الاتصال اللاعنفي

وقفة عند نظرة " مارشال روزنبوغ "

الدكتورة عائشة بوكريسة

كلية العلوم السياسية و الإعلام

مقدمة

مهمة جداً الصورة التي نصنعها لشخصنا و التي نعطيها للآخر عنا و نأكدها لديه. والتعرف علينا من خلال مواقفنا من تحديد أدوارنا و مكانتنا كأطراف فاعلين في المجتمع هو ما يسمح لأي متحاور معنا معرفتنا و مما يجعلنا نتجنب سوء الفهم والدخول في صراعات و يضمن لنا المصداقية. و هو الأمر الذي يدفعنا للاهتمام أكثر بالاتصال و نكترث لأشكاله و الوسائل التي نسخرها له أثناء تواصلنا مع الأخر من أجل ضمان نجاح هذه العملية.

و اليوم يجري الحديث في هذا الصدد عن ما يسمى " بالاتصال اللاعنفي" أو "اللاعنف في الاتصال" هو ما يفضل استخدامه في اللاتينية ، و نخص بالذكر

اللغَة الانجليزية و التي تأخذ به كمصطلح للتداول.

و الحديث عن الاتصال اللاعنفي يلزمنا و بالضرورة عرض و لو بشكل عام لمعني الاتصال) و هو (Communication) و المختصر ب (Comعمل فعل

للتواصل مع الأخر لنقل شيء ما مباشرة أو باستخدام مجموعة من الوسائل التقنية التي تسمح بنشر وسط أكبر مساحة ممكنة من الجماهير العريضة و غير المتجانسة ساعية بذلك لتعزيز نشاطها و تنميتها مما يجعلها تحافظ علي صورتها بواسطة وسائل الإعلام .

فيها العديد من التخصصات العلمية التي تستجيب لتعريف واحد. وإذا كان الجميع يتفق علي تحديد مثل هذه العملية فالآراء تختلف حول وصفها .

الاتصال اللاعنفي

لقد جاء مصطلح (communication non – violente) بالطرح و المناقشة في هذا العصر "مارشال روزنبورغ " Marshall Rosenberg" ولقد بني فكرته في ذلك حول اللَغة و التفاعلات التي تعزز إلهام قدرات الآخرين علي رغبة العطاء و بلطف علي القيام بنفس الشيء أو الشيء ذاته ، و لقد مثل موضوع التعاطف (Empathie) (1) خلال السبعينات 1970 م نقطة مشتركة في النهج بينه وأستاذه الطبيب النفسي " كارل روجرز" "Carl Rogers" حول التركيز علي الشخص.

و لقد شكلت أعمال "كارل روجرز" موضوع اهتمام "مارشال روزنبورغ" في تطوير العملية الاتصالية معتمداً في ذلك عليها بشكل أساسي و أيضاً إلي مساهمة أعمال لمحللَين اقتصاديين آخرين كما أشار إليه ، مهتمين مثله بتحليل الاحتياجات البشرية مثل الاقتصادي التشيلي "ما نفرد ماكس نيف" "Manfred Max Neef " ، و مضمون ما ذهب إليه هذا الأخير في عملية الاتصال أنه مزيج من لغة ، و طريقة التفكير و الخبرة في مجال الاتصال و وسائل التأثير المستخدمة من أجل التمكن من تحقيق الرغبة في القيام بثلاثة أمور و هي :

– الاتصال اللاعنفي يعلمنا كيف نضع الحوار محل الصراع للوصول في النهاية و من خلال التفاوض – بعيدين عن الإكراه أو التهديد – للحصول علي ما نريد .

– الاتصال اللاعنفي هو مرآة فلسفة الحياة، تساعدنا علي تحسين طريقة نظرتنا

للعالم، مما قد يجلب لنا السعادة الشخصية .والتواصل بغير عنف يساعد الإنسان علي اكتساب اكتشاف احتياجاته الحقيقية و التعبير عن عواطفه، بدون التباس كما تساعدنا علي الابتعاد عن التفسيرات، و الأحكام الخاطئة ، و الحد من التلاعب بالمعتقدات، و تقرير المواعظ لأن التواصل غير العنيف، يمكننا من تقليل الفجوة غير المريحة بين ما نريد أن يكون أو أن يصبح وما موقفنا من معارفنا. (1)

– التواصل اللاعنفي يعمل علي توسيع حقولنا للتعبير مع توفير الهدوء و ضمان الاحترام من قبل شركائنا ويسمح لنا بإقامة علاقات جديدة بسهولة و إخلاص.

ويفهم من خلال هذه الأقوال أن اللاعنف قيمة مرتبطة بالإنسانية ارتباطا أساسه الحياة وقيمته الشرعية مشتركة بين جميع أفراد البشر في ما يسمح للإنسان من تحقيق ذاته في المجتمع بالعمل و النشاط الإبداعي وهو منبع و مبعث التطور الذي لا يمكن له الاستغناء عنه لأنه يعيش من خلاله ,فمتي وجد المرء الطمأنينة , لا يخشى علي نفسه , و لا علي أسرته , لأن محيطه آمنا مما يجعله يتفرغ للبحث إن كان باحثا , أو للإنتاج إن كان صانعا , ولترويج السلع إن كان تاجرا, و بهذا تنشأ المنافسة النزيهة , و تصبح الجودة هي المقياس ,سواء كانت سلعا أو خدمات .لأن الفرد يصبح يشغل فكره بتحسين الحياة , والبحث عن وسائل تيسر العيش الذي يضمن الاستقرار .

و لقد ورد في هذا الموضوع عن اللَغويين القدامى بتعبير مختلف و هو " السلم و السلام "

و في "لسان العرب " السلم و السلامة" (1) , و **السلامة** العافية و نجد ها في قوله تعالي" سلام هي حتى مطلع الفجر" : أي لا داء فيها . و أيضا قوله تعالى :" و إذا خاطبهم الجاهلون قالوا سلاما ". و معناه تسلما و براءة لا خير بيننا و بينكم و لا شر .

و السلامة القصد في معناها من جميع الآفات ,أما السلم مشتق من السلام اسم الله تعالي لسلامته من العيب و النقص . وترتبط هذه المفاهيم اللَغوية "للسلم " بالبراءة و الخير و العافية نقيض الشر و الآفة و القبح و النقص.أما المعني الاصطلاحي الحديث لهذا المصطلح " السلم" هو إحدى القيم

الإنسانية المنشودة عند الشعوب , و هي أساسية في عصرنا كونها تحافظ على استمرارية الوجود الإنساني على سطح المعمورة. (2)

و نقول فهما مما ذكر أن السلام معناه استمرار النوع البشري في تعمير الأرض , و ازدهار الأمم والشعوب في جميع المجالات و علي جميع المستويات , و بعبارة جامعة

" السلام هو الحياة نفسها ". و نقيضها في " السلم " هو " العنف " المؤدي للحرب.

أما بالنسبة " لمارشال روزنبوغ"« Marshall Rosenberg » فأساس الاتصال اللاعنفي هو الجانب الروحي للإنسان .(1) و هو يوضح في أبحاثه أن هذا الجانب الروحي له يمثل القاعدة الأساسية له، و منشأ هذا الأخير محاولة إدراك بوعي ماهية طاقة المحبة الإلهية و جعلها الرابطة بينه و بين نفس الإنسان .يعتقد في ذلك " مارشال روزنبوغ" إن غياب المحبة في الله هو ما يجعل الإنسان ينزلق نحو العنف و هي سبب العنف في العالم بأسره .

