

الاتصال عبر الثقافات

Cross-Cultural Communications

- التربية: هذا صبح وذاك خطأ، يا أبيض يا أسود
- خارطة التكيف الثقافي • كيفية الانفتاح على الآخرين • الفردية والجماعة • الذنب والعب والعار
- الصدمة الحضارية (الثقافية) • استخدام الاتصال غير اللفظي عبر الثقافات المختلفة

تمهيد

أصبح العالم اليوم أقرب إلى بعضه مكانياً من أي يوم آخر فلم تعد المسافات البعيدة، بعيدة حقاً، ولم تعد القيود السياسية ولا الحواجز الجغرافية قادرة على الحد من هذا التواصل الثقافي الإنساني.

وأضحى اليوم من المستحيل إلا أن يتواصل الإنسان مع الآخرين من ثقافات شتى مختلفة في العرق والدين والعادات والتقاليد واللغة والسلوكيات. والتواصل هذا يأخذ أشكالاً متعددة فقد يكون عبر وسائط اتصالية يبرع فيها الشباب والفتيات فيتواصلون مع شباب وفتيات في أنحاء أصقاع الدنيا عن طريق الإنترنت وتطبيقاتها المختلفة وهو في

الغالب تواصل تفاعلي، قد تستخدم فيه الصورة الحية وقد يظل دون صورة من خلال النصوص المكتوبة، أو من خلال الصوت أو باشتراكها جميعاً. وقد يكون التواصل بطرق غير تفاعلية مباشرة مثل: المشاهدة عبر القنوات الفضائية، والسينما، واليوتيوب، وغيره من تطبيقات الإنترنت. وفي الغالب تكون هنا آخذة اتجاه واحد ينظر إليها المتلقي لكنه لا يستطيع أن يتفاعل معها بشكل مباشر. كما أن التواصل الجسدي أضحى أكثر بكثير مما كان سابقاً، بل أكثر مما كان حتى خلال العشرية الأخيرة من القرن الماضي. يأخذ هذا التواصل أشكالاً متعددة سواء أكان ذلك من خلال الوفود الرسمية، أم من خلال الأفواج السياحية، أم من خلال البعثات الدراسية، أم من خلال رجال وسيدات الأعمال، أم عبر عقود العمل المختلفة.

وتعد منطقتنا العربية والخليجية بالذات من أكثر مناطق العالم عرضة لهذا التواصل الثقافي العالمي. إن بلداننا تعج بكل أجناس العالم من شرقه وغربه ومن شماله وجنوبه، إنها فئات تعيش في بيوتنا، وتربي أطفالنا، وتعلمهم في مدارسنا وجامعاتنا، وتتزامن معهم في مصانعنا، ووزاراتنا. إضافة إلى ذلك فإننا من أكثر دول العالم اتصالاً بالآخرين من خلال البعثات الدراسية، والسياحية، والرسمية.

لذا، وبناءً على ذلك فإننا في ميسس الحاجة لأن نتعلم ثقافات العالم الآخر، كيف يفكرون؟، وكيف يتواصلون؟، وما عاداتهم وتقاليدهم وسلوكياتهم؟، وكيف يمكن التعامل معهم في سلاسة دون أن ننجرح أو نجرح؟.

توجد العديد من الدراسات التي تناولت العلاقة بين الاتصال والثقافة والتي بدأت بعد أعقاب الحرب العالمية الثانية، وخلال فترة الخمسينيات من القرن الماضي (Kim,2010,P.453). وكان الهدف منها خلق عالم جديد يقوم على تفهم الآخرين من الذين تربوا في ثقافات مختلفة. لقد بدأ الاهتمام على المستوى الفردي في التعاملات

الشخصية لأفراد من ثقافات مختلفة micro-level ، لكن بعد ذلك تطور ليصبح على مستوى أكبر macro-level ، حيث العلاقة بين الثقافات المختلفة ، وقضايا العولمة والعلاقات الدولية ، والتواصل ليس من خلال الاتصال المواجهي فقط Face-to-Face ، ولكن من خلال تقنيات الاتصال ، أيضاً ، من إذاعة وتلفزيون وصحافة ، وأخيراً إنترنت (Thussu,2006).

لقد استخدم باحثو الاتصال في حديثهم عن العلاقة بين الاتصال Communication والثقافة Culture عدة مصطلحات مثل : الاتصال الثقافي Cultural-Communication ، وتقاطع الثقافات (أو الاتصال عبر الثقافات) Cross-Cultural-Communication ، وبينما يركز الاتصال الثقافي على إبراز نماذج وخصائص الاتصال في ثقافة ما ، يركز الاتصال عبر الثقافات أو متقاطع الطبقات والثقافات على مقارنة الظواهر الاتصالية في ثقافتين أو أكثر (Kim,2010; Greenfield,1997). أما مصطلح المابين ثقافي inter Cultural Communication فيقصد به العمليات الاتصالية المباشرة والمتبادلة بين طرفين من ثقافات مختلفة أو من خلفيات ثقافية فرعية متعددة. ويرى Kim أن هناك اليوم أكثر من ثلاثين نظرية تشرح هذا الاتصال (Kim,2010,P.454).

في هذا الفصل - وكما وعدنا في مقدمة الكتاب - لن نخوض في الأطر النظرية وإنما نستقي منها بعض الأفكار ونصهرها في تركيزنا على بعض أهم العوامل والخصائص الثقافية التي تجعلنا نختلف عن الآخرين ويختلفون عنا ، وكيف يمكن لنا أن نتعامل معهم؟.

التربية: هذا صح وذاك خطأ، يا أبيض يا أسود

يتربى الطفل في أي مجتمع في العالم على أن هناك أشياء خاطئة ، يجب الابتعاد عنها ، وهناك أشياء يجب فعلها في كل تعاملاتنا من صباح اليوم إلى نهايته ، تتضمن كيف نفكر؟ ، وكيف نشعر؟ ، وماذا نقول؟ ، وماذا لا نقول؟ ، وماذا نفضل؟ ، وماذا لا نفضل؟ ، ومتى نتكلم؟ ، ومتى نسكت؟.

بالتالي لكل مجتمع ثقافة قواعدها وأسسها في الصواب والخطأ، في الحق والباطل، في المقبول والمرفوض. ولو أن العالم يعيش بقواعد واحدة لما كانت هناك مشكلة، ولو أن العالم لا يلتقي بعضه بعضاً لما كان أيضاً هناك مشكلة.

نعم، ظل العالم قرونًا عديدة لا يلتقي فيه شرقه بغربه ولا شماله بجنوبه، إلا نادراً وفي أضيق الحدود، لكن هذا تغير كثيراً في عالم اليوم حيث أصبح العالم مجرد أحياء متفرقة في مدينة كبيرة تعج بالسكان من كل بقاع الأرض. لذا، لزم على هؤلاء السكان تعلم شيئاً ثالثاً في قاعدة التعامل مع الأشياء: هناك الصح والخطأ، والشيء المختلف، وهناك الأبيض والأسود وأيضاً الرمادي.

نتعلم دائماً منذ الصغر أن هذا صواب وأن ذلك خطأ، وأن هذا لا يُقبل فيه الحوار ولا المناقشة ولا الجدل، فاعمل هذا ولا تعمل ذلك، وقل هذا ولا تقل ذلك، تكبر وترسخ بيننا هذه القواعد، فتتعامل مع الآخرين على ضوئها، فمن يعمل مثلي فهو على حق، ومن يعمل بطريقة أخرى فهو بالضرورة على خطأ، نربي أبناءنا عليها أيضاً وتستمر الحياة.

نشوء قواعد الصواب والخطأ: تتبع هذه القواعد في كيفية السلوكيات وفن التعامل من أشياء عدة فبعضها ديني، وبعضها مجرد عادات وطقوس اجتماعية تختلف في تفاصيلها في البلد الواحد بين قبيلة وأخرى، أو بين منطقة وأخرى، كما نشاهد هنا في المملكة إذ تختلف القبائل والمناطق في أشياء كثيرة في كيفية التعامل مع الآخرين على الخصوص.

أما ديننا الحنيف فلم يخطئ إلا أشياء محدودة جعلها محرمة على المسلم ولا يصح إتيانها، وأوجب عليه أشياء محددة أيضاً لا يجوز له تركها وهي أمور معروفة لكل مسلم ومسلمة، ويمكن تمثيل ذلك في الشكل رقم (١):



الشكل رقم (١).

أما ما بين الواجب عمله والواجب اجتنابه فإن أموراً مستحب عملها، وأموراً مستحب اجتنابها، وأموراً مسكوت عنها وهي بالتالي من الجائز القيام بها أو عدم القيام بها، سيان.

