتصالي الأسس التي يقوم عليها النشاط التواصلية والعلاج الاتصالي الذي لا يقتصر على الولايات المتحدة وحدها، لكنه خرج من رحم المناخ الثقافي الأمريكي). ولم ينم إلى علمي حتى الآن وجود حالة واحدة قام فيها المعنيون بنشر معايير الاتصال الخاصة بمجتمع غير غربي، أو بالأحرى غير ناطق بالإنجليزية إلى غيره من المجتمعات، فلم يسبق أن أدار الفنلنديون ورش العمل لرجال الأعمال الإنجليزية بأسلوب يقل فيه حديثهم، كما لم يسبق أن وجهت الدعوة، لأن يتولى اليابانيون تعليم الأمريكيين التحدث بشكل غير مباشر، مما لا يدع مجالاً للشك في أن قضية الاتصال "العالمي" ليست مثلاً على ما صاحب "الهجينة" hybridity، أو ما بعد الحداثة من مصطلحات "الدمج".

تتجلى الوشائج التي تربط الطرح السابق بقضية تدریس اللغة في التطبيق العملي لنشر معايير التواصل "الفعال" "العالمية"، وهي عملية لا تعتمد بالضرورة على نشاط المتخصصين من أمثال جوديث كوريانسكي Kuriansky المعنيين بإنتاج نصوص تخاطب عقول الخاصة والعامّة على حد سواء عبر وسائل الإعلام ليقدموا ما بوسعهم من خدمات استشارية للمؤسسات. وإذا دخلنا ميدان التطبيق العملي، نجد أن نشر معايير التواصل العالمية يتأتى بالتعليم والتدريب على بعض الممارسات اللغوية التي ذاع صيتها شيئاً فشيئاً في كافة المؤسسات المعاصرة التي جعلت من تنمية مهارات التواصل الفعال هدفاً لها بدءاً من المدارس الابتدائية إلى المؤسسات والهيئات متعددة الجنسيات.

وقد يعترض بعضنا على هذا التوجه قائلين إن هذا النمط من التعليم يختلف عن المقصد الأساسي وراء "تدريس اللغة"، وبالطبع يختلف عن نمط تدريس اللغة الذي هو عماد هذا الكتاب الذي بين أيديكم، وأقصد بذلك تدريس اللغة كلغة أجنبية أو لغة ثانية، فالتدريب على استخدام مهارات الاتصال لا يتوجه بالضرورة لدارسي اللغة كلغة ثانية، فمعظم المتدربين من متحدثي اللغة الأم أحاديي اللغة، أو متحدثين ثنائيي اللغة على قدر عالٍ من المهارة للغة التي يتعلمون "التواصل" بها. وعلى النقيض من ذلك، هناك نمط تعليمي يندرج تحت ما يسمى بتعليم اللغة للأغراض المتخصصة أو للأغراض التجارية، ويشتمل على موضوعات مثل "أسلوب التفاوض والجدل" و"مهارات لقاء الآخرين" و"مهارات التقديم"، وغيرها من موضوعات التواصل المقدمة من خلال برامج تستهدف أصنافاً بعينها من متعلي اللغة الثانية، مثل مديري الشركات متعددة الجنسيات، ويبدو أن المستقبل يحمل فرصة تقديم مهارات التواصل هذه لطوائف المتعلمين الأقل شأنًا من هؤلاء الصفوة، كالعاملين في قطاع الخدمات الدولي، أو من يطمحون للعمل بهذا القطاع (تشير مونيكا هيلر Heller في مقالها بهذا الكتاب إلى أن موظفي الخطوط الأمامية في مجالات السياحة والسفر والترفيه والضيافة بحاجة لإتقان لغة أجنبية). الشاهد من ذلك أن العولة تعد تحدياً للأفكار السائدة بشأن "الهيمنة اللغوية"، كما تفرض علينا مراجعة توجهاتنا وتقيحها تجاه طبيعة ومدى "تدريس اللغة".

لكن إيضاح الأبعاد الكاملة لقضية مهارات الاتصال يتحتم أن نضعها في نطاق أوسع وأشمل مما أشرت إليه آنفاً، نظراً لأهمية وجود تعريف جامع مانع لمفهوم "المهارات" ودورها في قضايا التعليم والتعلم المعاصرة للوصول إلى تحليل يتسم بالجدة والأصالة "لمهارات الاتصال"، بالإضافة إلى ضرورة القيام بدراسة دقيقة لمفهوم

"الاتصال"، وكيف ارتقى لمستوى "المهارة"، لذلك أرى أن فهمنا الحالي لمصطلحي "المهارة"، و"الاتصال"، والعلاقة بينهما ليس إلا نتاجاً للعولمة، حيث يرتبطان من ناحية بالتغير الحادث في تنظيم العمل القائم على التنافس الاقتصادي المحموم، ويرتبطان من ناحية أخرى بالتغير الحادث في مفاهيم المعرفة في ظل ثورة المعرفة الحالية.

الاتصال و"المهارات" و"نظام العمل الجديد"

Communication, "skills" and the "new work order"

لقد أصبح مفهوم "الاتصال" من المصطلحات ذائعة الصيت في عصر العولمة مثلما كان ذائعاً إبان الثورة الصناعية مع اختلاف ما يوحيه من معانٍ في كلتا المرحلتين (انظر: Williams 1983: 72-73)، فكثيراً ما نسمع هذه الأيام عن تقنيات المعلومات والاتصالات، ووسائل الاتصال الجماهيري، وهي بالطبع من العلامات البارزة والسمات المميزة لعصر العولمة، حيث تعتمد الأسواق العالمية على السيل الهادر من المعلومات الناتج عن تقنيات المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى الدور الذي تضطلع به المؤسسات الإعلامية، مثل: (محطات ديزني Disney والأخبار الدولية News International) في هذه الأسواق من خلال منتجاتها التي تسهم إلى حدٍ كبيرٍ في تشكيل البعد الثقافي للعولمة. لكن نادراً ما يشير الجميع بين مصطلحي "الاتصال" و"المهارات" إلى استخدامها في مجالات الحاسب الآلي أو الإنترنت أو القنوات الفضائية التلفزيونية، بل على العكس، يشير مصطلح "مهارات الاتصال" إلى قنوات الاتصال العتيقة، والأقل اعتماداً على التقنية، وأقصد بذلك الاتصال الشفهي، أو الحوارات اليومية.

