مبادئ التواصل الانساني

جوزيف دوفيتو

ترجمة : حسن الطالب

1 –التواصل: تعريفه.

ثمة تواصل حينما نرسل (نبث) ونتلقى(نستقبل) رسائل وحينما نضفي دلالة على إشارات شخص آخر. ويتعرض التواصل الإنساني دائما إلى التشوشات، كما أنه يتم في سياق معين، ويشتمل على إمكانية الاسترجاع (**Retroaction**). ولنقف عند كل عنصر من هذه العناصر الأساسية.

ماذا تعرف عن التواصل؟ *ضع أمام كل جملة من هذه الجمل كلمة* ***صحيح أو خطأ*** *بحسب اعتقادك الاعتيادي كونها صحيحة أم خاطئة.*

1 *ــ الذين يتواصلون جيدا نشأوا بالفطرة كذلك و لم يصبحوا تواصليين بالتعلم.*

2 *ــ بقدر ما نتواصل، بقدر ما يكون التواصل أفضل.*

3 *ــ بخلاف فن الكلام فإن الإصغاء الجيد لا يمكن تلقينه.*

4 *ــ بعض مفتتحات الكلام من قبيل " سلام، كيف حالك؟ " " الجو صحو اليوم " " كم مضى من الوقت؟ " لا فائدة منها في ميدان التواصل.*

5 *ــ حينما نؤول الدلالات التواصلية لشخص آخر لا نأخذ في الاعتبار سوى الكلمات التي يستعملها.( )*

6 *ــ عندما يتعارض الخطاب اللغوي مع الخطاب غير اللغوي يضع الناس ثقتهم في الخطاب اللغوي.( )*

7 *ــ ينبغي أن يكون الانفتاح الكلي هو غاية كل علاقة عميقة تجمعك بالغير. ( )*

8 *ــ الصراع مع الغير علامة مؤكدة على أن العلاقة مهددة. ( ).*

9 *ــ نشأ القياديون، شأنهم شأن كل الذين يتواصلون بشكل جيد، متواصلين بالفطرة و لم يصبحوا كذلك.*

10 *ــ الخوف من الكلام شعور كامن في النفس وينبغي التخلص منه.*

النتيجة:كل الجمل العشرة خاطئة.وعلى امتداد القراءة ستكتشفون لماذا هي كذلك كما ستكتشفون مشاكل أخرى ناتجة عن كون الناس كثيرا ما يصدرون في أحكامهم عن مثل هذه الأخطاء.

2–سياق التواصل : يتم التواصل دائما داخل إطار أو محيط خاص يسمى **سياقا**.ويؤثر السياق في مضمون القول وشكله على حد سواء. ويشتمل التواصل على أربعة مظاهر على الأقل: **مادي، وثقافي، واجتماعي ــ نفسي، و زمني.**

و توجد هذه المظاهر الأربعة في تفاعل بينها ــ وكل منها يؤثر في الآخر ويخضع للتأثر ذاته. فأن يتأخر أحد العشاق عن موعد عشيقه (السياق الزمني) له تأثير في درجة اللطافة(السياق الاجتماعي النفسي) الذي يرتبط بالثقافتين اللتين ينتمي إليها كل واحد منهما (السياق الثقافي)، وهو ما يتسبب في تغيير في المكان الذي اتفقا على أن يقضيان فيه مثلا ليلتهما(السياق المادي).

3 –سياق التواصل

الأثر	القناة	الأثر
المرسل /المسنن	الرسائل	المرسل المسنن
الكفاية	إعداد الأرضية	الكفاية
المتقبل / مفكك السنن		المتقبل / مفكك السنن
الاسترجاع الشخصي		الاسترجاع الشخصي
تشويشات		الاسترجاع

4–سياقات التواصل.

ــ **السياق المادي**: المحيط المادي أو الواقعي القاعة، المتنزه، قاعة محاضرات. فالكلام يختلف من سياق (مادي) إلى آخر.مثلا الكلام في سياق جنائزي يختلف عن الكلام في حصة للعب كرة القدم. [لكل مقام مقال].

ــ **السياق الثقافي**: أنماط الحياة، المعتقدات، القيم، السلوك والتواصل، القواعد التي يؤسس عليها الناس ويقررون ما هو خير أو شر.

ــ**السياق الاجتماعي ــ النفسي**: العلاقات بين أوضاع المشاركين في التواصل. والمعتقدات والنماذج الثقافية للمجتمع. الطابع الشكلي واللاشكلي للوضعية: في المقهى لا يتحدث المرء بالطريقة نفسها التي يتحدث بها أمام دعوة عشاء عند مرؤوسه مثلا.