ودون شك فإن المحرمات في الإسلام قليلة جداً تُعد على أصابع اليدين، وكذلك الأمور الواجب القيام بها. لكن نرى أن هناك أشياء مختلف عليها وهل هي حرام أم لا؟، مما يندرج في السلوكيات والتعامل وهي ما يمكن أن نسميها مختلف عليه فيجيزها بعض العلماء، ويحرمها البعض الآخر اعتماداً على اختلاف في روايات الحديث عن النبي - صلى الله عليه وسلم - واختلاف في تفاسير النصوص القرآنية والسنية. لكن لا تقف في مجتمعاتنا الأمور عند هذا الحد إذ أن هناك أموراً لا علاقة للدين بها، ولكنها عادات وتقاليد اجتماعية توسع من دائرة الصبح والخطأ لتشمل كل اتجاهاتنا وسلوكياتنا في الحياة. انظر الشكل رقم (٢).



الشكل رقم (٢).

ما يحصل في المجتمع الإسلامي ونترى عليه، يحدث أيضاً في المجتمعات الأخرى، فنجد جزءاً بسيطاً يتعلق بدياناتهم المختلفة، والبقية مجرد عادات وتقاليد تم توارثها منذ القدم، فأصبحت تحدد الصواب من عدمه وإن اختلفت الثقافات في العالم في قائمة الصواب والخطأ، فبعض الثقافات تترك مساحات كبيرة لإمكانية الاختلاف وثقافات أخرى تضيق مسافة إمكانية الاختلاف إلى أقصى درجة ممكنة. أي أن اللون الرمادي في بعض الثقافات يحظى بمساحة كبيرة بينما في ثقافات أخرى يغطي اللونين الأبيض والأسود على المسافة كلها، انظر الشكلين رقماً (٣) و(٤).



الشكل رقم (٣). الثقافة الغربية.



الشكل رقم (٤). الثقافة العربية.

معنى المعادلة وكيفية عملها: تعني هذه المعادلة أن الناس تحكم على أفراد الثقافة من خلال هذا المنظور فيقبل منهم ما تراه الثقافة صواباً، ويرفض منهم أي شيء تراه الثقافة خطأ، وينظر إلى الشخص وقيّم بناءً على إتباعه لقواعد الثقافة أو ابتعاده عنها، والتي تحكم كل الاتجاهات والسلوكيات الإنسانية فيها وقيّم بالإيجابية كل من يتبع الصواب، ويوصم بالسلبية كل من يخالف هذه القواعد أو يرتكب ما تراه الثقافة خطأ. وتعتمد درجة السلبية التي يوصم بها الشخص المخالف بناءً على درجة الخطأ

المرتكب كما تراه الثقافة، فقد يكون خطأ بسيطاً لا تحاسب عليه الثقافة، وقد يرتكب خطأ يكون جزاؤه إنهاء حياته سواء أكان ذلك بشكل مادي أم معنوي.

ثقافة العيب والعار: بعض الثقافات لديها ما يسمى بثقافة العيب وكذلك العار، وهذا يعني أن من أنواع الخطأ ما يستحق أن يطلق عليه عاراً لا يمكن علاجه بسهولة، فهو وصمة تطال الفرد الذي ارتكبه ولا يقتصر عليه بل يشمل جميع أفراد عائلته، وقد لا تنفك العائلة من هذا العار أبداً مهما عُمل من أجل التكفير عنه، ونلاحظ أن بعض الأسر قد تضطر إلى الهجرة إلى مكان آخر غير معروف للهروب من هذا العار الذي سوف يطاردها.

وينبغي التنبيه هنا إلى أن قواعد الصح والخطأ والعيب والعار، بل وحتى ثقافة الثأر تختلف ليس فقط باختلاف الثقافات، ولكن أيضاً باختلاف الأجيال، فالتعليم يؤثر على تشكيل الثقافة وقواعد الصح والخطأ، كما أن تلاقي الثقافات يؤثر، لذا، نجد وفي كل الثقافات الغربية أن هذه المعايير اليوم تميل أكثر نحو المساحة الرمادية حيث عدم البت في الأمور بالصواب من عدمه، إنما يعتمد ذلك على الموقف نفسه وحدوده (Elmer,2002).

ثقافتك والثقافات الأخرى: تكمن المشكلة الرئيسة هنا في أن الشخص يبدأ بالحكم على الآخرين من خلال منظور ثقافته، فبناءً على الخطأ والصواب في ثقافته يتعامل مع الآخرين حتى وأن كانوا من ثقافات أخرى، ذلك أنه تعلم منذ الصغر أن هذا صواب يجب اتباعه، وذلك خطأ يجب الابتعاد عنه.

والمهم هنا هو علينا ألا نحكم على الآخرين من ثقافات أخرى مختلفة من خلال منظور ثقافتنا، فما نراه خطأ أو عيباً أو حتى عاراً، ليس بالضرورة أن هذا المجتمع أو تلك الثقافة تراه بالمنظار نفسه. لذا، ينبغي علينا قبل الذهاب إلى أي مجتمع كان، التعرف على قواعده في الأخلاقيات والسلوك والتصرفات وما يراه صواباً وما يراه

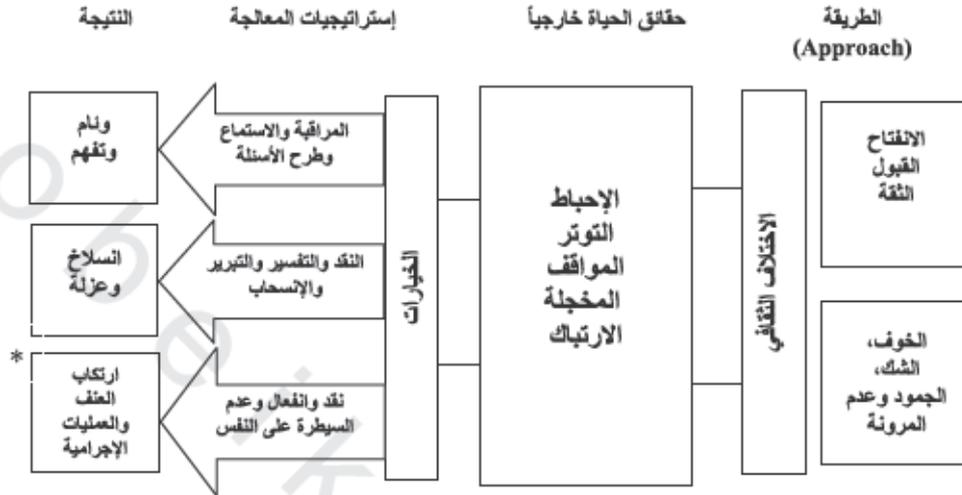
خطأ والحكم على أفراد تلك الثقافة أو ذلك المجتمع من خلال منظورهم المحدد في الصح والخطأ، وليس منظور ثقافتك أنت في الصح والخطأ. ويقترح بعض علماء الثقافة النظر إلى الثقافات الأخرى أنها مختلفة، ويرون أن هذه النظرة تحقق لنا ما يلي:

- ١- تُبعد عنا هاجس الخطأ.
- ٢- إننا عندما نرى الاختلاف بشكل محايد، نتحرر من الحكم السلبي على الآخرين.
- ٣- سيكون تفاعلنا مع الآخرين أكثر حرية وانسيابية، لأن تصحيح الخطأ ليس هو ما يشغل تفكيرنا في تعاملات الآخرين.
- ٤- تجريب قبول الآخر باختلافه عنا، مما يساعدنا في الانفتاح عليه والتعرف على أبعاد ثقافته والتعلم منها. (Elmer,2002,PP.30-31).

خارطة التكيف الثقافي

Cultural Adjustment Map

على غرار أهمية وجود خرائط جغرافية للفرد عند سفره إلى أماكن جديدة، يقترح بعض علماء الاتصال الثقافي أن يكون لديه خريطة تكيف ثقافي عند زيارته لثقافة جديدة. تتكون هذه الخارطة من عدة أجزاء كما يتضح في الشكل رقم (٥).
حسب هذه الخارطة فإن الفرد عند سفره لثقافة جديدة ومكوته فيها لفترة زمنية فإنه سيميل في تصرفه نحو إحدى الطريقتين: فإما يكون أكثر انفتاحاً وقبولاً بالآخرين وثقة فيهم، وإما يكون أكثر خوفاً وشكاً، وبالتالي عديم المرونة معهم خاصة، وعند تعامله مع سلوكياتهم وتوجهاتهم. ويرى المر (Elmer,2002,P.73) أن الإنسان لا يختار طريقاً واحداً ولكنه يميل أكثر إلى أحد الطريقتين دون الآخر في تعامله مع الثقافة الجديدة عليه.



مأخوذ بتصرف من: إلمر (Elmer,2002,P.72)

* إضافة من المؤلف

الشكل رقم (٥). خارطة التكيف الثقافي.

