مقدمة المؤلف

لماذا هذا الكتاب؟

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين، سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد. فلقد نبعت فكرة هذا الكتاب من تأمل الكثير من المواقف والتفاعلات الحية اليومية من واقعنا العربي أساساً سواء كانت هذه المواقف اجتماعية أو إدارية أو سياسية أو إعلامية أو تربوية وكذلك المواقف القانونية/ القضائية التي نتفاعل معها وتتفاعل معها التيارات المختلفة الفاعلة في واقعنا وتثير الجدل والجدال من وقت إلى آخر. وهذه المواقف عادة ما تكون في إطار مقابلة أو لقاء أو سجال إعلامي من خلال مقالات الرأي وينتصف فيها سؤال أو أسئلة بعينها. وهنا قد يلاحظ البعض ما يلي:

١- هناك البعض الذين يستخدمون الأسئلة وفي سياق اجتماعي عادي وكأنهم يستجوبون من خلالها الآخرين وكأنهم قد نصّبوا أنفسهم قضاة في مسألة ما؛ دون أي مراعاة لمبدأ التساوي والتكافؤ في الحوار، خاصة إذا كان المتحاورون من نفس ذات المكانة والوضع. والغريب أنك قد تجد الطرف المُستَجوَب في غاية الاستئناس، وتجده يقبل بهذا الوضع

بشكل يدعوك للدهشة.. وكأن الطرف الذي يبدأ في توظيف الأسئلة ينبغي أن ننصاع له، وكأن موجه الأسئلة يتمتع بقدسية خاصة تستلزم الإذعان بالإجابة على أسئلته وعلينا أن ننساق لأجندته وتوجهاته من باب ما أسميه بالعربية بـ « التشحيم الاجتماعي » وبالإنجليزية (Social lubri-cation) حيث يخرج الأمر هنا عن اللباقة وأدب الحوار والتعاون الواجب مع أطراف الحوار الأخرى ليصل إلى حالة ممسوخة تتسم بمجاملة الطرف الآخر أكثر مما ينبغي لدرجة مهادنته والتوقف عن إبداء الخلاف في الرأي معه، ويكون ذلك على حساب الحق المتكافئ للطرفين في تحديد مسار الحوار واختيار موضوعاته وتوجيهه معاً، وهنا نجد حواراً مختلاً تتعرض فيه مساحات الاستقلالية للانتهاك، ومساحات الاندماج التي يتسم بها نظام قيمنا للإساءة.

وهنا نتساءل هل الأمر يتعلق بسلبيات في ممارسة الحوار في واقعنا الثقافي؟ أي أننا وبكلمات أخرى نعطي لموجه الأسئلة شيئاً من المكانة الخاصة التي تستلزم الاستجابة من باب الحرص على الاندماج والتعاون أو « التشحيم الاجتماعي » أم ينقص بعضنا جرأة المواجهة الصحية والتقوقع مع الحرص دائماً على الصمت أو اللامباشرة السلبية، إن الأمر يتعلق

أساساً بتقنيات وآليات الأسئلة وأنواعها وأسلوب التمكن من توظيفها وتوجيهها في الحوار ولو بشكل فطري ومكتسب وتمكن طرف عن آخر في استخدامها وتوجيه دفة الحوار من خلالها؟!

من هنا، فإن هذا الكتاب يسعى للخوض في الكشف عن تقنيات وآليات وأنواع الأسئلة وأساليب توظيفها في الحوار ويوضح كذلك أسُس الاستجابة الديناميكية التي ينبغي أن يتحلى طرفا الحوار بها، وكذلك أهمية ضبط معادلة الاندماج والاستقلال والمكانة / القوة التي من شأنها تقويم نمط «التشحيم الاجتماعي السلبي» وما ينتج عنه من انتهاك لمبدأ الاندماج والاستقلالية والتكافؤ. فهذه المعادلة في جوهرها هي ملمح من ملامح «الوسطية» التي يدعونا إليها ديننا الحنيف كقوله تعالى: ﴿ **ولا تجعل يدك مغلولة إلى عنقك ولا تبسطها كل البسط** ﴾ وقوله ﴿ **لا يجرمنكم شنآن قوم على ألا تعدلوا اعدلوا هو أقرب للتقوى** ﴾، وقوله: ﴿ **الذين لا يريدون علوا في الأرض ولا فساداً** ﴾ صدق الله العظيم.