للدلالة على ذلك نذكر أن أصحاب الأعمال يفرقون بين "مهارات الاتصال" و"المستوى التعليمي" و"مهارات استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات". وعندما قمنا

بإعداد الدراسات المسحية الخاصة بتقييم المهارات المطلوبة التي تزيد من فرص الفرد للتوظيف وأداء الأعمال الموكلة إليه بكفاءة، وجدنا أن أصحاب الأعمال يفرقون بين "مهارات الاتصال"، و"محو الأمية"، و"مهارات استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات"، فهم يعلون من شأن "مهارات الاتصال" التي يجب على الموظفين الجدد التحلي بها، وإتقانها أكثر من إعلائهم لكفاءتهم الأكاديمية، أو سهولة تعاملهم مع تقنيات المعلومات والاتصال. وأحياناً أخرى يعبرون عن عدم شعورهم بالرضا نحو هذه المهارات، فمثلاً أظهرت دراسة مسحية نشرتها مجلة "بيبول مانجمنت People Management" في عدد نوفمبر ١٩٩٧ أن: "الاتصال الشفهي هو المحك الأساسي لدى أصحاب الأعمال في اختيار موظفيهم، إلا أن ذلك الاتصال هو ما يفتقر إليه الموظفون من ذوي المستوى التعليمي الأعلى، وفي حين استقر رأي ٩١٪ ممن أجروا الاستبانة على أهمية هذه المهارة، وأجمع ٣٢٪ منهم على تحليهم بها".

والسؤال الذي يطرح نفسه الآن هو: "لماذا يشغل الاتصال الشفهي بالكتيرين؟ ولماذا يبدي رواد الاقتصاد الجديد من السياسة والمشرعين وأصحاب الأعمال، وغيرهم من ممثلي عالم الاقتصاد اهتمامهم البالغ بشيء لطالما اعتبروه نشاطاً ليس هاماً ولا يستدعي وجود "مهارة" خاصة، فهو مجرد حديث مع الآخرين من خلال اللغة المنطوقة؟ وتكمن الإجابة عن تلك الأسئلة فيما أسماه جي وآخرون *Gee et al* "نظام العمل الجديد"، الذي ظهر إبان الثمانينيات والتسعينيات من القرن العشرين، حيث النقلة النوعية في مفاهيم وخبرات العمل التي تعكس اقتصاد العولمة المعروف بافتقاره إلى القواعد المنظمة له، وبالتنافس المحموم في مرحلة ما بعد التصنيع، بالرغم من الجدل الدائر حول طبيعة هذه النقلة ومدى تأثيرها. فتمخض عن نظام العمل الجديد احتياج الأيدي العاملة لمهارات جديدة تقوم في معظمها على الجانب

اللغوي، وهو ما أشار إليه جي وآخرون *Gee et al* بوضوح (انظر أيضاً فيركلاف Fairclough، والمشاركين في كتاب من تأليف كوب وكالانزيس 2000 *Kalantzis Cope*).

لقد ظلت القدرات اللغوية عاملاً مهماً في إحداث الرضا عن سوق العمل لفترة طويلة قبل رأسمالية العولمة الحالية، فلطالما حرم الكثيرون من وظائف بعينها لعدم قدرتهم على القراءة والكتابة، أو لعدم قدرتهم على استخدام اللغة القياسية بدلاً من اللهجة العامية، أو عدم قدرتهم على تحدث اللغة النموذجية للمتقنين في مجتمع متعدد اللغات. وبينما تطلب الاقتصاد في الماضي أعداداً كبيرة من العمال الذين أطلق عليهم "أيدي عاملة" لا حاجة لتمتعهم بمهارات لغوية، نجد أن ذلك الوضع قد اختلف في النظام الاقتصادي الجديد الذي أضحى استخدام اللغة فيه جزءاً لا يتجزأ من قيام العامل بما يُنابط به من أعمال. ولقد أشار وزير العمل الأمريكي السابق روبرت ريتش Robert Reich في كتابه الرائع "عمل الأمم" *The Work of Nations* الصادر عام ١٩٩٢ أن التفرقة التقليدية بين العمل اليدوي (العضلي) وغير اليدوي (الذهني)، لم يعد لها مكان في عالم اليوم بعد بزوغ نجم التقسيم الجديد للوظائف الذي تسيطر فيه طبقة الصفوة من ذوي القدرة العالية على التحليل (بسبب ما لديهم من مهارات إبداعية وقدرة فائقة على استخدام الكلمات والأرقام والصور ومفردات العالم الرقمي الجديد) على من هم دونهم من العمالة الأقل تميزاً العاملين في قطاع الخدمات الروتينية سواء بالاحتكاك المباشر مع العملاء أو من خلال أجهزة الاتصالات الأخرى. وبالرغم من عدم احتياج هذا الصنف الأخير من العمال أو من نسميهم مزودي الخدمة لقدرات إبداعية مثلما كان الحال في العمل العضلي التقليدي، إلا أن حاجتهم للتعليم أصبحت ملحة (حيث يشتمل العمل في قطاع الخدمات على إدخال بيانات بشكل متواصل وإمساك دفاتر) علاوة على حاجتهم لمهارات الاتصال (كأن يظهر البشر في

وجوه عملائهم، ويضعون طلباتهم نصب أعينهم من خلال الاتصال المباشر وجهاً لوجه أو عبر الهاتف)، مما يدل على ازدياد الحاجة لمستوى عالٍ من المهارات اللغوية التي تتطلبها قطاعات الخدمات والصناعات الابتكارية بشكل موسع خاصة في ظل أفول نجم الصناعات التقليدية في المجتمعات المتقدمة اقتصادياً، التي يسعى أفرادها سعيًا حثيثاً لتحقيق الربح.

أدت هذه التطورات إلى الاهتمام بمهارات الحوار في العمل؛ فتحول الحوار في كثيرٍ من المؤسسات من مجرد نشاط اجتماعي بديهي يمارسه كل البشر إلى مهمة معقدة تحتاج إلى بذل جهدٍ خاصٍ لإتقان ما يلزمها من مهارات، وإتمامها على أكمل وجه، سواء على مستوى التنظير، أو على مستوى التطبيق، وشاع هذا التوجه الجديد نحو إتقان مهارات الحوار بين كافة أتماط العمال في مختلف قطاعات المجتمع. إليك مثلاً جانباً من "مواصفات المتقدم" لإحدى الوظائف بقطاع الخدمات الصحية القومي بالمملكة المتحدة (مقتبس من كتاب "المراقب الطبي The Medical Monitor" عام ١٩٩٤)، فجاء من بين الشروط الواجب توافرها في المتقدم المثالي المؤهل للحصول على تلك الوظيفة الصفات الآتية:

- القدرة على إنشاء علاقات صحية مع أقرانه والوعي التام باحتياجات العميل النفسية والعاطفية.
 - الفهم الكامل لأهمية الاتصال الفعال اللفظي منه أو غير اللفظي.
 - القدرة على خلق بيئة يشيع فيها روح التفاهم والود والتعاطف.
- قد يظن أحدهم أن هذا الإعلان يستهدف أفراداً في "مهن الرعاية الطبية"، يطلب أحد المتخصصين في العناية الطبية أو الاجتماعية أو النفسية، نفسي، وقد يعتربك الدهول -عزيري القارئ- إذا عرفت أن الوظيفة الواردة بالإعلان هي لعامل