ــ **السياق الزمني (اللحظة)**: مكانة رسالة في سلسلة من الأحداث: فالطريقة التي يتحدث بها المرء بعد وفاة قريبه ليست هي نفسها الطريقة التي يتحدث بها بعد الفوز بالجائزة الكبرى باليانصيب .

المرسلون ــ المستقبلون : كل شخص يوجد في مقام تواصلي يتصرف باعتباره مرسلا (أو مخاطبا) ومتقبلا(أو سامعا) في الوقت نفسه. وللإشارة إلى هذه الوظيفة المزدوجة سنستعمل هذين المصطلحين مجتمعين. فنحن نرسل رسائل عندما نتكلم ونكتب أو نقوم بإشارات أو نبتسم. ونحن نتلقى رسائل

عندما نسمع أو نقرأ أو نشعر...الخ ولكن حتى حينما نرسل رسائل فنحن نستقبلها كذلك. فالناس يستقبلون رسائلهم الخاصة (حيث يسمعون أنفسهم وهم يتكلمون وهم على وعي بحركاتهم وهم يتكلمون) ناهيك عن رسائل الشخص الآخر ـــ من خلال النظر، أو السمع أو اللمس أو الشم. وهكذا حينما نتكلم نراقب ردود الفعل كالتصديق والفهم واللطافة والموافقة وهلم جرا.وبقيامنا بتفكيك سنن تلك العلامات غير اللغوية نلعب دور المتقبل.

5 –التسنين وفك السنن : التسنين (encodage)هو فعل إنتاج الرسائل مثل الكلام والكتابة أو القيام بإشارات.وفي الوقت الذي نترجم تلك الأفكار والمشاعر إلى كلمات وعلامات مكتوبة أو إشارات نقوم بتسنينها. أي أننا نسنن تلك الأفكار. أما ***تفكيك السنن*** **(décodage)** فهو فعل تلقي وتأويل الرسائل مثلا عندما نتكلم أو نقرأ أو ننظر. فبترجمتنا الموجات الصوتية إلى أفكار وكلمات مكتوبة أو إشارات نستخلص الأفكار من النسق ذاته أي أننا *نسننها*. آنذاك نتحدث عن مخاطبين وكتاب وعن أولئك الذين يقومون بإشارات أو يتواصلون بطريقة أخرى غير لغوية كمسننين في حين نتحدث عن القراء و المستمعين وأولئك الذين يؤولون دلالات الرسائل غير اللغوية *كمفككين للسنن*.

وكما في حال مصطلح المرسل ـــ المتقبل فإن علامة الوصل بين التسنين وفك السنن تشير إلى أن هذين النشاطين يتمان تزامنيا. فأثناء الكلام (التسنين) نفك رموز (نفك سنن) ردود فعل المستمع.

6– الكفاية التواصلية : ينطلق على فن التواصل الفعال: ***الكفاية التواصلية***.**(Spitwberg et .1989 Cupch)** و هي كفاية تتضمن معرفة تأثير السياق في مضمون التواصل وشكله. إن كفايتك هي التي تملي عليك ، مثلا، كون موضوع ما يتناسب أو لا مع بعض السياقات دون غيرها و مع مستمعين دون غيرهم. كما يدخل ضمن الكفاية معرفة قواعد السلوك غير اللغوي ـــ ما يتعلق باللمس والكم الصوتي والقرب المادي ـــ.و تتمثل أحد أهداف هذا الكتاب وهذا الدرس في تفسير واضح لطبيعة الكفاية التواصلية لمساعدتك على الوصول إلى فعالية أكثر في الوضعيات المتصلة بـــالتواصل مع الغير والتواصل العام وكذا مع المجموعات الصغيرة.وتتم هذه السيرورة على النحو الآتي:

معرفة التواصل

تفضي إلى

معرفة أكثر بالتواصل

تفضي إلى

عدد كبير من الخيارات للتواصل

تفضي إلى

احتمال أكثر للتواصل بفعالية في كل الأوضاع (المقامات)

7–الثقافة والكفاية : تتحدد الكفاية بالثقافة.ذلك أن مبادئ التواصل الفعال تختلف من ثقافة إلى أخرى. وما يبدو فعالا في ثقافة ما قد لا يكون كذلك في ثقافة أخرى. هكذا نجد، مثلا، فريقا أمريكيا من الأطر العليا يباشر الحديث في الأعمال بعد الدقائق الأولى من الاجتماع؛ أما الأطر العليا من اليابانيين فهم ينصرفون، بادئ الأمر، إلى تبادل التحية والحديث فيما بينهم للحظات معدودة حتى يتعارفوا فيما بينهم بشكل جيد. لذا ينصح مبدأ التواصل الذي تنص عليه الثقافة الأمريكية المشاركين داخل المجموعات الصغيرة بصرف العناية إلى جدول أعمال الاجتماع خلال الخمس أو العشر الدقائق الأولى. أما المبدأ الذي تنص عليه الثقافة اليابانية فينصح المشاركين بتفادي الحديث عن الأعمال ما لم يتبادل المشاركون فيما بينهم التحية والحديث بما فيه الكفاية لكي يترك كل طرف لدى الآخر انطباعا بمعرفته جيدا، وبالتالي مباشرة الحديث في المفاوضات المرتبطة بالأعمال.