ففي الطريق الأول يكون الفرد الزائر أكثر انفتاحاً في تقبله للاختلاف الثقافي من تصرفات وسلوكيات، وأكثر قبولاً وثقة بها، بينما يميل الفرد الآخر لأن يكون أكثر خوفاً منها وشكاً فيها وارتياباً وعدم مرونة معها، وبينما في كلتا الطريقتين يجابه الإنسان عند معاشرته ثقافة أخرى غريبة عليه: التوتر، والإحباط، والارتباك، والمواقف المخجلة. لكننا نجد أن الفرد الذي اتبع الطريقة الأولى بشكل أكبر، مال للانفتاح والثقة والتقبل، ويستخدم إستراتيجيات معالجة لهذه المشكلات تجعله في نهاية الأمر يشعر بالوثام والتفهم للغير. من الإستراتيجيات المستخدمة هنا: مراقبة الناس وملاحظتهم، والتعرف على تصرفاتهم مع بعضهم، والإنصات إليهم بشكل فاعل ومن ثم طرح الأسئلة المناسبة لتفهم هذه الاختلافات التي يراها عن ثقافته؛ بينما نجد

من مال للطريق الآخر حيث الخوف والشك والجمود أنه استخدم إستراتيجيات نقدية وتبريرية ومن ثم انسحاب ليصل في النهاية إلى العزلة. إن من يسير أكثر مع الطريقة الثانية سوف يصل في نهاية الأمر إلى قرارات سيئة وسيصل إلى نهاية سلبية حول هذه الثقافة وأهلها، من ذلك مثلاً: اتهام هؤلاء الناس بالإحباط الذي يعاني منه، أو أنهم أناس متخلفون، أو القول أنه لا يمكن فهم هؤلاء الناس أو ثقافتهم، أو القول إنه فقط سوف يقوم بأداء واجبه دون الدخول معهم أو التعلق بهم (Pitts,2007; Lee and Elmer,2002,P.80).

يضيف المؤلف هنا بعداً جديداً في النموذج ويرى أنه بدأ يسود في بعض الأحيان في الثقافات المختلفة وهو أن بعض متخذي هذا الطريق ابتعدوا وصاروا يستخدمون طرقاً أخرى أكثر عدائية، تميل إلى محاولة تعديل العالم والثقافات الأخرى وتطويرها لثقافتهم من خلال العنف، وما الأفعال التي تقوم بها مجموعات القاعدة المتطرفة إلا محاولات لإخضاع الثقافات الأخرى لثقافتهم بالقوة واستخدام العنف، فغيرهم كفرة لا يستحقون الحياة حتى ولو كانوا مسلمين، وهذا في الواقع لا يقتصر على مجموعات القاعدة ولكن يشمل التوجهات المتطرفة في العالم أجمع والتي تقودها الأحزاب والجماعات العنصرية والتي بعضها استطاعت بالفعل الانتخابي الديمقراطي الغربي أن تعتلي سدّات الحكم وتشعل الحروب هنا وهناك في محاولات لتركيبة الثقافات الأخرى وفقاً لثقافتهم هم.

كيفية الانفتاح على الآخرين

هناك في الواقع العديد من الطرق منها على سبيل المثال :

١- الابتسامة الصادقة: تعد الابتسامة المدخل الأساسي لقلب الطرف الآخر، ولكن يجب أن تكون ابتسامة حقيقية وليست مصطنعة، فالإنسان المقابل يستطيع

أن يدرك الفرق بينهما بكل يسر وسهولة وديننا الحنيف أوصانا بالابتسامه وأن فيها صدقة.

- ٢- الترحيب الحار بالشخص الذي تلاقيه: عليك أن تُشعر من يزورك أنك فعلاً مسروراً لزيارته لك ، وأنك تُقدّر له ذلك ، مما يجعله فرحاً أنه قام بزيارتك.
- ٣- الإقبال على الشخص: يتم ذلك عبر السؤال عنه وعن عمله وعائلته ، وأن تكون الأسئلة صادقة ومخلصة ، وأن تستمع إلى الإجابات بكل صدق وروية.
- ٤- تكريم الشخص: وذلك عن طريق تقديم ما يمكن تقديمه له من شرب وأكل وغيره.

- ٥- التودد إليه عن طريق الاتصال اللفظي وغير اللفظي: ينبغي مراعاة العادات والتقاليد ، خاصة في قضايا اللمس واستخدام التعابير الجسدية المختلفة.
- ٦- البعد عن الحكم على الآخرين: ينبغي قدر الإمكان أن تتجنب الحكم المبكر على الشخص الذي أمامك ، أعطه الفرصة ليتحدث عن موقفه. ابق منفتحاً على الحقائق والأسباب حتى تسمع كل شيء ، وعليك بالتأكد أيضاً من خلال طرح الأسئلة.
- ٧- أشعر المغادر أنك مازلت راغباً في بقائه.
- ٨- قم بدعوته للمجيء إليك مرة ثانية.

على الإنسان أثناء وجوده في ثقافة أخرى جديدة أن يدرك أنه سيجد مصاعب ومتاعب تواجهه في البداية ولا بد من الصبر عليها ، إذا لم يصبر ويحاول أن يتقرب لهذه الثقافة سيعود لثقافته في أسرع وقت.

فلا بد للإنسان من مراقبة مشاعره ؛ لأنها مصدر أساسي في تصرفات الإنسان وردات فعله غير المدروسة مما قد يولد دماراً لعلاقتنا بالآخرين.

ويرى المر أن على الإنسان أن يفكر في شعوره ويراقبه فإذا وجده سالباً فعليه أن يكون حذراً فلا يتصرف تصرفاً يندم عليه ، كما عليه أن يتعرف على نوعية هذا

الشعور السالب هل هو غضب؟، أم إحباط؟، أم تفوق؟، أم أنه غامض وغير معروف؟، وعليه إذا تحديده، ثم عليه أن يسأل عن المصدر المسبب لهذا الشعور. (Elmer,2002,PP.87-91).

الفردية والجماعية

Collectivism & Individualism

يختلف العالم في نظرتة لدور الفرد والجماعة، فبينما نجد ما يقارب من ثلاثة أرباع العالم يقدم الجماعة بشكل عام على الفرد، نجد الثقافة الغربية وبالذات الأمريكية تقدم الفرد على الجماعة (Elmer,2002; Martin and Nakayama,1999).

ففي الولايات المتحدة الأمريكية نجد أن الفرد معني بذاته فهو المسؤول الأول عنها، وهو الذي يعمل من أجل تكوين ذاته وتطويرها، واتخاذ القرارات بذاته دون تدخل أحد، ودون الاهتمام بما يقول الآخرون عنه، والفرد هو من يُعترف به ويكرم، لذا، نجد في الشركات والمؤسسات مثلاً: موظف الشهر، ورجل العام، إنهم يتحدثون عن الإنجازات الفردية وكأنه لا يوجد أناس آخرون ساعدوا هذا الشخص في الإنجاز. يتمتع الفرد بحرية كاملة في اختيار شريك حياته أو حياتها، في اختيار التخصص الدراسي الذي يريد، وفي تحقيق آماله وطموحاته.

نجد على الطرف الآخر، معظم الثقافات الأخرى تعزز روح الجماعة على الفرد، وترى الجماعة أهم من الفرد الذي عليه أن ينضوي تحت مبادئ الجماعة وأخلاقياتها وتوجهاتها وعاداتها وطقوسها. نجد الشخص لا يتخذ القرارات المهمة لوحده ولكنه يشاطر الآخرين فيها، بل يمتنع عن اتخاذ قرار مهم له بسبب رأي الجماعة حوله وذلك في أمور مهمة مثل: الزواج، والدراسة، والعمل، والسفر... إلخ.

دون شك هذان التوجهان: الفردي والجماعي، لا يعني تغييب الطرف الآخر تماماً، فمثلاً نجد في الفردية اهتمام وتقدير للجماعة، كما نجد اختلافات في مقدار الفردية من مجتمع لآخر ومن زمن لآخر، فهي في الولايات المتحدة الأمريكية عالية جداً مقارنة بأوروبا، كما أنها كانت أشد في الولايات المتحدة الأمريكية قبل ظهور ما بعد الحداثة والتي بدأت تُعطي للجماعة أهميتها.

وهذا ينطبق على الثقافة الجماعية، فهي تختلف باختلاف المجتمعات، خاصة أن معظم الثقافات الأخرى تنضوي تحتها، لكن دون شك هناك اختلافات بين المجتمعات الإسلامية، واليابانية، أو الصينية مثلاً. كما أنها تختلف باختلاف الزمن أيضاً، فالتوجهات الحديثة تُعطي للفرد أدواراً رئيسة، وأصبح دور الجماعة أضعف بكثير مما كان يحدث قبل خمسين عاماً مثلاً. يعود ذلك ربما لسيطرة الثقافة الغربية على العالم وانتشارها عن طريق وسائط الاتصال المختلفة. وربما أيضاً عن طريق تطور الحياة وتعقدتها مما أدى إلى ضعف الكثير من الروابط الاجتماعية، ونلاحظ ذلك في المجتمعات العربية، إذ أصبح الفرد يضطر للسفر والابتعاد عن أسرته بحثاً عن العيش وتطوير الذات، وهذا أدى إلى تشتت الأسرة الواحدة وتقلص الأسرة الممتدة إلى أسرة النواة. فأصبح اهتمام الفرد بأسرته أصغر مما كان في السابق.