نظافة في مستشفى، لكن ذلك سرعان ما سيتلاشى حين تفكر ملياً في وظيفة عامل النظافة الذي يتحتم عليه التحدث مع المرضى. والمدقق في هذه الشروط السابقة يلحظ تغييراً كبيراً فيما كان معروفاً من قبل بأنها سمات غير رسمية و"طبيعية" وعارضة قد تتوافر في العامل وقد لا تتوافر، إلى أن باتت خصائص أساسية احترافية للنجاح في أي وظيفة، فتغير تبعاً لذلك طبيعة النشاط المسمى بالاتصال، وكذلك المعايير الضابطة له، فلم يعد الاتصال مجرد شيء عابر يقوم به العمال، بل مطلباً وظيفياً يتوقع أن يبرعوا فيه، وفق معايير تحددها المؤسسة التي سيلتحقون بها. ففي مثال عامل النظافة بالمستشفى السابق ذكره، ينبغي أن يتحلى عامل النظافة بعدة قدرات حوارية (مثل إظهار روح التعاطف والفهم)، وأن يكون قادراً على تقديم تفسير شبه نظري لأهمية هذه القدرات (الوعي بأهمية الاتصال الفعّال سواء اللفظي منه وغير اللفظي)، لقد أثر تحديد أنماط وخصائص الحوارات التي يجب على الموظف أن يتقنها في طبيعة العمل الذي سيقوم به (مثل "إظهار روح التعاطف")، مما أدى إلى ظهور برامج مصممة خصيصاً لكل نمط حوارى على حدة يدرّب فيها العمال أو المتقدمين للعمل على المتطلبات الاتصالية لكل وظيفة.

من ناحية أخرى، زاد الإقبال على المؤسسات التعليمية التي تقدم برامج للتدريب على مهاراتي المحادثة والاستماع، وليس ذلك لمجرد اهتمام الساسة والمشرعين بضرورة تلقي الطلاب لتعليم يؤهلهم لاحتياجات سوق العمل في ظل النظام الاقتصادي الجديد، ويعضد ذلك ما أشرت إليه آنفاً من أن أصحاب الأعمال يؤكّدون على أن ما يميز المتقدم للعمل لديهم ليس ما حصل عليه من شهادات تعليمية فحسب، بل ما يتقنه من مهارات أساسية (من بينها مهارات الاتصال الشفهي التي تحتل مرتبة متقدمة بين تلك المهارات الأساسية). ولقد أشار نورمان فيركلاف Norman Fairclough

في معرض حديثه عن نتائج "الثقافة المؤسسية" التي نادى بها إدارة مارجریت تاتشر في ثمانينيات القرن العشرين ببريطانيا إلى "النقلة العامة والتوجه نحو إدراك المعرفة على أنها كفاءة، وبذلك يكون دور التعليم هو التدريب على المهارات" (راجع مؤلفه عام ١٩٩٥ ص ٢٣٩). ومن هنا يمكن اعتبار ثقافة المؤسسة التاتشرية أحد إرغاصات العولمة التي باتت التأكيد على عنصر المهارات العامل المحوري بها، وكلما تقدمت مراحلها، زاد هذا التأكيد وارتفعت معه الأصوات المنادية بضرورة إدماج الجانب المهاري بشكل أكبر في المناهج التعليمية خاصة في مراحل ما بعد التعليم الأساسي الإجباري (ويقصد به ما بعد سن السادسة عشرة، وهو النظام المتبع في المملكة المتحدة). وسيأتي اليوم الذي يصبح فيه على كلِّ طالبٍ تخطي مقررات المستوى المتقدم التعليمية أن يعد وصفاً لقدراته ومهارته في الاتصال (الشفهي والتحريري)، وكذلك كفاءته في استخدام الأرقام وتطبيقها، واستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات قبل تقدمه للالتحاق بإحدى الجامعات، أضف إلى ذلك المكانة التي تحتلها مهارة الاتصال بين المواصفات المهنية القومية التي يقوم بعضها على احتياجات سوق العمل، والبعض الآخر على المتطلبات الأكاديمية، حيث تعد مهارة الاتصال كفاءة يُقيّم الطلاب على مدى التمكن منها.

لكن النظرة لما طرحناه من اهتمام كبير بمهارات الاتصال على أنه انعكاس للتغيرات التي حدثت في الآونة الأخيرة وما زالت تحدث على الصعيد الاقتصادي، لهي نظرة يشوبها الكثير من القصور، وكذلك الحال بالنسبة إلى النظرة للتدريب على مهارات الاتصال الشفهي على أنها مطلب مهني يعمل على زيادة كفاءة المتقدمين لسوق العمل، بل على العكس، أرى أن الرأسمالية الجديدة كانت تابعة وليست متبوعة، حيث اشتقت كثيراً من أفكارها وآلياتها مما يمكننا تسميته "بثقافة التنمية

الذاتية" التي تعد محورياً لكثير من برامج التدريب على مهارات الاتصال الشفهي المقدمه من جهات غير مؤسسية أو غير رسمية، كأفراد متطوعين لأسباب شخصية وليست مهنية أو تخصصية، لذلك آثرت أن أفسح لثقافة التنمية الذاتية المجال حتى ألقى عليها مزيداً من الضوء نظراً لعدم قدرتنا على فهم الاتجاهات المعاصرة نحو "الاتصال" والأساليب الحديثة في تدريسه دون تلك النظرة عن كتب.

الاتصال وثقافة التنمية الذاتية

Communication and the culture of self-improvement

يندرج تحت ما أسميته "ثقافة التنمية الذاتية" طيفٌ من الممارسات والنظريات المعنية بقدرة الفرد على إقامة علاقات مع الآخرين، وخاصة فيما يتعلق بمشكلات الفرد في خضم الحياة الحديثة، ومن أشهر المصطلحات التي تمخضت عن تلك الثقافة مصطلح دعم الذات، وانتشار كتب علم النفس والبرامج الحوارية الإذاعية التي تأخذ شكل الاعترافات الشخصية حيث تتاح للناس فرصة التحدث عن خبراتهم الشخصية، ومشكلاتهم، والبوح بمشاعرهم التي أحياناً ترتبط بنصائح الخبراء في كيفية التعامل معها، مثل: (الطبيب، أو المستشار، أو المعالج النفسي)، الأمر الذي تحول معه هذا النوع من المواد الإعلامية إلى سلعة رائجة بين أعداد غفيرة من الناس، فيصير من يفشل في التألف مع هذا النوع من الإعلام منبوذاً. أما أشهر أنماط التنمية الذاتية فهو التحاق الفرد بدورة تدريبية في جانب ما مثل التدريب على تأكيد الذات، أو التفكير الإيجابي، أو تحليل الصفقات، أو البرمجة اللغوية العصبية، أو دخول مجال العلاج، أو المشاركة في جماعات ذات أنشطة شبه علاجية كأحد البرامج الاثني عشر لحركة "الشفاء"، مثل: (حركة مدمني الخمر المجهولين alcoholics anonymous). ويرجع المراقبون بزوغ نجم ثقافة التنمية الذاتية كظاهرة بارزة إلى الستينيات والسبعينيات من

القرن العشرين حين توارت بعض أنشطتها عن الأضواء، مثل: (الاشتراك في حركات العلاج بهدف تحقيق النمو الشخصي وليس للمنفعة العلاجية ذاتها) وعلا صوت أنشطة أخرى، مثل: (قراءة كتب علم النفس الشهيرة).