نشير إلى أن كلا من هذين المبدأين ليس جيدا أو رديئا. وكل منهما يستمد فعاليته من داخل ثقافته و يعد غير فعال خارجها .

8–رسائل التواصل وقنواته : تقدم الرسائل التواصلية نفسها في أشكال متعددة وهي تنقل وتتلقى من خلال الأعضاء الحسية، منفردة أو مجتمعة. فنحن نتواصل لغويا (بالكلمات) أو بطريقة غير لغوية (دون كلمات). فتعابيرنا ومقاصدنا تنقل بالكلمات، ومن خلال اللباس الذي نلبسه ومن خلال طريقة المشي أو التبسم . فكل شيء فينا يتواصل.

وتعد قناة التواصل الوسيط الذي تستعيره الرسائل. وناذرا ما يستعير التواصل قناة وحيدة للتواصل. إننا نستعمل في الحقيقة قناتان أو ثلاثة أو أربعة للتواصل في الوقت نفسه. عندما نتحدث رأسا لرأس، مثلا، فنحن نتكلم ونصغي (القناة الصوتية)، لكننا نقوم أيضا بإشارات وندرك بصريا تلك الإشارات (القناة البصرية).و علاوة على ذلك تنبعث منا روائح ونشم بدورنا أخرى. (قناة الشم) ونلمس بعضنا بعضا وهو ما يشكل تواصلا من نوع آخر (قناة اللمس).

9–الاسترجاع وإعداد الأرضية : الاسترجاع هو المعلومة عندما تعود إلى مرسلها (**Clement et Frandsenm 1976)** . ويمكن للفيدباك أن يصدر عن الذات أو عن الغير. فحينما نرسل رسالة ـــ ونحن

نتكلم مثلا مع شخص آخر ـــ نسمع أنفسنا ونحن نتكلم. وهو ما يعني أن المرسل يستقبل فعلا رجعيا صادرا من رسائله نفسها. ونحن نسمع ما نقوله ندرك بالموازاة مع ذلك إشاراتنا ونشاهد ما نكتبه.

وعلاوة على هذا الفيدباك الخاص نستقبل، على العموم، الفعل الرجعي للغير. وهو فعل قد يأخذ أشكالا متعددة. فتقطيب الحاجب والابتسامة والرد بنعم أو لا وضربة خفيفة على الظهر أو لكمة على الوجه ومستمع مستغرق في نومه أو يصفق بحرارة كلها من نوع الاسترجاع.

ويتمثل إعداد الأرضية [أو التمهيد]في المعلومة المتعلقة بالرسائل التي نتهيأ لإرسالها (**Richard , 1951**).فنحن نصدر دائما رسائلنا بجمل من قبيل: " *ربما أكون مخطئا في ذلك لكن*... " " *أريد منك أن تعلم حقيقة ما وقع* " أو " *لا تكن مخطئا لكن*...". فهذه الرسائل تتحدث إلى المستمع عن الرسائل التي ستتلو بعد ذلك (أو القادمة).

10–التشويشات : تتدخل *التشويشات* في استقبال الرسائل، ويمكن أن تكون هذه التشويشات من طبيعة مادية (الذين يتحدثون بصوت عال، ضربة كلاكسون) أو نفسية (أفكار متصورة سلفا، ذهن شارد) أو دلالية (مدلولات أسيء فهمها). وبقدر ما تكون هناك تداخلات في الرسائل بقدر ما تحدث تشويشات. وبعبارة تقنية نصف التشويشات كاختلال في التواصل يحرف الرسالة ويحول دون التقاط المستقبل لرسالة المرسل.

وكما قد تكون الرسائل بصرية أو شفاهية فقد تكون التشويشات بدورها بصرية. وهكذا يمكن اعتبار النظارات السوداء التي تحول دون النظرة إلى التقاط المخاطب للرسائل بمثابة تشويشات شأنها في ذلك شأن الخط المشوش على صفحة مطبوعة. و يعرض هذا الرسم بتفصيل لهذه الأنواع الثلاثة من أنواع التشويشات.

النوع تعريفه أمثلة–مادية تتدخل في النقل المادي للإشارة ضجيج المرور، أزيز الحاسوب، نظارات سوداء أو الرسالة.

–نفسية: تدخل معرفي أو ذهني المواقف والأحكام المسبقة للمرسلين والمستقبلين قصر النظر .

