الثقة فى عصر العولمة
دراسة فى سيكولوجية العلاقات الاجتماعية

مقدمـــة:

الثقة بالذات الثقة بالآخر رؤية جديدة للحياة الانسانية ، ومفهوم جديد للعلاقات الاجتماعية ، ينطلق من علاقة الفرد بنفسه انتقالا إلـــى الآخـــرين وإلى كل شىء فى الحياة . ويعنى – من منظور فلسفى عميق – أن يتخطى الفرد خوفه ويكسر حاجز الريبة فلا نرجع غرباء لا نعرف بعضـــنا بعضـــا ولا نعرف حتى أنفسنا ، ولا نخشى من سقوط دفاعاتنا ، وبالتالى لا نخشـــى أن يستغل أحدهم نقاط ضعفنا وهشاشتنا ، فالثقة بالذات الثقة بـــالآخر هـــى تقارب وجدانى لا يبقى فيه الفرد غريبا عن نفسه وعن الآخر .

وتلعب الثقة دورا هاما فى تطور وعمق العلاقات الانسانية ، وفـــى حل مشكلات الصراع البين شخصى ومشكلات الانفصال ، وهى موضـــوع للدراسة فى مجال علم الـــنفس الاجتمـــاعى ومجـــال الإرشـــاد الأســـرى وسيكولوجية العلاقات الاجتماعية ، من حيث كونها وثيقة الصـــلة بجوانـــب الحب والتواصل والعلاقات الحميمة والالتزام و غيرها .

والوجود الإنسانى بنية كلية تعكس وحدة الأنا – الآخر ، ومشـــروع هذا الوجود الإنسانى هو القدرة على " الحوار " مع آخر يكون بمثابة مـــرآة يرى فيها المرء ذاته ، ولا يكون انسانا إلا بقدر ما يكون قادرا على الكـــلام إلى الآخر وبقدر ما يكون كذلك قادرا على الإنصات إلى كلامه ، وعنـــدما يتوقف الكلام قولا وإنصاتا يهدر جوهر الوجود الإنسانى وينتفى التواصـــل ويستحيل إقامة علاقة ديمومة ، فالإنصات للآخر والإعتراف بوجـــوده هـــو المدخل لوعى الذات والسبيل إلى إكتشافها ، فكلمة الآخر رسالة موجهة إلى الذات التى لا وجود لها إلا فى عالم الغير اعترافا به وإقبالا عليه – وربمـــا صراعا معه – يهدأ حينا فيكون الحوار والتبادل والتواصل ، ويعنف حينـــا فيكون الصراع والتقاتل ، وهذا الوجود الإنسانى مع الآخرين وفى حضرتهم أخذا وعطاء ، حوارا وصراعا هو الذى يجسد أصالة الذات وقدرتها علـــى البناء ، فالوجود فى حضرة الآخرين هو الميلاد الحق لكل ما يجعـــل مـــن الإنسان إنسانا ، وذلك كله رهن بالإنجاز الفريد الذى يتحقق عنـــدما يـــرى الإنسان فى الآخر وفى الآخرين أندادا وأقرانا يقبل عليهم ويعترف بهـــم لا من حيث هم مجرد مرايا يرى فيها نفسه – وإلا ظل أســـير ضـــرب مـــن

ضروب النرجسية الثانوية – وإنما من حيث هم وجود معا حقا وصدقا فى علاقة تفاعل وحوار وصراع وندية ومساواة تؤكد الكينونة الحقيقية وتكون الخلاص من العزلة القاتلة.

ويحدثنا أوشو (٢٠٠٥) عن إفراغ ما فى اللاشعور إلى العقل الواعى كى تزول المخاوف والهواجس ، وعن أن ألف باء الثقة بالذات الثقة بالآخر هى أن يحدد الفرد هدفه وما يبحث عنه وما يسعى إليه ، وهى خطوة تستوجب الوضوح والشفافية مع النفس والآخر من دون أن نفقد خصوصيتنا التى نحن فى أمس الحاجة إليها ، وبذلك ينشأ التواصل ، فلئن كانت العلاقات عابرة ، فإن التواصل عميق ومستديم وآمن .

