

الحوار المخملي كألية للتواصل أثناء الإضرابات الطلابية

Velvet dialogue as a mechanism for communication during student strikes

تاريخ الاستلام : 2019/08/23 ؛ تاريخ القبول : 2019/09/17

ملخص

يعتبر الحوار المخملي إستراتيجية وسطية للحد من الكثير من المشكلات الاجتماعية و المهنية و التربوية و ذلك بتوظيف الممارسة اللغوية الفعلية في المواقف الاجتماعية و امتلاك مهارات التواصل الشفوي المهذب و البسيط الذي يحقق من معدلات التوتر بين الفاعلين في أي مؤسسة كانت .

هذا الحوار أصبح ضروري خاصة بين الفاعلين في المؤسسة الجامعية التي أصبحت تعيش اليوم على وقع الصراعات و الخلافات الدورية بين الإدارة الجامعية و الطلبة الجامعيين مما أثر سلبا على سيرورة العملية التعليمية في الحياة الجامعية ، لدى فإنه من الواجب اليوم الاعتماد على حوار بين هؤلاء ، يكون مبنيا على ثقافة الاحترام و الاعتراف بالأخر و الإقرار بحقه و مراجعة الأمور ، على اعتبار أن هذا الأسلوب هو الكفيل بحل المشكل و وضع حد لهذه الإضرابات الطلابية المتكررة التي لا تخدم الجامعة الجزائرية .

الكلمات المفتاحية: الحوار، الحوار المخملي، التواصل، الطلبة، الإضرابات الطلابية.

* د / رضوان بواب

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -
الجزائر

Abstract

Velvet dialogue is considered an intermediate strategy to reduce many social, professional and educational problems by employing the actual linguistic practice in social situations and possessing polite and simple oral communication skills that achieve the tension between the actors in any institution.

This dialogue has become necessary especially among the actors in the university institution, which is now living in the face of conflicts and periodic differences between the university administration and university students, which negatively affected the educational process in university life, when it is necessary today to rely on a dialogue between these, based on A culture of respect and recognition of the other and the recognition of the right and review matters, considering that this method is the solution to the problem and put an end to these repeated student strikes that do not serve the Algerian Universit

Keywords: dialogue, velvet dialogue, communication, students, student strikes.

Résumé

Le dialogue de velours est considéré comme une stratégie intermédiaire pour réduire de nombreux problèmes sociaux, professionnels et éducatifs en utilisant la pratique linguistique réelle dans des situations sociales et en possédant des compétences de communication orale polies et simples qui créent la tension entre les acteurs de toute institution.

Ce dialogue est devenu nécessaire, en particulier parmi les acteurs de l'institution universitaire, qui vit maintenant face à des conflits et à des différences périodiques entre l'administration universitaire et les étudiants universitaires, qui ont affecté négativement le processus éducatif de la vie universitaire, alors qu'il est aujourd'hui nécessaire de: s'appuyer sur un dialogue entre ceux-ci, fondé sur une culture de respect et de reconnaissance de l'autre et sur la reconnaissance du droit et le contrôle, en considérant que cette méthode est la solution au problème et de mettre un terme à ces grèves répétées des étudiants qui ne le sont pas servir l'université algérienne.

Mots clés: dialogue, dialogue de velours, communication, étudiants, grèves des étudiants.

* Corresponding author, e-mail: bouab.redouane@yahoo.fr

أولا : مدخل بصيغة... إشكال:

إن المجتمع هو أكبر وحدة للتحليل السوسولوجي ، يضع عدة وحدات اجتماعية تتفاعل في مجالات و فضاءات اجتماعية مختلفة منها المؤسسات الاقتصادية و التربوية و التعليمية... الخ ، لكن نجد أن المؤسسة الجامعية هي أهم هذه الوحدات الأساسية في المجتمع لما لها من ادوار ووظائف في البناء الاجتماعي يحقق الفاعلون فيها إشباعاتهم و حاجياتهم كالحاجة للنمو الذهني و الارتقاء بالذات و تكوينها تكوين علمي و معرفي عال يسمح باحتلال مكانة اجتماعية مرموقة في المحيط الاجتماعي عامة و بتحقيق نوع من التوازن النفسي و الاجتماعي للفرد داخل هذا النسيج الاجتماعي و تشهد الجامعة الجزائرية في السنوات الأخيرة جملة من الإصلاحات في جوانبها البيداغوجية و البحثية و الهيكلية تحاول من خلالها إعادة التوازن لهذه المؤسسة و التي عرفت العديد من التغييرات و التحولات التي فرضها التطور التكنولوجي و التسارع الكبير للمعلومات و المعارف ، حيث بادرت الدولة إلى إعادة النظر في النظام التعليمي و خاصة نظام التعليم العالي من جميع الجوانب و ذلك حتى تقوم الجامعة بتقديم الوظيفة التعليمية و التربوية للطالب في أحسن الظروف الممكنة .

ورفع كل هذه الإصلاحات و الإنجازات في قطاع التعليم الجامعي إلا أنه كانت هناك العديد من النقائص و المطبات و المآخذ و التي كانت محور سجال و خلاف بين الإدارة الجامعية في هذه المؤسسات و بين الطلبة ، و بالرغم مما توفره الدولة من إمكانات مادية و بشرية لإنجاح الموسم الجامعي في كل موسم ، إلا أن وتيرة الاحتياجات و الإضرابات المنظمة من طرف الطلبة تزداد بشكل متسارع مما يفضي إلى مشكلات عديدة و إلى وضع متأزم يضرب صورة المؤسسة الجامعية و يغير بعملية تحقيق الأهداف التعليمية المنشودة.