–**دلالية:** تكلمون ومستمعون لا يقدمون المعاني نفسها ناس يتحدثون لغات مختلفة، استعمال لهجة أو كلمات معقدة ولا يفهمها المستمع.

وتعد التشويشات شيئا حتميا. وهي تتخلل كل التواصلات. ومن المستحيل إلغاؤها كلية. و مع ذلك من الممكن التقليص منها والتخفيف من حدة آثارها. ويعتبر استعمال لغة دقيقة وتطوير المرء

لمهاراته وقدراته في إرسال الرسائل اللغوية وغير اللغوية واستقبالها ناهيك عن تطوير قدراته في الإصغاء والفيدباك أدوات ناجعة في محاربة تدخل التشويشات.

11–التأثيرات : يحدث التواصل *دائما* تأثيرا في الأشخاص الذين يساهمون فيه. ولكل فعل تواصلي نتائجه.يمكن، مثلا، أن يتعلم المرء شيئا ما أو يتعلم كيف يحلل أو يركب أو يقيم أمرا ما. والأمر يتعلق ههنا بنتائج عقلية أو معرفية.و في المقام الثاني في وسعنا اكتساب مواقف أو معتقدات جديدة أو نغير من تلك التي سبق أن امتلكناها. يتعلق الأمر هنا بنتائج شعورية أو وجدانية. وفي المقام الثالث يمكن أن نكتسب حركات جديدة مثل إصدار مجاملات والتعبير عن الاندهاش وغيرها ويتعلق الأمر في هذه الحالة بنتائج نفسية حركية.

12–أخلاقية التواصل: وبفعل هذه التأثيرات يشتمل التواصل على ***جانب أخلاقي***. وتطرح مسألة الخير والشر نفسها على كل عملية تواصلية **(Jaksa et pritchard , 1988 ; Bok , 1978)** وحتى إذا كان من الفعالية، مثلا، الكذب أثناء بيع منتوج، مثلبة غير مقبولة. إذ تقوم القرارات المتخذة في مجال التواصل على مبدأ الفعالية، غير أنه يجب أن تقيم انطلاقا من معايير أخلاقية.

وتتأسس الأحكام المسبقة التي ينبغي إصدارها عن وقائع التواصل وإستراتيجيته على مفهوم الاختيار، وبصفة خاصة على مسلمة أن للناس الحق في القيام باختياراتهم الخاصة. إذ يعد فعل تواصلي ما فعلا سليما على المستوى الأخلاقي عندما يشجع حرية الاختيار عند المستقبل عبر تزويده بمعلومات دقيقة أو بمبادئ لتيسير ممارسة حرية الاختيار. وفي المقابل يعد فعل تواصلي ما غير مقبول عندما يعاكس حرية اختيار المستقبل عبر الحيلولة بينه وبين الحصول على المعلومة المناسبة والضرورية لممارسة حرية الاختيار.

وتعتبر المشكلات الأخلاقية جزءا لا يتجزأ من كل أشكال التواصل ووظائفه. وإليكم بعض الأسئلة التي تلامس المشكلات التي سنقوم بدراستها على امتداد هذا الكتاب.

ـــ هل من المقبول(واللائق) أن يكذب المرء على شريكه لكي يتفادى الخصام والكراهية؟

ـــ هل من المقبول فضح أسرار شخص ما؟

ـــ هل من المقبول أن يبالغ المرء في تعداد فضائله وإخفاء نواقصه لكي يكسب رضا الآخر؟ أو الحصول على وظيفة؟ ما هي الحدود الأخلاقية للمبالغة هاهنا؟

ـــ هل من المقبول أن يدير المرء مجموعة ما لدفعها إلى القيام بما يريد؟

ـــ هل من المقبول أن ينتحل المرء ورقة عمل شخص آخر أثناء محاضرة عمومية؟

ـــ هل من المقبول إلقاء الرعب في قلب مستمع لإقناعه بالقيام بفعل شيء ما؟ أو حتى تهديده؟

13–مبادئ التواصل : سنبحث في هذا القسم أكثر طبيعة التواصل آخذين بعين الاعتبار المبادئ التسعة الأساسية لفهم كل أشكال التواصل ووظائفه.

