**المحاضرة الخامسة:**

**نظرية التواصل حسب Palo-Alto**

1. مفهوم الاتصال وعناصره.
2. الفرق بين الاتصال والتواصل.
3. تعريف الاتصال والتواصل الاسري.
4. نظرية الاتصال حسب مدرسة Palo-Alto
5. مبادئ ومسلمات الاتصال.

**1- مفهوم الاتصال وعناصره:**

**ا- الاتصال لغة:**

إن مفهوم الاتصال لغة يعود أصله إلى اللغة اللاتينية فهي مشتقة من كلمة communes بمعنى عام و مشترك commun بمعنى أن الفرد حين يتصل بالآخر فهو يهدف عادة إلى الوصول إلى إتفاق عام أو وحدة فكر بصدد موضوع الإتصال .

لكن في اللغة العربية تعني كلمة إتصال مشتقة من الجذر " وصل " و التي تحمل معنيين الأول إيجاد علاقة من نوع معين تربط طرفين كائنين أو شخصين ، أما الثاني فهو بمعنى البلوغ و الانتهاء الى غاية معينة ، إذا فالاتصال في اللغة العربية هو الصلة والعلاقة و البلوغ الى هدف معين .

**ب-الاتصال اصطلاحا :**

إن مفهوم الإتصال اصطلاحا يعني الربط بين شخصين أو عدة أشخاص هدفه ايصال معلومة أو رسالة ، الاتصالات هي تفاعلات أو تعامل طرفين أو أكثر في عمل معين و تبادل المعلومات بهدف تحقيق تأثير معين لدى أي أو كلى من الطرفين ، أو هي تبادل الرسائل بين أطراف مختلفين باستخدام وسائل ( قنوات التوصيل ) ويختلف مفهوم الاتصال من تخصص لآخر ، و من باحث لآخر فيعرف ألبرت هانري Albert Henry أنه : ''نقل المعنى من شخص لآخر من خلال العلامات أو الاشارات أو الرموز من نظام لغوي مفهوما ضمنيا للطرفين'' ،كما يعتبر ميلار G. Miller أن الاتصال يحدث عندما توجد معلومة في مكان ما أو لدى شخص ما ، و نريد ايصالها الى مكان آخر أو شخص آخر. ويعرف Cherry الاتصال بأنه استعمال الكلمات او الرسائل أو أي وسيلة مشابهة للمشاركة في المعلومة حول وضوع أو حدث.

* **عناصر الاتصال :** يتكون الاتصال من عناصر أساسية يمكن تلخيصها في النقاط التالية :

**المرسل :** هو مصدر الرسالة أو النقطة التي بدأت عندها عملية الاتصال.

**الرسالة :** و هي المحتوى ( المعاني أو الأفكار ) الذي يريد المرسل أن ينقله الى المستقبل و يتم عادة التعبير عنها بالرموز اللغوية اللفظية أو الغير لفظية أو بهما معا.

**الوسيلة :**  هي الطريقة أو القناة التي تنتقل بها الرسالة من المرسل إلى المستقبل.

**المستقل** : فهو الجهة أو الشخص الذي توجه له الرسالة و يستقبلها من خلال أحد أو كل حواسه المختلف ( السمع ،الشم، البصر ، الذوق و اللمس ) ثم يقوم بتفسير الرموز ويحاول ادراك معانيها.

**التغذية العكسية : ( أو الاستجابة )**

و هي اعادة ارسال الرسالة من المستقبل إلى المرسل و استلامه لها و تأكده من أنه تم فهمها ،و المرسل في هذه الحالة يلاحظ الموافقة أو عدم الموافقة مع مضمون الرسالة ، و سرعة حدوث التغذية العكسية تختلف باختلاف الموقف ، و عملية ردود الفعل مهمة في عملية الاتصال حيث يتبين فيها إذا تمت عملية الاتصال بطريقة جديدة في جميع مراحلها أم لا .