إن طبيعة هذه الإضرابات و المشكلات الحاصلة تعود في الغالب إلى غياب ثقافة التواصل و الاتصال و الحوار بين الإدارة الجامعية و الطلبة إضافة إلى التعتن و الجدل القائم بين هؤلاء الفاعلين ، فالإدارة الجامعية تقر بوجود هذه النقائص و تسعى إلى تحجيمها ، و لا الطلبة و اعين بمطالبهم و مسؤولياتهم و استعداداتهم للتعاون على حل هذه المشاكل ، فسياسة الهروب إلى الأمام هي الصفة الملتصقة بالإدارة الجامعية ، و تغلب المصلحة الفردية على المصلحة العامة هي خاصية الطلبة و ممثليهم .

ورغم الإقرار بوجود أوضاع غير مقبولة داخل الجامعة ، ويرفضها معظم الطلبة و ينادون بضرورة تحسين الوضع القائم ، إلا أن الإدارة الجامعية الفعالة دائما ما تسعى إلى إيجاد الحلول البيداغوجية و توفير الإمكانيات المادية التي تضمن سيرورة وجوده في العملية التعليمية ، وفتح قنوات الاتصال مع ممثلي الطلبة و منظماتهم للمشاركة و التعاون على حل المشاكل البيداغوجية و الهيكلية التي تؤدي إلى الإضرابات داخل الحرم الجامعي ، و ذلك عن طريق الحوار البناء و الحوار المخملي الذي يقوم على احترام أفكار ورؤى الطلبة و احترام عقليتهم و مشاعرهم و رغباتهم ، و هذا الحوار يتطلب اللطف في الكلام و المعاملة و في أساليب التعبير و أساليب الاستماع الجيد و الراقي التي تؤثر مع الأيام في أفكار أصحابها و شاعرهم حيث

يصبح السمو و الرقة و اللطف و المراعاة و التفاعل الإيجابي شيئاً من مكونات الذات و ملامحها العامة (1) ومنه يجب أن يكون هذه الحوار مباشرة ووجهاً لوجه أساسه الاحترام و الاعتراف بالأخر و بمطالبه المشروعة و التصرف على أساس التكافؤ لا الندية ، و فتح فضاء للإيجابية و التخفيف من التوتر ، و سعة الصدر و الحوار المثمر.... الخ بطريقة ناعمة و برودة في الأعصاب .

فالحوار الجيد في المؤسسة الجامعية حول مشاكل العمل و حول المشاكل البيداغوجية و التقنية للطلبة بعد حل جوهرى و مهما للحد من التوترات التي تؤدي إلى احتجاجات الطلبة و إضراباتهم المتكررة ، و هو مرحلة تتحاور فيها الإدارة الجامعية مع أصحاب الشأن بغية إيجاد الحلول المناسبة قبل تفاقم المشكلة و الدخول في إضرابات غالباً ما تكون جوانب سلبية على العلاقات المهنية و المؤسساتية و على العلاقات البيداغوجية و على سيرورة العملية التعليمية و نجاحها و على تحقيق أهدافها في المؤسسة الجامعية .

كل هذا يدفعنا إلى طرح بعض التساؤلات الكفيلة بالإجابة عن خصوصية و محورية الموضوع الذي أرق العديد من أصحاب القرار الجامعي، و كان مصدر قلق للقائمين على مصادر القرار في الجهات النافذة للدولة.

- ما هو الحوار المخملي ؟
- ما هي القواعد الأساسية للحوار المخملي ؟
- ما هي الفوائد المترتبة عن العملية الحوارية أثناء الإضرابات الطلابية ؟
- ما هي آليات الحوار المخملي المساعدة على الحد من الاحتياجات عند الطلبة ؟

ثانياً : أهداف المقال :

- التعرف على ماهية الحوار المخملي
- إبراز و معرفة القواعد الأساسية من هذا الحوار.
- التعرف على الأهداف و الفوائد التي يجنيها المحاورون أثناء العملية الإضرابية.
- المساهمة في الإقرار بأهم الآليات المتبعة في هذا الحوار المخملي و المساعدة على الحد من الاحتياجات عند الطلبة.
- المساهمة في إثراء موضوع مهم أسأل الكثير من الحبر في الأوساط الجامعية (الإضراب الطلابي) ، لا سيما ما يتعلق بطرق و استراتيجيات الحد منه و تحجيمه .

ثالثاً : المفاهيم المفتاحية للمقال :

1- الحوار : يعرف لغة : بمعنى المحاورة و مراجعة الكلام بين اثنين و قد عرفه ابن منظور " دور الحوار : الرجوع عن الشيء إلى الشيء ، فاز إلى الشيء ، رجع عنه و إليه عنه . حورا ومحورة وحؤورا رجع عنه و إليه و كل تغير من حال إلى حال(2) " و عرفه أيضا " التحوار و التجارب، وتقول كلمته عما أثار إلى جوابا و ما رجع إلى حويرا و لحويرة ، و لا حورا أي مارد جوابا و إستحارة أي استنطقه ، يتحاورون يتراجعون الكلام ، و المحاورة مراجعة المنطق و كلام في المخاطبة ، و المحورة من المحاورة ، مصدر كالمشورة و المشاورة ، و ماجاءتني عنه محورة ، أي ما رجع إلى عنه بخبر (3) .

والحوار اصطلاحاً : حديث يدور بين اثنين أو أكثر يقوم على مناقشة متبادلة بين

طرفي الحوار بأسلوب حضاري يتناول موضوعات مختلفة" (4)
كما أن الحوار هو جدال بالحسنى، و هو يعني شرح وجهة نظر شخصية أكثر من
أن يعني الحرص على تغيير وجهة نظر الطرف المحاور" (5).