و ما يجب توضيحه هنا فيما ذهب إليه هذا الأخير بالنسبة للاعتماد علي الجانب الروحي للإنسان في تقوية محبته لله و التي اعتبرها سبيل للابتعاد عن العنف في التواصل يجب أن يكون أساسه عاملا مهما و هو "الوعي" لأنه في إدراك أفعال الأقوال حماية للإنسان من وقوعه تحت السيطرة العمياء للأخر خدمة لمصلحته و التي ليست بالضرورة صالحة لمنعة ذاته و لا تسعي لرقيَها ، بل تذهب بها إلي أبعد الحدود و هو إلحاق الضرر بها دون سابق معرفة بذلك ، لذا يجب التركيز علي تعزيز المحبة في الله والتعاطف بتربية الإنسان من البداية في مرحلة طفولته علي المحبة لله تعالي و محبة كل ما يحيط به من بشر و طبيعة و ذلك بتعليمه التفكير في السلوك الصادر عنه في ما

إذا كان نافعاً أو مضراً حتى لا يتأذي و يؤذي الآخرين قصداً أو بغير قصد.

و بهذا الصدد نشير أن الجمعية العامة للأمم المتحدة كثفت جهودها سعيا لتشجيع ترقية ثقافة " السلم و اللاعنف " خلال العشرية الأولى من هذا القرن و كان هذا بين الفترة (2010/2001).*

و ما نريد لفت الانتباه إليه أيضاً أن الاهتمام بالجانب الروحي علي النهج الذي طرحه "روزنبوغ" بتقوية المحبة والتعاطف لدي الإنسان بالتدريب قد يدفع به لأن يصبح سهل المنال في السيطرة عليه و خضوعه للأوامر دون تفكير و وعي لنوع السلوك الصادر عنه و أثره عليه أولاً ثم علي الآخرين ، وقد يتسبب ذلك في إيذائه ،هذا يتعارض مع مضمون الاتصال اللاعنفي.

و في هذا السياَق يمكن الرجوع إلي ما جاء به الباحث الاجتماعي (ميلغرام) عن الذات الإنسانية و مسألة الخضوع و الطاعة العمياء عند ضمان القيادة للولاء حيث يصبح من السهل التحكم و فرض السيطرة , عندما يتم ضمان الانقياد للأوامر مهما كانت أهدافها و نتائجها ,و ما قد يترتب من ردود أفعال عنها ,ما إذا كانت هناك جهة تتحمل مسؤوليتها .(1)

كما يشير في نتائج أبحاثه أن الخضوع للسلطة شيء ليس سلبي بالنسبة للفرد و لكن يصبح كذلك إذا تحولت إلي مصدر تأنيب الضمير إذا قام الشخص بفعل يتناقض و ذاته ويتعارض مع قيم محيطه الاجتماعي و التي تعتبر أساس بناء أي مجتمع .

لذلك نري أن تقوية الجانب الروحي بمحبة الله و التعاطف لا بد من أن يكون بوعي ليتمكن الإنسان عبر مختلف مراحل حياته و بقدر كبير و أيضاً وفق ما يستطيع و بناء لطبيعة شخصيته البشرية من الابتعاد عن العنف في سلوكه إيماناً منه بالله و خوفا منه و خشية من عقابه, و هو ما يجعل الإنسان يتجه أكثر في تواصله نحو ما تم الاتفاق عليه بتسميته " بالاتصال اللاعنفي" .

و الحقيقة أن الاتصال اللاعنفي ليس وليد هذا القرن و لا القرن السابق بل وجد مع خلق البشرية, وتشهد الحضارة العربية الإسلامية بذلك خاصة في العصر الذهبي لها و ما العصر (العباسى) إلا دليل قاطع علي أن أمتنا كانت مزدهرة في كنف السلام و الاستقرار لأن استتباب الأمن في تلك الحقبة الزمنية وفر للناس جو مناسب للتفرغ للبحث العلمي , و الإنتاج الفكري , و الزراعي ,و الصناعي مما سمح بتوسيع المجالين التجاري والفلاحي.

و ما يمكن القول عنه جديداً هو العودة للاهتمام به في إطار برامج تدريبية حديثة تجمع علم الاتصال بالعلوم الأخرى خاصة علم النفس ,لأن علم الاتصال و علم النفس مرتبطان بذات الإنسان داخلياً يؤثران بها بالتواصل مع المحيط من خلال نشاطاته التي تجسدها عملية الاتصال و التي من دونها لا يمكنه القيام بأي نشاط من نشاطاته الحياتية بأي شكل من الأشكال .

و يري الباحثون أن الاهتمام باللاعنف في التواصل و ليد الحاجة . فهذا العصر يشهد تصاعد في العنف علي جميع الأصعدة في التواصل و هو ما يثبته فشل الحوارات الدولية بشأن القضايا المختلفة محل النزاع و التي في غالب الأحيان الاتصال فيها مآله الاتجاه نحو الانسداد أو الانقطاع بشكل مؤقت أو دائم.

وبناءاً لما سبق ذكره فالتركيز علي التعليم بغية تنمية الملكات النفسانية و الروحية و الفكرية أساسي ,لأنه هو ما يمكن الفرد من الموقف اللاعنفي ولأن اكتساب ثقافة اللاعنف ينطوي علي تطبيقات عقلانية و منهجية التي يجب أن يتجاوز تجسيدها جميع مجالات حياة الإنسان بحيث تشمل تنمية الخاصة منها و العامة و تعميمها في المؤسسات علي جميع المستويات و في جميع المواقف . و لكي ينمو الاتصال اللاعنفي و تفعيل تأثيره علينا أن نكفَ فصل الخاص عن العام .

و هنا تظهر أهمية التركيز في دروس التربية علي تعريف النشء بالعمل علي قيمة المبادئ الإنسانية النبيلة التي تحث علي الأخوة و العادلة والتفتح علي رأي الأخر و هذا من خلال فتح دورات تعلميه تعلم النشء التواصل بالود من خلال ورشات تدريبية تعتمد في عملها علي منهج عملي يقوم تعليمه علي تحصين الأفراد أثناء التواصل ضد المفاهيم المتطرفة والمتضمنة في محتواها القسوة و الكراهية , و رفض الاختلاف في الرأي . فالتواصل الحقيقة منطلقه الفكر يسبق اللَسان , ولأن فكر الإنسان خاضع

لتأثيرات داخلية (نفيسة) و خارجية (بيئية) و عليه يجب أن نهتم بالاتصال من منطلقه و هو الفكر أين يبدأ التسيير في عملية التواصل , و حيث يمكن التحكم في السلوك و تحديد اتجاهه للسيطرة عليه. فإذا كان منطلق العنف من العقول البشرية , ففي عقولهم هذه تكمن بداية تشييد حصن اللاعنف , ولأنها المرحلة الأولى و الأساسية في توجيه عملية الاتصال علي الأسرة القيام بذلك من خلال التربية و يكون استمرار مع التعليم من أجل اكتساب الوجهة السليمة للسلوك و التحصين فكريا من تقبل الرأي المختلف , إذ أن الاهتمام بالموضوع لا يكفي بتسطير برامج علي المؤسسات التربوية يتم لتغطيتها الاعتماد علي إلقاء دروس نموذجية من تطبيقها من خلال نشاطات تربوية و متابعة تطوراتها علي أرض الميدان .

