

نظرية "تفاوض الوجه" في الاتصال البيثقافي - قراءة إبستمولوجية-

"Face-Negotiation" Theory in Intercultural Communication
-Epistemological Reading-

باديس لونيس

جامعة باتنة1، مخبر الدراسات الثقافية والإنسانيات الرقمية (الجزائر)،

badis.lounis@univ-batna.dz

النشر: 2022/12/31

القبول: 2022/11/03

الاستلام: 2022/09/14

ملخص:

يتمثل الهدف الأول لهذا المقال في التعريف بنظرية (تفاوض الوجه) للمنظرة ستيليا تينغ تومي. وهي نظرية غير معروفة في السياق الأكاديمي العربي رغم أن الاشتغال عليها كان قد بدأ منذ 1985، في إطار الاتصال البيثقافي. أما الهدف الثاني فيتمثل في الكشف عن الخلفية المعرفية لهذه النظرية. ولقد توصل المقال إلى أن هذه النظرية، قد استفادت من مساهمات بحثية كثيرة في علوم مختلفة. ولكن يبقى الأثر الأكثر وضوحاً يتمثل في مقاربات الاتصال البيثقافي ونظريات الوجه وبالخصوص نظرية عمل الوجه لإرفنغ غوفمان.

الكلمات المفتاحية: ستيليا تينغ-تومي؛ نظرية تفاوض الوجه؛ الاتصال البيثقافي؛ عمل الوجه؛ إدارة الصراع.

Abstract:

The first aim of this article is to introduce Stella Ting Tomei theory, called: face-negotiation. It is a theory unknown in the Arab academic context, although work on it had begun since 1985, within the framework of intercultural communication. The second aim is to reveal the theoretical background of this theory.

The article concluded that this theory has benefited from many scientific contributions in different sciences. But the most obvious impact remains in intercultural communication approaches and Face theories, especially Facework theory of Erving Goffman.

Keywords: Stella Ting-Toomey; Face-Negotiation Theory; Intercultural Communication; Facework; Conflict Management.

1. مقدمة:

التخصصات وحقل خصب للتفكير العابر للحقول العلمية. ومن دوافع هذا الاهتمام المتنامي لهذا التخصص هو تسارع وتنامي التواصل بين الثقافات المختلفة في ظل ثورة تكنولوجيات الاتصال الحديثة، والانتشار المذهل لمختلف الوسائط الرقمية التي سهّلت من ربط الأفراد في مختلف مناطق العالم. فضلا

يُعتبر الاتصال البيثقافي أحد أهم التخصصات العلمية التي تلقى اهتماماً متنامياً من طرف المؤسسات الأكاديمية والباحثين في مختلف مناطق العالم؛ ليس فقط من طرف المشتغلين في علوم الإعلام والاتصال، ولكن أيضاً من تخصصات أخرى متعددة، فهو إذن، ملتقى

- التعريف بنظرية تفاوض الوجه،
 - ثم مناقشة الخلفية المعرفية للنظرية.
 2. التعريف بنظرية تفاوض الوجه:

1.1. منطلق النظرية:

ظهرت المفاهيم التأسيسية لنظرية (تفاوض الوجه) (Face-Negotiation Theory) أو كما تُعرف باختصار (FNT)، لأول مرة في مقال تينغ تومي عام 1985 "نحو نظرية للصراع والثقافة". وفي مقال لاحق عام 1988 تحت عنوان: "أساليب الصراع بين الثقافات: نظرية تفاوض الوجه"، أصبحت النسخة الرسمية للنظرية متاحة مع خمس افتراضات أساسية و12 اقتراحًا نظريًا توضح العلاقة بين الفردية-الجماعية وأساليب التفاعل المختلفة لعمل الوجه. في عام 1998، تم نشر إصدار ثان لنظرية (FNT) مع سبع افتراضات و32 اقتراحًا في مقال لتينغ تومي حول "كفاءة عمل الوجه". استنادًا إلى نتائج العديد من البيانات الكبيرة، ثم ظهرت نسخة ثالثة من نظرية (FN) في عام 2005 في مقال "مصفوفة الوجه" واحتوت على 24 عرضًا نظريًا محدثًا FN (Ting-Toomey, 2009, p. 371).

تشرح نظرية تفاوض الوجه، التي طورها الباحثة (Stella Ting-Toomey)، الثقافة القائمة والعوامل الظرفية التي تشكل اتجاهات المتصلين في الاقتراب من الصراعات وإدارتها (Ting-Toomey, 2009, p. 371).

وتشير النظرية إلى أن الأفراد يتخذون باستمرار في تفاعلاتهم اليومية، خيارات واعية أو غير واعية فيما يتعلق بقضايا حفظ الوجه وتكريم الوجه عبر السياقات الشخصية وأماكن العمل والسياقات الدولية. وعلى الرغم من أن الوجه

عن تبعات العولمة وزيادة معدلات السياحة والسفر والهجرات. دون أن ننسى دور العلاقات الدولية في ساحة سياسية متصارعة وغير مستقرة.

كمجال للبحث، غالبًا ما يتم تعريف الاتصال البيثقافي على أنه دراسة كيفية تواصل الأشخاص من خلفيات ثقافية مختلفة مع بعضهم البعض، ويستخدم كمصطلح شامل للإشارة إلى كل من دراسة التفاعل بين الأشخاص من ثقافات مختلفة والدراسات المقارنة لأنماط الاتصال عبر الثقافات (Hua, 2014, p. 199). ورغم وضوح الفكرة المركزية لهذا التخصص من حيث أنه يشتغل في الاتصال الذي يقع بين منتمين إلى ثقافات "مختلفة"، إلا أن هناك تعددًا في طرق مقارنة هذه النقطة، ما أنتج نظريات ومقاربات متعددة كذلك.

في هذا السياق جاءت مساهمة المنظرة الأمريكية الصينية ستيليا تينغ تومي الموسومة بنظرية "تفاوض الوجه"، وستيليا تينغ-تومي (Stella Ting-Toomey) هي أستاذة بقسم دراسات الاتصال الانساني في جامعة كاليفورنيا، مهتمة بالاتصال البيثقافي والتدريب وإدارة الصراع البيثقافي. قامت بتأليف 17 كتابًا علميًا وأكثر من 120 مقالة وفصلًا. حاصلة على جائزة (CSU Wang Family Excellence) وجائزة (CSUF) للأستاذ المتميز. ألفت محاضرات على نطاق واسع في جميع أنحاء الولايات المتحدة وآسيا وأوروبا حول موضوع الكفاءة الواعية في الصراع بين الثقافات (from Guilford Press, 2021).

وفي هذا المقال التحليلي، سنحاول تقديم قراءة ابيستمولوجية من خلال:

يدور حول إحساس مزعوم بالهوية التفاعلية، فإن عمل الوجه يدور حول السلوكيات اللفظية وغير اللفظية التي تحمي الوجه الذاتي، أو الوجه الآخر، أو الوجه المشترك (Ting-Toomey, 2009, p. 371). وتفسر نظرية تفاوض الوجه الاختلافات الثقافية في الصراع كنتيجة للجمع بين حاجات الوجه المختلفة، وأساليب الصراع، ويُعرّف الصراع بالنسبة لهذه النظرية على أنه عدم التطابق الفعلي أو المدرك في القيم، التوقعات، العمليات، أو المخرجات بين فردين أو أكثر (ديانتن وإليان، 2015، صفحة 153).