فالحوار هو ممارسة وسلوك يومي و حياتي يتم بمناقشة الكلام بين الأشخاص
بهذوء و احترام ودون تعصب للرأي ، و يهدف من خلاله الفرد إلى التواصل مع البيئة
و المحيط و الاندماج فيها ، و تبادل الأفكار و التعرف على وجوهات النظر المختلفة
للمتحاورين ، و معالجة القضايا محل النقاش معالجة جادة و ناجحة تضمن الوصول
إلى حقائق وحلول .

12 / المخملي : تعريف لغة من الفعل خمل منسوب إلى (المخمل)فعل يخمل خمولا و
أخمله الله و الخامل : الخف الساقط الذي لا نباهة له ، و يقال هو خامل الذكر و
الصوت ، و القول الخامل ، الخفيف و في الحديث : اذكروا الله ذكرا خاملا أي
خضوا الصوت بذكره توقيرا لجلاله و هيبة لعظمته "

وعليه فالصوت المخملي هو الصوت المنخفض، و خفض الرجل صوته خملا أي
خفضه و أخفاه و لم يرفعه، و بذلك فإن الحوار المخملي هو الحوار الذي تكون فيه
الأصوات منخفضة و غير عالية .

13 / الحوار المخملي: يعتبر هذا النوع من الحوار من الحوارات الغير مستعمل بين
الأشخاص في المؤسسات التربوية سواء الأسرة أو المدرسة... الخ ، هذا الحوار يكون
مبني على أسس معينة ، منطقية و عقلانية ، يمتلك فيه الأفراد مهارات التواصل
الشفهي و اللغوي و الاجتماعي .

والحوار المخملي " مصطلح جديد أريد منه ذلك النوع من الحوار القائم على الأناقة و
اللطف و التهذيب الذي ينبغي أن يسود... وهو مغاير للحوار الشعبي أو الحوار
الموروث الذي ينطلق فيه الناس على سجيتهم دون اهتمام بالتفاصيل ودون اهتمام
بمشاعر المتحاورين وردود أفعالهم... فأساليب التعبير و أساليب الاستماع الجيد و
الراقي تؤثر مع الأيام في أفكار أصحابها و مشاعرهم ، حيث يصبح السمو و الرقة و
اللطف و المراعاة و التفاعل الإيجابي شيئا من مكونات الذات و ملامحها العامة" (6).
و في الحوار المخملي يكون هناك اختلاف بين الأفراد حول شيء ما، تكون هناك
رغبة في الوصول إلى رؤية مشتركة أو قرار موحد، لكن لا يكون هذا هو المطلوب
الأول، و إنما يكون التواصل و الاندماج... و يكون هو الثابت و المستمر الذي يجري
في ظل كل حوار، و من ثم نجد درجة عالية من الرضا و التسامح و القبول المتبادل،
و كأنه ليس هناك خلاف أو نزاع في مسألة من المسائل...

ويعتمد الحوار المخملي على التأنيق في التعبير بوصفه العمود الفقري له ، لان المرء من
خلاله يستطيع أن يناقش أعقد القضايا ، و يطرق أكثر لموضوعات حساسة دون أن
يؤذي أحدا، أو يسيء إلى أحد " (7) .

و إجمالاً فالحوار المخملي هو الحوار الهادئ المهذب و اللطيف و الذي نستعمل
فيه الخطاب السهل و الناعم، حيث يصل بين المحاورين بطريقة سهلة و سلسة.

14 / التواصل : إن التواصل هو تقنية إجرائية أساسية في فهم التفاعلات البشرية حيث

أصبح التواصل علما قائما بذاته ، له مقوماته الخاصة و أساليبه و أشكاله المحدودة له ، و هو في الوقت هو المعين على فهم الآخرين و المساعد على تحقيق أهداف و غايات الفرد و التواصل من المنظور الإسلامي هو " التفاعل الإيجابي النابع من رغبة صادقة في خلق التفاهم من الآخرين(8) .

و التواصل يشير إلى حدوث المشاركة بين طرفين إما في بحثنا هذا نقصد به التواصل هو نقل الأفكار و التجارب و المعارف و جهات النظر بين الطلبة و الإدارة كفاعلين في المنظومة الجامعية بغية التفاهم و التفاعل الإيجابي وحل المشكلات العالقة .

15 الطالب الجامعي: يعتبر الطالب من أهم العناصر المساهمة في إنجاح العملية التعليمية في الجامعة و هو الفرد الذي أصبح يستثمر فيه في هذه المرحلة التعليمية . و الطالب لغة: " اسم فاعل جمعه طلاب و طلبة كخادم و خدم وهو مشتق من الفعل طلب أي رغب و قيل محبة وصول الشيء على وجه يقتضي السعي في التحصيل لولا مانع الاستحالة و البعد كما في التمني "(9) .

أما اصطلاحا فقد جاء في المشروع التمهيدي لميثاق الجامعة تعريف الطالب على انه " يعطي اسم طالب على كل شخص يسجل بصفة منتظمة في مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي، و ذلك من أجل مواصلة تكوين للحصول على شهادة "(10) .

كما يعرف الطالب الجامعي بأنه " هو من أنهى المرحلة الثانوية بنجاح ثم التحق بالجامعة ، و بدأ احتكاكه بالمناخ الجامعي حيث الحرية في مقابل المسؤولية ، و الالتزام نحو نمط ونوع الحياة و التعليم ، إضافة إلى إمكانية بناء الذات قيميا أو ديمقراطيا "(11) .