2- **الفرق بين الاتصال و التواصل :**

لا يحدث التواصل إلا بوجود عاملين مهمتين هما:

1. **اللغة :** سواء كانت مكتوبةأو محكية أو رمزية أو حركية إيمائية و من شروطها أن يفهمها المستقبل ، ولا يشترط أن يكون المرسل أو المستقبل من البشر فقد يكون أحدهما آلة أو جهاز و اذا لم يفسر المستقبل الرسائل فعندها نقول إن الذي حدث هو الاتصال و ليس تواصل ، فالاتصال يكون في اتجاه واحد ، أما التواصل فهو في اتجاهين .
2. **المناخ التواصل المادي و النفسي :**

**المادي** : مواد أو أجهزة.

**النفسي :** حرية، متسامح ، انفتاح ، مرونة ، استعداد .

فالفعل تواصل يشير الى حدوث المشاركة بين طرفين ، أما الاتصال المأخوذ عن كلمة اتصل فيعني وصل شيء بشيء ، و هذا يشير إلى رغبة أحد الطرفين بإقامة علاقة مع الآخر ، قد يستجيب متفاعلا مع تلك الرغبة أو قد يرفضها.

**3-الإتصال و التواصل الأسري :**

الاتصال هو القدرة على الاستمتاع و الانتباه و الادراك و الاستجابة اللفظية و الغير لفظية و هو مهارة يمكن أن يتعلمها معظم الناس ، و الاتصال الأسري هو " التفاعل بين أفراد الأسرة الواحدة عن طريق المناقشة و الحديث عن كل ما يتعلق بشؤون الاسرة من أهداف و عقبات ، ووضع حلول لها ، و ذلك يتبادل الافكار و الآراء الجماعية حول محاور عدة مما يؤدي إلى خلق الألفة ''.

و يمكن تعريف الاتصال الأسري بأنه الإحتكاك المتبادل بين أفراد الاسرة الواحدة و الذي يتم عادة عن طريق المعاشرة سواء بالحوار اللغوي أو التواصل المعيشي و التفاعلي داخل محيط معين ، وهو تلك العلاقة التي تقوم بين أدوار الزوج و الزوجة و الأبناء بما تحدده الأسرة ، و يقصد أيضا طبيعة الإتصالات و التفاعلات التي تقع بين أعضاء الأسرة و من تلك العلاقة التي تقع بين الزوج و الزوجة و بين الآباء و الأبناء و بين الأبناء أنفسهم.

**4- نظرية الإتصال حسب مدرسة Palo Alto :**

تم بناء هذه النظرية انطلاقا من أعمال Bateson و مجموعة من باحثي مدرسة Palo -Alto التي ظهرت سنة 1957، أين تمت دراسة الأثار البراغماتية للاتصال الإنساني ، بمعنى آثاره على السلوك ، مع التركيز خصوصا على اضطرابات هذا السلوك ، فكانت اذا هي أولى المدارس التي قامت بدراسة الإتصال في الانساق الأسرية .و في عام 1967 نشرت مجموعة باحثين من معهد الأبحاث العقلية خلاصة خبرتهم في كتاب : " برجماتيات الإتصال الانساني " Pragmatics of Human coummunication والذي يمثل توليفة من نظرية الإتصال و نظرية الأنساق و الأمراض النفسية مع لمسات من الفلسفة و الأدب و الرياضيات.

و ما يميز أيضا هذه النظرية أن مدرسة Palo- Alto تعدت المفهوم الضيق للاتصال المنخرط في النموذج اللفظي اللاإرادي و الشعوري لتهتم بجوانب أخرى تتميز بما يلي :

-الاهتمام ببراغماتية الاتصال من خلال دراسة ديناميكية للعلاقات بين المرسل و المستقبل مع الاعتراف بقيمة و ضرورة الرسائل و ترجمة الاشارات التي تحملها ، بالإضافة إلى الخصائص النفسية و المعاني .

-براغماتية الاتصال ( حركات ، اشارة ، ملامح الوجه ..) و الاهتمام بتأثيرات الاتصال على السلوك ، فما يوجد بين المرسل و المرسل إليه بطريق قصدي أو غير قصدي هو الاتصال .

-إن استحالة عدم الاتصال يؤدي الى اعتبار الجهاز النفسي عبارة عن علبة سوداء لا يمكن التعرف على ما بداخلها الى عن طريق السلوك .