٢- إننا وفي أحيان أخرى قد نجد طرفاً يستغل سياق القدرة / القوة Power المتاحة أو الممنوحة له، كأن يكون سياق التفاعل هو حواراً بين أستاذ وطلابه أو مذيع مع من يستضيفه أو

طبيب مع مريض أو رئيس مع مرؤوس في العمل أو شرطي يستوقف سيارة ويتحاور مع قائدها، أو قاضٍ مع متهم... إلى آخره؛ مما يفترض وجود قدرة أو مكانة أو قوة ما يمنحها سياق وتركيبة الحوار لطرف ما عن آخر وتحظى بموافقة المجتمع بفئاته المختلفة بشرط ضمني وهو ألا يتم إساءة استخدامها لمن تمنح له فلا يحق للطبيب مثلاً استجواب مريضه بشكل منفعل أو متغطرس أو بالنظر إليه كمن يمتن عليه وكذلك القاضي والأستاذ والشرطي والمذيع وكل من يمنحه المجتمع موقعاً طبيعياً يكون فيه هو الموجه للحوار وهو السائل، والطرف الآخر في موقع المجيب والمتجاوب مع ما يُطرح عليه.

إن من المشاهدات التعيسة في واقعنا أن نجد حالات عديدة لإساءة استخدام سلطة السياق وبأشكال وممارسات عديدة فنجد التفاعل هنا قد انتقل من مساحة استخدام السلطة الشرعية الممنوحة لطرف ما إلى مساحة أخرى يطلق عليها «التسلط».. وهو آفة دأب عليها البعض، ومع الأسف فإن هناك من يجيد توظيف آليات وإستراتيجيات التسلط الخفية؛ من هنا فإن هذا الكتاب يعنى بالكشف عن هذه الآليات والاستراتيجيات الحوارية من أجل التعامل الإيجابي معها واحتوائها لصالح تفاعل سوى في المجتمع.

٣- إن العديد من ملفات تفاعلاتنا التي تتصف بوجود أزمة شبه مزمنة تتسم بفقدان قدرة البعض على إثارة السؤال الدقيق الذي يعنى بصياغة أجندة التفاوض الذي نكون بصدده ويساعدنا في الإدارة الفعالة لهذه الأزمة أو تلك، وتحديد أولويات ودقائق الموقف واختيار التوقيت الملائم بشكل يجعل لدينا القدرة على المساهمة في احتواء هذه الأزمات بدلاً من إساءة توظيف الأسئلة الرئيسة التي تساهم في مزيد من تأزيم المواقف والوصول بها إلى درجة التناحر التي نشاهد ملامحها كثيراً في واقع ممارستنا، ليس فقط على مستوى التفاعلات الأسرية أو الاجتماعية أو الإدارية بل على مستوى ما يجري في العالم العربي والإسلامي بصفة عامة... فهل لنا أن نصدق ما يحدث في بلد مثل الجزائر «بلد الـ ٦٠ ألف قتيل» بعد أن كانت «بلد المليون شهيد» حيث نجد الأزمة هناك قد انفلتت لتدخل في دائرة التناحر، وليس الجزائر هو الحالة الوحيدة بل هناك حالات كثيرة في عالمنا العربي الإسلامي ولكن مثال الجزائر هو المثال الصارخ الذي يشد كل عربي ومسلم حريص على وطنه أن يتساءل: هل وصلنا إلى هذا الحد؟

إن هذا الكتاب هو محاولة للكشف عن كلمة الأزمة في سياق تناول مفهوم الأسئلة العاكسة والاستراتيجية التي تمهد

للتناول الصائب للأزمات، تلك المفردة التي أصبحت تجسد بطبيعة الحال مواقف متأزمة وصلنا إليها ونستخدمها في تفاعلاتنا بشكل غير مسبوق فنجدها حتى في صحافتنا الرياضية :- **إننا إذن نحاول الكشف عن كلمة «الأزمة» هذه من خلال النظر إلى تقنية استخدام وتوظيف الأسئلة وهنا نقدم تحليلاً لإدراك العديد من المثقفين والشخصيات العامة التي حاولت أن تتصدى لمفهوم السؤال بشكل تلقائي.. وهذه البيانات تغطي موضوعات متنوعة وعديدة لما اصطلح على تسميته بـ«أزمة».**

٤ ـ إذا كان التفاوض الإيجابي بين أعضاء المجتمع قد أصبح متعثراً في حالات عديدة فإن تفاوضنا مع الآخرين خارج الحدود ليس أحسن حالاً، **وطالما سمعنا العديد من السفراء والدبلوماسيين والإعلاميين ورجال الدين العرب الذين يظهرون على شاشات الإعلام الغربي يقولون ويفيدون بأنها لم تكن مقابلة بل كانت استجواباً حيث تختلف الافتراضات** الحاكمة لإدارة المقابلات من واقعنا إلى واقع الممارسات الغربية حيث نجد محترفي إدارة المقابلات يجعلونها مواجهة ساخنة على حساب بعض ممثلي ثقافتنا. ولكن الأمر يرتبط أساساً بافتراضات مسبقة مختلفة أحياناً وكذلك يتعلق بالإلمام الجيد بتقنيات وآليات الأسئلة والاستجابات، فهل نتقن هذه

النوعية من المباريات أم لا؟!! كذلك **هناك أدوات للتجنب والملاحقة والتفخيخ** .. فهل درسناها علمياً في عمليات التفاوض والتفاعل داخل محيطنا الثقافي وعبر الثقافات؟ أم أننا بحاجة ماسة لهذا التدارس؟.. من هنا فإن هذا الكتاب محاولة لاستكشاف هذا البعد من خلال تفاعلات أشهر السياسيين والإعلاميين المثقفين في واقعنا الثقافي العربي وفي الواقع الغربي كذلك.