3.2. مفاهيم النظرية:

الوجه (Face):

تري تينغ- تومي أن معنى "الوجه" يُفهم بشكل عام على أنه كيف نريد أن يرانا الآخرون ويعاملوننا وكيف نعامل الآخرين في الواقع، بالارتباط مع توقعاتهم الاجتماعية لتصورهم الذاتي (Ting-Toomey, 2009, p. 371)

وتؤكد نظرية الوجه على ثلاث اهتمامات تتعلق بالوجه: وجه الذات (Self-face) يعني الاهتمام بصورة المرء الخاصة. وجه الآخر (Other-face) ويعني الاهتمام بصورة الآخر. والوجه التبادلي (face Mutual) ويعني الاهتمام بصورة كلا الطرفين و/أو صورة العلاقة (Oetzel & Ting-Toomey, 2003, p. 603) إضافة إلى الوجه الجمعي (Communal-face) الذي يهتم بدعم انتماء عضوية الوجه في تقديرات توقعات الوجه داخل/خارج المجموعة (Ting-Toomey, 2017, p. 2).

وتتكون النضالات من أجل احترام الوجه أو مراعاته في حلقة الصراع، من ثلاثة جوانب:

(أ) مكانة الوجه - الاهتمام بالذات أو الآخر أو كليهما، بالإضافة إلى الوجه الجماعي؛

2.2. افتراضات النظرية:

تتمثل الافتراضات السبعة الأساسية للنظرية فيما يلي: (Ting-Toomey, 2009, pp. 371-372)

(1) يحاول الناس في جميع الثقافات الحفاظ على الوجه والتفاوض عليه في جميع حالات التواصل؛

(2) يعتبر مفهوم الوجه إشكاليًا بشكل خاص في المواقف المهددة عاطفيًا أو الهوية الهشة عندما يتم التشكيك في الهويات المتموضعة للمتصلين؛

(3) تشكل القيمة الثقافية (الفردية-الجماعية) وسلطة المسافات (المنخفضة- المرتفعة) اهتمامات وأساليب عمل الوجه؛

(4) تشكل أنماط القيمة الفردية والجماعية تفضيلات الأعضاء لاهتمام وجه موجّه ذاتيا في مقابل اهتمام وجه موجّه آخر، أو اهتمام موجّه تشاركيًا.

(5) تشكل أنماط قيمة مسافة السلطة (المنخفضة والمرتفعة) تفضيلات الأعضاء

لعمل الوجه القائم على أساس أفقي مقابل عمل الوجه القائم على أساسي عمودي؛

- **المعنى العلائقي:** يقدم معلومات حول حالة العلاقة بين المتصلين، ويتم الاستدلال على المعنى العلائقي من خلال نبرة الصوت، حركات الجسد، أو الإيماءات التي ترافق المحتوى اللفظي. وهو ينقل كلا من معاني مسافة السلطة (على سبيل المثال: متكافئ أو غير متكافئ)، ومعاني المسافة العلائقية (على سبيل المثال: ودو- غير ودود).

- **معنى الهوية:** ويشير إلى الأسئلة التالية "من أنا ومن أنت في حلقة التفاعل هذه؟" "كيف أعرف نفسي في مشهد التفاعل هذا؟" " وكيف أعرفك في هذا المشهد التفاعلي؟". ويتضمن معنى الهوية قضايا مثل إظهار أو عدم إظهار الاحترام وقبول أو رفض الهوية. وعادة ما يستنتج المتلقي (فاك التشفير) معاني الهوية من خلال نبرة صوت المتحدث، تعبيرات الوجه، الوضعيات غير اللفظية، المسافة المكانية، وانتقاء الكلمات.

الفردانية - الجماعية (Individualism-Collectivism):

تعد (الفردانية-الجماعية) واحدة من المتغيرات الثقافية المفتوحة المدمجة في نظرية تفاوض الوجه؛ حيث أن الفردانية (Individualism) هي نمط اجتماعي يتألف من أفراد مترابطين بشكل فضفاض ينظرون إلى أنفسهم على أنهم مستقلون عن الجماعات ويعطون الأولوية لأهدافهم الشخصية على أهداف الآخرين. أما الجماعية (collectivism) فهي نمط اجتماعي يتألف من أفراد مرتبطين ارتباطاً وثيقاً يرون أنفسهم كجزء من مجموعة واحدة أو أكثر

(ب) قيمة الوجه - سواء تم الدفاع عن الوجه أو الحفاظ عليه أو تكريمه؛
(ج) الراهنية - سواء تم استرجاع الوجه أو حمايته بشكل استباقي.

وتعتبر المكانة هي البعد الرئيسي للوجه، والذي تم اختياره بشكل واسع، ويشكل اتجاه رسائل الصراع اللاحقة. (Ting-Toomey, 2017, p. 2).

أما **عمل الوجه (Facework)** فقد أخذت ستيليا هذا المفهوم من إرفنج غوفمان، وقصدت به: السلوكيات اللفظية وغير اللفظية المحددة التي ينخرط فيها الناس للحفاظ أو استعادة فقدان الوجه ولدعم والحفاظ على مكسب الوجه (Ting-Toomey, 2008, p. 37).

التفاوض (Negotiation):

تشير كلمة التفاوض حسب تينغ- تومي إلى الطبيعة الخلاقة للأخذ والعطاء في الاتصال الإنساني. (على سبيل المثال: حتى إذا كان المتواصلان يستخدمان اللغة نفسها، فقد يطلبان من بعضهما البعض تحديد أو توضيح أي جزء من الرسالة المتبادلة إذا كان غامضاً). وتحتوي الرسالة لفظية كانت أو غير لفظية على طبقات متعددة للمعنى، هذه الطبقات تتحكم في طبيعة التفاوض، وتنقسم إلا ثلاث طبقات: (Ting-Toomey & Chung, 2012, p. 27)

- **معنى المحتوى:** يشير إلى المعلومة الواقعية (أو الرقمية) التي يتم نقلها إلى المتلقي من خلال قناة شفوية أو وسيط اتصالي آخر. ويرتبط محتوى المعنى غالباً بمناقشة موضوعية أو قضايا ذات دلالات واقعية يمكن التحقق منها. كما أنه يتضمن ما هو مناسب لقوله في مشهد ثقافي معين.

الفردية أو التّضامن الجماعي. وهي تستخدم المصطلحين "الذات المستقلة والمترابطة" للإشارة إلى "الدرجة التي ينظر بها الناس إلى أنفسهم على أنهم مستقلون نسبيًا عن الآخرين أو مرتبطين بهم". تُطلق تينغ-تومي على هذا البعد (التأويل الذاتي)، أو المصطلح الأكثر شيوعًا (الصورة الذاتية) (Griffin, Ledbetter, & Sparkss, 2019, p. 441)

تقدّر الذات المستقلة هوية الأنا (I-identity) وهي أكثر توجهًا نحو الوجه الذاتي، لذلك فإن هذا المفهوم للذات يكون سائدًا داخل الثقافات الفردية مثل الولايات المتحدة الأمريكية. دون نسيان التنوع العرقي للمجتمع الأمريكي حيث يوجد أشخاص نشأوا في الولايات المتحدة يعتمدون بشكل كبير على بعضهم البعض.

