المحاضرة الثالثة :

**.نظرية الاتصال و مبادئها:**

تم بناء هذه النظرية انطلاقا من أعمال Bateson ومجموعة باحثي مدرسة Palo Alto

التي ظهرت حوله في سنة 1957 أين تمّت د ا رسة الآثار الب ا رغماتية للاتصال الإنساني**،** بمعنى آثاره على السلوك مع التركيز خصوصا على اضطرابات هذا السلوك. فكانت إذن هي أولى المدارس التي قامت بدراسة اضطرابات الاتصال في الأنساق الأسرية. وفي عام 1967 نشرت مجموعة باحثين

من معهد الأبحاث العقلية خلاصة خبرتهم

في كتاب "برجماتيات الاتصال الإنساني" « Pragmatics Of Human Communication »

، والذي يمثل توليفة من نظرية الاتصال ونظرية الأنساق والأم ا رض النفسية مع لمسات من

الفلسفة والأدب والرياضيات )كفافي، 1999 (. حيث قام كل من Watzlawick, Helmick Beavin, and Jackson باقت ا رح عدد من مبادئ الاتصال الإنساني أو كما تسمى

بالمسلمات الخمسة للاتصال، وهي:

**- المسلمة الأولى:**

**"استحالة عدم الاتصال L’impossibilité de ne pas communiquer "**

إذا اعتبرنا التواصل على أنه عبارة عن نقل معلومة و نهتم بالسياقات التي تعمل

على إرسال وعلى استقبال الرسالة، فيمكن أن نؤكد أن كل السلوكات لها قيمة رسالة، سواءً

كانت حاملة للمعلومة، وهذا بصفة مستقلة عن نية المرسل أو المستقبل.

فالنمط اللّفظي لا ينقل إلاّ جزء صغير من المعلومة بين الأشخاص، لكننا عادة ما

نكون أكثر انتباها لِما نقول مما نحن انتباها لِما نفعل، وكل واحد منا يعلم أهمية الايماءات

النبرات وصمت الآخرين. كما نعلم من جهة أخرى أن ليس هناك سلوك مضاد، فكل ما نقوم به من سلوكات، حتى السلوك السلبي (passif) مثل التفكير هي عبارة عن سلوكات والنتيجة المنطقية لما

سبق أنه لا يمكننا أن لا نتواصل.

**- المسلمة الثانية:**

**"مستويات الاتصال من جانبي المحتوى و العلاقة**

**Niveaux de la communication contenu et relation "**

لقد درس Bateson طويلا ظاهرة التشفير (le codage) في عملية التواصل عند

الإنسان، ونقصد بالتشفير الترجمة الداخلية للأحداث الخارجية، ففي النظام الإدراكي ، يمكن

لحواسنا أن تستثار بعدّة مظاهر تحيط بنا. وهو ما يحفّز على ظهور سياقات معقدة من

التحولات. إذ نجد أن هناك نوعين من التشفير الذي يستعمل من طرف الإنسان في تفاعلاته مع

العالم الذي يحيط به: تشفير المحتوى (digital) أي معنى الكلمات والإشارات المفهومة

وتشفير العلاقة (analogique) بمعنى الإشارات المظهرية كالأفعال واللّغة المنطوقة

والحركات والإيماءات والهيئات الجسدية والأداءات. فكل اتصال له مضمون و له جانب علائقي، علما بأن الجانب العلائقي يؤثر في المضمون، وأحيانا ما يصنف المضمون طبقا للجانب العلائقي، الذي يمثل كذلك نوعا من الاتصال البعدي Metacommunication

**المسلمة الثالثة:**

**" تنقيط سلسلة الأفعال Ponctuation de la séquence des faits "**

من بين الخصائص الأساسية للاتصال هي أنه عبارة عن تفاعل أو تبادل للرسائل بين الأشخاص