و حتى تنجح عملية الاتصال اللاعنفي و الأطراف المشاركة في هذا الحوار تفرض هذه العملية وجود إطارين :

1- الانتباه و التركيز أثناء الاتصال

2- يجب أن تكون نيَة الاتصال واضحة لتعزيز التعاون في الحوار.

و هذه العملية يمكن بلوغها في التعليم بالمناهج التي تتضمن أساليب تعتمد علي العمل بالتدريب من أجل تلقين و ترسيخ هذه القيم . فالانتباه والتركيز مرتبطان بالسمع وعليه من الضروري تعليم أبنائنا الإصغاء لان الفهم والتفهم مرتبطان بهما و لا يكتفيان بالسمع فقط ,

و منه تجيء الحاجة للاهتمام بتنمية حصيلة المعلومات التي تكسب الأفراد مهارات التواصل من خلال تسخير هذه التدريبات في تصحيح السلوك بعد المراجعة ثم توجيهها نحو التطبيق حسب المواقف وبناءا للمسالك المناسبة .

طرق استخدام عمليات الاتصال اللاعنفي

الاتصال اللاعنفي عملية تتم بطرق مختلفة و هي ثلاث :

- توضيح ما يجري في الذات (التعاطف الذاتي) Auto-Empathie

-الاستماع بطريقة تأهيل الحوار والإقبال عليه مهما كان شكل التعبير للآخر.

- التعبير بطريقة تشجيع الحوار .

و تعتبر هذه الطرق أكثر نجاحا في توجيه التواصل نحو الحوار الموضوعي وذلك بتحويل مجرى سير الاتصال نحو سبيل الإقناع الفكري . و هذا يتم بالعمل علي احتواء ما قد يكون عائقا يجعل العمل ليس صعبا بل يتعذر انجازه في مثل هذه الظروف ولكن يبقي هذا أمر غير مستحيل و لا نلتمس لأنفسنا أعذار ونجعل منها حججا تخفف عنا ما قد يكون تقصير منا.

وتجاوز العوائق ليس بالأمر الهين لأن ذلك عمل يستدعي التصدي للحواجز التي تعيق تحقيق التواصل اللاعنفي اجتماعيا , و من جملة هذه الأسباب التي تشكل صعوبات نذكر منها ما هو :

1-اقتصادي, خاص بسوء الأوضاع الاقتصادية و تدهور القدرة الشرائية وما ينتج عنه من مساوئ التسيير مما يجعل المجتمع عرضة لأعمال العنف.

2- تدهور الأوضاع الاقتصادية يترتب عنه تدهور للأوضاع الاجتماعية نتائجه معروفة جدا و هي في الغالب تفكك الأواصر الأسرية مما يؤدى تعقد المشاكل في المجتمع الواحد , فيأتي دفع هذا الأخير نحو التفكير في تحطيم الأوضاع التي فرضت عليه , و تكون بهذا الإستجابة التلقائية نحو العنف.

3-ثقافي , يجب الاهتمام بالثقافة ليس فقط من زاوية الترفيه و إنما مما يفتح باب الصراع و الخلافات التي يمكن استغلالها لتحطيم و تدمير البنية الاجتماعية و يكون ذلك من خلال اهتمامنا بثقافتنا و عدم السماح بتشويهها حرصا علي حفظ التوازن الاجتماعي, و هذا لا يكون بالقول لأنه لا يكفي , بل بالعمل

علي تشجيع المنتجات و الإبداعات الفكرية و هي تشكل ذاكرة المجتمع و سبيل لنقل و تناقل ثقافة السلم و السلام و من ثم الحرص علي نشرها بين المجتمعات .

4-السياسي , عند غياب الممارسة السياسية الرشيدة و يحدث هذا الأمر عند ما تضيَق نظرة السياسيين باعتمادهم في ممارساتهم السياسية علي النظريات الفوقية التي ترتكز أساسا التفرقة بين أفراد المجتمع مما يؤدي إلي فقدان الثقة و هو ما يجر إلي انتهاج سلوك العصيان.

ولأن هذا سلوك مرتبط بالانحراف فهو يشكل عائقا يشجع الاتجاه نحو العنف أثناء التواصل و عليه يصبح الاتصال اللاعنفي حاجة اجتماعية ولبلوغها من الضروري السعي لتحقيقها بالعمل و التدريب من خلال اعتماد برامج عمل تطبيقية تعتمد علي مستوي المؤسسات قصد متابعة الأعمال و تفعيلها ثم قياسها علي مستوي الو رشات من أجل التقييم.

و معني ذلك أننا ملزمون بالجمع في العلاقات الإنسانية بين ما هو علاقات داخل المجتمع علي جميع الأصعدة و العلاقات بين الدول , و المقصود في هذا هو جعل المرجعية في التواصل أساسها حقوق الإنسان فيما تنص عليه المعاهدات و المواثيق الدولية , و الجدير بالذكر في هذا الصدد أنه لا بد من اختيار النصوص بعد تحديد معاييره .

مراحل الاتصال اللاعنفي

للاتصال اللاعنفي (C.N.C) منهج يلخص وفق أربعة مراحل

تخضع لترتيب زمني .

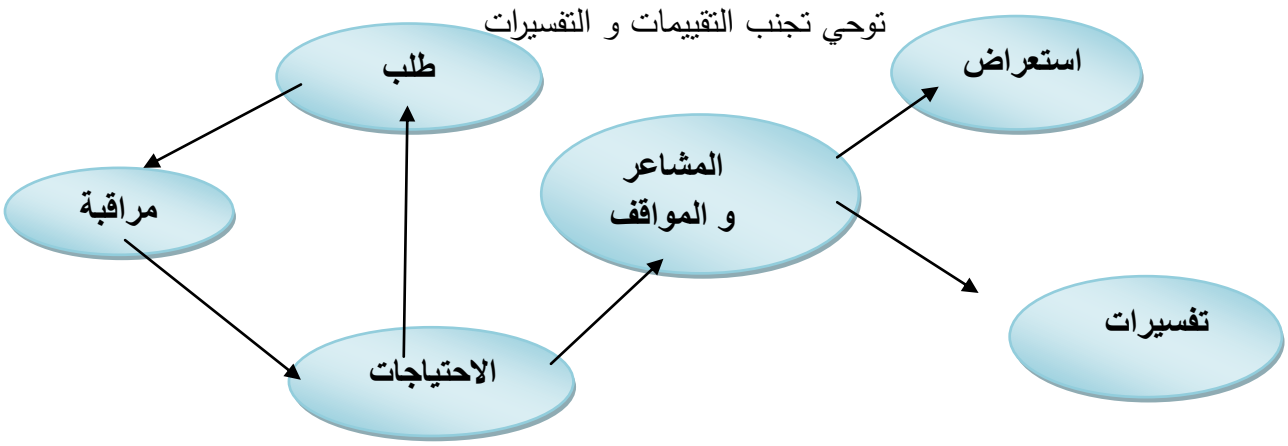
الملاحظة (Observation) = مراقبة الوضع بموضوعية

الإحساس (Sentiment) = التعبير عن مشاعر الذات

الحاجة (besoin) = توضيح الحاجة

الطلب(Demande) = تقديم طلب إذا أمكن وكان قابل للرد

عناصر الاتصال اللاعنفي



وتُحدَد الحاجة الكامنة و الرغبة المسؤولة لمشاعرنا بالبحث عن سبل تلبيتها فإذا كانت حاجتنا مصدر مشاعرنا فإن تربيتنا لا تمكننا من تشخيصها للتعرف عليها . و ما يؤكد هذا الوضع هو محاولة تعبيرنا لها بعدوانية لذا يقول " مارشال روزنبوغ " أن أساس الاتصال

اللاعنفي يكمن في التعرف و تلبية حاجاتنا بالتعبير عنها بلَغة دقيقة و واضحة بتضمينها عنصر أساسي في الاتصال و هو التعاطف و التَفهم اللذان يخلقان جوَ من التقارب بين المتخاطبين المعبرين كلاهما لحاجتيهما . و يؤكد هذا الأخير علي حذف الأحكام المسبقة التي نضمنها في خطابتنا إذ يمكن الاكتفاء بالملاحظة البسيطة لتجنب العصبية و القلق لأن أي مصطلح في أي لغة ضمن محتوي سلبي يدفع المتلقي لرد فعل سلبي فمثلاً بدلاً من قول :" أنت دائما تتأخر"، نقول " حاول الوصول في الموعد" .