يعتبر تأكيد عنصر الاتصال القاسم المشترك بين كل أشكال التنمية الذاتية السابق ذكرها (وليس ذلك الأمر بمستغرب فأصلها جميعاً هو "العلاج بالتحدث")، فأصبح الاتصال بالآخرين -أي قدرة المرء على التحدث بصراحة وأمانة عن خبراته، والبوح بمشاعره، وكذلك الاستماع لتجارب الآخرين وخبراتهم والإحساس بمشاعرهم دون إصدار حكم عليها، أو حتى مقاطعة حديثهم- الكلمة السحرية التي تفتح الأبواب الموصدة؛ لتحل المشاكل وتحسن علاقات الفرد بمن يهمهم أمره، وكثيراً ما تسعى أنشطة التنمية الذاتية لإكساب الأشخاص أساليب بعينها لتحقيق الاتصال النموذجي الفعّال، فهذا هو التدريب على تأكيد الذات يكسب الفرد القدرة على التواصل مع الآخرين بالتعبير عن نفسه بصراحة وشفافية (كأن يبدي أحدهم اعتراضه بصراحة ودون حرج حال تسجيل حوار معه)، في حين يقوم التدريب على تحليل الصفقات على تنمية قدرة المتدربين على تحديد الرسائل "المتداخلة". أما برامج الخطوات الاثني عشر فيقدم أنموذجاً قصصياً لخبرات الفرد الحياتية (كالقصة التي تبدأ بقول أحدهم: "أنا (س) مدمن خمور").

تركت برامج التنمية الذاتية المعنية بالاتصال أثراً بارزاً في توجهات الرؤساء الجديدة، سواء من الناحية النظرية، أو الناحية التطبيقية، حيث انتشرت الاتجاهات "العلاجية"، لاسيما برامج تأكيد الذات، وتحليل الصفقات في برامج تدريب سوق العمل انتشار النار في الهشيم، وأشهر مثال على ذلك ما أسماه نورمان فيركلاف Fairclough "تقنة الحوار" technologization of discourse (انظر كتابه عام ١٩٩٢)،

ويقصد به تجريد أساليب وآليات حوارية من غرضها أوسياقها الذي طالما استخدمت فيه لكي تخدم أغراضاً جديدة، ففي ظل ثقافة التنمية الذاتية يتعلم الناس أساليب إقامة علاقات يسودها الود والتفاهم مع الآخرين في نطاق الحيز الشخصي لكل فرد، وهنا نجد أن الاتجاه نفسه قد انتقل إلى عالم التجارة والعمال، حيث يتدرب العمال على إقامة علاقات وثيقة مشابهة مع العملاء؛ لتشجيعهم على الإقبال على المنتج المراد تسويقه لهم والعودة للمتجر نفسه، أو العلامة التجارية في المستقبل. أما المنادون بتدريس مهارات الاتصال الشفهي في المدارس، فيرون أنها ليست مجرد مهارات مهنية فقط، بل هي مهارات حياتية، حيث جاء على لسان أحدهم: "يستفيد الأطفال جميعهم من مهارات التعلم التي تؤهلهم لإقامة صداقات ناجحة، والعيش في أنماط حياة أفضل يتحسن معها أداؤهم الوظيفي؛ لتكون المحصلة النهائية أنهم بشر أفضل" (انظر: Phillips 1998: 7).

ترتبط فكرة قدرة إتقان مهارات الاتصال وقدرتها على الوصول بالبشر لحال أفضل، بما ذهب إليه المنظر الاجتماعي أنتوني جيدنز Giddens في كتابه "المودرنية والهوية الذاتية" (١٩٩١) من أن الذات الفردية أصبحت "مشروعاً انعكاسياً" reflexive project في المجتمعات التي تعيش مراحل الحداثة الأخيرة (ويقصد بها تلك المجتمعات التي قطعت شوطاً كبيراً من التقدم يبعدها عن النمط التقليدي، أو ما قبل الحداثي في الحياة)، بمعنى أن الذات أصبحت كياناً يمكن للفرد التفكير بشأنه وتطويره لحال أفضل، بدلاً من النظرة العقيمة للذات على أنها كيان ثابت في الجبلية يستعصي الارتقاء به، فيسلك الناس سنن آباؤهم الأقدمين، ويصدق فيهم قول الشاعر "وينشأ ناشئ الفتيان منا عل ما كان عوده أبوه". إلا أن التغير السريع كماً وكيفاً في المجتمعات الحديثة، أثبت بما لا يدع مجالاً للشك أن خبرة الأقدمين ليست الحججة البيضاء التي

تركوها لأبنائهم، وبذلك يمّ جيل الأبناء المحدثين وجوههم شطر التجديد، والتخلص من ريقه الأقدمين، وبدلاً من تمثلهم لخبراتهم قاموا هم بنسج قصص حياتهم وفق أهوائهم، وبما يتلاءم مع متطلبات العصر الحديث. وليس ذبوع شهرة الأنشطة العلاجية وشبه العلاجية التي تقدم الإرشاد للأفراد لتحقيق هذه الغاية منا ببعيد. كما يشير جيدنز Giddens إلى وجود تحديات أمام جيل المحدثين حال إقامتهم لعلاقات وثيقة مع الآخرين، وذلك في ظل ثقافة الفردية والحراك السريع الذي انفصمت فيه كل العرى الوثقى التي لطالما ربطت كل أطراف المجتمع في الماضي. ففي عالم الغرباء هذا، لا يعرفك الآخرون إلا إذا أفصحت عن نفسك، وهو ما رأى فيه جيدنز Giddens سبباً وجيهاً وراء الاهتمام البالغ في الثقافات الحديثة بمهارات الاتصال، وخاصة مهارات التعبير عن الذات، وحوار الذات المتبادل.

لكن الاهتمام الحالي بقضية الاتصال (وبالأخص "التفاعل الحواري")، تحده مجموعة من العوامل المعقدة، كالأفكار الجديدة المتعلقة بطبيعة العمل ومتطلباته التي يجب توافرها في العمال، وكذلك الاتجاهات الحديثة نحو المناهج التعليمية القائمة على عنصر المهارات والكفاءة والأفكار العلاجية التي ترى الذات على أنها مشروع انعكاسي يحتاج إلى التطوير المستمر من أجل الوصول إلى أفضل حالاتها. ويضرب كل بعد من تلك الأبعاد بسهم في زيادة الشعور بأن مهارتي المحادثة والاستماع بحاجة إلى اهتمام منهجي متزايد بعد أن سادت النظرة لهما على أنهما أمور بديهية يمكن لأي كان ممارستها دون عناء، ودون الحاجة لمساعدة الآخرين في تعلم طرق ممارستها. وهنا ينعطف بنا مجرى الحوار إلى تناول الشكل الفعلي لهذا الاهتمام بمهارات الاتصال، وأقصد بذلك كم المادة التي تدرس بالفعل في مقررات مهارات الاتصال وطرائق تدريسها، والمشاكل الناجمة أو المصاحبة لذلك.