إن لهذه النظرة الفردية والجماعية تطبيقات كثيرة ينبغي لمن يذهب لثقافة أخرى الانتباه لها والاهتمام بها. وسنورد هنا بعض هذه التطبيقات:

١- التفكير التصنيفي والكلي

يفكر الغربيون بشكل تصنيفي وليس كلي، إنهم يفصلون بين الأشياء على شاكلة صح خطأ، جيد سيء، أنا أنت. إنهم ينظرون للحياة كخط زمني فيه أوقات مميزة، وأخرى محببة. بينما نجد الثقافات الأخرى تنظر للأمور بمنظار كلي فالأمور متداخلة ولا يمكن أن توقف الزمن في حياة الإنسان وتقسّمه مثلاً إلى طبقات غير مرتبطة

بعضها، إنهم ينظرون للحياة كالبصلة التي تتكون من عدة طبقات وتكون في مجموعها البصلة. لهذا تجد الغربيون يستغربون عندما يقاطع العرب مثلاً الإسرائيليين أو حتى بعضهم البعض في جوانب لا علاقة لها في رأيهم بالسياسة، فمثلاً: لماذا لا يتم مقابلة الإسرائيليين رياضياً واللعبة مع فرقهم؟! يقولون ما علاقة الكرة بالسياسة بينما نجد الطرف الذي ينظر للأمور بكلية أن السياسة هي رياضة والعكس صحيح إنه لا يمكن الفصل بينهما (Elmer,2002; Kim,1994).

يعجب الكثير من العرب عندما يعيشون في الغرب كيف أن الغربيين يفصلون بين عملهم وحياتهم الأسرية بشكل كامل تماماً، ويستغربون لماذا لا نعمل مثلهم؟، وينظر إليه البعض على أنه نتيجة لتخلفنا. في رأيي أن مرد ذلك هو نشأة ثقافية لا علاقة لها بالتخلف، فثقافة الفصل الغربية جعلتهم ينظرون لكل شيء وفق اللونين الأبيض والأسود. فيفصلون بين الدين والدولة، ويفصلون بين أوقات العمل والراحة.

فتجد الأمريكي مثلاً لا يخلط بين الصداقة لشخص ما وما يتطلبه العمل منه، وهذا ما يجعل بعض الطلاب العرب مثلاً يفضبون من بعض أساتذتهم. يمكن أن يكون صداقة عالية معك، يزور مع عائلته عائلتك، ويصبح صديقاً وفاقاً لك لكنه لا يخلط بين هذا وعملك في البحث والدراسة، فيعطيك الدرجات التي تستحقها فقط.

ولعل هذا الفصل يجعل الفرق كبيراً بيننا وبينهم، فمثلاً نجد العربي يؤخر الكثير من أعماله لينهيها في نهاية الأسبوع، وبعضهم يعملها في وقت إجازته الرسمية. هذا، لا نجده عند الغربي إذ أنه يُنهي عمله بنهاية دوامه ولا يخلط الأوراق، كما نجدهم في غاية الجد والمسؤولية أثناء أيام الأسبوع، ونجدهم في غاية الانبساط والبعد عن الدراسة وما قرب منها في أيام نهاية الأسبوع.

تُعلم الثقافة الجماعية أفرادها أيضاً تقليل حدة الضمائر المنفصلة: أنا وأنت خاصة في المجتمعات الفقيرة وبالذات في الأسر الممتدة. يقوم الابن الأكبر في الكثير من الدول

العربية الفقيرة مثلاً برعاية أسرته ، ويعمل ليل نهار ليس من أجل تكوين نفسه ، ولكن من أجل تكوين أسرته وتربية إخوته وإعاشتهم ، بل نجد أنه في بعض الأسر التي يكثر فيها العاطلون عن العمل. يقوم من يجد الوظيفة بتقسيم ما يتحصل عليه بينه وبين أخوته بالتساوي ، ودون إشعارهم أو ربما لا يحس هو بالفعل أن ذلك مساعدة لهم ، إنهم يعتبروها حقاً من حقوق الآخرين. وهذا الاندماج بين الأنا والأنت لا نجد في الثقافة الفردية ، ثقافة التصنيف والطبقية : هذا لك وهذا لي.

٢- استخدام المنطق عبر الثقافات

يختلف استخدام المنطق بين الثقافات ، فبينما نرى الثقافة الغربية وقد ركزت على المنطق الخطي Linear Logic ، والطريق المباشر في حل المشكلات ، والوصول إلى نقطة محددة ، أو الوصول إلى نهاية واضحة ، نجد ثقافات أخرى تأخذ طرقاً أخرى فمنها مثلاً: الطريق اللولبي Spiral أو طريقة طبقات البصل ، ومنها من يبدأ من العام وصولاً إلى الخاص وهكذا فلكل ثقافة طريقتهما في المنطق والإقناع. ولا يمكن لنا أن نحاور ونناقش أفراد هذه الثقافات والوصول معها إلى نتائج جيدة دون أن نعرف كيف أفرادها يفكرون؟ ، وكيف يحلون مشكلاتهم؟ ، وكيف يتطرقون لموضوعاتهم؟ ، وكيف يصلون لاستنتاجاتهم؟.

نجد في الثقافة الغربية أهمية تناول الموضوع محل البحث بشكل مباشر ، والبدء فيه دون موارد ودون لف أو دوران حوله. فتجدهم في كلامهم الشفهي وكذلك المكتوب يضعون في المقدمة القيمة الأساسية للموضوع المراد الحديث فيه ، وأهم النقاط الأساسية الخاصة به ، ثم بعد ذلك وفي تسلسل خطي منطقي يحاولون إقناعنا بهذه الفكرة عبر الاستشهاد ، وآراء الخبراء ، والتجارب ، ويقدمون التفاصيل من أجل الوصول في النهاية إلى حل أو تحقيق الهدف المنشود (Elmer,2002; Kim,1994; Kim,2005) ،

من جهة أخرى نجد معظم الثقافات الأخرى لا تتناول الموضوع المطروح بشكل مباشر وإنما تتناوله بشكل غير مباشر وتبدأ حديثها حول الموضوع وصولاً إلى لبه، أو أن تبدأ من النقطة الأساسية في الموضوع ثم تفصل في نقاط فيه وترجع بعد كل نقطة إلى لب الموضوع.

تشابه ثقافتنا العربية إلى درجة كبيرة الثقافة الآسيوية مثل: الثقافة اليابانية والكورية فنبداً موضوعاتنا على الشكل اللولبي من الخارج باتجاه الموضوع حتى نصل إلى لبه، ونلاحظ ذلك بشكل أوضح في الموضوعات الحساسة، فتجد المتحدث يتحدث أولاً عن أشياء لا علاقة لها بالموضوع، ثم يتدرج في قضايا قريبة أو ذات علاقة به، ثم يصل في النهاية إلى الموضوع المراد الوصول إليه. فلو أراد شخص ما أن يقترح مالا من صديق له، فإن الحوار يأخذ في محاوره الأساسية الشكل التالي:

- الظروف الحياتية وغلاء المعيشة.
- الحالة التي وصل إليها الوضع في البلد.
- كيف هو حال مشاريعه.
- حاجته لمبلغ من المال.

ويمكن أن يتوقف المتحدث ولا يكمل الطريق للوصول إلى هدفه الأساسي عندما يرى مثلاً أن الشخص المقابل، بدأ غير مركز معه، أو شعر أنه يتهرب منه، أو وجد أنه يؤكد له أنه هو أيضاً يعاني... وهكذا، فالصورة تتضح للمتحدث دون أن يكمل حديثه إذ أن الطرف الآخر يعرف قصده، أو ربما يبدأ في استنتاج ذلك وتخمينه فيقطع عليه حديثه دون أن يصل لنقطة طلب القرض المالي وهو بذلك يقطع الطريق على الاثنين الوصول إلى النقطة الحرجة والتي ربما ينحرجان منها.

الذنب والعيب والعار

Guilt and Shame

تختلف الثقافات أيضاً في كيفية اتباع أفرادها وتكيفهم مع المبادئ والقواعد الأخلاقية والسلوكية للمجتمع المحلي ولثقافة الخاصة بهم بشكل عام. لذا، يقسم بعض العلماء المجتمعات إلى نوعين: نوع يقود أفرادها بشكل أكبر الشعور بالذنب وهو مؤثر داخلي يقود الإنسان بفعل أو عدم فعل شيء ما فالفرد في هذا المجتمع يعاقب نفسه بنفسه عند ارتكابه خطأ ما، وذلك لشعوره الداخلي بأنه ارتكب خطأ ما ترمى على أنه خطأ جسيم يجب أن يعاقب عليه. في مجتمعات أخرى يرتكز أفراد المجتمع على مصادر وعوامل خارجية تجعلهم ينقادون لقواعد ومبادئ المجتمع، فالفرد عادة لا يشعر بالذنب وإنما يخاف ما سوف يلحق به مادياً كان أو معنوياً. (Condon and Fathi, 1975).