ولأن مبدأ الوجود الأساسى هو أن الخير ينمو إن تقاسمناه فإن الثقة تنمو وتتدعم إن تقاسمناها مع أنفسنا ومع الآخرين ، وعلينا أن نبلغ الثقة بذواتنا أولا لنبلغ الثقة بالآخر ، وهكذا فقط يمكننا التواصل مع الآخر كاسرين حواجز الخوف وعدم الاستحقاق .

والثقة بالذات الثقة بالآخر رؤية جديدة للحياة الانسانية ، ومفهوم جديد للعلاقات الاجتماعية ، ينطلق من علاقة الفرد بنفسه انتقالا إلى

الآخرين وإلى كل شيء فى الحياة . ويعنى – من منظور فلسفى عميق – أن يتخطى الفرد خوفه ويكسر حاجز الريبة فلا نرجع غرباء لا نعرف بعضنا بعضا ولا نعرف حتى أنفسنا ، ولا نخشى من سقوط دفاعاتنا ، وبالتالى لا نخشى أن يستغل أحدهم نقاط ضعفنا وهشاشتنا ، فالثقة بالذات الثقة بالآخر هى تقارب وجدانى لا يبقى فيه الفرد غريبا عن نفسه وعن الآخر .

والثقة بالذات الثقة بالآخر مكون وظيفى فعال فى كل الأنظمة الانسانية وعلى كافة المستويات : بين الأمم والمؤسسات والهيئات ، وبين الجماعات وبين الأزواج وبين الأفراد .

وقد تزايد الاهتمام بمفهوم "الثقة" فى الدراسات النفسية والاجتماعية فى السنوات الأخيرة ، وحتى فى مجال السياسة والاقتصاد وعلم الاجتماع ، وبخاصة مع رصد الظاهرة التى يسميها الباحثون:أزمة الثقة *Trust Crisis*، حيث انخفضت نسبة الثقة بين الأفراد بمقدار ٥٨% وبخاصة فى ظل صراع الأجيال وتوتر العلاقات بين الأفراد وحكوماتهم وصحافتهم ووسائل إعلامهم، ومن هنا فإن الثقة خاصية أساسية يتصف بها المجتمع الذى ينعم بدرجة عالية من السواء ، إلا أنه كثيرا ما تثار قضايا الاهتمام إزاء ما

يعرف بفجوة الثقة *Trust Gap* ، فالجميع فقد ثقته فى الجميـــع ، والحاجـــة ماسة لدراسات تعرض لتطور اتجاهات الثقة وعدم الثقة بين أفراد المجتمـــع . (*Katz & Lui, 1992*)

وتلعب الثقة دورا هاما فى تطور وعمق العلاقات الانسانية ، وفـــى حل مشكلات الصراع البين شخصى ومشكلات الانفصال ، وهى موضـــوع للدراسة فى مجال علم الـــنفس الاجتمـــاعى ومجـــال الإرشـــاد الأســـرى وسيكولوجية العلاقات الاجتماعية ، من حيث كونها وثيقة الصـــلة بجوانـــب الحب والتواصل والعلاقات الحميمة والالتزام و غيرها.

وفى رأى روتنبرج وآخرون (*Rotenberg et al ., 2005*) أن الثقة هى حجر الزاوية فى كل مجتمع ، وأســـاس تماســـكه وانتظامـــه ، وهـــى ترتبط ارتباطا وثيقا بخصائص التوافق والسوية فـــى رأى دينيـــف وكـــوبر *(DeNeve & Cooper, 1998)* ، كما أنها من عوامل الحفاظ على الصـــحة وطول العمر فى رأى بارفوت وآخرون (*Barefoot et al .,1998*) ، والثقة هى أساس دعم تقدير الذات والقدرات الابتكارية وعلاقات جيدة بـــالأقران ، وهى وثيقة الصلة بالسلوك الأخلاقـــى والكفـــاءة الاجتماعيـــة والتحصـــيل

الدراسى وعلاقات الصداقة ، وقد تناولتها دراسات كل من رايت وكيرمانى *Wright& Kirmani,1977* ، روتنبـــرج *Rotenberg, 1986*، بـــوزيلى *Buzzelli,1988* ، وإمبر *Imber,1991* ، كما ناقشت دراسات آن وإيزارى Ahn & *Esary,2008* ديناميات الثقة العامة وانخفاض أو لنقـــل تراجـــع معدلات الثقة بين الأفراد .