الكلام و الاحتياجات :

إن الكلمات التي نستخدمها قد تكون نوافذ تفتح للاتصال أو جدران (1) نقيم بها حاجزاً يمنعنا من الاتصال في مجتمع اليوم و الذي نسيج علاقاته مبني علي أساس السلطة، تحللَ فيه نشاطاته وفق مخطط واضح : الخطأ و الصواب، المسموح و الممنوع، بمعني ترتيب العلاقات و تصنيفها سواء كانت علي مستوي الأولياء إلأساتذة، الذين إلي غير ذلك، بمعني ما ذهب إليه " روزنبوغ " عالم ابن آوي حيث الأحكام المسبقة و الانتقادات التي تمنع من بلوغ الوعي و التعرف علي حاجاتنا الأساسية و أيضاً تلك الخاصة بمن نخاطبهم أو ممن

يحيطون بنا . و هذا لا يعني الرفض القاطع للأحكام بالعكس لأننا لا نستطيع العيش من دونها

فالاعتقاد يتجه نحو ما يمكن أن نكون في حاجة إلي الأحكام في مواقف مثل اختيارنا لطعامنا وفق ما تتطلبه طاقتنا أو الانخراط في نادي رياضي للحفاظ علي الياقة ، فإذا كانت

الأحكام المسبقة تحسن نوعية معيشتنا يصبح هذا ضرورياً في كل مكان و زمان و عليه من الضروري التمييَز بين الأحكام " الأخلاقية " مصدر العنف . لذا فإن السؤال ليس فيما إذا كان العمل صحيحاً أو خاطئاً, أو سيئاً أو جيداَ , بل التفكير فيما يحفز لمثل هذا السلوك .

و عليه يدعو" روزنبوغ" إلي ضرورة التمييَز بين الاحتياجات و الاستراتيجيات ، فإذا كانت النقطة المشتركة بين البشر هي سلسلة من الاحتياجات الأساسية فإن اختيارنا للوسائل لتلبيها هي التي من قد يشكل مصدراً للعنف و يضيف " مارشال روزنبوغ " أن الهدف الأساسي للاتصال اللاعنفي هو فهم الإنسان بأن الإستراتجية تسمح بتلبية الاحتياجات علي حساب أخر تمنع من التنمية الكاملة .

و لقد شهدنا تاريخياً ما تمثل اللغَة كأداة مهمة في الاتصال والأهمية التي

احتلتها أيضاً في الترجمة إلي اللغَات الأجنبية للعديد من المؤلفات من ألف ليلة

و ليلة للمؤلف(Jean de Mandeville) وعجائب الدنيا و لقد كان لهذا تأثيره في القرنين

الرابع والخامس عشر إلي جانب اكتشاف"كريستوف كولومب" و ما جاء به من

سرد " ماركوبولو"(Marco Pollo) المسافر مما سمح لفرنسا تحت ظل ملك فرانسوا

الأول 1539م من وضع تدابير قانونية و إدارية تخص الكثير من الأعمال

الأدبية المهمة التي عرفها القرن السابع عشر و بعضها باللغَة الفرنسية مثل

ديكارت 1637م في خطاب (Discours de la méthode)و أيضاً أعمال باسكال 1956 م ، المنهج

(Pascales) في مؤلفته (Provinciales و L'Utopia لمؤلفها (Tomas More)، و ذكرنا

لهذه الأعمال الأدبية وخاصة تلك التي ظهرت خلال القرن 17م عشر لأنها غيرت

مجري عملية الاتصال حيث دفعت المحاكم الأوروبية في تلك الفترة أن تعتمد في

اتصالاتها علي اللغَة الفرنسية الأمر الذي جعل فلاسفة ذلك العصر و الأدباء للكتابة باللغَة الفرنسية ليتم الاتصال فيما بينهم بشكل واسع بتمكينهم من الدخول إلي المكتبات الملكية مما مكنهم من طرح و إثراء النقاش خاصة في القرن 18 م حول بعض قضايا و مسائل العصر الفلسفية و الاجتماعية .

لقد أصبح للاتصال أدوات يعتمد عليها أكثر بين البشر و المجتمعات لأهميتها ولأنها أصبحت ضرورية للتواصل مع الآخرين. فإننا نسجل منذ القرن 19 م التاسع عشر تطور لو سائل الاتصال من التلغراف الكهربائي 1838م إلي الهاتف نسجل أهمية الوسائل التكنولوجية الخاصة بالاتصالات السلكية و اللاسلكية لتي ترتكز أساساً علي المعدات التقنية البصرية و الكهربائية والالكترونية كشبه أساسية للإرسال و الاستقبال التي اعتمد عليها منذ الحرب العالمية الثانية كفرصة للوقوف عند الآراء و إعطاء ردود الأفعال كوسائل تقنية إلكترونية إعلامية حديثة / راديو/ تلفزيون.

و تواصلت مجهودات تطوير هذه التقنيات التي تستخدم للاتصال إلي ما سمح للبريد الالكتروني غير شبكة " النيت " من بلوغ الجماعات مما سمح بخلق اتصال جماعي حقيقي لا أحد فينا يجهل ما لأهمية دور وسائل الاتصال الحديثة في نشر ثقافة اللاعنف , ذلك أن أنجع أساليب نشر ثقافة السلم و أقواها تلك التي تجمع بين الاتصال المباشر المرتكز علي التواصل الشخصي , و الذي يتم عبر الو سائل التي تجمع بين الصورة و الصوت والحرف, لأنها القادرة علي إشاعة المعرفة بالإضافة إلي ذلك تميزها باستعمال أكثر من أسلوب لمخاطبة العقل. و عليه لا يجب الاستهانة بضرورة انتقاء ما يخدم ثقافة التواصل اللاعنفي من الأسرة إلي المدرسة . و بهذا الصدد يشير المختصون في علم النفس التربوي إلي أهمية التربية في مرحلتها الأولي من تنمية الجوانب العقلية والعاطفية و الاجتماعية و السلوكية , لأن ما تحتويه هذه المرحلة مهم و هو أكثر

تأثير في تشكيل تفكير الإنسان نحو السلوك الايجابي لشخصيته مما يمكن أن يتشبع به, من الحب والعطف, و احترام الذات , و ذوات الآخرين و البذل.

لقد أضحي التواصل في هذا العصر سهلا بفضل تطور أنظمته الذي يعتمد فيها علي الأقمار الصناعية , وهذا الاستغلال للفضاء كان السبب المباشر للتغيرات التي حدثت في حياة الإنسان و جعلته ينتقل من نمط اجتماعي إلي أخر مختلف عنه تماما .