يرى المر أن الثقافة الغربية ذات التوجه الفردي يرتكز الأفراد فيها على الشعور بالذنب بصفته باعثاً داخلياً يؤنب ضمير الخارج عن القانون، أو من يرتكب خطأ مخالفاً لتوجهات الثقافة الغربية، بينما معظم العالم الآخر، يميل نحو ثقافة العيب والعار. في ثقافة الشعور بالذنب يؤنب الفرد ضميره على ارتكابه الخطأ، كما أن المجتمع يمكن أن يعاقبه، لكن يفصل المجتمع فصلاً كاملاً بين العمل والفرد، فعندما يعمل الفرد عملاً سيئاً، سوف يعاقب على ذلك العمل، لكن الفرد نفسه لا يوصم بأنه سيء.

تسعى الثقافة هنا على تعليم أبنائها القواعد والمبادئ سواء أكانت مبادئ دينية، أم قانونية ودستورية، وتأمل أن يعمل أبناء الثقافة على أن تلتصق هذه القواعد في وجدان أفرادها فتمنعهم - دون رقيب خارجي - من ارتكاب مخالفات لها، وإن ارتكبوا المخالفات يشعروا بالذنب للتوقف عن ممارستها. والفرد بمحاولته هذه الالتزام بالقواعد

والقوانين يحاول أن يرضي شعوره وضميره أكثر من اهتمامه بعائلته وأهله.
(Elmer,2002,P.173).

في المجتمعات ذات ثقافة العيب أو العار، يكمن العامل الأساسي للفرد في ألا يجلب لأهله، أو قبيلته، أو ربما وطنه أيضاً العار أو العيب. يود الفرد هنا أن يحقق لعائلته أو وطنه الفخر والاعتزاز. يشعر الفرد بالخزي والعار إذا لم يحقق طموحات أهله سواء أكان ذلك في مجال الدراسة أم العمل أم الزواج... إلخ.

ونلاحظ ذلك بوضوح في الثقافة العربية وكذلك الآسيوية الشرقية، فالياباني مثلاً يُقدم على الانتحار في حالة عدم تحقيقه رغبة أهله، أو في حالة ارتكابه لخطأ ما. أما في العالم العربي فلا زلنا نسمع بكلمات مثل: "غسل العار" وهو عندما يقوم أحد أفراد عائلة فتاة ارتكبت معصية الزنا مثلاً بقتلها، أو أنه يأخذ بثأر عائلته لشيء ما ارتكب من قبل عائلة أخرى وذلك بقتل أحد أفراد عائلتها على سبيل المثال.

وتختلف المسميات التي تطلق على العار من ثقافة لأخرى، ففي بعض الثقافات وبالذات في جنوب شرق آسيا يطلقون عليها "حفظ ماء الوجه" وكذلك في دول أفريقيا. يجب التنبيه هنا أنه في الثقافة الغربية وبالرغم من وجود كلمات العيب والفضيحة والخزي وكيف يمكن لشخص آخر أن يسبب لك هذا، لكن نجد أن الفرق بين الثقافتين: ثقافة معظم المجتمعات البشرية، والثقافة الغربية تكمن في الفصل بين الشخص والفعل، فربما ما قام به أحدهم عيب ومخجل لكن هذا لا يوصم به الشخص. ومن هنا نجد أن الغربي لا يغضب من النقد عندما يقوم بنقده في عمل ما، لكن نجد العربي مثلاً أو بقية أفراد المجتمعات الأخرى يغضبون من النقد لأنه ليس هناك فصل بين الشخصية والعمل، فعندما تنقد العمل فكأنك تنقد الشخص ذاته. إن نقد الموضوع لا يؤخذ في الغرب بشكل شخصي لكننا نجد لدينا حتى لو بدأ بالموضوع والفكرة سرعان ما يعود وتوصم به الشخصية، ولعلنا نلاحظ ذلك كثيراً في وسائل

إعلامنا عندما يتحول نقد عالم أو مفكر لآخر، إذ سرعان ما ينقلب الاختلاف والنقد من الفكرة والموضوع إلى نقد الشخصية، وربما وصل الأمر إلى القبيلة والعائلة والأصل... إلخ.

عليك أن تتجنب أن تجعل الطرف الآخر يشعر بالخزي والعار والذي ربما يحصل منك دون أن تدرك ذلك، يقدم المرء بعض الطرق التي ربما تؤدي إلى شعور الشخص المقابل بذلك:

اللوم: إن لومك شخص ما في إحدى هذه الثقافات غير الغربية على عمل نفذه، أو أداء قام به، قد يعني جلبك للعار له؛ ذلك أن هذه الثقافات ثقافات جمعية كلية لا تفصل بين العمل والفعل، والشخص لذلك عليك تجنب لوم الآخرين قدر الإمكان.

التقصير: إن اتهامك شخص ما بالتقصير أمام أناس آخرين، قد يؤدي إلى شعور هذا الشخص بالإهانة والعار. إذا كان لا بد لك من إشعار الفرد بتقصيره في عمل ما، عليك أن تواجهه لوحده دون حضور أطراف أخرى.

الخطأ: لا تبادر إلى تصحيح أخطاء شخص في حضور آخرين، حتى لو كان ذلك بسيطاً كأن يكون تصحيحاً في قواعد اللغة، أو المنطق، أو التفكير.. ابني علاقات ولا تحاول أن تخلق عداوات.

الطلبات: لا تسأل الفرد أن يحقق لك شيئاً بشكل مباشر فقد لا يستطيع تحقيقه إما لأنه صعب عليه، أو لأنه يفوق طاقاته وقدراته المادية أو العلمية... إلخ. ولكن يمكن أن تطلب تحقيق الأشياء التي ترى أهميتها بشكل غير مباشر: "أود لو أن تقوم بكذا وكذا" و"من الأفضل لو استطعت عمل.."، أو "سمعت أن بعض.."، وهكذا.

المقارنة: لا تمتدح بلدك وثقافة أو سلوك الناس هناك ، أو حتى النظام والوضع القائم مقارنة بالبلد الذي أنت فيه ، حتى لو سئلت عن رأيك مقارنة ببلدك ، حاول قدر الإمكان أن تجاملهم وأن تشني على بلدهم.

رفض الطلب: لو طُلب منك تحقيق شيء إذا كنت لا تستطيع تحقيقه لا ترفض تنفيذه بشكل مباشر قل: "سوف أحاول قدر ما أستطيع"، "سوف أتصل بك عندما أستطيع عمل ذلك" أو "سأبذل قصارى جهدي" و "ودي أن أساعدك، لكنني ربما لا أستطيع الآن لعلي سوف أحاول" .. وهكذا. (Elmer,2002,PP.176-177).

الصدمة الحضارية (الثقافية)

Culture Shocks

عندما يغادر الإنسان البيئة التي عاش وتربى فيها إلى بيئة أخرى يشعر بصدمة يطلق عليها الصدمة الحضارية. يعرفها العلماء المتخصصون في هذا المجال بأنها: "القلق الذي يساورنا من فقدان كل العلاقات والرموز المعروفة لدينا والتي تساعدنا في فهم موقفنا" (Oberg,1967.P.177). ويعرفها المر بأنها: "عندما تجرب الإحباط لعدم معرفتك للقوانين ، أو امتلاك القدرات من أجل التكيف مع ثقافة جديدة" (Elmer,2002,P.44).

تأتي الصدمة الحضارية على أشكال عدة ودرجات مختلفة ، تكبر وتعمق كلما انتقلنا إلى ثقافة أخرى تختلف عن الثقافة التي تعودنا عليها اختلافات جذرية في اللغة والعادات والتقاليد ، وفي المأكل والمشرب والعبادة... إلخ. وتخف وطأتها كلما كانت قريبة من لغتنا وثقافتنا التي تربينا فيها.

قد يشعر الشخص بهذه الصدمة عندما ينتقل من قرية صغيرة إلى مدينة كبيرة في ثقافته نفسها ، فلو أنك تربيت في قرية في القصيم مثلاً وعشت كل حياتك فيها ولم تتح لك الفرصة لأن تزور الرياض من قبل ولم تسكن في مدينة مثيلة ، ثم فجأة انتقلت

لوحده لتعيش في مدينة الرياض دون شك ستصاب بهذه الصدمة وستكون صدمة ثقافية أكبر لو أن انتقالك كان لمدينة نيويورك مثلاً حيث اختلاف اللغة والدين والعادات والتقاليد بشكل جذري (Kim and Kim,2004).