و إجرائيا فإن الطالب هو ذلك الشخص الذي سمحت له مؤهلاته بالانتقال من المرحلة الثانوية إلى المرحلة الجامعية، من أجل مواصلة دراسته في تخصص معين لينتهي بالحصول على شهادة ممنوحة من طرف المؤسسة الجامعية.

6- الإضراب الطلابي : هو نوع من الاعتصام و امتناع الطلبة عن الدراسة ، و يستخدم هذا الإضراب كأسلوب للتفاوض مع إدارة المؤسسة الجامعية حول بعض القضايا و المشكلات العالقة التي يجب حلها في أسرع وقت ، حتى تتجنب هذه المؤسسة التعليمية (الجامعة) غياب الطلبة لفترة طويلة تؤثر على مسار العملية التعليمية في ذلك الموسم الجامعي .

رابعا : أهمية الحوار المخملي أثناء التوترات الطلابية :

إن المؤسسة الجامعية هي مكان جيد للحوار الناجح حيث أن جميع الفاعلين فيها يمتلكون مستويات معرفية ذهنية و نفسية و اجتماعية عالية نوعا ما بالمقارنة مع أقرانهم في المؤسسات الاجتماعية الأخرى ، كما أن نجاح هذا الحوار مرتبط بالاهتمام الكبير الذي يوليه هؤلاء الفاعلين نحو هذه العملية و إدراكهم التام لمركزية و خطورة المؤسسة التعليمية و مكانتها في الحقل الاجتماعي لدى يتميز هذا الحوار بأهمية كبرى و في عديد من الجوانب منها :

الجانب المعرفي : فعن طريق الحوار تكون هناك تنمية معرفية و فكرية للمتحاورين ، حيث يتأثر مستوى تفكيرهم كلما كان هناك طرح لعديد الأسئلة و مناقشتها للإجابة

عنها مناقشة بناءة و موضوعية ، و يزيد تحصيلهم المعرفي من خلال الحصول على اكبر قدر من المعلومات و المعارف التي تخص الجامعة و قوانينها ووضعيته المالية ، البيداغوجية ،الهيكالية مما يسمح بإيجاد أرضية مناسبة و عملية الانطلاق في العملية التفاوضية .

الجانب النفسي الاجتماعي : إن العملية الحوارية المخملية تدعم الثقة في نفسية المتحاورين ، و تعزز لديهم الشعور بالإنجاز و القدرة على تحمل المسؤولية ، و تساهم في بناء جسور الثقة بين الأطراف المتحاوره ، و تجعلهم قادرين على تحقيق الفائدة و الأهداف من الحوار و الوصول إلى حلول مناسبة ، كما تزيد من تفاعلهم الاجتماعي و تعزز من تعاونهم في إطار مؤسستهم ، هذا التفاعل يعتبر جوهر الحياة الاجتماعية و علاقات اتصالية و تبادلية مفهومة للتفاهم الجيد و التواصل الناجح و الحوار المثمر.

الجانب التربوي : في هذا الجانب يتم تعديل بعض السلوكيات الغير مقبولة اجتماعيا عند مسؤولي الإدارة الجامعية أو عند الطلبة ، من خلال تفعيل دور الصدق في التواصل و التعامل و الحوار و العمل على إيجاد أرضية تفاهمية و تجنب الصراعات و المنازعات و الاستفزات بين أطراف العملية الحوارية ، و التي لا تغني و لاتضمن من جوع ، و لا تؤدي أخيرا إلى إيجاد الحلول التي كان من اجلها هذا الإضراب.

خامسا : القواعد الأساسية للحوار المخملي الناجح :

في وجود الخلافات و التوترات و الإضرابات في أي مؤسسة كانت، فإن تفعيل الحوار و خاصة الحوار المخملي ضروري و لا يمكن الاستغناء عنه لأنه السبيل الوحيد لحل هذه المشكلات و الخلافات و تفريغ هذه الإضرابات ، و نجاح هذا الحوار يكون من خلال قواعد أساسية و امتلاك مهارات معينة يمكن حصرها فيما يلي (12).

- الإنصات : هو من المهارات المهمة في أي جلسة حوار بين أكثر من متحاور ويؤثر الإنصات على المستمع للحوار في خمسة حالات :

أ- التجاهل : هو عدم الاهتمام بكلام المحاور مثل الانشغال بشئ ما
ب - التظاهر : هو ليس إنصاتا صادقا أو تجاهلا واضحا ، بل هو ظهور تعابير على الشخص تدل على أنه منصت ولكنه يفكر بأشياء أخرى .

ج - الانتقاء هو اختيار جزء محدد من الحوار و التركيز عليه، إذ يختار المستمع ما يهمله في الحوار و يهمل العناصر الأخرى لأنه يبحث عن أشياء معينة.

د - التفاعل: هو عدم اكتفاء المستمع بالانتباه فقط، بل يتفاعل مع المحاور ويحاول مناقشته و التعرف على رأيه وخصوصا في حال وجود اختلاف في الآراء.