الاتصال اللاعنفي في التنشيط

استخدام مهارات التواصل اللاعنفي و توظيفها تجنباً للوقوع في النزاعات التي تؤدي بالضرورة للعنف ِ و عليه يجب أن تكون اللغَة القائمة للتواصل ديناميكية حية من أجل توفير مناخ ايجابي تحقيقاً للوئام و التصالح حتى نتمكن من تنشيط عملية الحوار و النقاش و التشاور المبنية علي الاحترام و هذا أمراً موجوداً وراسخاً في ثقافتنا الدينية و العربية و ليس جديداً عليها بل هو الآن مفتقد فقط في مجتمعاتنا.

و أساساً وجود الاتصال اللاعنفي يقدر بحجم محبة المرئ لله تعالي فكلما كان قريباً منه اقترب من هذا النوع من الاتصال اللاعنفي ويمكن تصور العكس كلما كان الابتعاد عنه توفرت الشروط التي قد تؤدي به إلي اتصالاً عنيفاً قد لا يكون بالضرورة ولكن الأرجح أن يمثل أرضية خصبة له.

إننا نعتقد بأن واقع مجتمعنا اليوم هو ما يلح علينا بفرض الاهتمام به و ذلك بتوفير الأدوات الفعالة التي تضمن لنا التواصل اللاعنفي.

فمهما كان واقع البيئة التي نعيش فيها, فهو غير مؤهل أن يكون حجة يبني عليه الاتصال العنيف مادام العنف يلحق الأذى بالإنسان عامة .وعليه نحن مجبرون

إلي جانب الاهتمام باللغة المستخدمة للتواصل الاهتمام بسلوكاتنا التي تصنعها مواقفنا المستمدة من المحيط الاجتماعي لذا يجب الرجوع إلي قيمنا الاجتماعية المبنية علي أساس الثقافة و الدين .

يمكن للاتصال اللاعنفي أن يتحقق عن طريق دعم و تطوير و مشاركة وعي روحي للمهارات الشخصية و المهارات التنظيمية ، بطريقة تعزيز الحوار للاستماع إلي الأخر بطرقة تشجيع الحوار وكيف الكلام للتعبير عن النفس مع البعض و هذه عملية في الواقع تعزز التعاون (Empathie)

توضح ما يحدث في الذات و هو ما يفترض عندما يكون الحوار قائم من وجود النية الواضحة أساس تعزيز هذا الحوار و التعاون. (1)

و إن تعزيز الاتصال اللاعنفي مرتبط بفعل سابق له و هو هتك ستر العنف و نزع الشرعية عنه للتمكن من زرع اللاعنف و هذا يكون بتعليم و تدريب الإنسان منذ طفولته علي حب محيطه الاجتماعي من حب الحياة و احترامه من احترام الحياة أيضاً.

و لا يختلف اثنان من أن أكثر الناس تعرضا لممارسة العنف في المجتمع هم الشباب, فهم ضحايا بالتغرير بهم لتفنيد مخططاته ,و هم أيضا ضحاياه المستهدفة . و هذا لأن مرحلة المراهقة تكتسي أهمية في حياة الفرد و تكوين شخصيته. و لهذا يصبح من الضروري عدم تخلي الأسرة عن دورها في التربية و التوجيه السليم. و في مرحلة لاحقة علينا استكمالها بالدراسة مما تقوم به المدرسة من تثبت القيم التربوية , من خلال التحصيل للمعرفية العلمية خلال فترة التعلم و تكوين .

إذن , فدور المؤسسات التربوية لا ينحصر في نقل معلومات علمية و أدبية إلي المتعلمين مما يقدم لهم في التربية الاجتماعية و الدينية يتمحور حول اللاعنف (السلم) , بل ينبغى ترسيخ هذه المبادىء عمليا

بالتدريب المستمر و تنطلق العملية من الأسرة لتم مواصلتها في المؤسسات التربوية علي أن يكون تصرف المعلمين سواء علي مستوي الأسرة في المرحلة

الأولى للتعليم أين يتم الرعاية بالفرد و الاهتمام به منذ الطفولة ,و التي ينبغى أن تنطلق أولاً من الأسرة , و تجسيد هذه الرعاية بتوجيه الأبناء و تنمية مشاعرهم نحو إدراك أنفسهم ,وبيئتهم ,و محيطهم مباشرة, يقال أن الفرد يتعلم المحبة من حبنا له و الثقة بغيره من تنمية ثقته بنفسه و بالمحيطين به وبذلك يتكون توجه الفرد نحو الآخرين , و تنشأ لديه المشاركة الوجدانية , ثم المعلمين في المرحلة الثانية في المؤسسات التربوية و الذين ينبغي عليهم أن يكونوا قدوة حسنة , يتعلمون منهم عملا كيف يمكن تحاشي العنف في النزاعات بانتهاج سبل في عملهم تعمل علي أساس تنمية التفاهم و التعاون لدي الأفراد ويكون ذلك من خلال ممارسات نشاطاتهم مثل ما يمكن أن نلاحظه من عادات لعبهم , و حضور مبارياتهم الرياضية بغية محاربة كل سلوك يتسم بالعنف , و تشجيعهم علي كل سلوك أو عمل يعتمد علي التعاون , و الحقيقة أن دور الآباء والأولياء و المربين للوصول إلي ذلك مهم جدا إذ عليهم أن يقوموا بتعليمهم كيف يقاومون الاتجاهات التي تتسم بالجمود والتحيز, و التحامل علي غيرهم من الناس أو الشعوب.

و بهذا الصدَد يجب التنويه بالدور الخاص للمدرسة في تعليم الأفراد العمل بالتعاون

و المشاركة و كل ما يتعلق بالعمل الجماعي وحل النزاعات بين الأطراف المتنازعة بطرق سلمية و سليمة لأنها البيئة المناسبة لذلك , و بهذا نتمكن من وقاية الفرد و جعله مساهما في بناء ثقافة ضد العنف و هي " السلم" أو اللاعنف و الابتعاد عن القوالب الفكرية المتعصبة .

أما عند " مارشال روزنبورغ " أساس الاتصال اللاعنفي هو الجانب الروحي

و هو ما يوضحه من خلال أبحاثه ذاكراً و مذكراً أن الجانب الروحي للإنسان

يمثل القاعدة الأساسية للاتصال اللاعنفي منشأ هذا الأخير إذ أن غياب محبة

الإنسان في الله سبحانه و تعالي هو ما يجعل هذا الإنسان ينزلق نحو العنف

و هو أحد الأسباب الرئيسية لانتشاره في العالم كله.

و لقد عرف " مارشال روزنبورغ" الاتصال اللاعنفي : " هو مزيج من " لغة "

و طريقة " التفكير" و المعرفة في استخدام الاتصال و الوسائل المؤثرة و التي

تخدم الرغبة في القيام بثلاثة أشياء : (1)

1/ التحرَر من التكيف الثقافي و الذي يتعارض مع الطريقة التي أريد أن أعيش

بها حياتي .

2/ اكتساب القدرة علي خلق الربط بيني و بين نفسي ثم مع الآخرين بطريقة

تسمح لي العطاء من الأعماق و بشكل طبيعي.