مع الانفتاح العالمي وانتشار تقنيات الاتصال وبالذات الإنترنت والفضائيات، أصبح الشباب اليوم في كل مكان أكثر معرفة بالثقافات والعادات والتقاليد العالمية من خلال ما يشاهدونه ويسمعونه، إنهم يعيشون الثقافات الأخرى من خلال التفاعل عبر الإنترنت وتطبيقاتها المختلفة إذ يتواصل الشباب مع بعضهم البعض ويتعارفون ويكونون الصداقات؛ لذا؛ أصبحوا أكثر إدراكاً للكثير من العادات والتقاليد للثقافات المختلفة سواء أكان ذلك عن طريق مشاركتهم الشخصية، أم عبر ما يُبث من أفلام ومسلسلات وبرامج تلفزيونية مختلفة خاصة الأمريكية منها.

أصبح الفرد عندما يسافر يعيش في غربة أقل حدة مما كان يوجد قبل عشرين عاماً مثلاً، ذلك أن الفرد يستطيع أن يتواصل مع ثقافته الأصلية بشكل أكبر وأسرع، بل يمكنه من أن يتعايش معهم من خلال وسائط الاتصال المتوفرة اليوم سواء عن طريق الهاتف المتنقل، أو البريد الإلكتروني، أو ما يسمى بالماسنجر والمحادثة وغيرها من وسائل يمكن للفرد أن يعيش من خلالها مع عائلته مهما بعدت به الأرض بأقل التكاليف وذلك من خلال الصوت والصورة والكتابة (Kim,2008).

أسباب حدوث الصدمة الثقافية

إن مسببات الصدمة الثقافية كثيرة ولعل من أهمها الاختلافات في اللغة والعادات والتقاليد وفي طرق التفكير، والقيم وفي استخدام الاتصال غير اللفظي، والحلال والحرام. وكلما كان الاختلاف بين ثقافتك الأصلية وثقافة البلد الذي قدمت إليه كبيراً وعميقاً، تشعر بالصدمة بشكل أكبر، لأن الفرد لا يعرف كيف يتصرف في مواقف

كثيرة وخبراته وتجاربه الثقافية السابقة لا تسعفه في كيفية التعامل معها.. وهنا يشعر بالارتباك والغربة الشديدة وقلة الحيلة.

لكن يجب ألا نشعر بالإحباط ذلك أن جميع الناس تقريباً يعانون من هذه الصدمة بطريقة وأخرى عندما يعيشون ويتفاعلون مع ثقافات غريبة عليهم.

علامات الصدمة الثقافية

يقدم لنا المر مجموعة من العلامات التي تدل على أن الفرد دخل في الصدمة الثقافية (Elmer,2002,P.47):

- الرغبة في الابتعاد عن السكان المحليين.
- التجول فقط مع الأصدقاء (والآن ربما التحدث والتفاعل معهم حتى وهم في الوطن الأصلي ، وذلك من خلال استخدام تقنيات الاتصال).
- النوم الكثير Excessive sleeping.
- تسلط فكرة فقدانه طعامه المحبب.
- التوق الشديد للأخبار من بلده.
- الشك في وجوده في الثقافة الجديدة.
- التمني في أنه في مكان آخر.
- الشعور بالمرض الجسدي وذلك من الضغط النفسي.
- لوم الآخرين لشعوره السلبي.
- التردد في مغادرة السكن الذي يعيش فيه للاختلاط بالمجتمع الجديد.
- الإفراط في الحلم اليومي بموطنه.
- نقد الجمهور المحلي وثقافته.
- إحساس عام بالقلق وعدم الراحة.
- الشعور بالكسل والخمول وانعدام الطاقة أو النشاط.

• قضاء أوقات طويلة عبر الهاتف أو الإنترنت مع الأصدقاء في بلده الأصلي.

أسباب الصدمة الثقافية

دون شك تتعدد أسباب الصدمات الثقافية، فبالرغم من إمكانية القول إن كل إنسان معرض لها عند سفره إلى ثقافة غريبة عليه إلا أنه يمكن القول أيضاً أن أعراضها ومسبباتها وتأثيراتها تختلف باختلاف الأشخاص وتكوينهم الذهني والنفسي والبدني، وخبراتهم الثقافية وتجاربهم الشخصية في هذا المجال، فمن حاول أن يتعرف على الثقافة قبل ولوجها، ومن عاش في ثقافات مختلفة، يختلف عمّن يفارق ثقافته لأول مرة ودون أي استعداد مسبق للتعرف على الثقافة المتجه إليها.

لكن تندرج أهم الأسباب - كما يذكر المتخصصون في الاتصال عبر الثقافات - تحت

التالي:

- عدم وجود الاستعداد المسبق: يقوم بعض الأفراد بالسفر إلى ثقافات أخرى في سبيل العمل، أو الدراسة، أو حتى الزيارة العملية، دون استعداد مسبق لمعرفة شيء عن هذه الثقافة فيصدمون عند مكوثهم في هذه الثقافة باختلافها الجذري عن ثقافتهم الأصلية في أمور شتى مما يعرضهم للصدمة الثقافية.
- عدم معرفة اللغة: يتجه بعض الأفراد إلى ثقافات أخرى من أجل الدراسة فيها سواء أكانت دراسة للغتهم أم دراسة عامة في تخصصات علمية مختلفة، لكنهم لا يجيدون اللغة التي يستخدمها سكان هذه الثقافة. فيصابون بالصدمة لأن اللغة هي العامل الأساسي في حياة الإنسان ودون معرفة اللغة لا يستطيع أن يتعامل مع الغير، ولا يستطيع أن يقلص سوء الفهم وتكوين المعاني إلا من خلال اللغة. وعندما لا يستطيع التحدث للآخرين والاستماع لما يقولون، بل حتى والحصول على ما يريد، يشعر بالقلق والتوهان والارتباك، بل يتورط في مواقف منجلة قد تجعله يشعر بوصمة عار.

- قدر الاختلاف: لا شك أنه كلما كان الاختلاف بين الثقافتين كبيراً أدى ذلك إلى الصدمة الثقافية فعندما يجابه الإنسان باختلاف اللغة، أو حتى اللهجة، والقوانين العامة، ونظام العمل، وساعات الدوام، وأيام الإجازة، وكيفية سير العمل، وطرق المواصلات، ونظام البنوك، والحياة كلها فإنه دون شك يصاب بالصدمة.
 - الصداقة: عندما يغادر الفرد ثقافته، عادة يترك معها أهله وأصدقاءه، وهنا يجد نفسه ربما وحيداً في مجتمع غريب عليه لا يعرف صديقاً أو قريباً يتجاذب وإياه الحديث ويبت إليه همومه، دون شك يصاب بالإحباط وربما الذعر من أنه فقد أصدقاء أعزاء عاش معهم سنوات طويلة قد تكون بطول عمره ويشعر أنه قد لا يلتقيهم ثانية.
 - الصحة: يصاب بعض المنتقلين حديثاً إلى دولة جديدة أو مجتمع جديد بما يسمى "إسهال السفر" والذي يحدث نتيجة لعدم تعود جسد الإنسان لبعض البكتيريا الموجودة في هذا المجتمع أو الثقافة سواء أكانت في الطعام أم الشراب أم من خلال اللقاءات مع الآخرين. والواقع أنه ليس هذا فقط هو الأمر الذي يؤثر على الإنسان في انتقاله من ثقافة لأخرى، لكنه قد يجد نفسه لا يعرف الطعام، هل هو صحي أم لا؟ وهل هو حلال أم حرام؟ وهل هذا الماء صالح للشرب أم لا؟، وتزيد معاناة الفرد عندما لا يعرف اللغة فيزداد اكتئاباً، وكل منا يعرف الكثير من القصص حول أناس سافروا إلى بلدان أجنبية وتورطوا في أكلات محرمة إسلامياً، أو غير صحية وما شابه ذلك.
- خطوات تساعد في التخلص من الصدمة الثقافية**
- تذكر أن كل فرد يعيش في ثقافة مختلفة عن ثقافته، سيعيش أيامه الأولى وربما أسابيعه الأولى في حالة صدمة ثقافية.