- المهارات اللفظية : هي من المهارات الأساسية للحوار التي تساهم في جعله مؤثرا على المستمعين و من أهم هذه المهارات :

- التأني في الحوار مما يؤدي إلى وجود ثقة بين أطراف الحوار .
- التنوع في نبرة الصوت أثناء التكلم

- تغيير طبيعة سرعة على نحو متدرج ، و التوقف قبل وبعد الحديث على الأمور المهمة .
- تجنب رفع الصوت (الصراخ) لأن المستمعين ينجذبون إلى المحاور المخملي (الذي يخفض صوته)
- **المهارات غير اللفظية :** و هي مهارات تتمثل في :
 - تعابير الوجه و هي مجموعة إحياءات و حركات الوجه يتم توظيفها أثناء الحوار
 - التواصل البصري و هو الاتصال المعتمد على العيون وتوزيع النظر بين الأفراد بالتساوي .
 - حركة اليدين و هي مهارة تشكل انطبعا إيجابيا حول شخصية المحاور.
- **الأخلاق:** هي صفات تركز على الاهتمام بآداب الحوار ، و هي ذات تأثير أساسي على سير النقاش و تضمن استمرارية بطريقة صحيحة ، لدى يتطلب تجنب الأمور التي لا تتوافق مع أساسيات الأخلاق في الحوار كإصدار الأوامر و الانشغال بأمور أخرى (الحديث في الهاتف) ... الخ
- كما يتركز الحوار الناجح عن البعض على مرتكزات يمكن حصرها فيما يلي :
 - الاحترام المتبادل حيث التعامل مع الطلبة باحترام ، ويحترم هؤلاء الطلبة مسؤولي الإدارة الجامعية باعتبارهم مسؤوليهم و أساتذتهم .
 - الإحساس بالأمان من خلال شعور الطلبة بعدم وجود أي تهديد لمشوارهم الجامعي
 - التعاطف حيث ننظر إلى الأمور العالقة من منظور الشخص الآخر المحاور، فنفهم بعضنا و نتقبل الآخرين رغم الاختلاف في الرأي .
 - الثقة على اعتبارها المفتاح الأساسي لنجاح أي علاقة محاورة .
 - الاستمئاع و الانتباه الجيد لما يقوله الطرف المحاور
 - التفكير قبل التكلم و اختيار الكلمات المهذبة و الابتعاد على الكلمات الجارحة و الاستفزازية
- عدم المقاطعة ورفع الأيدي أثناء العملية الحوارية
- عدم انتقاد الأشخاص و أفكارهم و احترامها
- تشجيع الجميع على المشاركة و إعطائهم الفرص للتعبير عن وجوهات نظرهم
- حسن الخلق و الابتعاد عن الغضب الذي يؤدي إلى مالا يحمد عقباه
- استخدام ضمير " أنا " و الابتعاد عن التعميم الذي لا يؤدي إلى حلول
- التعامل بعملية وواقعية و موضوعية مع الأمور العالقة التي أدت إلى الإضراب و الابتعاد عن العمومية في طرح المشاكل الموجودة .
- التحدث بإيجابية على طروحات النظرية ، بدلا من التحدث بسلبية عن وجوهات نظر الآخرين
- الاعتراف بالنقائص الموجودة و الدعوة للتعاون علو حلها و إشراك الطرف الآخر .
- التدرج في حل المشاكل العالقة و الاتفاق على رزنامة لحلها .
- الانسجام مع الأطراف المحاورة والتعايش معهم بدون عنصرية أو التقليل من شأنهم.
- الشفافية و الصدق في السعي لإيجاد الحلول.
- فسح المجال للتعبير عن وجهات نظر المحاورين و عدم الاستهزاء بها ولو كانت

غير موضوعية و مثالية التحقيق.

سادسا : الفوائد المترتبة من العملية الحوارية أثناء الإضراب الطلابي :

- إن تبادل الأفكار و الآراء من طرف الفاعلين في المنظومة الجامعية أو مشكلات معينة هدفه الوصول إلى اتفاق و إيجاد خريطة طريق لحل هذه المشكلات التي تسبب دائما التوترات و الاحتياجات في الحياة الجامعية و تؤثر على سيرورة و فعالية وجودة العملية التعليمية في المؤسسة الجامعية و الحكم على نجاح العملية مرتبطة بتحقيق فوائد من ذلك ظن هذه الفوائد تعود بالإيجاب على الطلبة و الأساتذة و مسؤولي الإدارة الجامعية و العملية التعليمية... الخ .

و يمكن تلخيص أهم الفوائد فيما يلي :

- الإطلاع على ما لدى الطلبة و مسؤولي الإدارة الجامعية من طموحات و مشكلات و رغبات و أفكار، أي الإحاطة بكل حيثيات الأمور البيداغوجية و التعليمية و الهيكلية و التنظيمية التي تؤدي إلى الصراع و الخلاف بين هؤلاء الفاعلين .

- فهم التصورات و التمثلات التي يعملها و يكونها المتحاورون حول الآخرين و حول أنفسهم حيث أن الحوار يهدف إلى الوصول إلى ما في عقل الآخر ، و معرفة انطباعاته حول ما يجري في الحياة الجامعية ، فعدم معرفة هذه الصور و المعتقدات سيؤثر على صحة وواقعية معرفة الآخر ، و تضعف العملية التفاعلية و التبادلية أثناء جلسة الحوار .

- حفظ الطلبة و خاصة ممثليهم من كل السلوكيات و الممارسات الغير مسؤولة و الغير مقبولة بيداغوجيا داخل الحرم الجامعي ، و التي قد تؤثر على مسارهم التعليمي الجامعي .

- حل المشكلات و النقائص التي تتخبط فيها المؤسسة الجامعية بإشراك الطلبة و التعاون معهم على الآليات اللازمة و المناسبة لذلك ، إضافة إلى التفاهم على المدة الزمنية لذلك ، و الأولويات المستعجلة و الصبر على المطالب الصعبة التحقيق .