تدریس التحدث باللغة الأولى: أهي فكرة غريبة؟

Teaching talk in L1 – a curious enterprise ?

أشرت آنفاً، في هذا الفصل، إلى أن التدريب على مهارات الاتصال استهدف في الغالب مستخدمي اللغة الأولى وليس دارسي اللغة الثانية، فالأمثلة التي سقتها تقوم على مبدأ أساسي هو أن المتدربين سيصبحون يوماً ما أناساً بالغين يتحدثون الإنجليزية بطلاقة كمتحدثين أصليين لها، أو شبه أصليين native-like. لكن ذلك الأمر ينطوي على فكرة ربما تبدو متناقضة للوهلة الأولى، حيث تعرض لمجموعة من الأفراد الذين يفترض أن يصبحوا يوماً ما، ذوي كفاءة عالية، وإتقان لغوي، وتواصل فعال بلغتهم الأم (أي كمتحدثين أصليين لها) بشكل طبيعي دون تدخل على أنهم في حاجة ماسة لمساعدة الخبراء في تنمية نشاط يمارسونه منذ نعومة أظافرهم (وهو التخاطب اللفظي مع من حولهم)، وتلك الحالة يصفها جيدنز Giddens (١٩٩١) بأنها غزو "نظم الخبرة" للمجالات التي اعتاد الناس قديماً اكتساب مهاراتهم فيها بأسلوب غير رسمي من خلال الملاحظة والخبرة المباشرة. ومن أشهر الأمثلة التي ساقها جيدنز Giddens ظاهرة تربية الأبناء التي أصبحت محوراً لعدد هائل من كتابات الخبراء والمتخصصين في هذا المضمار، بعد أن كانت المعرفة بها تجريبية يتم نقلها من جيل الآباء إلى جيل الأبناء (خاصة من الأمهات لبناتهن) بشكل لا يحتاج إلى تنظير أو برامج متخصصة. ويدعم هذا النمو الواضح في نظم الخبرة الاتجاه القائل بأن المعرفة المكتسبة بمعزل عن الخبرة الأكاديمية المنظمة هي معرفة منقوصة لا يمكنها الوفاء بالمعايير المعاصرة (ويبرز هنا مثال تربية الأبناء دليلاً على ذلك). وإذا انتقلنا إلى مجال "الاتصال" وجدنا أن زيادة المعارف الأكاديمية الخبيرة فيه يؤدي إلى النظر لمتحدثي اللغة الأصليين، وكأنهم متعلمو لغة ثانية، حتى وإن كان ذلك لأغراض بعينها.

وبالطبع يتوافر تحت أيدينا عددٌ لا بأس به من الأعراف القديمة التي سار عليها تعليم استخدام اللغة الأولى في التحدث بها لأغراض معينة مثل الخطابة الكلاسيكية التي قصد بها إعداد مواطني اليونان وروما قديماً لخوض غمار المعارك السياسية والقانونية، وكذلك الدورات التي تلقاها المحامون في الآونة الأخيرة للتدريب على الدفاع عن موكلهم داخل ساحات القضاء، ورجال الدين للتدريب على الوعظ، والساسة للتدريب على الخطابة الجماهيرية، والمعالجون النفسيون للتدريب على أساليب إعطاء الاستشارات بشكل ودي، ولطالما كانت النظرة لهذه الأنشطة الحوارية -وما زالت- على أنها تربة خصبة ومعين لا ينضب للتعليم الرسمي، لأنها جزء من معارف خاصة بمهنة أو تخصص أكاديمي مستقل بذاته، فيصبح من العسير تعلمها من خلال الخبرة اليومية العارضة وغير المنظمة، إلا أن نوع التعلم المقدم في مهارات الاتصال التي هي محور أطروحتي الحالية يركز على أشكال التفاعل الشفهي المعتاد التي تعد من الجوانب الأساسية والأولية لمقدرة الاتصال.

لنأخذ مثلاً تدريس "مهارات الاستماع" الذي انتشر بشكل كبير (خاصة في قطاع تدريب الموظفين)، حيث اتضح من دراستي الميدانية (للمتاجر والأسواق ومراكز الاتصال) أن للاستماع أهمية ملحوظة^(١) أجمع عليها المديرون والمدربون ومؤلفو المواد العلمية التي تدرس للمتدربين الذين تحدثت إليهم، كما اتفقوا جميعاً على الصعوبة التي يكابدها كثير من الناس حال استماعهم للآخرين، وذلك لعدم تلقيهم أي تدريب منظم على تلك المهارة. ويدل على ذلك ما جاء على لسان موظف بإحدى المؤسسات التي فرضت على موظفيها التدريب على ما يسمى "الاستماع الممتد" expanded listening أن: "هذا الاستماع الممتد لا يقل أهمية عن الاستماع ذاته؛ فهي مهارة الاتصال الوحيدة التي لم يسبق لنا دراستها بشكل أكاديمي منظم"، كما ورد بكثير من

مواد التدريب التي تتوسل بها عدة مؤسسات أن "مستوى كفاءة الاستماع لدى السواد الأعظم من الناس لا يتعدى ٢٥٪ (بالرغم من تحفظي على هذه الإحصاءات ، لعدم وضوح الوسيلة التي وصل بها المؤلف إلى ذلك وغموض دلالاتها). ومن بين ما وجدت من تجارب المؤسسات تبني إحداها لأنموذج استماع رباعي المراحل ابتداءً بالسمع ، ثم الفهم ، ثم التفسير ، وانتهاءً بالاستجابة للرسالة المسموعة ، حيث طلب من المتدربين ممارسة كل مرحلة من خلال استجابتهم لمحفز تعليمي بالرد الكلامي عليه ، كما توسل مدربي الاتصال بعدة أنشطة صافية أخرى للوصول إلى مستوى عالٍ من فهم الرسالة المسموعة ، فأخبرني مثلاً أحد الموظفين بمركز اتصالات أن المتدربين انقسموا إلى أزواج ، يقرأ أحدهم مجموعة من التعليمات شديدة التعقيد ، ثم يقوم الطرف الثاني باسترجاعها بدقة من الذاكرة مرة أخرى.