بينما تقدّر الذاتية الترابطية هوية النّحن (W-identity) وتؤكد الترابط العلائقي، ومن ثمة فهي تتماشى بشكل وثيق مع الجماعية. ولذلك، سيكون من الخطورة القولية النمطية لجميع أعضاء المجتمع (الجماعي) على أنهم لديهم نفس التأويل الذاتي. فالثقافة هي إطار شامل لاهتمام الوجه، لكن الأفراد داخل ثقافة ما لديهم صور مختلفة عن الذات وكذلك وجهات نظر متنوعة عن الدرجة التي يحاولون بها إعطاء وجه للآخرين أو استعادة وجههم منهم في حالات الصراع (Griffin, Ledbetter, & Sparkss, 2019, p. 441)

الصدمة الثقافية (Culture shock):

تتعلق الصدمة الثقافية حسب ستيل-تينغ-تومي بالضغط والشعور بالارتباك الذي تختبره في ثقافة جديدة. إذ تعرفها بأنها: "في البدء وقبل أي شيء هي تجربة عاطفية، أين تتضافر كل من

(أسرة، زملاء العمل، قبيلة أو أمة) وهم على استعداد لإعطاء الأولوية لأهداف هذه المجموعات على أهدافهم الشخصية الخاصة (Oetzel & Ting-Toomey, 2003, p. 602).

مسافة السلطة (Power distance):

هي "المدى الذي يتوقعه الأعضاء الأقل سلطة في المؤسسات والمنظمات داخل الدولة ويقبلون أن السلطة موزعة بشكل غير متكافئ".

يعتقد الناس في ثقافات مسافة السلطة المنخفضة أن السلطة يجب أن تُوزع نسبيًا بالتساوي، ويجب أن يتمتع الناس بحقوق متساوية. ويعتقد الناس في ثقافات مسافة السلطة المرتفعة أن السلطة يجب أن تُوزع بشكل غير متساوٍ، يقبلون العلاقات الهرمية، والمكافأة والعقاب يكونان على أساس المكانة والوضع.

ترتبط مسافة السلطة بمتغيري الفردانية والجماعية في عدة مجتمعات؛ وعلى وجه التحديد، تميل الثقافات الجماعية إلى أن تكون ثقافات مسافة السلطة المرتفعة. وتميل الثقافات الفردانية إلى أن تكون ثقافات مسافة السلطة المنخفضة (Oetzel J., et al., 2001, p. 240).

البنائية الذاتية/ التصور الذاتي (Self-Constual):

الناس ليسوا استنساخًا ثقافيًا؛ تمامًا مثلما تختلف الثقافات على نطاق تُرسيها توجهات فردية أو جماعية، فإن نفس الشيء يحدث مع أعضائها أيضًا. حيث تؤكد تينغ-تومي على أنّ الأشخاص داخل ثقافة معينة يختلفون في التركيز النسبي الذي يضعونه على الاكتفاء الذاتي

- التبادل الرمزي (symbolic exchange): يشير إلى استخدام الرموز اللفظية وغير اللفظية بين فردين على الأقل لتحقيق المعاني المشتركة.

- العملية (process): تشير إلى طبيعة الاعتماد المتبادل للقاء بين الثقافات بحيث أنه وبمجرد أن يتواصل غربيان ثقافيا فإنهما يدخلان في علاقة اعتماد متبادل. وتشير الطبيعة المعاملاتية للاتصال البيثقافي إلى الترميز المتزامن (أي اختيار المرسل للكلمات الصحيحة أو الإيماءات غير اللفظية للتعبير عن نواياه) وفك التشفير (أي أن المتلقي يترجم الكلمات أو الإشارات غير اللفظية إلى معاني مفهومة) للرسائل المتبادلة. علاوة على ذلك فإن الاتصال البيثقافي عملية غير قابلة للإلغاء لأن الذي يفك التشفير قد يشكل انطباعات مختلفة حتى للرسالة المتكررة نفسها.

- المجتمعات الثقافية المختلفة (different cultural communities): وهذا مفهوم واسع، حيث يشير المجتمع الثقافي إلى مجموعة من الأفراد المتفاعلين داخل وحدة محدودة أين يدعمون التقاليد المشتركة وأسلوبهم في الحياة. يمكن أن تشير هذه الوحدة إلى منطقة جغرافية ذات حدود واضحة مثل دولة. كما يمكن أن تشير أيضا إلى مجموعة من المعتقدات والقيم المشتركة التي يشترك فيها مجموعة من الأفراد الذين يدركون ذواتهم متحدنين (يشكلون وحدة) حتى لو كانوا مشتتين فيزيقيا (Ting-Toomey & Chung, 2012, pp. 24-26).

إضافة إلى الخصائص العامة سألفة الذكر، هناك مجموعة من الخصائص المتعلقة بالمعنى أوردتها تينغ - تومي كما يلي:

العواطف الشديدة مع الارتباك السلوكي وعدم القدرة على التفكير بوضوح. ويمكن لكل من المسافرين على المدى القصير والمهاجرين على المدى الطويل أن يواجهوا صدمة ثقافية في مراحل مختلفة من تكيفهم". وهي تشير بذلك بشكل أساسي إلى الفترة الانتقالية المجهدة (بالضغط) عندما ينتقل الأفراد من بيئة مألوفة إلى بيئة غير مألوفة. حيث تظهر هوية الفرد وقد جُزّدت من الحماية. وتصبح فجأة الرموز والسيناريوهات المألوفة غير قابلة للتطبيق في الوضع الثقافي الجديد (Ting-Toomey & Chung, 2012, p. 93)

الاتصال البيثقافي (Intercultural Communication):

تري تينغ تومي مع زميلتها ليفا شان أن حدوث الاتصال البيثقافي مرتبط بتأثير عوامل العضوية في مجموعة ثقافية ما (على سبيل المثال، القيم الثقافية) على عملية الاتصال لدينا. وغالبًا ما يشار إلى الاتصال البيثقافي على أنه عملية تبادل رمزي بين أشخاص من ثقافات مختلفة في محاولاتهم لخلق معاني مشتركة في سياق معين. وفي عملية التبادل الرمزي، يتم استنتاج النوايا وتشكيل التأويلات القائمة على الثقافة. وبالتالي فهما تعرّفان الاتصال البيثقافي على أنه: "عملية تبادل رمزي حيث يحاول الأفراد من ثقافتين مختلفتين (أو أكثر) التفاوض على المعاني المشتركة في وضع تفاعلي داخل نظام مجتمعي مدمج" (Ting-Toomey & Chung, 2012, p. 24).

ومن خلال التعريف السابق يمكن استخلاص مجموعة من الخصائص العامة للاتصال البيثقافي حسب تينغ- تومي والتي تتمثل فيما يلي:

ويعتقد إم غريفن أن معظم الكتاب الغربيين يشيرون إلى نفس الأساليب الخمسة لإدارة الصراع، على الرغم من أنهم غالبًا ما يستخدمون التسميات الموجودة بين قوسين (لونيس، 2021، صفحة 259)

ومع مطلع القرن العشرين قامت تينغ تومي رفقة أوتزل وآخرون، بتحديد ثلاثة أنماط رئيسية للصراع هي (الهيمنة، التجنب، التكامل)، تتضمن كل منها استراتيجيات يصل مجموعها إلى 11 إستراتيجية، موزعة كما يلي: (لونيس، 2021، صفحة 959)

الهيمنة:

-الدفاع والمرافعة لصالح رأي المرء؛ محاولة إقناع الآخر.