التواصل مجموعة من الإشارات

يقدم التواصل، عادة، نفسه بوصفه "مجموعة" من السلوكات والرسائل اللغوية وغير اللغوية وتتعاضد المظاهر اللغوية وغير اللغوية فيما بينها أو قل إن أحدها يعزز الآخر ويدعمه. فليس من عاداتنا مثلا أن نعبر عن الإحساس بالخوف ونحن، مع ذلك، هادئين آمنين. ففي الحالات العادية حينما تعبر حالتنا الجسدية عن الغضب تنتفي البسمة على وجوهنا. إن مجموع أعضاء الإنسان تشتغل بوصفها كلا للتعبير عن أفكاره وأحاسيسه بطريقة لغوية كانت أم غير لغوية. **(Pittenger) ,Hockett et Danehy, 1960)**

إننا، لا نعلق، على العموم، أهمية كبرى على الطبيعة الكلية للتواصل. فهو عملية تتم دون أن نفطن إليها. لكن حينما تنقلب الرسائل إلى ضدها ـــ عندما نواجه التحية اللغوية باللكمة أو نواجه الحالة العصبية بشخوص البصر ـــ آنذاك ندرك حقيقة التواصل جيدا. حينئذ نبدأ في التشكيك في نية و لباقة الشخص الذي نتواصل معه.

14–التواصل سيرورة توافق : لا يمكن للتواصل أن يتحقق إلا في نطاق فهم الناس لأنساقهم الدلائلية المتبادلة.**(Pittenger, Hockett et Danehy, 1960)** . فحينما تختلف ألسنة الناس، مثلا، يصعب أن يتحقق التواصل بينهم لأنهم لا يدركون، حينئذ، ما تدل عليه الدلائل. يترتب على ذلك بطلان التواصل باختلاف الأنساق اللغوية فيما بينها. ويتضح ذلك جليا في انتفاء وجود شخصين يستعملان أنساقا متماثلة من الدلائل. فالآباء والأبناء لا يمتلكان فقط معجما لغويا شديد التباين، بل إنهما يضفيان على الكلمات التي لديهم معاني مختلفة. وثمة ثقافات مختلفة غالبا ما تمتلك أنساقا تواصلية غير لغوية شديدة التباين مع أنها تتقاسم اللغة ذاتها. وبناء عليه فإن التواصل الفعال (الإيجابي) يتعذر في ظل اختلاف تلك الأنساق اللغوية.

إن الفعالية التواصلية رهن بالقدرة على الكشف عن دلائل الشخص المتواصل معه و معرفة استعمالها وفهم مدلولاتها. خذ مثلا مجال العلاقات الحميمية .فربما احتجت إلى وقت وجهد وصبر لتعلم دلائل الآخر. فإذا شئنا فهم ما أراد شخص آخر قوله (من خلال ابتسامة، ومن خلال عبارات

من قبيل"*أحبك* "، أو مجادلات في أمور تافهة أو من خلال تعليقات محقرة للذات) ينبغي للمرء أن يتقن نسقه التواصلي الشخصي بدل أن يكتفي بالإصغاء فقط .

15–التواصل يشتمل على محتوى ومظاهر علائقية : تحيل التواصلات، في حدود معينة، إلى شيء آخر خارج المتخاطبين: درجة حرارة التواصل، والأحداث السياسية الجديدة أو برنامج تلفزيوني مثلا. كما تحيل التواصلات عموما، في الوقت نفسه، إلى العلاقات القائمة بين المتخاطبين **(Watzlawik ,Beavin et Jackson, 1967)**. فحينما يخاطب رب العمل، مثلا، عامله بالقول:"*عليك بالحضور إلى مكتبي بعد الاجتماع*" فإن هذه الرسالة البسيطة تتضمن *محتوى ومظهرا علائقيا* في الوقت نفسه.

فالمحتوى مرتبط بردود الفعل المؤملة من خلال السلوكات ، أي في حالتنا هذه امتثال العامل بعد الاجتماع لأمر رب العمل. فالمظهر العلائقي يلامس هنا العلاقة الموجودة بين رب العمل وعامله. وهو مظهر يشير إلى كيفية التصرف أثناء التواصل. فاستعمال صيغة الأمر يشير، مثلا، إلى اختلاف مقام الطرفين: قدرة رب العمل على توجيه الأمر[علاقة استعلاء] إلى عامله. أما إذا وجه العامل الأمر إلى رب عمله فقد يكون ذلك بمثابة شيء محرج في غير محله لداع بسيط جدا وهو أنه رد الفعل يسير في عكس اتجاه العلاقة القائمة عادة بين رب العمل ومستخدمه.

وكثيرة هي المشاكل التي تقوم بين الأفراد والتي تنجم عن عجزهم عن التمييز بين محتوى التواصل ومظاهره العلائقية. ولنأخذ على ذلك مثال صديقين متحابين في حالة شجار لأن **أوليفيي** كان قد توقع أن يذاكر مع أصدقائه أواخر الأسبوع دون إخبار مسبق لصديقته **ستيفاني** بذلك. فقد يسفر شجارهما على اتفاق يسلم بأن المذاكرة في نهاية الأسبوع هي الحل الأفضل، من تم فإن الشجار بينهما لا علاقة له البتة بالمحتوى . فقد كانت **ستيفاني** تتوقع أن يستشيرها صديقها في مشاريعهما لنهاية الأسبوع، وعدم قيام **أوليفيي** بذلك يعني أنه أسقط من حسابه هذا الحد من العلاقة بينهما.