يغطي التدريب على مهارة الاستماع القدرة على إظهار استعداد الفرد للإصغاء لمحاوِرِه وفهم ما يقوله ، بالإضافة لما أوردناه من قدرته على تفسير المعلومات المسموعة بدقة واستظهارها ، وهو أمر له أهمية الخاصة بعامل الهاتف في ظل غياب عنصر الرؤية البصرية عن نطاق عمله ، مما جعل الاستماع لما هو منطوق أكثر أهمية. لكن المذهل هو أنني وجدت الأهمية والاهتمام بمهارة الاستماع في مجالات أخرى ، كالأسواق التجارية التي يعد فيها الاحتكاك وجهاً لوجه بين الموظفين والعملاء سيد الموقف. ويولي التدريب على مهارة الاستماع أهمية لتدريس إستراتيجيات بعينها ، مثل : استخدام حوارات قصيرة محددة السؤال والرد عليه ، وكذلك توجيه الأسئلة الإيضاحية ، وصياغة ما يقال بمفردات أخرى توضح المعنى ، ووضع علامات لتأكيد فهم الموظف لما يقوله العميل بدقة. ولقد توفرت لدي قائمة لتقييم مهارات الاستماع مقتبسة من دليل تدريبي لموظفي أحد مراكز الاتصالات ، جاء فيها :

- أظهر إعفاءك من خلال ردودك واهتمامك بما يقال عن طريق همهمات الاستماع، مثل: (نعم - أفهمك - حسناً - أنا أدون ما تقول).
- استخدم مهارات توجيه الأسئلة لإدارة الحوار مع مراعاة إعطائك العميل الفرصة الكافية ليوصل رسالته بشكل منطقي.
- اطرح أسئلة محددة.
- استخدم عبارات توضيحية، وقم بإعطاء العميل معلومات.
- أعد ما فهمته على مسامع العميل، أو كرر مطالبه.
- لخص ما جاء بالحوار الهاتفي، ووضح الموقف الإجمالي في ختامه.
- لا تسهب في حديثك، ولا يمكنك التحدث والاستماع في الوقت نفسه.

يقدم هذا الدليل التدريبي شرحاً وتفصيلاً لبعض النقاط الواردة في هذه القائمة، فالبند الخاص باستخدام مهارات طرح الأسئلة لإدارة الحوار، يشير إلى باب سابق يتناول أنواع الأسئلة المختلفة في اللغة الإنجليزية، ووظيفة كل منها مثل الأسئلة التي تبدأ بأداة الاستفهام "هل"، والأسئلة المبدوءة بأسماء الاستفهام WH questions، وأسئلة التخيير المحتوية على كلمتي either-or، والأسئلة التأكيدية tag questions، والأسئلة الافتراضية hypothetical questions، وذلك انطلاقاً من فكرة أن كل نمط استفهامي يفترض أن يجيب عليه العميل بطريقة ملائمة ولكنها مختلفة عن تلك المستخدمة في الأنماط الأخرى. أما المرحلة التالية لدراسة المتدرب لهذه القائمة التي أورد جانباً منها، فهي مرحلة الممارسة العملية، كتوهم الرد على مكالمات هاتفية أو مقابلة أحد العملاء، بحيث يسعى المتدربون جاهدين لاستخدام إستراتيجيات الحوار التي تعلموها.

يقوم ذلك النوع من التعليم على افتراض افتقار المتدربين لمهارة الاستماع، وذلك لعدم تلقيهم أي تدريب أو تعليم يطور تلك المهارة لديهم، إلا أن هذا الافتراض يثير الحيرة في نفوس علماء اللغة لمخالفته الفكرة القديمة القائلة بعدم احتياج معظم الناس لتدريب أو تعليم يختص بمهارة الاستماع بلغتهم الأولى التي تمارس بشكل دائم منذ استماع الأطفال للمحيطين بهم، ومروراً بمراحل نموهم المختلفة التي تجعل هذا القدر من التعرض للغة الأولى كافياً لنمو هذه المهارة أو الملكة لديهم. وقد يظهر بعض الناس في مواقف محددة انخفاضاً في قدرتهم على الاستماع، لكن ذلك يمكن أن نعزیه إلى شعورهم بالملل أو نقص مستوى دافعيتهم، وليس لقصور في قدرتهم على استيعاب ما يقوله الآخرون وتفسيره. ومن ناحية أخرى لا يستبعد التشابه بين مشكلات فهم الرسالة التي تصادف مستخدمي اللغة الأولى وتلك التي تواجه متعلمي اللغة الثانية ذوي المعارف المحدودة بهذه اللغة.

ومع ذلك تذكرنا الطرائق التي يتبعها المدربون لتنمية مهارات الاتصال بتلك المتبعة في تعليم اللغة الثانية؛ حيث تشتمل الأنشطة التي أشرنا إليها على أمثلة كمهام فهم نص مسموع تتزايد نسبة صعوبته مع استمرار المتدرب في الاستماع، وقوائم التراكيب والتعبيرات المستخدمة لغرض الاتصال نفسه، مثل: (طرح الأسئلة)، التي يتبعها تدريب يقوم على تقمص الأدوار يمارس فيه المتدربون استخدام البدائل المتاحة أمامهم في الحوار بشكل سليم. وتقدم الإستراتيجيات التي يتعلمها المتدربون في موضوع "الاستماع النشط" (تكرار ما سمعه المرء بكلام آخر paraphrasing، أو طرح الأسئلة التوضيحية، أو وضع علامات التأكيد على المعلومة المسموعة confirmation) checks أنموذجاً لما يسميه منظرو اكتساب اللغة الثانية "التفاوض حول المعنى"

negotiation for meaning ، الأمر الذي حدا بمعلمي اللغات ومعلمي الاتصال لابتكار مهام تستثير همة المتدربين لاستخدام هذه الإستراتيجيات.

حين عكفت على المادة العلمية المستخدمة للتدريب على مهارات الاتصال باللغة الأولى لشد ما كانت دهشتي من التشابه بينها وبين نمط معين من نصوص تعليم اللغات الأجنبية ومقرراتها من حيث اشتمالها على موضوعات مثل "السفر" و"الذهاب إلى عيادة الطبيب" ، وهي موضوعات يبدأ تدريسها بحوار توهمي في محطة للسكك الحديدية، أو عيادة طبيب، ويحتوي هذا الحوار على المفردات الجديدة المتعلقة بالموضوع نفسه، متبوعة بقواعد النحو وتراكيبه الواردة بالحوار (ففي موضوع "السفر" ينص التعلم على القواعد والتعبيرات الخاصة بالوقت والمكان لتعين المتدرب على تنظيم خط سير الرحلة). ولا تختلف المواد التعليمية الخاصة بتدريب الموظفين على الاتصال عن هذا النهج كثيراً، حيث تحتوي على أبواب تتناول موضوعات، مثل "التعامل مع شكاوى العملاء"، وتبدأ كل وحدة تعليمية بحوار توهمي متبوعاً بأقسام تشرح المفردات الجديدة والتراكيب النحوية وصيغ التأدب الخاصة بموقف الاتصال هذا. ولا أود أن يفهم مما سبق عدم وجود فوارق تميز مواد تدريس الاتصال عن مقررات تعليم اللغة، لكنني ألفت الانتباه إلى أن التشابهات الموجودة بينها تشير إلى قيام التدريب على مهارات الاتصال الموجه لمستخدمي اللغة الأولى على افتراض تدني مستوى كفاءة الاتصال لديهم؛ لعدم قدرتهم على اختيار الصيغ اللغوية المناسبة للموقف الذي تُقال فيه مع ضرورة جذب انتباه المتحدث لهذه الاختيارات المطلوبة، مما يحتم عليه الإلمام الكافي بالصيغ والتراكيب اللغوية المختلفة لضمان استخدامه للخيار "الصحيح" ، وهو افتراض لا يكاد يخلو من الغرابة، لأن المتحدثين الكبار لا يحتاجون بطبيعة الحال لمن يذكرهم بأهمية إظهار الاهتمام بما يقوله محاورهم على الهاتف من