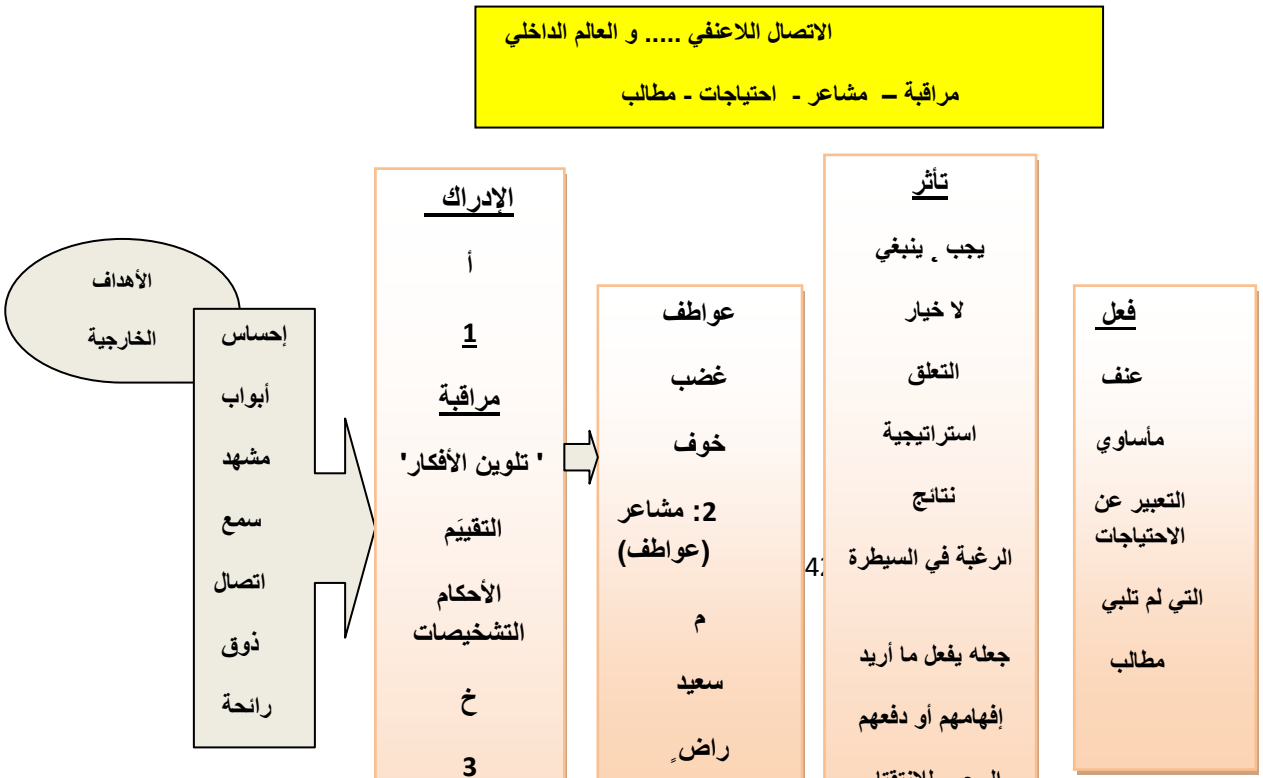
3/ اكتساب القدرة علي خلق هياكل تمكن من تدعيم هذا النوع من العطاء .

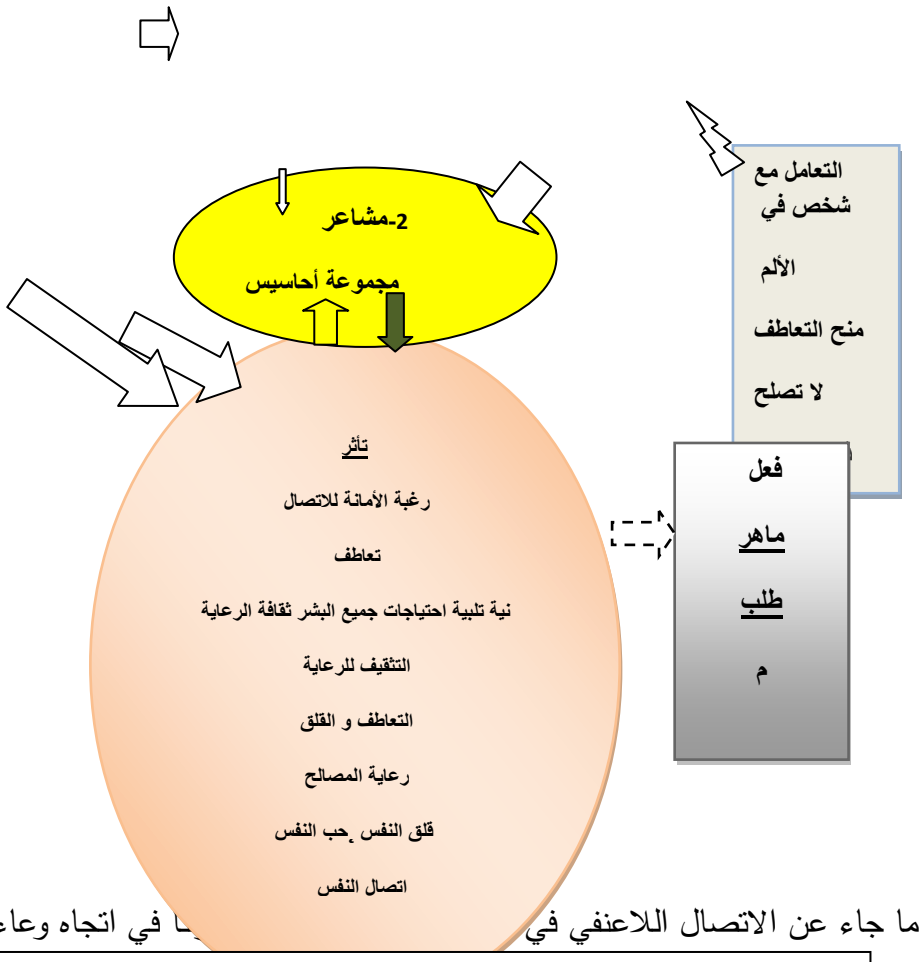
التأمل فيما جاء به "مارشال روزنبوغ " يدفع بنا للقول أنه لكي ينمو الاتصال اللاعنفي

و يكون تأثيره حقيقي يحتاج منا إلي توفير وسط إنساني يولج فيه جواً فكرياً و روحياً مناسباً

و ملائماً لمحيطنا الاجتماعي مما تسوده من قيم تشجع ثقافة اللاعنف و المساهمة في إيجاد

هذا الوسط من مسؤولية جميع الشرائح الاجتماعية.





و ما جاء عن الاتصال اللاعنفي في ا في اتجاه وعاء " التربية".

1. **Lucy Leu, *Manuel de Communication NonViolente : Exercices individuels et collectifs*, éditions La Découverte, février 2005**

فالمقصو

لكي يتعلموا الرفق بهم .(1)

ولِأن العملية التربوية عملية مستمرة في الزمان و بداياتها المرحلة الأولي من عمر الإنسان يقوم خلالها التعليم بدور أساسي في تنمية ثقافة اللاعنف و مما يكتسبه الإنسان من أسس التفكير يقوم المعلم في مرحلة لاحقة من تعليمه في المدرسة علي ترسيخ تلك المبادئ و القيم بتدعيمها بالدراسة الفكرية و العلمية المعمقة .