-إن الاتصال يمثل مجموعة من القواعد التي تخضع بعض عناصرها لتعديلات بواسطة التي تحدث ضمن سيرورة التفاعل .

-سيرورات الاتصال هي أنساق من التغذية الرجعية تجعل من السلوك الإتصالي ردة فعل لما استقبله و لما سيصدره ملحقا كإرسال و عليه يصعب ضمن هذه السببية الدائرية معرفة بداية الاتصال و نهايته .

-السوي و المرضي هي مفاهيم نسبية بما أن كل سلوك يأخذ معناه من خلال السياق فيما يوصف بالسلوك المرضي في سياق ما قد يكون عاديا في سياق آخر ، و العكس صحيح ، فهذه الخصائص الفردية في المقاربة النسقية ماهي إلا مميزات سيرورات التفاعل.

**المحاضرة السادسة (تابع للمحاضرة الخامسة)**

**5- مبادئ ومسلمات الاتصال :**

* **استحالة عدم التواصل :**
* **L'impossibilité de ne pas communiquer**

مع العلم أن هذه المسلمة كانت محل نقاشات كبيرة الا أنها تمثل بعدا جوهريا في النموذج المقدم ، حيث أنها تعتبر أن كل السلوكات البشرية لها قدرة تواصلية بغض النظر عن نية أو قصد المرسل في جعل هذا السلوك يفسر بكونه رسالة ، مثلا :تعتبر هذه المسلمة أن "الصمت العلاجي " هو في حد ذاته تواصل لأن المستقبل يحمل على رسالة مفاذها " أنا غاضب منك " ، أما الشخص الذي يصل متأخرا دائما يعبر عن عدم اهتمامه بالعمل بغض النظر عن نيته في إبرا ر  ذلك أم لا.   
وبالتالي إذا اعتبرنا أن التواصل على أنه عبارة عن نقل معلومة و نهتم بالسياقات التي تعمل على إرسال وعلى استقبال الرسالة ، فيمكن أن تؤكد أن كل السلوكات لها قيمة رسالة سواء كانت حاملة للمعلومة ، وهنا بصفة مستقلة عن نية المرسل أو المستقبل . فالنمط اللفظي لا ينقل إلا جزء صغير من المعلومة بين الأشخاص ، لكننا عادة ما نكون أكثر انتباها لما نقول مما نحن انتباها لما نفعل.

* **مستويات الاتصال من جانبي المحتوى والعلاقة :**

**Niveaux de la communication contenu et relation**

لقد درس Bateson ظاهرة التشفير ( Le codage ) في عملية التواصل عند الإنسان ، ونقصد بالتشفير الترجمة الداخلية للأحداث الخارجية ، ففي النظام الإدراكي يمكن لحواسنا أن تستثار بعدة مظاهر تحيط بنا ، وهو ما يحفز على ظهور سياقات معقدة من التحولات ، إذ نجد نوعين من التشفير  الذي يستعمل من طرف الإنسان في علاقته مع العالم الخارجي : تشفير المحتوى(digital ) أي معنى الكلمات و الاشارات المفهومة ، و تشفير العلاقة (analogique) بمعنى الاشارات المظهرية كالأفعال و اللغة المنطوقة و الحركات و الايماءات و الآداء. فكل اتصال له مضمون و له جانب علائقي ، علما بأن الجانب العلائقي يؤثر في المضمون ، و أحيانا ما يصنف المضمون طبقا للجانب العلائقي ، الذي يمثل كذلك نوعا من الاتصال البعدي .

فهنا يعتبر الباحثون أن الاتصال له محتوى ينقل وفق مستويات خاصة من العلاقة الموجودة بين المستقبل و المرسل ، فعندما يتفاعل الافراد فيما بينهم يرسلون لبعضهم رسائل خاصة وفق العلاقة التي تربطهم ، هذه الرسائل تكون لفظية أو غير لفظية ، كما أنهم في تواصلهم يبحثون عن معلومات اضافية عن طبيعة و مستوى العلاقة الموجودة بينهم .