- التعبير عن العواطف؛ التعبير اللفظي عن مشاعر المرء وانفعالاته.

- العدوانية؛ بذل جهد مباشر أو سلمي لإلحاق الأذى بالآخر.

التجنب:

- التنازل؛ تلبية رغبات الآخرين.

- التظاهر؛ التصرف كأنه لا وجود للصراع.

- الطرف الثالث؛ البحث عن طرف خارجي للمساعدة في حل الصراع.

التكامل:

- الاعتذار؛ قول آسف للسلوك السابق.

- محادثة خاصة؛ تجنب المحادثة العامة.

- المحافظة على الهدوء؛ الإبقاء على رباطة الجأش أثناء الصراع.

- حل المشكلة؛ الانخراط في سلوكيات لتقريب وجهات النظر.

- الاحترام؛ إبداء الانتباه للآخر من خلال الاستماع.

- **التفاوض على المعاني المشتركة (negotiate shared meanings):** ويشير إلى الهدف العام لأي لقاء تواصل بينثقافي. إذ أن الاهتمام يكون منصبا أساسا حول رغبتنا في أن نُفهم رسائلنا إن كان ذلك في المفاوضات التجارية البيثقافية أو العلاقات الرومانسية البيثقافية. وعندما يتداخل تأويل معنى الرسالة دلاليا مع غاية معنى الرسالة نكون قد أسسنا مستوى عال من المعاني المشتركة.

- **الوضع التفاعلي (interactive situation):** ويشير إلى فكرة أن كل حلقة اتصال تحدث في سياق علائقي؛ سياق نفسي (مزاجنا النفسي، تأويل نصح المعاني، توقعات الدور المعياري لوضع معين) وسياق فيزيقي (السمات المادية المادية كالأثاث والمقاعد ودرجة الحرارة، والتصميمات المحيطة بالتفاعل وجهها لوجه أو عبر وسيط.

- **نظام المجتمع المدمج (societal embedded system):** ويشير إلى السياقات متعددة الطبقات مثل التاريخ، السياسة، الاقتصاد، الطبقة الاجتماعية، المؤسسات الرسمية والسياسات، فضلا عن السياقات المنظماتية التي تشكل عملية وحصيلة لقاء فعلي للاتصال البيثقافي (Ting-Toomey & Chung, 2012, pp. 27-28).

4.2. أساليب إدارة الصراع حسب النظرية:

اعتمادا على عمل رحيم أفزالير (Afzalur Rahim)، أستاذ المناجمت بجامعة كنتاكي الغربية، قامت تينغ-تومي بتقديم خمسة أنماط للصراع تتمثل في: التجنب (الانسحاب)، الإلتزام (التكيف)، التسوية بحل وسط (المساومة)، الهيمنة (التنافس)، التكامل (حل المشكلات).

3. الخلفية المعرفية للنظرية:

بعد التعرف على نظرية تفاوض الوجه من حيث منطلقها وافتراضاتها ومفاهيمها والأساليب المقترحة لإدارة الصراع، سننعطف في هذا العنصر إلى الخلفية المعرفية التي تأسست عليها، والتي يمكن تقسيمها إلى قسمين: قسم يتعلق بالاتصال البيثقافي، وقسم ثانٍ يتعلق بالنظريات التي اهتمت بالوجه كموضوع لها.

1.3. مقاربات الاتصال البيثقافي:

اشتغال تينغ تومي في حق الاتصال البيثقافي جعلها تستفيد ممن سبقها في هذا المجال، كما كان من الطبيعي أن يجعلها ذلك تتأثر ببعض ما قدمه هؤلاء من مساهمات، خاصة ما تعلق منها بأبعاد ثقافية شكلت أرضية معرفية مهمة لا يمكن تجاوزها، ومن تلك الأسماء الحاضرة بقوة نجد كل من إدوارد هول وغريت هوفستيد.

- مقارنة إدوارد هول (Edward T. Hall):

يعتبر إدوارد هول أول من قام بتحليل التصنيف الذي ينظر إلى الثقافات باعتبارها تنتمي إلى سياق عالي أو منخفض، وهما السياقان الموجودان في كل المجتمعات حسب، لكن هيمنة نمط على آخر. أما السياق حسب هول، فهو "كل ما يحيط بالحدث ويرتبط به".

فأما ثقافات السياق العالي: حسب هول فنجدها أكثر في الثقافات الآسيوية وثقافات السكان الأصليين، حيث تكون معظم المعلومات في الإطار أو الشخص، بينما تكون قليلة جدا على مستوى الرسالة التي تُنقل قصيرة إلى الآخرين. ويتم في هذه الثقافة تدريب الأطفال على عدم إظهار مشاعرهم علانية، إذ يتوقع الأفراد هنا أن يفهم الآخرون ما لم يُنطق به فتأويل الرسائل يكون

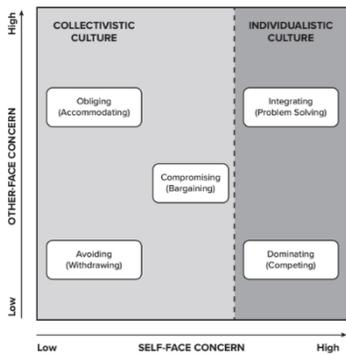
كجزء من السياق بأكمله. وليست كمساهمات منفصلة من الفرد. وفيها تميل الأفعال لتكون من طرف المجموعة، ولتكون متجدرة في الماضي، ولتكون أيضا بطيئة التغير ومستقرة بدرجة عالية. وينصبّ التركيز فيها على العلاقات الشخصية مع درجة عالية من الالتزام من كلا الجانبين، وعلى الاتصال الشفهي وعلى الحفاظ على الكرامة الشخصية. وتتسم علاقات العمل والتجارة بين الأفراد بالاستمرار لفترات طويلة وبالأداء الجيد للمجموعة (McLaren, 1998, p. 19).

وأما ثقافات السياق المنخفض: فنجدها تتمظهر أكثر في الثقافات الغربية، مثل تلك الموجودة في المملكة المتحدة والولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا. وفي هذه الثقافات يتم تسجيل معظم المعلومات عن طريق الكتابة وتتحكم فيها قوانين البلد. وتتخذ الأفراد قراراتهم فيما يتعلق بالأعمال التجارية أو المسارات المهنية بإعطاء كل التفاصيل كما لو كان المتلقي طفلا، أو لا يعرف شيئا، وهو ما يمكن أن يزعج الآخرين. لكن كل ما في الأمر أن المتحدث يفترض أنه يجب توفير أكثر مما يراه المستمع ضروريا (McLaren, 1998, p. 19).