- الحفاظ على الجامعة كمؤسسة محورية من التضليل و الفتن و تدخل الغرباء و تدخل السياسيين باعتبارها هامة ، و الحفاظ على سيرورة وجودة العملية التعليمية داخلها بهدف الحصول على مخرجات تعليمية ذات نوعية و كفاءة عالية له كلمتها في المجتمع و قدرة على تسيير مؤسساته

- التعامل الجيد مع المآخذ الموجودة في الجامعة الجزائرية ، و الحرص على احتواء غالبيتها قبل تفاقمها أي التدخل في الوقت المناسب و بإجراءات ملائمة قبل فوات الأوان و انفلات الأمور .

- مراجعة القرارات المتخذة و التي كانت غير مناسبة و أضرت بمصالح الطلبة و بمسارهم التعليمي و إتخاذ القرارات الصائبة التي تكون عملية و فعالة و تهدف إلى تحسين وضعية الحياة الجامعية و إلى الرفع من مصداقية المؤسسة الجامعية .

- تثمين الأفكار و المفاهيم و المقولات التي طرحها المتحاورون و التجند الجماعي من أجل تطبيقها على أرض الواقع .

- الحد من التوترات و الاستنزافات و الملاسفات اليومية الموجودة في علاقات هؤلاء

الفاعلين في المنظومة الجامعية ، و العمل على تصغيرها ووضعها في زاوية ضعيفة بشكل لا تؤثر على حركية المؤسسة الجامعية عامة و عملية التعليم و التعليم خاصة .
- وضع الأيدي على الجرح مباشرة من خلال التركيز عن المشكلات المفصلية الموجودة داخل الوسط الجامعي و تحديد المسؤوليات حتى يتم الاستعجال في حلها و الوصول إلى نتائج مرضية .

الحصول على خطاب مفهوم و لغة مشتركة يفهمها جميع الشركاء و الابتعاد عن منطوق التعالي و الدونية في التعامل مع هذه المطبات الحاصلة في الوسط الجامعي .
- توفير بيئة جامعية هادئة و مناسبة للحوار " القائمة على احتكاك الروح بالروح قبل أن يكون اتصال عقل بعقل " (13) ، حيث يتم التفاوض بشكل سلس و بلغة هادئة و ناعمة تدخل القلوب قبل العقول ، و تؤثر في الأحاسيس و المشاعر و تغلب المصلحة العامة للمؤسسة الجامعية على المصلحة الخاصة للأفراد .

- الجلوس في طاولة حوار مشتركة تثير العواطف و تقوي الصلات ، وتعالج المواضيع أو المشكلات التي يعقد من أجلها ، و تقلص من فرص وجود إضرابات و احتجاجات طلابية في المرحلة القادمة .

- تركيز جهود الفاعلين في المنظومة الجامعية (الطلبة ، الإدارة) كل نحو أدواره ومهامه ووظائفه المنوطة إليه ، و زيادة التلاحم فيما بينهم حتى يتم تحقيق الأهداف و الغايات التعليمية المسطرة و المراد الوصول إليها.

سابعا : الآليات التواصلية للحوار المخملي المساعدة على الحد من الاحتجاجات عند

الطلبة :

- إن التواصل عبر الحوار المخملي يتطلب اكتساب مهارات التواصل اللفظي و الشفهي عند المتحاورين و الهدف من ذلك هو معالجة القضايا موضوع النقاش و الخلاف معالجة جادة و عقلية و موضوعية وهذا النوع من الحوار هو فن و علم قائم بذاته يقوم على مبدأ الأخذ و العطاء و التفاهم الجيد و الكلام العذب و المهذب و المثمر ... الخ و يمكن إيجاد الآليات المساعدة على حل مشاكل الطلبة و الحد من إضراباتهم الدورية في ما يلي :

- الحرص على فهم مشاعر المحاورين من خلال تحريك عواطفهم بالكلام المعسول الذي يبعث على السرور و المثير للاهتمام... و فهم البعد العاطفي في الموقف الحوارية ... و أن نكون كرماء و أسخياء في التفاعل مع المحاورين " (14).

- التواضع بصريا أو عن طريق الأعين بين المتحاورين (الإدارة و الطلبة) ، فالتقاء العين بالعين يساعد على التفاعل الجيد و التبادل السهل و الشعور بالثقة .

- التقليل من الانتقادات و التقييمات أثناء العملية الحوارية ، حيث ينبغي أن نبتعد عن ذلك و لا نعبر على رأينا و أحكامنا اتجاه الطرف المحاور بصيغة التقييم حتى لنثير حفيظة الطرف الآخر المحاور و لا نجرح مشاعر الغضب و تقلب الأمور إلى توترات و خلافات .

- التقليل في المواعظ و النصائح و التوجيهات لأنها تنقص من مشاعر الطرف المحاور و تشعره بالنقص و الدونية و عدم النضج و تجدد الجروح بدل تضميدها.

- إضفاء الفرحة و المرح و الفكاهة و التيسر أثناء جلسات الحوار ، فالمدح هو قوت

الروح وقد دلت بعض الدراسات على هرمون (الدوبامين) الذي يفرزه الجسم عند الضحك أو الشعور بالسعادة هو نفسه الذي يحفظ أجزاء المخ من التلف – أي يؤخر تلفها و يجعله نشطا ، و كلما زاد إفراز الجسم لهذا الهرمون كان النشاط الذهني للإنسان أفضل ، و من هنا فإن الحوار لا يكون مخمليا من غير شيء من المرح و السرور و الضحك و المزاح في غير ما يسخط الله تعالى و في إطار التوازن و الاعتدال " .