ولأن كل علاقاتنا (مع شركاء الحياة ، مع الأصدقاء ، ومع أفـــراد المجتمع عامة) تبدأ من ذواتنا وما تملك من ادراكات وانطباعات وإحساسات نود أن نتشارك بها ومن خلالها مع الآخر على نحو تبـــادلى ، نبـــدأ بهـــا أو نبادىء بها أو حتى نقبلها ونقبل عليها وندخل فيها لأنها فرصـــة لـــتعلم المزيد عن أنفسنا وللتحكم فى المواقف التى تمر بنا ، ولكى نثرى خبراتنـــا وندعم شعورنا بالقيمة والاستحقاقية .

وتتضح أهمية هذا المؤلف من خلال ما يقدمه مـــن إطـــار نظـــرى يتناول مفهوما سيكولوجيا يجب الوقوف عليه والتعرف علـــى مضـــامينه ، فالعالم الاجتماعى من حولنا يتكون من أنا وآخر ، ولكل أفكاره ومشـــاعره ومصالحه ، وكل يواجه الآخر بضروب مختلفة من الاستجابة علـــى نحـــو

عدوانى أو مساير أو منافس أو توكيدى ، وفى عالم تميزه ثقافـــة التنـــافس والتناقض بين الأفراد والجماعات يسعى كل فرد لاشباع احتياجاته وتحقيـــق أهدافه ، ويتبنى الكثيرون استراتيجية تنافسية تحتم فـــوز طـــرف وخســـارة الآخر فى المقابل وفرض مفاهيم القوة والسيادة ، وكلما أصـــبحت الماديـــة هدفا أساسيا فى حياة الأفراد كلما تراجعت الثقة بينهم وفرضـــت التنافســـية اعتبارات اليقظة والحذر والتشكك ،

كما تتضح أهميته فيما يعرض له من خلفية نظرية تتنـــاول " الثقـــة ومهارات التواصل " وتوضيح العلاقة بينهما فى محاولـــة لســـبر أغـــوار العلاقات الاجتماعية على اختلافها (العلاقات بشريك الحيـــاة ، العلاقـــات بالأصدقاء ، والعلاقات بأفراد المجتمع عامة) .

وحيث بات الاهتمام بالمعرفة الانسانية غاية فى الأهمية ذلك أنها تزودنا بالعديد من المعارف والمعلومات السيكولوجية التى تفسر الشخصية الانسانية التى تعد دراستها فنا له أدواته التى يجب أن نتقنها وصولا إلى حكمة المرء فى عيش هذه الحياة وقد امتلك أدوات السعادة والتوافق والصحة النفسية تأتى من هنا أهمية هذا المؤلف الذى يقدم عرضا شاملا للعديد من

المراجع العربية والأجنبية إضافة إلى الدراسات والأبحاث والمقالات والأطر النظرية ذات العلاقة ، ولاسيما الأحدث منها مستهدفا تزويد المكتبة العربية بإضافة جادة تعرض فى سبعة فصول للثقة كما يلى :

الفصل الأول: مفهوم الثقة (الثقة بالذات الثقة بـالآخر)، فالثقـــة هى اعتقاد الفرد بأن إخلاص الآخر والتزامه وحسن نيته واستحقاقيته يمكن أن يعول عليها، أما الثقة بالذات فهى اعتقاد تدعمه أفكار إيجابية عن الـــذات التى تستطيع أن تحقق النجاح ، وروح معنوية عالية وقدرة علـــى التفكيـــر الإيجابى وتحمل للمسئولية ، وأداء للواجب وسعى لتحقيق السعادة دون قلـــق أو تكلف أو انشغال بالآخرين ، والثقة بالآخر هى اعتقاد بأن الآخر شخص عادل وإيثارى مع التسليم بكونه جدير يستحق أن يملك زمام الأمور ، وهى مخاطرة بالذات ونوع من التوقع من جانب الفرد الذى يضع ذاته بين يـــدى الآخر ويمنحه الثقة لأنه أهل لها ، ولأن هذه العلاقة لابد وأن تثمـــر عـــن مصالح متبادلة .