نجد هذا التقسيم المشهور حاضرا بشكل واضح في الخلفية المعرفية لنظرية تفاوض الوجه، من خلال كتابات تينغ تومي المتعددة؛ إذ نجدها مثلا قد صرحت في كتابها المشترك مع غي غاو والمعنون بـ "التواصل الفعال مع الصينيين" الصادر عام 1998 (Gao & Ting-toomey, 1998, p. 5) أنها استعانت بهذا البعد الذي قدمه إدوارد هول، مؤكدة أن وصفه لكلا نمطي السياقين (العالي والمنخفض) في الاتصال، قد

هذه الدراسة كشفت أيضا حجم التداخل بين البعدين الثقافيين؛ (الفردانية- الجماعية) من جهة و(ثقافات السياق العالي-المنخفض) من جهة ثانية، حيث يبدو أن الأول مجرد شرح للثاني. كما علينا أم ننتبه إلى أن توظيف هذين البعدين في نظرية تفاوض الوجه ينسجم مع التوجه العام للنظرية من حيث أنها تنطلق من وجود تعدد واختلاف بين الثقافات ومن ثم وجود اختلاف بين أساليب التواصل وتأويل المعاني وهو ما يستلزم في مرحلة أخرى البحث عن أنماط للتفاوض على تلك المعاني على اعتبار أن الوجه هو الذي يختزل الاختلاف والتواصل والتفاوض.

الشكل (1): أساليب إدارة الصراع



(المصدر : Griffin, Ledbetter, & Sparkss,

2019, p. 440)

- مقارنة هوفستيد (Geert Hofstede):

في معرض حديثنا عن الخلفية المعرفية لنظرية تفاوض الوجه لا يمكننا ألا ننتبه إلى مقارنة هوفستيد التي من الواضح أنها أثرت بشكل مباشر في ستيليا تينغ تومي. هذه المقارنة التي قدم بموجبها هوفستيد مجموعة من الأبعاد التي تبرز التباين الموجود بين ثقافات الشعوب المختلفة.

قدم الخصائص العامة للاتصال عند كل من الأمريكيين والصينيين، مشيرة إلى أن الثقافة الصينية على عكس الأمريكية تميل لتكون من نمط السياق العالي. كما نجدها قد وظّفت هذا البعد أيضا بشكل مسهب ومفصل في دراستها المنشورة على شكل كتاب مع لبيفا شونغ المعنون بـ " فهم الاتصال بينثقافي" المنشور سنة 2012 (Ting-Toomey & Chung, 2012) حيث ناقشت أشكال الاتصال المختلفة اللفظية وغير اللفظية وقدمت مقارنات عملية بين هذين النمطين مستدلة بمجموعة من الاستشهادات والأدلة المفيدة في هذا الشأن. كما أنها قبل كل ذلك كانت قد أجرت دراسة سنة 1988 (Ting-Toomey, et al., 1991) مع زملائها على ما يقرب من ألف طالب جامعي في اليابان والصين وكوريا الجنوبية وتايوان والولايات المتحدة. وطلب من الإناث والذكور أن يضعوا أنفسهم في مكان رئيس الطلبة. كيف سيتعاملون مع الصراع مع عضو مجموعة غير معروف؟ وكانت الدراسة التي استندت أساسا إلى بعد الاتصال بينثقافي ذو السياق العالي والمنخفض) حسبما يوضحه الشكل 1، قد اختبرت الفرضيتين الآتيتين:

- الطلبة من الثقافة الفردية للولايات المتحدة الأمريكية سيكون لديهم اهتمام كبير بأنفسهم، واعتمادًا على مخاوفهم النسبية الأخرى، سوف يتبنون أسلوب تواصل مهيم أو متكامل لإدارة الصراع.

- الطلاب من المجتمعات الجماعية في اليابان والصين وكوريا الجنوبية وتايوان سيكون لديهم اهتمام منخفض نسبيًا بأنفسهم، واعتمادًا على قوة اهتماماتهم الأخرى، يفضلون إستراتيجية الإلزام أو التسوية أو تجنب الاستجابة. إلى النزاع.

إلينيوي، إذ يتمثل حسبه في الطرق التي ينظر بها الأعضاء إلى الذات والأهداف والواجب (Griffin, Ledbetter, & Sparkss, 2019, p. 437). ولا بأس أن نكرر ونؤكد أن هذا التقاطع راجع بالأساس إلى تقاطع الاهتمام والتخصص حيث يجمع كل من تينغ تومي وهوتسفيد البحث في الاتصال الثقافي بين الشعوب المختلفة.

2.3 نظريات الوجه:

يمكن العثور على الاهتمام البحثي بموضوع "عمل الوجه" (facework) في مجموعة واسعة من التخصصات مثل الأنثروبولوجيا، علم النفس، علم الاجتماع، اللسانيات، المناجمنت، الدبلوماسية الدولية، دراسات التواصل البشري، وتخصصات أخرى. حيث تم استخدام مفهوم "الوجه" لشرح طقوس الكياسة اللغوية (linguistic politeness rituals)، أفعال الاعتذار، المواقف المحرجة، التماس وطلب سلوكيات، وتفاعلات الصراع.

ويعتبر هسين شين هو (Hsien Chin Hu) من الأسماء التي تأثرت بهم تينغ تومي كما صرحت بذلك بنفسها (Ting-Toomey, 2009, p. 371)، وذلك من خلال دراسته التي نشرها عام 1944 تحت عنوان (التصورات الصينية للوجه). في هذه الدراسة أشار إلى أن هناك شكلان صينيان للوجه؛

يتمثل الأول في (*mien-tzu*) ويرمز إلى شكل الهيبة التي يتم التشديد عليها في بلد ما؛ سمعة تم اكتسابها في الحياة من خلال النجاح والتباهي، وهي تتراكم بواسطة المجهود الشخصي، أو المناورات الحذقة. وبالتالي فالأنا يعتمد هنا في كل الأوقات على بيئته الخارجية (HU, 1944, p. 45).

وكان هوتسفيد قد طور مقارنته ما بين 1967 و1973، بعد إجرائه لدراسة شملت 41 بلداً، على عينة بلغ حجمها 116000 موظف من شركة (IBM)، بهدف دراسة قيم العمل لديهم، توصل إلى مجموعة من النتائج جعلته يلخص الأبعاد الثقافية إلى أربعة، ثم أضاف إليها فيما بعد خامساً مع ميشيل بوند (Michel Bond)، وتتمثل في: بعد مسافة السلطة العالية والمنخفضة، بعد الثقافة الفردية والجماعية، بعد ثقافة تجنب الغموض المرتفع والمنخفض، بعد الذكورية مقابل الأنوثة، وأخيراً بعد الثقافات ذات التوجه طويل المدى وقصير المدى (بهلول، 2019، الصفحات 43-45). وفي 2010 أضاف هوفستيد بعداً سادساً هو الانغماس مقابل ضبط النفس؛ حيث يحيل الانغماس إلى المجتمع الذي يسمح بالإشباع الحر نسبياً للريغبات الأساسية والطبيعية للإنسان المتعلقة بالمتعة وملذات الحياة. بينما يحيل ضبط النفس إلى المجتمع الذي يتحكم في إشباع الحاجات وينظمها عن طريق المعايير الاجتماعية الصارمة (Hofstede, 2011, pp. 15-16)

يتضح مما سبق مدى التقاطع الحاضر بين كل من تينغ تومي وادوارد هول وهوفستيد، ويتجلى أصل حضور بُعد "مسافة السلطة" الذي تمت الإشارة إليه في المبحث الأول والذي تضعه تينغ تومي من بين المفاهيم الرئيسية في نظريتها وتربطه بشكل مباشر بمتغيري (الفردانية والجماعية)؛ وهما ليسا من ابتكار هوتسفيد إذ تم تناولهما في أكثر من نظرية والاستناد إليهما من طرف أكثر من باحث، لكن يظل التمايز الأكثر شمولاً حسب إيم غريفن هو ذلك الذي أشار إليه هاري تريانديس الأستاذ في علم النفس بجامعة

سلوك الفرد قد ألغى وفقاً لمعايير المجموعة إلى الانتحار (HU, 1944, p. 61).

