

الثقة فى عصر العولمة دراسة فى سيكولوجية العلاقات الاجتماعية

مقدمة:

الثقة بالذات الثقة بالآخر رؤية جديدة للحياة الانسانية ، ومفهوم جديد للعلاقات الاجتماعية ، ينطلق من علاقة الفرد بنفسه انتقالا إلى الآخرين وإلى كل شىء 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 ، وبالتالي لا نخشى أن يستغل أحدهم نقاط ضعفنا وهشاشتنا ، فالثقة بالذات الثقة بالآخر هى تقارب وجدانى لا يبقى فيه الفرد غريبا عن نفسه وعن الآخر .

وتلعب الثقة دورا هاما فى تطور وعمق العلاقات الانسانية ، وفى حل مشكلات الصراع البين شخصى ومشكلات الانفصال ، وهى موضوع للدراسة فى مجال علم النفس الاجتماعى ومجال الإرشاد الأسرى وسيكولوجية العلاقات الاجتماعية ، من حيث كونها وثيقة الصلة بجوانب الحب والتواصل والعلاقات الحميمة والالتزام وغيرها .

والوجود الإنسانى بنية كلية تعكس وحدة الأنا - الآخر ، ومشروع هذا الوجود الإنسانى هو القدرة على " الحوار " مع آخر يكون بمثابة مرآة يرى فيها المرء ذاته ، ولا يكون انسانا إلا بقدر ما يكون قادرا على الكلام إلى الآخر وبقدر ما يكون كذلك قادرا على الإنصات إلى كلامه ، وعندما يتوقف الكلام قولاً وإنصاتاً يهدر جوهر الوجود الإنسانى وينتفى التواصل ويستحيل إقامة علاقة ديمومة ، فالإنصات للآخر والإعتراف بوجوده هو المدخل لوعى الذات والسبيل إلى إكتشافها ، فكلمة الآخر رسالة موجهة إلى الذات التى لا وجود لها إلا فى عالم الغير اعترافاً به وإقبالا عليه - وربما صراعاً معه - يهدأ حيناً فيكون الحوار والتبادل والتواصل ، ويعنف حيناً فيكون الصراع والتقاتل ، وهذا الوجود الإنسانى مع الآخرين وفى حضرتهم أخذاً وعطاءً ، حواراً وصراعاً هو الذى يجسد أصالة الذات وقدرتها على البناء ، فالوجود فى حضرة الآخرين هو الميلاد الحق لكل ما يجعل من الإنسان إنساناً ، وذلك كله رهن بالإنجاز الفريد الذى يتحقق عندما يرى الإنسان فى الآخر وفى الآخرين أندادا وأقرانا يقبل عليهم ويعترف بهم لا من حيث هم مجرد مرايا يرى فيها نفسه - وإلا ظل أسير ضرب من

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 أولاً 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 في الجميع ، والحاجة ماسة لدراسات تعرض لتطور اتجاهات الثقة وعدم الثقة بين أفراد المجتمع (Katz & Lui, 1992) .

وتلعب الثقة دورا هاما في تطور وعمق العلاقات الانسانية ، وفي حل مشكلات الصراع البين شخصي ومشكلات الانفصال ، وهي موضوع للدراسة في مجال علم النفس الاجتماعي ومجال الإرشاد الأسري وسيكولوجية العلاقات الاجتماعية ، من حيث كونها وثيقة الصلة بجوانب الحب والتواصل والعلاقات الحميمة والالتزام وغيرها.

وفي رأى روتنبرج وآخرون (Rotenberg et al ., 2005) أن الثقة هي حجر الزاوية في كل مجتمع ، وأساس تماسكه وانتظامه ، وهي ترتبط ارتباطا وثيقا بخصائص التوافق والسوية في رأى دينيف وكوبر (DeNeve & Cooper, 1998) ، كما أنها من عوامل الحفاظ على الصحة وطول العمر في رأى بارفوت وآخرون (Barefoot et al ., 1998) ، والثقة هي أساس دعم تقدير الذات والقدرات الابتكارية وعلاقات جيدة بالأقران ، وهي وثيقة الصلة بالسلوك الأخلاقي والكفاءة الاجتماعية والتحصيل

الدراسي وعلاقات الصداقة ، وقد تناولتها دراسات كل من رايت وكيرمانى
 Wright & Kirmani, 1977 ، روتنبرج Rotenberg, 1986 ، بوزيلى
 Buzzelli, 1988 ، وإمبر Imber, 1991 ، كما ناقشت دراسات آن وإيزارى
 Ahn & Esary, 2008 ديناميات الثقة العامة وانخفاض أو لنقل تراجع
 معدلات الثقة بين الأفراد .