الفصل الثاني: الثقة بالذات الثقة بالآخر فى نظريات علم النفس والنماذج المفسرة، ويعرض للثقة كما تفسرها مدارس ونظريات علم النفس، كما يعرض لأدوات القياس ومداخل التقدير المختلفة والتى

تعددت وتنوعت فكان منها الاسقاطية: كالقصة وسيناريو الموقف، وكان هناك المقابلات الكلينيكية وأسلوب الملاحظة، وكانت هناك أيضا مواقف معملية مقصودة يتم ترتيبها والإعداد لها ، ولعل تنوع وتباين أدوات قياس الثقة يرجع إلى تنوع وتباين الآراء فى معظم الكتابات والدراسات فيما يتعلق بالمفهوم ومكوناته وتضميناته ونتائجه.

الفصل الثالث: **مهارات التواصل**، ويعرض هذا الفصـــل لمهـــارات التواصل باعتبارها قدرات تجعل من التواصل علاقة تبادلية لا تقتصر على تبادل المعلومات والرسائل وإنما تنطوى على تبادل المعانى بما تولـــده مـــن خلق وابتكار وابداع ، فتكون قصدية لا عفوية ، من غير نقطـــة بدايـــة ولا نهاية ، وإنما استمرارية وتدفق ، وتتحدد مهارات التواصل حســـب رؤيـــة الكاتبة كما يلى: مهارة تبادل الحوار ، مهارة الدقة ووضوح العبارة ، مهارة الفهم ، مهارة الإصغاء الجيد ، مهارة اعتبار الآخر ، مهـــارة التوكيديـــة ، مهارة تقديم نقد بناء ، مهارة الكشف عن الذات ، مهارة التعاطف والمساندة، كما يعرض لأدوات القياس ومداخل التقدير المختلفة والتى تعددت وتنوعـــت فكان منها الاسقاطية : كالقصة وسيناريو الموقف، وكان هنـــاك المقـــابلات

الكلينيكية وأسلوب الملاحظة، وكانت هناك أيضا مواقف معملية مقصودة يتم ترتيبها والإعداد لها ، ولعل تنوع وتباين أدوات قياس مهـــارات التواصـــل يرجع إلى تنوع وتباين الآراء فى معظم الكتابات والدراسات فيمـــا يتعلـــق بالمفهوم ومكوناته وتضميناته ونتائجه .

الفصل الرابع: **الثقـة بالـذات الثقـة بـالآخر وعلاقتهـا بمهـارات التواصـل**، ويعرض هذا الفصل الثقة بالذات الثقة بالآخر وعلاقتها بمهارات التواصل وكيف يمكن أن تدعم الثقة ما يملكه الفرد من مهـــارات التواصـــل والعكس أيضا صحيح، وكيف يتضح ذلك فى العلاقـــات بشـــركاء الحيـــاة والأصدقاء وكذا أفراد المجتمع عامة.

الفصل الخامس: **ويتناول الثقة فى الدراسات والأطر البحثية من جوانب ورؤى متعددة** ، ويمكن تقسيمها إلى محورين: يركز الأول منهما على دراسات وبحوث تناولت الثقة بالذات الثقة بالآخر وعلاقتها بغيرها من المتغيرات النفسية والاجتماعية ، ويركز الثانى على الثقة بالذات الثقة بالآخر وعلاقتها بمهارات التواصل.

الفصل السادس: **ويتناول قضية الثقة فى عصر العولمة** التى فرضت نفسها علينا فى مختلف علاقاتنا وأشكال حياتنا .

الفصل السابع : الثقة ... رؤية جديدة للعلاقات الاجتماعية.

وتأمل الكاتبة أن تكون قد وفقت فى هذا العرض إلى إفادة المهتمين والمعنيين من معلمين ومتعلمين وآباء وأولياء أمور وآخرين قائمين على العملية التربوية ، والمهتمين بالصحة النفسية لأبنائنا فى عصر جديد يلح على الجميع أن يقوم كل بدوره وفى مجاله ، ومن الله التوفيق والسداد إن شاء الله.

د. منال عبد الخالق جاب الله