- تذكر أن كل من استطاع أن يكون نفسه في ثقافة أخرى أو على الأقل يعيش فيها، عاش بعد أن عانى ولكنه صبر.
- تعرّف على أقرب مسجد إليك وقم بأداء الصلاة فيه إن كان قريباً أو على الأقل صلي فيه يوم الجمعة، وتعرف على أناس من ثقافتك وكون معهم صداقات جديدة، إنهم سوف يساعدوك.
- لا بأس أن تبدأ التعرف على أناس من خارج هذه الثقافة الجديدة في الفترة الأولى فهم أكثر الناس فهماً لحالك والوضع الذي تعيشه.
- حاول أن تكون مبتسماً ودوداً للآخرين من الناس المحليين وستجد من يقبل عليك منهم.
- تذكر دائماً أن الاختلاف بين الثقافات لا يعني أن احدها على خطأ في كل ممارسة فيها اختلاف.. ولكن قد تكون هذه الثقافة أفضل من تلك في شيء والأخرى في شيء آخر.. ولا تجد غضاضة في تعلم ما تراه مناسباً وغير معارض لدينك.. وابتعد عن الحكم على الثقافات من خلال ثقافتك، احكم على تصرفات وسلوكيات الناس من خلال ثقافتهم هم.. فمن تراه بعين ثقافتك عنصراً فاسداً قد لا يكون كذلك بعيون الثقافة الجديدة.. فبالتالي إنه شخص عادي لا يرتكب جرماً.
- أعط لنفسك الفرصة في التأقلم والتكيف.. كل شيء يحتاج لوقت حتى تستطيع أن تفهمه.
- لا بأس من التواصل مع أهلك وأصدقائك في بلدك الأصلي عندما ترى نفسك في حالة كرب شديد، حاول أن تقضي معهم دقائق يؤازروك ويساندوك خاصة ممن لديهم خلفية وتجارب في السفر والمكوث في ثقافات أخرى. وبحمد الله استطاعت التقنيات الحديثة توفير مثل هذا التواصل في أي وقت مع أي صديق أو عزيز

وبأرخص التكاليف، بل ربما دون تكاليف حتى لو كان في أقصى الكرة الأرضية عنك.

- خذ الأمور ببساطة في بدايات مشوارك في الغربية، لا تكن قاسياً على نفسك ولا تخاف من التجربة وأعرف أن كثيراً مما يحصل لك لن يعرفه أحد تعرفه، وبالتالي فإنه يقويك ويساعدك على التعلم.

الصدمة الثقافية عند عودتك لوطنك وثقافتك الأصلية

لا تستغرب أن تصاب بصدمة ثقافية عند عودتك خاصة لمن يقيمون في ثقافة مختلفة لفترة طويلة.. سنة مثلاً أو أكثر، مع التأكيد على أن التأثير يحصل للإنسان ربما لو لم يمكث إلا أسبوعاً واحداً، وهذا يعتمد على طبيعة الثقافة التي جلس فيها وخصائص الشخص نفسه، فمن الناس من يتأثر بسرعة، ومن الناس من يحتاج لفترات زمنية طويلة حتى يتأثر.

يقول بعض علماء الاتصال عبر الثقافات أن الصدمة الثقافية عند العودة قد تكون أشد وطأة من الصدمة عند مكوثك في ثقافة أخرى، والسبب كما يرويه يعود لأنك عندما تسافر لثقافة ما فإنك تتوقع وجود اختلاف بين ثقافتك وثقافتهم قد لا تقوى عليه فلا تصاب بالصدمة، لكن عند عودتك لا تتوقع وجود اختلاف في ثقافة مجتمعه عما كانت عليه عند مغادرتها، لكنك تفاجأ بتغيرات جذرية، فتصاب بالصدمة. (ELmer,2002, P.194).

والسؤال ما العوامل التي تؤدي إلى صدمة العودة؟، يذكر بعض الباحثين أسباب منها:

- أنت تغيرت: نعم، أنت لم تعد كما كنت!، خاصة إذا مكثت لفترة طويلة، لقد تلقفت بعض العادات والممارسات والتصرفات من خلال البيئة التي عشت فيها.. بل ربما أصبحت تخلط لغتك الأصلية أيضاً ببعض كلمات لغة الثقافة التي كنت

فيها. قد تدرك بعض التغييرات التي حصلت لك وتحاول قدر الإمكان إخفاءها، لكن دون شك بعض التغييرات ربما لا تشعر بها. أتذكر أنا عندما رجعت من الولايات المتحدة الأمريكية وبعد مكوثي فيها لمدة ثماني سنوات، وجدت الهلع يصيبني عندما حاولت أن أقود السيارة في مدينة الرياض نتيجة للسرعة والتجاوزات غير المسموح بها التي يمارسها السائقون. رغم إنني قبل سفري كنت واحداً ممن يمارسون قيادة السيارة في الرياض بكل سهولة ويسر.

- **أسرتك وأصدقاؤك تغيروا أيضاً:** يمتاز هذا العصر بالتطورات الكبيرة التي تحدث فيه مما يولد تغييرات في تصرفات واتجاهات وسلوكيات الناس. ولو نظرت لأفراد أسرتك لوجدت من توظف، أو غير وظيفته، ومن تخرج من الجامعة، أو تزوج وأنجب أطفالاً، والشيء نفسه تجده في أصدقائك.. وكل هذه عوامل مؤثرة أيضاً تجعلهم يختلفون عما كانوا عليه سابقاً. فبعضهم قد يراك أصبحت غريباً عليه، أو أنك لم تعد ذلك الصديق الحميم، وأصبح لديه أصدقاء أكثر حميمية منك.. وبعضهم قد يدرك تغييرات حدثت عليك وبالتالي فهو أيضاً يغير من تعامله معك.
- **تغير الثقافة نفسها:** يحصل في أحيان كثيرة أن تتغير جوانب كثيرة في الثقافة أثناء غيابك ولو لم يدم لأكثر من سنة واحدة. تتغير سلوكيات الناس وتصرفاتهم، نتيجة لكوارث طبيعية أو نتيجة لحروب ما. على سبيل المثال، عند عودتي من الولايات المتحدة الأمريكية كان ذلك بعد دخول العراق الكويت واحتلالها، وقبيل الحرب الدولية على العراق، لقد وجدت المجتمع وقد تغيرت فيه أشياء كثيرة قد لا يدركها من لم يبرح المجتمع، لكنني أدركتها بكل سهولة. ومن منا لا يدرك اليوم كيف أن ثقافة العالم كلها قد تغيرت بعد أحداث الحادي عشر من سبتمبر.

استخدام الاتصال غير اللفظي عبر الثقافات المختلفة

بيننا في الفصل الثالث طبيعة وأهمية واستخدامات الاتصال غير اللفظي، في هذا الفصل سنركز على أهمية التنبيه لاستخدامات الاتصال غير اللفظي حسب الثقافات المختلفة. فكما يختلف الاتصال اللفظي من ثقافة لأخرى، بل وحتى في الثقافة الواحدة، نجد أن الاتصال غير اللفظي أيضاً يختلف ما بين ثقافة وأخرى ونحن هنا نتحدث عن الاتصال غير اللفظي الاجتماعي.

تنقسم الإيماءات والتصرفات حسب علماء الإنثربولوجيا إلى:

١- الإيماءات الغريزية *Instinctive gestures*: وهي عادة إيماءات نستخدمها دون وعي منا وتحدث حتى للطفل الرضيع عندما يحس بالخوف مثلاً. ففي جميع التصرفات يتصرف الناس تقريباً بالشيء نفسه فمثلاً: عندما يحيون بعضهم بعضاً يرفعون الحاجب وتجميد الجبهة أو تفضيئها، وهي إشارة للانفتاح على الآخر. وعندما نفاجأ أو نصطدم بشيء ما، نضرب على رأسنا أو نفتح أفواهنا من هول المفاجأة.

٢- الإيماءات التقنية أو المشفرة *Coded gestures*: ويقصد بها الإشارات التي يتم الاتفاق عليها وفق قواعد وضوابط مهنية احترافية، كما نشاهد مثلاً في العمل الإخراجي الإذاعي والتلفزيوني، وكما نلاحظ في محكمي مباريات كرة القدم أو السلة مثلاً، وغير ذلك من المهن التي تتطلب من ممارسيها الاتفاق على قواعد ضابطة لإيماءات وإشارات دون الحاجة للكلام. بل تعمل بعض المجتمعات قديماً على إيجاد لغة لها باستخدام الإشارات أثناء الحروب أو الأخطار.. واليوم نشاهد ذلك لبعض ذوي الاحتياجات الخاصة ممن لا يستطيع الكلام.

٣- الإيماءات والإشارات المكتسبة *Acquired gestures*: تتولد معظم هذه الإشارات في المجتمع ولا يعرف لها أحد أصلاً، وغالب هذه الإشارات كما يذكر روجرز أكستل ليس لها معنى أو منطوق، أو رابط، ولكن تتولد في مجتمع ما وتنتشر

على نطاق كبير بين أبنائه وتوارثها أجياله (Axtell,198,P.5). لاشك أن هذه الإيماءات هي المقصودة هنا في هذا الكتاب الخاص بمهارات الاتصال، ذلك أنها تختلف من مجتمع لآخر، ومن ثقافة لأخرى، فما تعنيه هذه الإشارة أو تلك في مجتمع ما لا يعني أنها تعني الشيء نفسه في مجتمع آخر إذ نجد في أحيان كثيرة أنها تعني العكس تماماً، فقد يكون معناها في مجتمع ما نبيلاً، ويكون معناها في مجتمع آخر سيئاً.