- الابتعاد على التشهير بالأطراف المحاوره ، و عدم إخراجهم بالكلام الجارح ، و التهديد بالانتقام لأن ذلك يترك آثار سلبية عميقة على مواقف و أفكار و استعدادات الآخرين لحل المشاكل و توقيف الإضرابات .

- الابتعاد عن التدقيق و المعاتبة و لوم الطرف الآخر من خلال التغافل و التنازل و الإعراض عن أشياء و عدم التركيز على تفاصيل جزئية و الذهاب مباشرة نحو الأمور الخلافية و محاولة دراستها .

- أناقة اللسان هي ترجمة لأناقة الروح ، ، الذين يستخدمون تعبيرات خشنة يحملون في جوانبهم نفوسا لم يصقلها التهذيب على النحو المطلوب ، وإن الناس صغارا أو كبارا ينتظرون اليوم من بعضهم المزيد من اللطف في الخطاب و المزيد من الشفافية و الذكاء اللامح (15) لدى فإن جمال الكلمة أو الكلمة الطيبة هي التي تدخل القلوب ، و تفتح الشهية لحوار بناء و موضوعي و شامل خال من أي هزات ارتدادية تقسد العملية الحوارية بين الطلبة و الإدارة و تدفعها نحو مصير مجهول ، فاللطف و السخاء في الكلمات له مكانة رئيسية في الحوار المخملي و ضمان نجاح لحل المشاكل و تقليص الإضرابات و الاحتجاجات داخل الحرم الجامعي .

- الابتعاد عن التعميم و إطلاق التصريحات النارية التي فيها الكثير من الظلم و الإجحاف في حق الأطراف الأخرى المحاوره ، و فيها أحكام عنيفة و قاسية تثير حفيظتهم و تخرج عملية الحوار عن سكتها الحقيقية ، لتتحرف إلى هوامش و جوانب و أمور غير مفيدة و غير مجدية و ليس لها علاقة بالملفات العالقة التي يتم التفاوض و التفاوض حولها .

- القدرة على التفكير فيما يقال بالسرعة المعقولة مع الاستعداد لقبول الآخر و طرحه على ساحة النقاش دون التشبث بآراء مسبقة إلا من خلال مرجعية مؤكدة و أدلة و شواهد و حجج دامغة و براهين ناصعة تتم إثباتها " (16) .

- الإيمان بالحوار كأسلوب حضاري لحل المشكلات، و الاعتراف بالأخر أو الإقرار بحق الاختلاف...و النظر إلى الأمور من زاوية أوسع و بعقلية متفتحة أكثر و وجهة نظر أغنى و أعمق.... و تنمية ثقافة النقد للذات و مراجعة النفس ، و أن نعتبر الرأي الفردي خطوة قابلة للخطأ كقابليتها للصواب و الاعتداد برأي الآخر قابلا للصواب قبل الخطأ هو يحتاج بدوره دربة و خبرة حاجته على العمق الثقافي و موسوعية الفكر بما يفتح الأبواب أمام المتحاورين للتلاقي أو الافتراق للتقارب أو الاختلاف (17) .

-الكلمة الحسنة و اجتناب أسلوب الجدل حيث يجب أن تناقض الأمور بأسلوب حسن بعيد عن التجريح أو الإساءة للطرف الآخر، كما يجب أن يتحلى بالأدب و اللباقة أثناء

الحديث و أن يبتعد على السخرية و إثارة غضب الطرف الأخر .
- الالتزام بمكان محدد للحوار، الالتزام بوقت محدد للنقاش و الحوار، و إعطاء الفرصة لسماع الطرف الأخر و عدم الاستنثار بالكلمة ، مع حسن الاستماع و الإصغاء للطرف الأخر و عدم مقاطعته أثناء حديثه حتى لا يشعر بالاهتمام .
- الإخلاص و المهنية و الصدقية أثناء جلسة الحوار حيث يجب أن يلتزم المحاورون بما تم الاتفاق عليه و عدم الإخلال ببنوده حتى لا تنكر مظاهر التوتر و الاحتجاجات و الإضرابات .

- طرح مباشر للأمر العالقة و عدم تغيير الموضوع المراد دراسته مع عدم الإصرار على إثبات صواب وجهة نظرك و خطأ وجوهات نظر المحاورين الآخرين لأن غير ذلك سيزيد من الجدالات و الميول العدوانية و التوترات عند الأطراف المحاورة .
- ضبط النفس و عدم التسرع في طرح رأيك و إبداء وجهة نظرك قبل الاستماع الجيد ، و التأني في التعبير في إبداء الرأي يدل على احترامك لنفسك و لرأي الآخرين المحاورين ، كما أن ضبط النفس هو فرصة ثمينة لمعرفة الكثير من المعلومات عن الطرف الأخر و عن ما يدور في أذهان الآخرين من أفكار بشكل يضمن رؤية ثاقبة و صحيحة للحلول المناسبة .

الخاتمة :

إن العديد من المسؤولين في عدة مؤسسات و منها الجامعة دائما ما يضعون أنفسهم في مطبات و في مواقع ضعف حين لا يعرفون كيفية إدارة العملية الجوارية داخل منظماتهم ، لدى على المحاور اليوم و خاصة في الجامعة التي تحتها الأكثرية من الطلبة الشباب ، أن يكون مدركا لدواليب الحوار ، و يكون متقنا لكل مهارات الحوار المخملي من صمت جيد و إصغاء حسن ، و كلمات رنانة و مهذبة ، و صوت منخفض و مثير و حوار مثمر ...الخ حتى يضمن نجاح هذه العملية ، ليكون سدا منيعا أمام الاحتياجات و الإضرابات المتكررة للطلبة خلال الموسم الجامعي ، هذه الإضرابات هي التي تضعف من العملية التعليمية في هذه المؤسسة و تنقص من جودتها و تضر بسيرورتها و حركيتها العادية ، و تكون حجرة في طريق تحقيق الأهداف التعليمية .