خلال استخدام ردود محددة موجزة، ناهيك عن معرفتهم بالرد المناسب لما يسمعونه (مثل قولهم "نعم" أو "حسناً" أو "أفهم ما تقول" ... إلخ)، وهي أمور يفترض تدريبهم عليها حال تنمية مهارات الاتصال لديهم، فهل يوجد بينهم من يحتاج أن تقول له إن الجمل الخبرية هي التي تعطي معلومة، وإن السؤال هو: ما يُستخدم للحصول على تلك المعلومة ممن يُوجه له السؤال؟ لذلك لا عجب إن وجدت من بين المتدربين من ينتقد بعض أجزاء المادة التدريسية المقدمة لهم، واصفاً إياها بأنها "تشرح ما هو بديهي وواضح وضوح الشمس في رابعة النهار، ويرون أن ذلك إضاعة لأوقات المتدربين".

إلا أن إضاعة وقت المتدربين في المهارات أولية المستوى ليس المعضلة الوحيدة، أو الأهم، فهناك ما يجب أن نوليه اهتماماً أكبر، ألا وهو الدلالات الأيديولوجية لما يُدرس في مقررات الاتصال ويمكن وصفه بأنه اتصال "جيد" و"فعال".

الاتصال الفعّال: من المعني به؟ وما محتواه؟

Effective communication – effective for who/m and for what?

يعتمد أي نمط لتعليم اللغة على اختيار وقولة المعايير اللغوية التي ستقدم للدارسين في شكل قواعد عامة، مثل: تحديد المحتوى النحوي، وقواعد النطق التي سيتألف منها الأنموذج التعليمي، و تحديد أسلوب اللغة الرسمية التي ستدرس ومستواها. لذلك نقول إن تدريس اللغة - خاصة ما يطبق على نطاق واسع - لا يقتصر على عملية صياغة المعايير اللغوية standardization، بل يسهم فيها أيضاً، وتلك العملية يعرفها ميلروي وميلروي (Milroy and Milroy 1998: 47) بأنها "تحديد وتقليص الخيارات المتنوعة" suppression of optional variability .

يتضح مما سبق أن تدريس "مهارات الاتصال" يؤثر على وضع الأسس والمعايير المنظمة له، مثله في ذلك مثل تدريس النحو أو البلاغة، فنجد أن بعض المؤسسات قد

حددت تقليل التنوع الحاصل في أساليب التفاعل بين موظفيها كهدف واضح لبرامج تدريبهم على مهارات الاتصال، كما هو الحال في اتجاه بعض المؤسسات الأخرى نحو تمتع موظفيها بسمات لغوية تشترك في معظمها مع نموذج لغوي محوري. ولا يختلف هذا التوجه عن إصرار هذه المؤسسات على ارتداء موظفيها لزي موحد أو الالتزام بنمط محدد في ملبسهم؛ فأسلوب حديث الموظفين ومظهرهم الخارجي هما جزء لا يتجزأ من علامة الجودة التي تمنح للمؤسسات حال التزام موظفيها بمستوى معياري من أسلوب الحديث مع العملاء، الأمر الذي ينتج عنه شعور هؤلاء العملاء بالرضا تجاه هذه المؤسسات، مما يجعلها تفرض نصوصاً محددة على موظفيها تعلمهم أي الألفاظ يجب استخدامها في بيئة العمل، وأيها تعد من المحرمات التي يجب عدم التفوه بها.

قد يأخذ هذا المنحى المعياري أشكالاً أقل صرامة، ويحضرني هنا المثال الذي سقته آنفاً الخاص بإعلان وظيفة عامل النظافة للمستشفى، الذي جاء من بين الخصائص الواجب توافرها في المتقدم أن "يشيع جواً من التفاهم والتعاطف في بيئة العمل"، فهذه العبارات وما على شاكلتها (مثل معايير تقييم مهارات الاتصال في الاختبارات كاختبار المؤهلات المهنية الوطني NVQ المعمول به في بريطانيا)، تمثل حكماً على قيمة ما، تُصاغ وفقها المعايير، والقواعد العامة، مثل: قيمة "إظهار روح التعاطف" كمحدد أساسي للاتصال الجيد. وهناك العديد من آليات الاتصال الأخرى التي غرض الإعلان الطرف عنها، مثل: "القدرة على إلقاء النكات"، و"القدرة على تعضيد موقفك في حوار جدلي"، وقد يُعزى ذلك إلى قلة أهمية هذه الآليات مقارنة بالقدرة على "إشاعة روح التعاطف"، ويخال إليّ أنه قد آن الأوان لإصدار شهادة ميلاد لهيئة رقابية تختص بوضع معايير "الاتصال الفعال" في ظل إقبال المزيد من المؤسسات على تصميم برامج للتدريب على الاتصال الشفهي وتقييمه (خاصة

المؤسسات التجارية والمستشفيات والمدارس والكليات ولجان الامتحانات العامة وغيرها)، وهو إقبال يستدعي تحديداً أدق لمعايير الاتصال الفعال.

من المتوقع أن تفتقر هذه الهيئة الرقابية إلى النظرة المحايدة للظروف الاجتماعية، أو الثقافية، أو الأيديولوجية السائدة، مثلما رأينا في هيئات تنظيم برامج تدريس النحو، أو النطق؛ فمعايير "الاتصال الفعال"، تقوم على عادات وقيم خاصة بثقافة بعينها، فلم نجد يوماً معايير عالمية تنطبق على كافة شعوب الأرض، الأمر الذي ينجم عنه نظرة عنصرية، فأصحاب كل ثقافة سيرون في معاييرهم السراج الهادي في ظلام الليل البهيم وفيمن سواهم الضالين المضلين.