تتعدد هذه الإشارات وتتنوع وتغطي تصرفات وسلوكيات شتى، فنستخدمها للتعبير عن الشكر، وعن الرفض أو القبول، وعن السلام والتوديع. وتكمن المشكلة في أن معانيها ليست عالمية في مجتمع أصبح عالمي يتقابل فيه أفراده بشكل يومي. وقد يقومون باستخدام الإشارات بشكل متناقض، فبينما يقصد شخصاً التودد والتقرب لشخص ما، يعتبرها الشخص الآخر قديماً من مجتمع مختلف أنها إشارات أقل ما يقال عنها تعوزها الحصافة والأدب. على سبيل المثال: تعودنا نحن العرب نتحدث مع بعضنا ونحن قريين من بعض بل كلما كان الفرد منا مرتاحاً في الحديث مع الشخص الذي أمامه، قرب منه أكثر. القرب في المسافة عند الأمريكيين أثناء الحديث مثلاً يعد مزعجاً وقد يجعله قرب المسافة ينفر من الحديث مع الشخص الذي أمامه. وبينما نرى - نحن العرب - أنه لا بأس من مسك أحدنا ليد الآخر بصفتنا ذكوراً، يظن الغربي أن ذلك إشارة تدل على شذوذ الرجلين، وعندما تحدق المرأة البريطانية فيك كثيراً أثناء الحديث فهذا لا يعني سوى أنها متابعة للحديث معك. وبينما نحن العرب نستخدم إشارة أن المحل مقفل وذلك بفتح الكفين وأخذ كل كف للجهة الأخرى، تعني لبعض المجتمعات، خاصة في أمريكا الجنوبية العكس، أي أن المحل مفتوح. وبينما نحن لا نقبل أن يجلس الشخص أمامنا واضعاً قدميه في وجهنا، لا يعني ذلك لدى الأمريكيين شيئاً سيئاً.. وفي مجتمعات جنوب شرق آسيا ربما يؤدي ذلك إلى قتل الشخص الذي يقوم بها لأنها تعني ازدراء الشخص المقابل بشكل مهين.

• طبيعة الاختلاف وحدوده: لاشك أن الاختلافات بين المجتمعات في استخدام الإيماءات والإشارات كبيرة، وتشمل تقريباً كل الأشياء الأساسية التي يقوم بها الفرد دون أن يشعر بذلك، بعض هذه الإيماءات والتصرفات لا بد للإنسان من استخدامها سواء أكان ذلك في الاستقبال والسلام أم في التوديع أم في كيفية الحديث. ومن هنا كان لزاماً التنبيه لمثل هذه الأمور الأساسية وكيف تتعامل معها الثقافات المختلفة. على سبيل المثال لو أخذنا طريقة السلام وكيفيته لوجدنا التالي:

إن الاختلاف في طريقة السلام تختلف من مجتمع لآخر، بل لو نظرنا لطريقة المصافحة والعناق لدى السعوديين وحدهم لوجدناها مختلفة من منطقة لأخرى، وربما من قبيلة لأخرى، فمنهم من يصافحك بشدة يكاد يحطم كفك وأصابعك، ومنهم من يحرك أصابعه في كفك أثناء السلام عليك، ومنهم من يُقبل أنفك، ومنهم من يأخذك يميناً وشمالاً دون أن يلامسك. هذا الاختلاف في مجتمع واحد فما بالك مع المجتمعات البشرية المختلفة، لكن وكما أن هناك تحية متعارف عليها في المجتمع السعودي تتمثل في المصافحة يداً بيد، أو التسليم على الخد، هناك أيضاً تحيات متعارف عليها في الثقافات الأخرى، ففي آسيا يستخدمون الانحناء إشارة للترحيب والتقدير، وهناك عناق الصدر بالصدر كما نراها في الثقافة الهندية، والدول الإسلامية الأخرى في آسيا. وهناك اختلافات أيضاً في قضية لمس الآخرين، فبينما نجد في ثقافات مثل: العربية، واللاتينية، والإيطالية، واليونانية، والأسبانية، والبرتغالية، وروسيا، وبعض دول آسيا، لا بأس من أن يلامس الواحد الآخر كأن يمسك يد صديقه في أثناء الحديث أو السير معه، أو أن يربت على كتفه، أو يضمه إليه؛ نجد هذا الأمر ممنوعاً في دول مثل اليابان والولايات المتحدة الأمريكية، وكندا، وبريطانيا، والدول الاسكندنافية، وأستراليا، وأستونيا، ودول شمال أوروبا. (Axtel,1998,P.40).

وينبغي ألا نستهيين في الأمر إذ أنك ربما سوف تتهم باتهامات تتعلق بالتحرش الجنسي في هذه الدول التي لا تقبل ولا تجيز اللمس ، كأن يتهم الأستاذ عند لمسه طالباً بأنه يتحرش جنسياً بطلابه

ومهما تكن الإيماءة أو الإشارة معروفة إلا أنك ستفاجأ بأن استخداماتها تختلف من مجتمع لآخر ، وإنك قد تكون ضحية لها ، لأنك تهين الشخص الذي أمامك دون أن تعرف ، وتتحمل نتيجة لذلك علقه كبيرة وربما تقتل. تصور حتى علامة النصر التي تأتي على شكل حرف V باللغة الإنجليزية تختلف في معناها في كون قبضة يدك للخارج أم للداخل ، فإذا كانت قبضة يدك للداخل فتعني في بريطانيا إشارة قدرة ، وهكذا.

• التعامل مع الإشارات والإيماءات : عندما تقرر السفر إلى دولة ما سواء أكان ذلك في عمل ، أم دراسة ، أم حتى زيارة سياحية فعليك بالتالي :

- ١- التعرف قدر الإمكان على استخدامات الإشارات والإيماءات في الدولة التي تريد السفر إليها ، خاصة تلك الإشارات والاستخدامات غير اللفظية التي من المتوقع أن يستخدمها الإنسان للضرورة ، كطريقة السلام وإلقاء التحية.
- ٢- ابتعد قدر الإمكان عن استخدام الإشارات والإيماءات بمفهومها في بلدك أو ثقافتك.
- ٣- لا تفسر استخدامات الإشارات والإيماءات التي تتلقاها بالمعنى نفسه في بلدك ولا تتعجل في ذلك فتظن أن فيها إساءة لك وهي غير ذلك.
- ٤- حاول أن تراقب تصرفات الناس وكيف يتعاملون في السلام ، وإلقاء التحية ، والإشارات الأخرى ، ولا بأس من السؤال عما يشكل عليك.

(Axtel,1998,P;Pease,2004;Morrison and Conavay,1995).

تمارين وتدريبات

أولاً: التمارين الاستيعابية

السؤال الأول: درست ثقافة العيب والعار واختلافها باختلاف الثقافات والشعوب، كيف تستطيع أن تتجنب إهانة شخص وإشعاره بالعيب، خاصة في مجتمعات جنوب شرق آسيا؟

الإجابة

السؤال الثاني: ماذا يعني النظر إلى الثقافات الأخرى من خلال ثقافتك؟

الإجابة
١.
٢.
٣.
٤.

السؤال الثالث: كيف يمكن لك أن تفتح على الثقافات الجديدة؟

الإجابة

ثانياً: التدريبات

تدريب (١)

تمعن جيداً عندما يرغب زميل أن يسألك الحصول على شيء مهم، أو يريد إخبارك بموضوع على درجة عالية من الأهمية كيف يبدأ الحديث؟، وكم من الوقت يستغرق حديثكما قبل أن يحدثك بشكل واضح عن الموضوع؟، ما الأشياء التي يتطرق لها قبل الدلوف إلى الموضوع؟.

تدريب (٢)

حاول أن تتذكر مواقف ارتكبت فيها عيباً أياً كان نوعه، ما أول ما يتبادر إلى ذهنك؟، وهل فكرت في الأهل والأصدقاء والجيران أولاً؟، أم شعرت بالذنب الداخلي بغض النظر عن الآخرين؟.

تدريب (٣)

إذا سبق لك السفر لإحدى البلدان غير الإسلامية، صف تجربتك، ماذا شدك فيها؟، وهل رأيت أشياء مخالفة لما تربيت عليه؟، كيف نظرت إليها؟، وكيف كان ينبغي عليك أن تنظر إليها؟.

تدريب (٤)

حاول أن تتذكر حالة رأيت فيها أحد زملائك أو جيرانك أو أقاربك وقد ارتكب جرمًا ما، بناءً عليه دخل السجن، ثم خرج منه، كيف كانت نظرتك له قبل دخول السجن؟، وكيف أصبحت بعد خروجه من السجن؟، وكيف تتعامل معه الآن؟، بعد قراءة تلك لهذا الفصل، كيف يمكن لك أن تنظر إليه؟.