، حيث يكون هذا الاتصال على شكل سلسلة مستمرة من التبادلات وهي ما يطلق عليها Bateson و Jackson ب "تنقيط سلسلة الأفعال" و يعتب ا رن كل عنصر من السلسلة على أنه مثير واستجابة وتعزيز في آن واحد. إذ يعتبر عنصر معين من سلوك أ("مثير" بما أنه سيتبع بعنصر من )ب( والذي سيتبع بدوره بعنصر آخر من )أ(، ومن جهة أخرى فإنه بما أن العنصر الخاص ب )أ( هو موجود

بين عنصرين من )ب( فهو يعتبر إستجابة"، ونفس الشيئ للعنصر الخاص ب )أ( الذي يعتبر على

" أنه "تعزيز" بما أنه يتبع عنصرا قد صدر عن )ب(. وعليه فالتبادلات التي نفحصها الآن تشكل سلسلة تتداخلالروابط فيها لتشكل ثلاثيات تشبه كل ا ربطة منها بتسلسل من "مثير إستجابة تعزيز، فطبيعة

العلاقة تتوقف على علامات الترقيم و الوقف (Punctuation) لفهم التتابع الاتصالي بين المتواصلين

كما يرى (Watzlawick & al, 1972) أن تنقيط سلسلة الأعمال تهيكل السلوكات وهي بذلك أساسية لمواصلة التفاعل.

**- المسلمة ال ا ربعة:**

**"الاتصال اللّفظي و غير اللّفظي Communication digitale et analogique "**

تتصل الكائنات الإنسانية على هيئة رقمية (Digital) ثنائية منفصلة )إما ... و إما(وعلى هيئة تناظرية

(Analogically) يشبه الاتصال الرقمي الاتصال الرمزي في أنه يعتمد على رموز محددة بشكل تعسفي لأنها ربما لا ترتبط بالشيء الذي ترمز له، فليس هناك صلة خاصة أو ا ربطة معينة بين حروف كلمة )قطة( والقطة ،والاتصال الرقمي يصف الموضوعات أو يتكلم عنها، ولكنه غير مناسب للتعامل مع

العلاقات. أمّا الاتصال التناظري فهو مثل اتصال "العلامات" يعتقد أنه أقدم ويرتبط مباشرة بالشيء. والكلمات في معظم الحالات هي )رموز **-** Symbolic ( رقمية، أما الاتصال غر اللفظي )العلامات( فهو تناظري . والإنسان وحده دون سائر المخلوقات هو الذي يستطيع أن يقوم بالاتصال الرقمي

والاتصال التناظري .

يتميّز الاتصال الإنساني إذن بوجود نمطين، فالإنسان يتواصل بطريقة لفظية ذات أهمية كبيرة في تبادل

المعلومات ونقل المعارف عبر الزمن، كما أنه يتواصل بطريقة غير لفظية أي حركات الجسم، الإيماءات، التغيرات في نبرة الصوت، إيقاع و تواتر الكلمات وكل التظهرات غير الفظية التي تسمح بها العضوية

**المسلمة الخامسة:**

**"التفاعلات التناظرية والتكاملية Interaction symétrique et complémentaire "**

هي علاقات قائمة إمّا على المساواة أو على الاختلاف، في الحالة الأولى يميل الرفقاء إلى تبني

سلوك متطابق، يمكن إذن أن يطلق على تفاعلاتهما على أنها تناظرية، في الحالة الثانية يكمّل الواحد سلوك الآخر لكي يكونان جشتالت من نوع مختلف، يطلق عليها تكاملية. تتميّز إذن التفاعلات التناظرية

بالمساواة وتقليل الإختلاف، في حين تقوم التفاعلات التكاملية على زيادة الإختلاف.

نجد في العلاقة التكاملية مرتبتين مختلفتين، حيث يحتل أحد الرفقاء وضعية مرتفعة ويحتل الآخر الوضعية الم ا رفقة أي السفلى، لا يرمي ذلك إلى معنى "جيد" أو "سيئ"،"قوي" أو "ضعيف

يحدّد السياق الاجتماعي والثقافي في بعض الحالات علاقة تكاملية كعلاقة أم طفل، طبيب مريض، مدرس طالب، أين يطغى على العلاقة طابع التضامن والتكامل .