و لكي تنجح هذه العملية التعليمية أصبح من الضروري توظيف أساليب عملية في التلقين تعتمد علي التعليم بالعمل بمعني اعتماد التدريب حتى لا تكون عملية التعلم مجرد مفاهيم نظرية يصعب

فهمها و يتعذر تطبيقها .لقد أصبح التغيير في أساليب التعليم ضروري لما تقتضيه احتياجات أجيال هذا العصر في مجتمعنا ذلك لأنه أصبح من نعلمهم يتأثرون بما نفعل و ليس بما نريد منهم أن يفعلوه .

فللتربية éduquer (من الفعل اللاتيني *educare*: "أنشأ") هي جوهريًّا "تنشئة" الإنسان منذ طفولته على القيَم الاجتماعية. لذا يجب الإقرار بأن الصعوبة هائلة. ذلك لأن المفارقة الكبرى للتربية تكمن في تربية الإنسان منذ صغره على الحرية و يكون هذا بوضعه ليس تحت التأثير وحسب، بل تحت الإكراه أيضًا – إذ إن التربية إكراه. فالحرية تُكتسَب، ليس بالخضوع للإكراه قطعًا، بل بالتغلب عليه. إنما لا يكفي الإلماع إلى أنْ ليس كل إكراه عنفًا، بل يجب التأكيد أنه ليس من إكراه تربوي إلا الإكراه اللاعنفي.

و ما ثقافة السلم إلا ثقافة احترام حقوق الإنسان بمفهومها العميق لأنها تقيم شروط الحوار في جميع أجهزة المجتمع سواء تعلق الأمر بمؤسسات عمومية أو خاصة اقتصادية أو مستشفيات في أي بيئة اجتماعية ,غير أن نشرها و انتشارها و من ثم ترسيخها في محيط اجتماعي ما يستوجب توظيف إمكانيات في كل القطاعات الاجتماعية لنجاح هذه العملية و تحقيق الأهداف .

و هنا يجب علينا الإشارة إلي ضرورة تصحيح السوكات السلبية في المجتمع و التي هي موضع خلاف حاد بين أفراد المجتمع و ضرورة تعويضها بما ينطوي عليها من قيم إنسانية مبنية علي التسامح و قبول الاختلاف , و التعاون بين أفراد المجتمع الواحد أولا ثم مع من هم يحيطون بهم وفقا لمقتضيات الحاجة مع التركيز في العمل علي التخلص بقدر المستطاع علي الأحكام و المفاهيم التي يتم تأويلها و أيضا تحريفها. و هي مهمة تخص بالدرجة الأولي أهل العلم و الفكر المطالبون أكثر من غيرهم للقيام بهذه المهمة لأنهم أكثر قدرة علي منع استعمالها لأغراض تشجع علي الكراهية و العداء وثقافة الرفض و التي تؤدي عاجلا أو أجلا إلي العنف .

الانتقادات

يظهر اللاعنف كوسيلة فعالة , مثيرة و جديرة بالاهتمام لأنها تساعدنا علي منع ظهور حالات من العنف غير أن الواضح من نظرة " روزنبورغ" أنها تخفي مصلحة لا يمكن تجاهلها و لا إنكارها . ذلك لأن تزايد عمليات التدريب للاتصال اللاعنفي تترجم عن مدي اقتناع الأشخاص بفوائدها , ما جعل " توماس أيزنبورغ " يردُ حول هذا الموضوع في كتابه الشهير بعنوان

" توقف عن كونك لطيفاً,و كن حقيقياً و واقعياً. مستخدماً الأسلوب ذاته .

أغلب الانتقادات الموجه " لروزنبورغ " كانت تصب حول اعتماده للخطاب للقضاء علي العنف.غير أن هذا ليس السبيل الوحيد للمواجهة .كما أن نظرة هذا الأخير بصفة عامة تواجه قيدان يحدَانها و مرتبطين بعامل مشترك و هو الزمن . و يتمثل الأول في إقامة علاقة ثقة و هي ضرورية بين الفرقاء و هذه قد تأخذ وقتاً طويلاً لكي تحقق .و الحدَ الثاني بنفس المنطق ،حيث الاندماج و التفهم و قبول مثل هذه العملية يتطلب وقتاً و لا يتم بالسرعة التي نريدها و كذلك وفقاً للأشخاص و السيَاق فإن تنفيذ الاتصال اللاعنفي يستغرق وقتاً قد يكون أقل أو أكثر مما نتوقع.

كما أن هذه العملية تقوم علي التدريب و عليه أول عائق قد يعترضها إيجاد ممولين لها خاصة علي مستوي المؤسسات ،حيث قد يرفض صاحب المؤسسة تخصيص وقتاً تدريبياً لتنفيذ هذه العملية الخاصة بالاتصال اللاعنفي .

و أخيراً قد يكون الاتصال اللاعنفي في بعض الأحيان مصدر لقلق مؤقت يزعج القائد مباشرة لأنه المعني , إذ أن هذا الأسلوب قد يساهم في اضطراب الأشخاص في بعض الأحيان مما يغير

في نظم القيم . و مواجهة الأشخاص لجملة هذه الأحاسيس و المشاعر يتطلب مضاعفة التعاطف لديهم .

و ا لخلاصة فيما طرحه " مارشال روزنبوغ " اعتمد فيه علي ما يتعلمه المرئ في مرحلة طفولته. مما جعل الكثيرون يتبعون نفس المنهج في الطرح ،خاصة ما تعلق بالعلاقات الشخصية. و يتم هذا بوضع فوارق أساسية بين الاستراتيجيات و الاحتياجات التي تساهم

و بشكل ملموس تنفيذ الإجراءات التي من شأنها تحقق صياغة الطلب و عليه يمكن بعد ذلك اكتشاف مختلف الطرق التي نعتمدها لتلبية احتياجاتنا و إن لم يكن علي النحو الأمثل بل من شأنها المساهمة علي الأقل في تنمية المعنيين بالعملية .

و مما سبق عرضه يجري الاهتمام حول إثارة التفكير في ما قد يشمل هذا المنهج حالات

عامة للمزيد من التساؤلات تخص ما قبل الصراع في بعده التاريخي من أجل تحديد أهمية المكانة التي يحتلها . و في هذا الإطار يظهر أسلوب " مارشال روزنبوغ " صعب التنفيذ لأنه يتضمن من العناصر ما يجعل تحقيق الأهداف من خلال إقامة علاقة ثقة عميقة بين الناس جدَ صعب لما للصراع من تأثيرات سلبية مثل ما حدث من محاولات التوفيق بين الشعب التركي و الأمريكي و الأرميري بسبب ما تركته عمليات الإبادة من جروح عميقة من الصعب مسح أثارها ما لم تتحلى كل الأطراف المتصلة بالنَضج و الصدَق و هما شرطان أساسيان .

إن هذا الطرح للاتصال اللاعنفي يدفعنا للتساؤل عن مستويات تطبيقه : هل يكون فعالاً ؟ هل تطبيقه يكون بموازاة تدابير أخري تكميلية ؟ لأن " روزنبوغ " جعل من هذا المنهج أسلوباً جديداً مما أدي ظهور الحاجة إلي متابعة مناقشة الموضوع ضروري لإثرائه .

و إن تحقيق الاتصال اللاعنفي يتم بالعمل علي تعميق الممارسات في مختلف الأنشطة الاجتماعية بالاعتماد علي المهارات والكفاءات من أهل العلم و الفكر و الاختصاص للقيام بهذه المهام .