إن السبب الرئيس وراء تلك النظرة العنصرية لمعايير "الاتصال الفعال" هو الاعتماد في صياغة المعايير على ما تفتقت عنه قريحة علماء النفس والمعالجين والاستشاريين فيما يتعلق باتصال الأفراد فيما بينهم، وبالرغم من الاختلاف البين في آراء هؤلاء الخبراء في شتى بقاع الأرض، الذي قد يصل إلى حد التخبط، إلا أن بواكيره قد خرجت من رحم الحداثة الغربية الداعية إلى قيم العقلانية وإنجاز الأهداف والفردية الشديدة، مما يحدث جلبة شديدة في الثقافات المغايرة للثقافة الغربية/الإنجليزية، فيما يتعلق بأيديولوجيات النظام الاجتماعي، ومكان الفرد فيه. وظهر ذلك جلياً في تطبيق إستراتيجيات اتصالية تمسّس لها المنظرون الغربيون، وشهدوا لها بالفاعلية، مثل: التحدث بصراحة وشفافية، وهي (محور أساسي للتدريب على إثبات الذات). ولا يخفى البون الشاسع بين الثقافات على كثيرٍ منا؛ فكتابات المعنيين بدراسة الإنسان ethnographers، وعلماء اللغويات الاجتماعية، تعج بتلك الفوارق، نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر، اختلاف الشعوب في اتجاهاتهم نحو التحفظ، والاقتراب في الحديث مقابل الثرثرة والإسهاب، وكذلك نحو مستويات

المباشرة في الحديث والعنف اللفظي وإلى أي مدى يصبح ذلك عادياً أو مقبولاً ولا يحدث حرجاً اجتماعياً، ونحو أسلوب التعبير عن المشاعر أو الإفصاح عن معلومات شخصية والظروف الملائمة لذلك، ونحو أسلوب تعامل الآباء مع أبنائهم، وغيرها من الفوارق.^(٣) لكن الملاحظ بالرغم من كل ما عرضه المنظرون من اختلافات، أن غير واحد من المختصين في مجال الاتصال يصر على أن معاييرهم التي يرى ضرورة مراعاتها من أجل تحقيق الاتصال الفعال، هي المعايير العالمية البديهية التي لا يجب تجاهلها، غافلين أو متغافلين عن حقيقة أن تكون هذه المعايير التي نظروا لها ليست سوى صورة واحدة لما يجب أن يكون عليه الاتصال من أسس ثقافية وبيئية تختلف باختلاف الشعوب.

لكننا نجد في ظل تنامي نفوذ الهيئات والمؤسسات متعددة الجنسيات والمستشارين الغربيين، أن النموذج الغربي (وبالأخص الأمريكي) هو الذي يصدر لكافة دول العالم، حتى وإن لم يكن الغرض الأساسي تدريس اللغة الإنجليزية. ولنضرب مثلاً على ذلك بالمجر التي شهدت سيلاً هادراً من المؤسسات التجارية الغربية في أعقاب انهيار النظام الاشتراكي بها، وما زاد الجدل بين الناس إصرار هذه المؤسسات متعددة الجنسيات، على مخاطبة العملاء (باللغة المجرية) بشكل غير رسمي وبأسلوب غير متكلف، وهو ما يتسم به النظام الغربي، خلافاً لما جرى عليه العرف في المجتمع المجري الذي يعلي من شأن الأسلوب الرسمي المتكلف^(٤). أما في أوروبا الغربية، فمن الملاحظ حلول بعض أنماط الحديث المتبعة في نظام الخدمات الأمريكي محل ما رسخ من عادات في هذه المجتمعات الأوروبية، وأصبحنا نجد البريطانيين يستخدمون سؤال: (كيف أساعدك؟) How may I help you وهو سؤال أمريكي الطابع بعد أن كان السؤال في الماضي Can I help you، أما في الأسواق الفرنسية فنجد أن التجار يُنهون صفقاتهم

بعبارة (طاب يومك) bonne journée (وعلى النقيض نجد أن الأسواق الأسكتلندية أقلعت عن طقسٍ كانت تقوم به، وهو تحية عملائها عند مدخل السوق، وإعطاؤهم سلة التسوق، متمنين لهم التمتع بالتسوق لديهم بقولهم "استمتع بتجربتك في التسوق" enjoy your shopping experience ، وذلك لما سببه ذلك من سخرية بعض الناس).

قد يقول قائل إن الأمثلة التي أوردتها هي مواقف غير ذات أهمية لاقتصارها على صيغ روتينية في بيئات خدمية، ولا أخالف من يقول ذلك في الرأي، لكن ما أراه مهماً هو أيديولوجية الاتصال التي تلجأ لعبارات سطحية خرجت من رحم صيغ التأدب في عصر العولمة، التي تقوم على "ضرورة وجود طريقة موحدة للتحدث، تحكمها قواعد راسخة". وأخلص من ذلك كله بعبارة واحدة: "إذا كان الاتصال" هو القيمة العظمى والهدف السامي من وراء تعليم اللغة سواء لمستخدمي اللغة الأولى أو لمتعلمي اللغة الثانية، فمن الضروري على منظرٍي تدرّيس اللغة أن يعكفوا على دراسة أنواع الاتصال الجيدة والمفيدة، لما لذلك من أهمية سياسية لا تقل عن أهمية تحديد اللغة الفعلية الواجب استخدامها كوسيط للاتصال في عصر العولمة.

ملاحظات

(١) تعمل د. كوريانسكي Kuriansky طبيبة نفسية يعرفها قطاع عريض من الأمريكيين باسم د. جودي Dr. Judy، ولها العديد من البرامج الإذاعية والمؤلفات في مجال الاستشارات النفسية.

(٢) آثرت في هذا الفصل عدم ذكر اسم أو تفاصيل عن المؤسسات التي قمت بدراسة برامجها التدريبية، بعد أن رفضت كل المؤسسات ذكر اسمها الحقيقي في كتاب

منشور، لما لذلك من عواقب تجارية قد لا تُحمد عقباها. وعلاوة على حصولي على بعض المواد التدريبية دون علم أو إذن أصحابها، وهنا تعهدت أمام مصادرِي ألا أبوح بأي تفاصيل عنهم أو عن مؤسساتهم، فحمايتهم مقدمة على الغرض البحثي.

(٣) لمزيد من التفاصيل الخاصة عن أمهات الكتب المعنية بدراسة الشعوب، يمكنك الرجوع إلى كتاب بومان وشيرزر (Bauman and Sherzer 1974) (فهو كتاب يتناول موضوعات الاقتضاب، والصمت، والشفافية في الحديث)، وكتاب براون وليفنسون (Brown and Levinson 1987) (يتناول موضوع التأدب في مختلف الثقافات)، وكتاب لوتز وأبو لغد (Lutz and Abu Lughod 1980) (يتناول البوح بالمشاعر في مختلف الثقافات)، وأخيراً أحيلك إلى كتاب شيفلن وأوكس (Schieffelin and Ochs 1986) الخاص بالعلاقة بين الطفل ومَنْ يرعاه في مختلف الثقافات.

(٤) أتوجه بشكري لإيريك سوليوم Erika Solyom لمعلوماتها القيمة في هذا الصدد.