تأملوا الحوار التالي وسجلوا كيف أن الناس لا يأخذون في حسبانهم الاعتبارات ذات طبيعة العلائقية:

أوليفيي: *غدا سألعب كرة القدم ,فقد أسس فتيان المعمل فريقا .[يشدد هنا على المحتوى غير آبه بالمتضمنات العلائقية للرسالة]*

جوديت: *لماذا لا نقوم نحن الاثنين أبدا بشيء ما؟[تجيب أولفيي على مستوى علائقي غير آبهة بمتضمنات محتوى الرسالة. وبالتالي فهي تعبر عن أسفها من تجاهل قرار أولفيي لها].*

__أوليفيي:__يمكننا أن نفعل شيئا في أي وقت. لكن غدا يشرعون في تنظيم الفرقة. [مرة أخرى يشدد على المحتوى تقريبا]

وإليكم الآن الوضعية نفسها لكن مع إضافة وهي إدراك الجانب العلائقي في الرسائل.

__أوليفيي:__ غدا سيؤسس فتيان المعمل فرقة في كرة القدم. وأود أن أكون عضوا فيها.فهل لديك أي اعتراض في أن أذهب غدا لحضور الاجتماع التنظيمي؟ [رغم تركيزه على المحتوى يبدو أنه واع بالأبعاد العلائقية بتساؤله عما إذا كان ذلك يطرح مشكلة , كما يبدو واعيا بتعبيره عن رغبته بدل التعبير فقط عن رغبته في الحضور إلى الاجتماع]

__جوديت:__ تبدو لي الفكرة جيدة لكنني أحب أن نقوم سويا بشيء ما غدا.[تتحدث بالخصوص عن البعد العلائقي بتسليمها بمعنى المحتوى في الوقت ذاته.نلاحظ أيضا أن رد فعلها ليس دفاعيا كما لو أن عليها الدفاع عن نفسها أو تبرير إلحاحها على المظاهر العلائقية]

__أولفيي:__وما رأيك إذا تناولنا العشاء عند فريد بعد الاجتماع التنظيمي؟[يستجيب للمظهر العلائقي دون أن يتخلى عن رغبته في أن يكون عضوا داخل الفرقة ـــ ويسعى إلى إدخالها ضمن تواصله. يبحث للتفاوض حول حل تحترم أيضا حاجاته ورغباته مثلما تحترم حاجات ورغبات جوديت]

__جوديت:__ إنها فكرة جيدة أشتاق إلى أكلة سباكيتي باللحم[تستجيب للرسالتين معا مبدية موافقتها علة التحاق رضا بالفرقة و الذهاب للعشاء].

فالخلافات المرتبطة بالمحتوى من السهل جدا حلها. إذ من السهل فحص الوقائع في قلب الخلاف بين الطرفين المتخاطبين. فمن الممكن، مثلا، أن نتفحص كتابا أو نسأل شخصا ما عما حدث بالفعل. وأما الخلافات المرتبطة بالمظهر العلائقي فمن الصعب جدا حلها.وأحد أسباب ذلك أننا ناذرا ما نسلم بأن يكون الخلاف في الواقع خلافا علائقيا.

16–التواصل يتضمن تفاعلا تناظريا وتكامليا : العلاقات في التواصل **تناظرية** أو **تكاملية** **(Watzlawick ,Beavin et Jackson, 1976)**. ففي *العلاقة التناظرية* تنعكس صورة وسلوك كل من الشخصين على أحدهما الآخر بشكل متبادل. فإذا ضايق أحدهما الآخر يكون رد فعل الطرف الآخر بالمثل. وإذا ما عبر أحدهما عن الحقد يعبر عنه الطرف الآخر كذلك. وإذا كان أحد الطرفين سلبيا يكون رد الآخر مثله. إنها علاقة تعادلية ويكون التشديد على التقليل من الاختلافات بين المتخاطبين.

تجب الإشارة، مع ذلك، إلى المشاكل التي يمكن أن تترتب عن علاقة من هذا النوع. ولنأخذ مثال العلاقة التي يكون فيها كل من الزوجان عدائيان . فعدائية الزوج تثير عدائية الزوجة.وعدائية الزوجة تثير عدائية الزوج. ويتواصل التصعيد و سريعا ما تأخذ العدائية أبعادا غير قابلة للسيطرة عليها داخل علاقة ملغومة بالعدائية.