و لكي يقوم هؤلاء بهذا العمل علي أكمل وجه يجب التجنيد لهذه العملية كل الوسائل المادية والمعنوية , خاصة وأن طبيعة العمل في الاتصال نفسي أكثر عنه مادي يقوم علي ترسيخ قيم التعاون و التكامل, و في هذا المجال يختار المختصون الأساليب التطبيقية المناسبة بناءاً علي احتياجات المحيط الضرورية معتمدين في ذلك علي مساندة أفراد المجتمع,لأن تنفيذ هذه العملية و نجاحها يرتكز أساساً علي اهتمام الناس بدافع الحاجة للاتصال اللاعنفي الذي يساهم بقدر كبير في تنمية و بناء حضارات المجتمعات .

و العودة إلي التواصل اللاعنفي يكلف أفراد المجتمع عبر مختلف المؤسسات السعي بالعمل علي نشر ثقافة السلم علي أساس التعاون من أجل توفير الاستقرار جاعلين ذلك من الأولويات من خلال برامج خاصة يعتمد عليها في تنشئة الأجيال قائمة علي العدالة والتسامح والاحترام و الحرية .

و هذا بتشجيع القائمون علي تطبيقها و بعناية دائمة الحرص علي ترسيخها لتناقلها عبر الأجيال. و هذا لا يتحقق إلا بالتربية من بابها الواسع و علي مستويات مختلفة لكل دوره الأسرة و المدرسة والإعلام و الرياضة و الجمعيات و التنظيمات , فمن أجل بلوغ السلام في ظل التواصل اللاعنفي لا يكفي توخيه , بل ينبغي إزالة الغرائز التي تدفع إلي القيام بأعمال العنف للذة العنف . و من الأخطاء التي يجب أن نتحاشى في وقوعها الاعتقاد أن ثمة حلول جاهزة يمكن استورداها . فالحل موجود عندنا لا نموذجا جاهزا للتطبيق بل هو في ثقافتنا وعلينا البحث عنه في محيطنا

و لكل مجتمع تاريخه وثقافته وتقاليده وهويته الخاصة .

و الحقيقة أن التاريخ المعاصر أطلعنا بأن اللاعنف موجود في القيم التي تبني علي أساسها كل الثقافات, وكل مجتمع يمكن أن يعيشها وفق خصوصياته الثقافية .

و ما يجب الإشارة إليه أن تحقيق مجتمع ما لثقافة اللاعنف هو حصيلة مسار طويل وثقافة طويلة النفس , حيث يشغل المواطن موقعا مهما في الأنشطة التنموية الاجتماعية المختلفة خاصة تلك التي تتضمن البرامج التربوية . و لا جدال في أن العمل علي تنمية الاتصال ضد العنف يرتكز أساسا علي تعليم احترام حقوق الإنسان , و المدرسة هي أول بوتقة لتعليمه , و لكنها ليست الفضاء الوحيد لتكوين مواطن مسوؤل , بل لابد من مساهمة أطراف أخرى ,كالجمعيات , و الأحزاب السياسية , الإعلام , النقابات , و الأندية الرياضية والفنية. تظافر جهود جميع هذه الجهات بتجنيد الطاقات هو ما يمكن تحقيق مسعى بلوغ ثقافة اللاعنف خلاصة التسامح و التحضر و التربية و الاتصال.

المراجع

الـ عربـ ية

1-محمد معوض,إعلام الطفل ,دار الفكر العربي,1998م

2- يسري دعبس ,الإرهاب ,دار المعارف المصرية

3- لسان العرب ,ابن منظور, دار بيروت للطباعة و النشر , لبنان

4- المنهل ,قاموس فرنسي عربي ,سهيل إدريس ,دار الآداب ,بيروت,1998م

5–الجمعية العامة للأمم المتحدة : اللائحة رقم 52–15,المصادق عليها بتاريخ 1997/11/20م ,المعلن عنها سنة 2000م

6– ملحق منشور وزارة التربية الوطنية رقم 911 بتاريخ 1999/08/23 م

7– مشروع إطار العمل المتكامل بشأن التربية ,الدورة 44 للمؤتمر الدولي للتربية جنيف , أكتوبر 1994م

8–التربية الجديدة ,مجلة اليونسكو (بوندباس) ,عدد خاص 58, أفريل 1995م

9– أعمال الملتقي الدولي ,المرصد الوطني لحقوق الإنسان ,الجزائر 1997م

10– المؤتمر الدولي للتربية ,الدورة 44 ,جنيف ,1994م

الأجنبية

11- Marshall Rosenberg, *Clés pour un monde meilleur, Communication Non-violente et changement social*, Ed. Jouvence, 2009.

12- Marshall Rosenberg, (Préface de Patrick Viveret), *Communication & Pouvoir*, Edizioni Esserci, Reggio Emilia Italie, 2008.

13 -Marshall Rosenberg, *Dénouer les conflits par la Communication NonViolente*, Ed. Jouvence, 2006. -

14 -Lucy Leu, *Manuel de Communication NonViolente : Exercices individuels et collectifs*, éditions La Découverte, février 2005

15 -Marshall Rosenberg, *La Communication Non Violente au quotidien*, Ed. Jouvence, 2005

16 Marshall Rosenberg, Neil Gibson, Shari Klein, *Nous arriverons à nous entendre ! - Suivi de : Qu'est-ce qui vous met en colère ?*, Ed. Jouvence, 2005.
17 Jean-Philippe Faure, *L'empathie, le pouvoir de l'accueil : Au cœur de la Communication NonViolente*, Ed. Jouvence, 2003.
18 Thomas d'Ansembourg, *Cessez d'être gentil, soyez vrai ! : Être avec les autres en restant soi-même*, Les Ed. de l'Homme, 2001.
19 Marshall Rosenberg, *Les mots sont des fenêtres (ou des murs) : Introduction à la Communication NonViolente*, Ed. Jouvence, 1999
20 Sylvie Dodin ,Communication Non-violente (CNV) : Application Thérapeutiques,Montréal nov. 2005

الهوامش

1. **Marshall Rosenberg**, *Clés pour un monde meilleur, Communication NonViolente et changement social*, Ed. Jouvence, 2009.

(1)Manfred Max-Neef,Human SCale development ,The Apex Press, New York and London 1991

1–لسان العرب ,ابن منظور دار بيروت للطباعة و النشر ,لبنان

2– المنهل ,قاموس فرنسي عربي ,سهيل إدريس ,دار الآداب ,بيروت,1998م

1. **Marshall Rosenberg**, *Spiritualité pratique, les bases spirituelles de la Communication NonViolente*, Jouvence, Bernex (Suisse), 2007

***الجمعية العامة للأمم المتحدة : اللائحة رقم 52−15,المصادق عليها بتاريخ 1997/11/20م ,المعلن عنها سنة 2000م**

(1) **Stanley Miligram** ,soumission à l'autorité ,Calmann -Levy , Avril 1994

(2) **Lucy Leu**, *Manuel de Communication Non-Violente : Exercices individuels et collectifs*, éditions La Découverte, février 2005

***مخطط " مارشال روزنبوغ " يمثل عناصر الاتصال اللاعنفي (3)**

(4) **Marshall Rosenberg** : Op.cit.

(5) Marshall Rosenberg, *Spiritualité pratique, les bases spirituelles de la Communication NonViolente*, Jouvence, Bernex (Suisse), 2007

(6) (1) **Marshall Rosenberg, op,cit**

(7) **(1)Marshall Rosenberg**, *Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs) : Introduction à la Communication NonViolente*, Ed. La Découverte, 2005.

(1) Sylvie Dodin ,Communication Non-violente (CNV) : Application Thérapeutiques,Montréal nov. 2005