بالإضافة إلى هذا العمل المؤسس، نجد أن ستبلا قد تأثرت أيضا بإرفنغ غوفمان من جهة ونظرية اللباقة من جهة ثانية مثلما سأوضح فيما سييلي.

- نظرية عمل الوجه لإرفنغ غوفمان (Erving Goffman):

لم تخف ستبلا تينغ تومي تأثرها بإرفنغ غوفمان وخاصة بنظريته الجزئية "عمل الوجه" (Facework) التي ظهرت أول مرة من خلال مقاله (حول عمل الوجه: تحليل للعناصر الطقوسية في التفاعل الاجتماعي) (Ting-Toomey, 2009, p. 371). ويبدو أن التوجه العام لتينغ تومي لا يبتعد كثيراً عن توجهات غوفمان من حيث الاهتمام بالاتصال الشخصي والممارسات الثقافية وإدارة تلك العلاقات والتي تُطلق عليها تينغ تومي مصطلح إدارة الصراع، بينما كان يفضل غوفمان مصطلح إدارة الانطباعات (لونيس، 2018، صفحة 728). فضلاً عن هذا التوجه فإن اختيارها اسم (تفاوض الوجه) لنظريتها هو تصريح وإقرار واضح منها بأنها أسست على أرضية نظرية غوفمان سابقة الذكر.

ولا يبتعد مفهوم الوجه (Face) عندها، عم هو عند غوفمان الذي يرى أنه يعني "القيمة الاجتماعية الإيجابية التي يدعها شخص لنفسه من خلال الخط الذي يفترض الآخرون أنه اتخذه خلال تماس (اتصال) معين. والوجه هو صورة يرسمها المرء لذاته من حيث الصفات الاجتماعية المحيطة، وإن تكن صورة قد يشاطره إياها آخرون، كما هو الحال عندما يُبدي شخص مهنته أو ديانته إبداء حسناً بإبداء نفسه إبداء حسناً" (غوفمان، 2019، صفحة 142).

ويوضح هوسين أن هذا الشكل من الوجه يمكن استعارته وضافته واكتسابه وتطويره تدريجياً وبنائه من خلال المركز العالي، والثروة، والقوة، والقدرة، ومن خلال إنشاء علاقات اجتماعية بذكاء مع عدد من الأشخاص البارزين، وكذلك من خلال تجنب الأفعال التي من شأنها أن تؤثر سلباً عليه. فهو من ناحية يشير إلى الشعبية التي تسمى (-Ming-Yii) أي "السمعة" في أفضل حالاتها؛ ومن ناحية أخرى، فإنه يعني الرغبة في تعظيم الذات. في حين أن المعايير الأخلاقية أساسية في تقييم قيمة الشخص لمجموعته، إلا أن التقييم الذاتي مسموح به كدافع لبذل مزيد من المجهود (HU, 1944, p. 61).

أما الشكل الثاني فيطلق عليه (*lien*) ويرمز إلى الشخصية الأخلاقية للفرد: الذي سيفي بالتزاماته بغض النظر عن المصاعب التي سيواجهها، والذي يظهر في جميع الظروف إنساناً لطيفاً. ولأن (*lien*) يمثل ثقة المجتمع في نزاهة الشخصية الأخلاقية للأناس، فإنه بذلك يمثل رادعا اجتماعياً لفرض المعايير الأخلاقية ورادعا ذاتياً كذلك (HU, 1944, p. 45). ويوضح هوسين أن تجاهل معايير السلوك يجعل المجموعة تشك في الطابع الأخلاقي للفرد والتشكيك في قدرته على أداء أدواره. حيث "فقدان الوجه" هذا، سيضع الأنا خارج مجموعة البشر المحترمين ويهدده بالعزلة وانعدام الأمن. إن (*lien*) ليس مجرد عقوبة خارجية للسلوك الذي ينتهك المعايير الأخلاقية، ولكنه يشكل عقوبة داخلية أيضاً. ويتم تصويره على أنه يتم الحفاظ عليه أو ضياعه ككل؛ إنه يشكل كياناً غير قابل للتجزئة. وفي الحالات القصوى، قد يدفع إدراك المرء أن

تناول ما أطلق عليه بمحاولة إعادة توطيد حالة شعائرية مرضية، بعد حدوث تهديد رسمي مباشر للوجه يصعب تجنبه وهذا ما يسميه بالتبادل (Interchange)، ويتضمن ذلك الاعتذار وتبادل الهدايا والزيارات. على أن تمر العملية التصحيحية عادة بمراحل أربع هي: التحدي (لفت الانتباه إلى سوء التصرف)، العرض (إعطاء فرصة للمسيء لتصحيح الإساءة)، القبول (قبول العرض من المساء إليه)، الشكر (إبداء الامتنان من طرف المسيء). وفي حالة رفض المسيء الاكترات بوضوح للتحذير، تعود الكرة إلى المتحدّين الذين سيجدون أنفسهم أمام: الموافقة على رفض تلبية مطالبهم، وهذا ما يظهرهم في حال ضعف، أو اللجوء إلى انتقام عنيف لا لياقة فيه. أو الانسحاب في سخط واضح (غوفمان، 2019، الصفحات 151-152).

يمكننا أن نلاحظ على ما سبق وجود أسلوبيين واضحين أدرجهما تينغ تومي ضمن نمط "الهيمنة" وهما التعبير عن مشاعر المرء وانفعالاته، والعدوانية. كما يمكن أن يكون ما أسماه غوفمان بالتحدي ضمن أساليب الدفاع ومحاولة اقناع الطرف الآخر بخطئه.

استخدم غوفمان مفهوم التعاون (Cooperation) لوصف شروع كلا الطرفين في الاعتذار في الوقت ذاته، والبحث عن حل بما يرضي جميع الأطراف. ولأن كل مشارك في مسعى من المساعي معنيّ بحفظ وجهه ووجه الآخرين، فلا بدّ من أن ينشأ التعاون الضمني على نحو طبيعي كي يتمكن المشاركون معا من تحقيق أهدافهم المشتركة المختلفة الدوافع (غوفمان، 2019، صفحة 156). هذه العبارات لا تكشف لنا اقتباسا آخر يتمحور حول (نمط التكامل عند

والأمر نفسه مع مفهوم عمل الوجه (Facework) الذي استخدمته تينغ تومي بالمعنى ذاته الذي قصده غوفمان، أي الأفعال التي يلجأ إليها شخص ما لجعل كل ما يقوم به يتماشى مع الوجه. ويقوم عمل الوجه على مواجهة "الحوادث"، أي الأحداث التي تقوم آثارها الرمزية الفعالة على تهديد الوجه. وبالتالي يكون الاتزان نوعا مهما لعمل الوجه. وسواء كانت النتائج الكاملة لعمل الوجه معروفة للشخص الذي يستخدمها أم لا، فإنها غالبا ما تصبح معتادة وموحدة. ويبدو أنا لكل شخص ولكل ثقافة فرعية، ولكل مجتمع مخزون مميز من ممارسات حفظ الوجه" (Goffman, 1955, p. 216).