أما في *العلاقة التكاملية* فيصدر الطرفان عن سلوكات مختلفة.ذلك أن سلوك أحد الطرفين يثير لدى الآخر سلوكا مكملا. ففي العلاقات التكاملية يتم الإعلاء من درجة الاختلاف بين الطرفين. فالأفراد يحتلون مواقع مختلفة إحداهما **عالية** والأخرى **متدنية**. الأول منفعل(**passive**) والثاني فاعل(**active**). الأول قوي والثاني ضعيف. وتعمل الثقافات أحيانا على بناء علاقات من هذا النوع. مثل العلاقة التكاملية بين الأستاذ والتلميذ أو بين رب العمل وعامله.

التواصل لغايات تأويلية : إن الأفعال التواصلية عبارة عن تفاعلات متواصلة دونما بداية ونهاية محددان بوضوح. وباعتبارنا مشاركين أو ملاحظين في التواصل فإننا نقسم هذه السيرورة المتصلة والدائرية إلى أسباب(**causes**)ونتائج(**effets**) أو بواعث (**stimilu**) واستجابات (**reponses**).وأحيانا كثيرة ما نقوم بتحديد التواصل لصالحنا الخاص أو وفقا للصورة التي نكونها عن الذات.

لنأخذ المثال الآتي: رب عمل لا يكترث أبدا لعماله وناذرا ما يقدم لهم نصائح أو يهنئهم عن عملهم المتقن. فيصبح العمال خاملين، متهاونين و معنوياتهم في الحضيض. ويوضح الرسم متوالية الأحداث دونما بداية ونهاية مطلقة. فكل فعل من الأفعال (عدم اكتراث رب العمل والمعنويات الهابطة للعمال) يستدعي أحدهما الآخر. وكل منهما يبعث على الآخر دون أن يكون ثمة باعث أصلي. وكل حدث يمكن أن يدرك بوصفه باعثا*أو* استجابة . (...).

ولكي يكون التواصل فعالا ـــ عندما نريد فهم ما يقوله الآخر وكذلك وجهة نظره ـــ ينبغي، بادئ ذي بدء، أن نفهم الطريقة التي يحدد بها الآخر متوالية الأحداث. بعد ذلك ينبغي القبول بأن هذا التحديد الذي يمارسه المتكلم لا يعكس ما يجري حقيقة. بل يعكس بالأحرى إدراكه الخاص، والوحيد، والذاتي والقابل للخطأ.

17–التواصل سيرورة تفاعلية : التواصل تفاعل ـــ إرسال ـــ استقبال متزامن للرسائل. ومن وجهة نظر تفاعلية فإن جميع عناصر التواصل متعالقة وهي دائما في حركية. **Beavin et Jackson,1977,1978 (Watzwalick, arnlund,1970;Wilmot,1987)**

تعالق العناصر: في كل سيرورة تفاعلية كل عنصر يكون كليا في علاقة مع كل عنصر من باقي العناصر الأخرى. فعناصر التواصل مترابطة متعالقة (ولا تكون مستقلة عن بعضها الآخر مطلقا). كل عنصر يوجد في علاقة مع العناصر الأخرى. فالمرسل، مثلا، لا يمكن أن يوجد دون وجود المستقبل. ولا وجود لرسالة دون مرسل. وبسبب هذا الترابط والتعالق فإن تغيير أي عنصر من العناصر يفضي بالضرورة إلى تغيير في العناصر الأخرى. ولنفترض أنك تتحدث إلى جماعة من الأصدقاء وأن أمك

انضمت إلى المجموعة. فالتغير في المستمعين يتسبب في تغييرات أخرى.فقد تغير أنت أو أصدقاءك من موضوع المحادثة أو طريقة الكلام. ومهما يكن التغير فإن ثمة تغيرات أخرى تتوالى.

التواصل سيرورة: التواصل عملية حركية دائما. فالأمر يتعلق بسيرورة و بنشاط. كمل شيء في التواصل في تغير دائم. فنحن نتغير على الدوام وكذلك محيطنا يتغير. ولا شيء يظل في التواصل ثابتا ساكنا.

18–حتمية التواصل : كثيرا ما يتم التواصل حتى في الحالات التي لا نسعى أو لا نرغب في التواصل فيها. ولنأخذ مثال طالب يقبع في آخر الفصل بوجه جامد يطل نحو النافذة. فحتى لو زعم الطالب عدم تواصله مع الأستاذ في وسع هذا الأخير أن يلتقط رسائل عدة من سلوك الطالب. فقد يعتقد أن الطالب غير مكترث بالمرة أو متبرم أو أنه مشغول بأمر ما. في هذه الحالة **يستقبل** الأستاذ **رسائل** حتى لو لم تكن للطالب مقصدية إرسالها. ففي وضعية التفاعل *لا مهرب* لنا من التواصل(**Beaven et , watzwalick Jackson**). لا يعني ما سبق أن كل سلوك يعد تواصلا.فلو نظر الطالب، مثلا، عبر النافذة في غفلة من الأستاذ لانتفى التواصل أساسا. إذ ينبغي لكي يتحقق مبدأ الحتمية أن يكون الاثنان في وضعية تفاعل.