فالتفاعل الجيد و التواصل الحسن بين المتحاورين هو السبيل لتقوية الروابط الاجتماعية و البيداغوجية بين الفاعلين داخل المؤسسة الجامعية، و الحوار المخملي المبني على الكرم و السماحة و حسن اختيار الكلمات و التأني في التعبير و احترام مشاعر الآخرين هو الجسر المؤدي إلى ضمان مؤسسة خالية من التوترات و الإضرابات و محققة لمصالحها و أهدافها العامة و مصالح و أهداف الأفراد المنتمين إليها .

قائمة المراجع :

- 1- ابن منظور ، (1993) ، تهذيب لسان العرب ، ج1، ط1، لبنان ، بيروت : دار الكتب العلمية
- 2- ابن منظور ، (1997) ، لسان العرب ، المجلد 2 ، ط1 ، لبنان ، بيروت : دار صادر
- 3 – الرفاعي منصور عبيد ، (2004) ، الحوار و آدابه و أهدافه ، ط1 ، مصر : مركز الكتاب للنشر
- 4- بكار ، عبد الكريم ، (2011) ، التواصل الأسري : كيف نحمي أسرنا من التفكك ، ط1 ، الرياض : دار وجود للنشر و التوزيع
- 5- ماجد رجب ، العبد سكر، (2011) ، التواصل الاجتماعي : أنواعه – ضوابطه – آثاره – معوقاته ، رسالة ماجستير في التفسير ، علوم القرآن ، عمادة الدراسات العليا ، الجامعة الإسلامية ، غزة
- 6- المعلم بطرس السناني ، محيط المحيط ، (1993) ، قاموس مطول للغة العربية ، بيروت ، مكتب لبنان ناشرون
- 7- وزارة الجامعات ، (1991) ، مشروع تمهيدي لميثاق الجامعة ، الجزائر
- 8- السيد عبد الجواد ، مختار ، (2002) قضايا المجتمع العربي في عصر المعلومات ، المؤتمر السنوي العاشر ، القاهرة : دار الفكر العربي .
- 9- عمارة هيثم ، (2017) كيفية الحوار الناجح ، نقلا عن موقع : // <https://mawdoo3.com> (retrieved,28.02.2019)
- 10- التطاوي عبد الله ، (2006) ، الحوار الثقافي : مشروع التواصل و الانتماء ، ط1 ، مصر، الدار المصرية اللبنانية .
- 11- فريحي مليكة ، (2016) ، أساسيات الحوار في خلق التواصل الشفهي الراقي ، نقلا عن موقع : [https M //www.oudnad.netsspip](https://www.oudnad.netsspip) (retrieved,28.02.2019)

الهوامش :

- (1)- بكار، عبد الكريم ، (2011)، **التواصل الأسري** : كيف نحمي أسرنا من التفكك ، ط1، الرياض: دار وجود للنشر و التوزيع ،ص46.
- (2)- ابن منظور ، (1993) ، **تهذيب لسان العرب** ، ج1، ط1، لبنان ، بيروت : دار الكتب العلمية ص 303
- (3)-ابن منظور، (1997) ، **لسان العرب** ، المجلد 2 ، ط1 ، لبنان ، بيروت : دار صادر ص 182 - 183
- (4)-الرفاعي منصور عبيد ، (2011) ، **الحوار و آدابه و أهدافه** ، ط1 ، مصر : مركز الكتاب للنشر ص10
- (5)-بكار ، عبد الكريم ، (2011) ، **مرجع سابق** ، ص 10
- (6)-المرجع السابق، ص ص45-46
- (7)- المرجع السابق ص ص 46 - 55
- (8)-ماجد رجب ، العبد سكر، (2011) ، **التواصل الاجتماعي** ،أنواعه ضوابطه أثاره – معوقاته ، رسالة ماجستير في التفسير ، علوم القرآن ، عمادة الدراسات العليا ، الجامعة الإسلامية ، غزة ص4.
- (9)-المعلم بطرس السناني ، محيط المحيط ، (1993) ، **قاموس مطول للغة العربية** ، بيروت ، مكتب لبنان ناشرون ص 553
- (10)-وزارة الجامعات ، (1991) ، **مشروع تمهيدي لميثاق الجامعة** ، الجزائر ص11.
- (11)-السيد عبد الجواد ، مختار ، (2002) **قضايا المجتمع العربي في عصر المعلومات** ، المؤتمر السنوي العاشر ، القاهرة : دار الفكر العربي ص16
- (12)-عمايرة هيثم ، (2017) **كيفية الحوار الناجح** ، نقلا عن موقع : <https://mawdoo3.com> ((retrieved,28.02.2019
- (13)- بكار عبد الكريم ، مرجع سابق، ص29
- (14)-المرجع السابق، ص ص50-51.
- (15)-المرجع السابق ص 54
- (16)-فريحي مليكة ، (2016) ، **أساسيات الحوار في خلق التواصل الشفهي الراقى** ، نقلا عن موقع : <https://www.oudnad.netsspip> (retrieved,28.02.2019)
- (17)-التطاوي عبد الله ، (2006) ، **الحوار الثقافي** : مشروع التواصل و الانتماء ، ط1 ، مصر، الدار المصرية اللبنانية ص135