من المفاهيم التي وظفتها تينغ تومي ونجدها عند غوفمان، ما أطلق عليه هذا الأخير بعملية التجنب (The Avoidance Process) والتي يراها غوفمان الطريقة الأنسب التي يُحوّل بها شخص دون تهديد وجهه وذلك من خلال تجنّب ضروب الاتصال التي يُحتمل أن يحصل فيها تهديد مُتوقّع للوجه (غوفمان، 2019، صفحة 148). وإذ نجد مصطلح "التجنّب" قد تم استحضاره كنمط لإدارة الصراع في نظرية تفاوض الوجه، يتضمن ثلاث أساليب (التنازل، التظاهر، الطرف الثالث). فإننا نقرأ في مقال غوفمان مصطلحات من قبيل (الانسحاب الطوعي، إجراء معاملات من خلال وسطاء، التغافل اللبق) (غوفمان، 2019، الصفحات 148-150).

كما نجد أن الأساليب التي ربّتها تينغ تومي في نمط التكامل (الاعتذار، محادثة خاصة، المحافظة على الهدوء، حل المشكلة، الاحترام)، كان قد أشار إليها غوفمان بمسمى "عملية التصحيح" (The corrective process)، وفيها

واحتياجات الوجه السلبية. حيث يتمثل الوجه الإيجابي في الرغبة في أن يحظى المرء بإعجاب واحترام الآخرين المهمين في حياته؛ أما الوجه السلبي فيشير إلى الرغبة في أن يكون المرء مستقلاً وغير مقيد. وكانت كارين تريسي وشيريل باراتز (Karen Tracy and Sheryl Baratz) قد لاحظتا عام 1994 أن "احتياجات الوجه" هي جزء لا يتجزأ من العلاقات حيث تقولان: "يفسر الاعتراف بنوعي الوجه السابقين، مثلاً سبب عدم طلب طالب جامعي يريد استعارة ملاحظات زميله بجرأة (Lend me your notes, would you?). ولكن في كثير من الأحيان يسأل بطريقة تهتم برغبات الوجه السلبي للشخص، فيكون الطلب مثلاً (هل يمكنني استعارة ملاحظاتك لمدة ساعة فقط؟ سأقوم بتصويرها وأعيدهم إليك على الفور) (West & Lynn, 2010, p. 451). ويشير كل من براون ولوفينسون إلا أن الأفراد الذين يحاولون تحقيق كلا النوعين من احتياجات الوجه في محادثة ما، يقعون في معضلة؛ لأنه عادة ما تؤثر محاولة إرضاء أحد النوعين من الوجه على حاجة الوجه الثاني (West & Lynn, 2010, p. 451). وعلى الرغم من أن وسائل تحقيق رغبات الاستقلالية والقبول تختلف ثقافياً، جادل براون وليفينسون بأن الرغبات بحد ذاتها عالمية. بينما نجد بعض الباحثين الآخرين قد تساءلوا عم إذا كانت الحاجة إلى الاستقلالية هي رغبة عالمية وأظهروا أن احتياجات الوجه قد تتعارض. فعلى سبيل المثال، تم تعريف الالتماسات على أنها تمثل بطبيعتها تهديداً من حيث أنها تنطوي على رغبة في فرضها على شخص آخر، لتهديد استقلالية المتلقي. ومع ذلك، فإن هذه

تينغ تومي) فقط، بل إنه يؤكد لنا أيضاً أن النضالات من أجل احترام الوجه (مكانة الوجه، قيمته، راهينته) التي أشارت إليها المنظرّة، مستمدّة وبشكل أساسي من مساهمة غوفمان حول عمل الوجه. كما نقرؤه بشكل واضح في هذه الفقرة من مقال غوفمان: "مثلما يُتوقّع من العضو في أي مجموعة احترام ذاته، كذلك يُتوقّع منه أيضاً أن يحافظ على مستوى من مراعاة الآخرين؛ يتوقع منه أن يمضي بعيداً في حفظ مشاعر الآخرين الحاضرين ووجوههم، ويُتوقّع أن يفعل ذلك عن طيب خاطر وعفوا، بسبب التماهي الانفعالي مع الآخرين ومع مشاعرهم" (غوفمان، 2019، صفحة 145).

إذن، فإننا أمام أثر قوي وتأسيسي ومحوري لغوفمان في نظرية تينغ تومي، حتى ليُخيّل لنا أن المنظرّة لم تقم سوى باستبدال مفهوم العمل بمفهوم ينسجم مع توجهها لدراسة الاتصال بين الثقافات والقائم على إدارة الصراع وهو مفهوم "التفاوض".

- نظرية الأدب (اللباقة) (Politeness Theory):

تؤكد نظرية الأدب أن الناس سيستخدمون إستراتيجية مهذبة بناءً على إدراك تهديد الوجه. وتقدّم النظرية، وفقاً لدانات جونسون (Danette Ifert Johnson)، أن رسالة واحدة يمكن أن تثير أكثر من تهديد وجه واحد ويمكن أن تدعم وتهدد احتياجات الوجه في وقت واحد، وأن التأدب ومواجهة التهديدات تؤثر على الرسائل اللاحقة. كما اكتشف الباحثين براون ولوفينسون (Brown & Levinson)، بالاعتماد على أكثر من اثنتي عشرة ثقافة مختلفة حول العالم، سنة 1987، أن هناك نوعين من الاحتياجات العامة: احتياجات الوجه الإيجابية

النظرية بإرفنغ غوفمان أحد المحسوبين على هذا البراديفم. هذه الفسيفساء في الاستناد الابستمولوجي يضع النظرية أمام مساءلة قوية حول انسجامها المنطقي في ظل تناقض بعض الثنائيات المعرفية في إطار (الوضعي- التأويلي).

مع ذلك فإنه من المهم الإقرار بأن النظرية مازالت في مسار تطورها، لذلك فقد اقترحت المنظرية الأمريكية- الصينية، ستيليا تينغ-تومي (Ting-Toomey, 2017, p4) توجه هذا المسار:

أولاً، لا يمكن أن تتقدم النظرية إلا من خلال غرس شعور قوي بتعقد الطرف وتعقد الهوية الاجتماعية إلى حد بعيد تطورها التنظيري.

ثانياً، ارتقاء النظرية يعتمد بشكل كبير على الاختبار المقارن عبر الثقافات بشكل صارم ومبتكر، اختبار مواجهي لعمل الوجه بين الجماعات وبين الثقافات، ومنهجيات الاختبار الطولي والانمائي.

ثالثاً، البحث في: تعقد الهوية المتعددة، العواطف المختلطة في (عمل الوجه)، التسامح، والتصالح، سيساعد في رسم صورة أكثر وضوحاً للنظرية.

رابعاً، دور السلطة والتمكين المشترك يمكن أن يُدمجاً في النظرية للتغلب على الاستخدام اللاوظيفي مقابل حركة سلطة وظيفية/ مُنتجة على مستويات جزئية وكلية لتفاوض (عمل الوجه).

خامساً، تعتبر نظرية تفاوض الوجه نظرية عملية؛ وبالتالي فإن إجراء المزيد من الدراسات يحتاج إلى فحص آثار التدريب المسبق، التدريب

الافتراضات تتجاهل الاحتمالات الأخرى، حيث يمكن أن تكون الالتماسات أيضاً إشارات لزيادة الألفة والثقة، والتي بدورها يمكن أن تحترم رغبات الفرد وكفاءته (Shimanof, 2009, p. 375).