مثال : هل يمكنك فعل هذا ؟

* + قم بفعل هذا

نلاحظ أن المحتوى هو نفسه ولكن الصيغة هي التي تعطينا معرفة بطبيعة العلاقة التي توجد بين المرسل و المستقبل ،و في الحالة الأولى تشير العبارة على أن الشخصين لهما نفس المستوى و أن العلاقة بينهما علاقة احترام متساو ،أما العبارة الثانية هي تدل على علاقة هرمية بين المرسل و المستقبل و أن الاول له سلطة على الثاني .

**- تنقيط سلسلة الأفعال:**

**Ponctuation de la séquence des faits**

من بين الخصائص الأساسية للاتصال هي أنه عبارة عن تفاعل أو تبادل للرسائل بين الاشخاص ، حيث يكون هذا الاتصال على شكل سلسلة مستمرة من التبادلات و هي ما يطلق عليها Bateson و Jackson بتنقيط سلسلة الافعال و يعتبر ان كل عنصر من السلسلة على أنه مثير و استجابة و تعزيز في آن واحد .

وعليه فالتبادلات بين هذه العناصر( مثير ، استجابة ، تعزيز ) تشكل سلسلة تتداخل الروابط فيها .و بالتالي تركز هذه المسلمة على أن الافراد يفهمون تفاعلاتهم كمجموعة من البدايات و النهايات ، الأسباب و النتائج .

مثال :

* + هل يمكنك فعل هذا ؟
  + افعل هذا

فحسب الاجابة سنتعرف على طبيعة المقطع الناجم ،فقد تكون الاجابة " بنعم " أو قد تكون "لماذا " أي أن الاجابة هي التي ستعطينا النهاية و لكنها ستكون نقطة بداية لتوسيع المقطع و التعرف على نتيجة استعمال المرسل للأمر بدل الطلب ،أو تعطي نتيجة عكسية كالرفض. وهذا ما يؤدي الى إلى خلق نوع من الخلافات في النهاية ، و هذا ما يثبت أهمية توسيع نظرتنا للمواقف الاتصالية و عدم التوقف عند نقطة معينة فالتقطيع هو صفة أو طريقة إدراك فردية تؤدي الى نتيجة صحيحة أو خاطئة ، و حسب watslawick ان الاختلاف في وضع نقاط البدء و النهاية تؤدي في أغلب الأحيان إلى خلق النزاعات بين الأفراد في الأنساق .

**- الاتصال اللفظي و الغير اللفظي:**

**digitale et analogique communication**

يتميز الاتصال الانساني بوجود نمطين ، فالإنسان يتواصل بطريقة لفظية ذات أهمية كبيرة في تبادل المعلومات و نقل المعلومات عبر الزمن ،كما أنه يتواصل بطريقة غير لفظية أي حركات الجسم ، الاماءات ، نبرات الصوت كما نجد في هذه المسلمة استعمال مصطلح التميز الرقمي و التماثلي ، حيث ينطلق watzlawick من فكرة أن الاتصال يمكن أن يكون سهل الترميز كنظام تماثلي يعتمد على فكرة تمثيل المعنى في رمز واضح يشبه الشيء الذي يمثله كاستعمال اصبع واحد للتعبير عن رقم (1) أو البكاء للتعبير عن الحزن أو الفرح ...

**- التفاعلات التناظرية والتكاملية :**

**Interaction symétrique et complémentaire**

هي علاقات قائمة إما على المساواة أو على الاختلاف ، في الحالة الأولى يميل الرفقاء الى تبني سلوك متطابق ، يمكن إذا أن يطلق على تفاعلاتهما على أنها تناظرية ، وفي الحالة الثانية يكمل الواحد سلوك الآخر يطلق عليها تكاملية ، و بالتالي تتميز التفاعلات التناظرية بالمساواة و التقليل من الاختلاف ، في حين تقوم التفاعلات التكاملية على زيادة الاختلاف .

و بالتالي نستنتج أن التفاعل يمكن أن يكون مشابه أو تكميلي فعندما يتصرف اطراف العملية الاتصالية بنفس الطريقة فإن سلوكهم تماثلي و عندما يكون الاتصال بطريقة مختلفة فيصبح تكاملي.