٥ ـ إن من المشاهدات أيضاً هو أن أمر دراسة آليات ووظائف الأسئلة وأساليب الاستفهام على المستوى العالمي لا يزال مفتقداً ، وأن الأدبيات التي تناولته يفتقد أكثرها إن لم يكن معظمها إلى الرؤية التمازجية الحديثة Interdisciplinarity والتي يتبناها علم اللغويات الاجتماعية والعرقية Socio / Ethnolinguistics الأمر الذي نجد معه تعليماً تلقينياً أكثر منه ابتكارياً. كذلك نفتقد إلى تبني الرؤية عبر المجالات، من هنا فإن بنك البيانات الذي يتم تحليله في إطار هذه الدراسة يعنى بالنظر إلى الأسئلة وآلياتها عبر المجالات الاجتماعية والإدارية والقانونية والدبلوماسية والإعلامية والتربوية. **ولعل في هذا بداية إسهام تقني يسد نقصاً واضحاً ليس فقط على مستوى الداخل بل خارجياً أيضاً، فلقد أفاد**

أساتذة ومشاهير الإعلام الغربي الذين التقيت بهم في سمنار سالزبورج بعنوان «تأثير الإعلام على السياسة والسياسات والأحداث الجارية، في نوفمبر ١٩٩٥» والذي شاركت فيه ببحث مستمد من هذه الدراسة ، بأن مشاهير الإعلام الغربي لا يدرسون هذه التقنيات بل يعتبرونها مهارات مكتسبة، ولقد أجمع العديد منهم على ذلك ومنهم هودنج كارتر الإعلامي الأمريكي الشهير ومستشار الرئيس الأسبق جيمي كارتر لشؤون الإعلام والذي يدير مركزاً خاصاً للإعلام، بالإضافة إلى مركزه كأستاذ في الصحافة في جامعة ميرلاند، ولعل الحوار الذي أجريته معه والذي يوجد نصه في الملحق رقم (٣) بملاحق الدراسة يفيد بوجهة نظره هذه بالإضافة إلى وجهات نظر أخرى؛ بعضها ذات علاقة بتدريب الصحفيين والإعلاميين وتتضمن كذلك تقييمه الخاص لأداء أهم مشاهير مديري المقابلات في الإعلام الأمريكي والغربي بصفة عامة.

٦- إن هذه الدراسة قد اعتمدت على ملف بيانات يتضمن تفاعلات أشهر السياسيين والإعلاميين والمثقفين والشخصيات العامة، والذي كنت قد قمت بتجميعه على مدى سنوات عديدة، وهنا لابد أن نقر ونوضح بأن هذه الدراسة لاتهدف

إلى تقييم أداء هذه الشخصيات بقدر ما هو تسليط للضوء من خلال تفاعلاتهم الشائقة ذات المغزى الخاص لكل قارئ على موضوع هو تقني بالدرجة الأولى، ولكننا حاولنا مراعاة تبسيط المصطلحات إلى الحد الذي لا يخل بفهم تعقيدات الموضوع. وحتى يتسنى لنا تقديمه إلى أكبر قدر من القراء المتخصصين أو غير المتخصصين، ولقد اقترحنا في نهاية الدراسة أهم مجالات تطبيق هذا المنظور وكذلك المجالات المقترحة في دراسته ولمزيد من استجلائه من منظور علم اللغة الاجتماعي ومفهوم الخطاب Discourse وأهمها محاولة تقديم دراسة مستفيضة لأدوات الاستفهام وآليات الأسئلة من واقع آيات القرآن الكريم وأحاديث الرسول صلى الله عليه وسلم وهنا علينا أن نستوعب دائماً قول الحق سبحانه وتعالى ﴿ **قل لو كان البحر مداداً لكلمات ربي لنفد البحر قبل أن تنفد كلمات ربي ولو جئنا بمثله مدداً** ﴾ صدق الله العظيم.

وختاماً أدعو الله العلي القدير أن يجعل هذه الدراسة الأولية «علماً ينتفع به» فهو سبحانه من وراء القصد.

المؤلف

د. حسن محمد وجيه حسن

الرياض رمضان ١٤١٧ - يناير ١٩٩٧