كما هو واضح، فإن نظرية اللباقة قد تأثرت في حد ذاتها بنظرية عمل الوجه لإرفنغ غوفمان، خاصة فيما يتعلق بالوجه الإيجابي والسلبي. مع ان توجيهها كأن نحو اللساني التداولي أكثر. لتشكل خلفية معرفية أثرت في مرحلة ثانية وتكاد تكون متزامنة مع اشتغال وتفكير تينغ تومي في نظريتها حول تفاوض الوجه.

4. خاتمة:

في الختام من المهم التأكيد على أن نظرية تفاوض الوجه جاءت نتيجة لمجهودات سابقة متعددة ومتنوعة كما تم توضيحه في المتن؛ إن كان ذلك على مستوى مقاربات في الاتصال البيثقافي، أو كان ذلك على مستوى نظريات الوجه. كما أن النظرية وإن كانت في تطبيقاتها المنهجية (حسب الدراسات التي تم إجراؤها) تنحى إلى أن تكون ذات خلفية **ابستمولوجية وضعية**، حيث من الملاحظ أن ستيليا تينغ تومي وزملاؤها قد طبقوا المنهجية الكمية في كثير من بحوثهم المستندة إلى النظرية، **لأنه** ليس من الصعوبة تلمس حضور بعض ملامح **البراديفم النقدي**، خاصة من خلال مفهوم **الصراع**، كما لا يمكن أيضاً بأي حال من الأحوال تجاوز الممارسة التأويلية في النظرية، خاصة المتعلقة منها برمزية الوجه، وتأويل العلامات المختلفة التي ترسمها إيماءاته أثناء التواصل؛ وهو ما يحيلنا إلى **التفاعلية الرمزية والتيار التأويلي**؛ يتضح هذا التوجه خاصة مع تأثر صاحبة

- Goffman, E. (1955). On face-work: an analysis of ritual elements in social interaction. *Psychiatry*, 3.
- Griffin, E., Ledbetter, A., & Sparkss, G. (2019). *A first look at Communication Theory*. New York: McGraw-Hill Education.
- Hofstede, G. (2011, 12 1). Dimensionalizing Cultures: The Hofstede Model in Context. *Online Readings in Psychology and Culture*. doi:<https://doi.org/10.9707/2307-0919.1014>
- HU, H. C. (1944). The Chinese concepts of face. *American Anthropologist*, pp. 45-64. doi:<https://doi.org/10.1525/aa.1944.46.1.02a00040>
- Hua, Z. (2014). *Exploring Intercultural Communication*. New York: Routledge.
- Mclaren, M. (1998). *Interpreting cultural differences: challenge of intercultural communication*. Dereham, UK: Peter Francis Publishers.
- Oetzel, J. G., & Ting-Toomey, S. (2003). Face Concerns in Interpersonal Conflict: A Cross-Cultural Empirical Test of the Face Negotiation Theory. *Communication Research*, 6.
- Oetzel, J., Ting-Toomey, S., Masumoto, T., Yokochi, Y., Pan, X., Takai, J., & Wilcox, R. (2001, 9). Face and facework in conflict: a cross-cultural comparison of China, Germany, Japan, and the United States. 68(3). *Communication Monographs*, 3. doi:<https://doi.org/10.1080/03637750128061>
- أثناء العملية، والتدريب البعدي، لزيادة معرفة حساسية الوجه (face-sensitive)، تعزيز النظرة الاثنائية-النسبية، وتشكيله مهارات التواصل المحسنة لعمل الوجه.
- إضافة إلى هذه النقاط الخمس السابقة، اشارت تينغ-تومي إلى أن نظريتها ترحب بإجراء الاختبارات وفقا للبراديفمات الثلاث (النقدية-التأويلية-الوظيفية). وهي الدعوة التي تؤكد الملاحظة السابقة في الاستناد الابيستمولوجي للنظرية وتفتح المجال لممارسة منهجيات متعددة أو حتى مختلطة.
- تجدر الإشارة في الأخير إلى أن للنظرية آفاق واسعة وواعدة للتطبيق في مختلف الفضاءات التي يحدث فيها الاتصال البيثقافي، إن كان ذلك على مستوى الاتصال التنظيمي في مختلف المؤسسات، أو إن كان على مستوى العلاقات السياسية أو الاتصال الشخصي الذي يقع في إطار السفر والهجرة والسياحة، أو على مستوى الميديا الاجتماعية حيث تعتبر حقلا خصبا لالتقاء الثقافات المختلفة... كل هذا يفتح المجال لدراسات مبتكرة ومتعددة الخلفيات الإبيستمولوجية والممارسات المنهجية.
- 5. قائمة المراجع:**
- From Guilford Press. (2021, 3 3). *Stella Ting-Toomey*. Retrieved from GuilfordPress: <https://www.guilford.com/author/Stella-Ting-Toomey>
- Gao, G., & Ting-toomey, S. (1998). *Communicating Effectively With The Chinese*. London-New Delhi: SAGE Publications.

- Styles of Handling Interpersonal Conflict: A Study in Five Cultures. *International Journal of Conflict Management*.
- West, R., & Lynn, H. T. (2010). *Introducing Communication Theory*. New York: McGraw-Hill.
- غوفمان إرفينغ. (خريف، 2019). حول إعمال الوجه. (ترجمة، نائل أديب) مجلة عمران، 30.
- بهلول إيمان. (2019). واقع الاتصال البيثقافي في المؤسسة الجزائرية. أطروحة دكتوراه قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات. جامعة باتنة1.
- لونيس باديس. (15، 12، 2018). إرفينغ غوفمان والظاهرة الاتصالية (قراءة إبستمولوجية في أهم أفكاره التنظيرية). *مجلة دراسات وأبحاث*، 10 (4).
- باديس لونيس. (جولية، 2021). الصراع الثقافي الأمريكي- الصيني من خلال الفيلم الوثائقي (المصنع الأمريكي) - تحليل نقدي للخطاب. *المجلة الجزائرية للأمن الإنساني*، 2.
- ماريان ديانتن، وزيلي إيان. (2015). تطبيق نظرية الاتصال في الحياة المهنية. (ترجمة، عبدالحكم الخزامي) القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- Shimanof, S. B. (2009). Facework theories. In S. W. Littlejohn, & F. A. Karen, *ENCYCLOPEDIA OF COMMUNICATION THEORY*. California: SAGE Publications.
- Ting-Toomey, S. (2008). A Mindful Approach to Managing Conflict in Intercultural Intimate Couples. In T. A. Karis, & K. D. Killian, *Intercultural Couples* (pp. 31-49). New York: Routledge.
- Ting-Toomey, S. (2009). Face Negotiation theory. In S. W. Littlejohn, & F. A. Karen, *ENCYCLOPEDIA OF COMMUNICATION THEORY*. California: SAGE Publications.
- Ting-Toomey, S. (2017). Facework and Face Negotiation Theory. In *The International Encyclopedia of Intercultural Communication*. New Jersey: Wiley Publishing.
- Ting-Toomey, S., & Chung, L. C. (2012). *Understanding Intercultural communication*. New York: Oxford University Press.
- Ting-Toomey, S., Gao, G., Trubisky, P., Yang, Z., Hak-Soo, K., Sung-Ling, L., & Nishida, T. (1991, 10). Culture, Face Maintenance, and