ولأن كل علاقتنا (مع شركاء الحياة ، مع الأصدقاء ، ومع أفراد
 المجتمع عامة) تبدأ من ذواتنا وما تملك من ادراكات وانطباعات وإحساسات
 نود أن نتشارك بها ومن خلالها مع الآخر على نحو تبادلى ، نبدأ بها
 أو نبادىء بها أو حتى نقبلها ونقبل عليها وندخل فيها لأنها فرصة لتعلم
 المزيد عن أنفسنا وللتحكم فى المواقف التى تمر بنا ، ولكى نثرى خبراتنا
 وندعم شعورنا بالقيمة والاستحقاقية .

وتتضح أهمية هذا المؤلف من خلال ما يقدمه من إطار نظرى
 يتناول مفهوما سيكولوجيا يجب الوقوف عليه والتعرف على مضامينه ،
 فالعالم الاجتماعى من حولنا يتكون من أنا وآخر ، ولكل أفكاره ومشاعره
 ومصالحه ، وكل يواجه الآخر بضروب مختلفة من الاستجابة على نحو

عدوانى أو مسابير أو منافس أو توكيدى ، وفى عالم تميزه ثقافة التنافس والتناقض بين الأفراد والجماعات يسعى كل فرد لاشباع احتياجاته وتحقيق أهدافه ، ويتبنى الكثيرون استراتيجية تنافسية تحتم فوز طرف وخسارة الآخر فى المقابل وفرض مفاهيم القوة والسيادة ، وكلما أصبحت المادية هدفا أساسيا فى حياة الأفراد كلما تراجعت الثقة بينهم وفرضت التنافسية اعتبارات اليقظة والحذر والتشكك ،

كما تتضح أهميته فيما يعرض له من خلفية نظرية تتناول " الثقة ومهارات التواصل " وتوضيح العلاقة بينهما فى محاولة لسبر أغوار العلاقات الاجتماعية على اختلافها (العلاقات بشريك الحياة ، العلاقات 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 الأحداث منها مستهدفا تزويد المكتبة العربية بإضافة جادة تعرض فى سبعة فصول للثقة كما يلي :

الفصل الأول: مفهوم الثقة (الثقة بالذات الثقة بالآخر)، فالثقة

هى اعتقاد الفرد بأن إخلاص الآخر والتزامه وحسن نيته واستحقاقه يمكن أن يعول عليها، أما الثقة بالذات فهى اعتقاد تدعّمه أفكار إيجابية عن الذات التى تستطيع أن تحقق النجاح ، وروح معنوية عالية وقدرة على التفكير الإيجابى وتحمل للمسئولية ، وأداء للواجب وسعى لتحقيق السعادة دون قلق 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 يدى الآخر ويمنحه الثقة لأنه أهل لها ، ولأن هذه العلاقة لا بد وأن تثمر عن مصالح متبادلة .

الفصل الثانى: 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 الفصل لمهارات

التواصل باعتبارها قدرات تجعل من التواصل علاقة تبادلية لا تقتصر على تبادل المعلومات والرسائل وإنما تتطوى على تبادل المعانى بما تولده من خلق وابتكار وابداع ، فتكون قصدية لا عفوية ، من غير نقطة بداية ولا نهاية ، وإنما استمرارية وتدفق ، وتتحدد مهارات التواصل حسب رؤية الكاتبة كما يلى: مهارة تبادل الحوار ، مهارة الدقة ووضوح العبارة ، مهارة الفهم ، مهارة الإصغاء الجيد ، مهارة اعتبار الآخر ، مهارة التوكيدية ، مهارة تقديم نقد بناء ، مهارة الكشف عن الذات ، مهارة التعاطف والمساندة، كما يعرض لأدوات القياس ومداخل التقدير المختلفة والتي 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 مهارات التواصل يرجع إلى تنوع وتباين الآراء فى معظم الكتابات والدراسات فيما يتعلق بالمفهوم ومكوناته وتضمنياته ونتائجه .

الفصل الرابع: الثقة بالذات الثقة بالآخر وعلاقتها بمهارات

التواصل، ويعرض هذا الفصل الثقة بالذات الثقة بالآخر وعلاقتها بمهارات التواصل وكيف يمكن أن تدعم الثقة ما يملكه الفرد من مهارات التواصل والعكس أيضا صحيح، وكيف يتضح ذلك فى العلاقات بشركاء الحياة 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 في هذا العرض إلى إفادة المهتمين

والمعنيين من معلمين ومتعلمين وآباء وأولياء أمور وآخرين قائمين على

العملية التربوية ، والمهتمين بالصحة النفسية لأبنائنا في عصر جديد يلح

على الجميع أن يقوم كل بدوره وفي مجاله ، ومن الله التوفيق والسداد إن

شاء الله.

د. منال عبد الخالق جاب الله