غايات التواصل الإنساني

ـــ **الاكتشاف:**ـــ إدراك المرء لذاته، ونقاط قوته وضعفه. ـــ معرفة العالم الخارجي والأشياء والوقائع والناس الآخرين. ـــ مقارنة الذات بذوات أخرى لتأطير نفسها ضمن جوانب القوة والضعف. ـــ حصول المرء على رد فعل حول سلوكاته من أجل تحسين أدائه

ـــ **التقارب:** ـــ عقد وربط العلاقات الحميمية مع الآخرين والحفاظ عليها. ـــ التعبير عن الصداقة والحب والأهمية تجاه الآخر.

ـــ **الإقناع** ـــ تغيير مواقف الآخرين وسلوكاتهم. ـــ التأثير في معتقدات الآخرين.

ـــ **اللعب** ـــ تقدير الكوميديات والخطابات والأغاني والأفلام. ـــ الممازحة، التنكيت، سرد حكايات مشوقة.

من جهة أخرى *لا مهرب*، في حالة التفاعل، من الإجابة عن رسائل الآخرين. فإذا رأيت أحدا يغمز لك فستجيب كيفما كان الحال. وحتى إذا أمسكت عن الإجابة صراحة أو إشاريا فإن هذا

الغياب نفسه يعد في حد ذاته إجابة وتواصلا. فلا مهرب لنا من الإجابة.وبالمقابل ينتفي التواصل طبعا عندما لا يدرك المستقبل إشارة الغمز.

19– **التواصل قصدي** : يتواصل الناس فيما بينهم لأغراض معينة.فعندما نتكلم أو نكتب أو نرسم نحن نسعى، حينئذ، إلى بعث رسائل إلى الآخرين ونستهدف غايات محددة. وثمة أربعة أهداف أساسية: الاكتشاف، التقارب، الإقناع، اللعب. ويقدم الرسم 1 ـــ 4 تصنيفا وأمثلة عنها.

التواصل غير منعكس (irréversible) : من الممكن عكس سيرورة بعض الأنساق وقلبها. وهكذا يمكن مثلا أن نحول الماء إلى ثلج ونذوب ثم نذوب الثلج فنحوله إلى ماء. ويمكن أن نكرر، على العموم، سيرورة العكسية هذه عن قصد. إلا أن ثمة أنساقا، في المقابل، غير انعكاسية. من الممكن تحويل العنب إلى خمر لكن يستحيل تحويل الخمر إلى عسل. ذلك أن للسيرورة هنا اتجاها واحدا. وكذلك التواصل سيرورة غير انعكاسية. فإذا قمنا بإيصال رسالة ما لا يمكننا الرجوع القهقرى. صحيح أنه في وسعنا التخفيف من حدة رسائلنا وآثارها. ففي وسعنا مثلا أن نصرح: " عذرا لم أكن أقصد ذلك ". إذ لا يمكن استعادة الرسالة بحذافيرها بمجرد ما نتلفظ بها حتى ولو حاولنا التخفيف من حدة أو سحب ما صرحنا به. وفي وضعية إعلان عمومي حيث يكون الخطاب مسجلا أو مبثوثا فإن الرسائل غير المناسبة يمكن أن تترتب عنه نتائج وطنية بله دولية. وفي مثل هذه الحال فإن محاولات التراجع عن مضمون الرسالة (عبر محاولة تقديم تفسيرات مثلا) كثيرا ما لا تكون محصلتها إلا مزيدا من الإشهار للتصريح الأصلي وإشاعته.

ولهذا المبدأ عدة تضمنات مهمة في مجال التواصل. ففي التفاعلات الفردية ينبغي الحرص على قول أشياء قد يندم عليها قائلها فيما بعد. يجب الاحتراس من قول أشياء نرغب فيما بعد في سحبها من كلامنا، خصوصا في حال الصراعات التي لا نستطيع فيها السيطرة على أعصابنا ويفقد فيها المرء هدوءه. ينبغي على المتكلم أن يراقب الرسائل المتضمنة للالتزام من قبيل " **إني أحبك** " وما شاكلها. إذ قد نعرض أنفسها لخطر السقوط في مواقف محرجة. ففي وضعية التواصل العمومي أو الجماهيري من الأهمية بمكان التسليم بعدم انعكاسية التواصل عندما يستقبل الخطاب من قبل مئات الآلاف، بله ملايين الأشخاص.