التواصل: نظريات ومقاربات ـ إبراهيم بايزو

بقلم: ذ. إبراهيم بايزو

محاور العرض:

- تقديم.
- ما هو التواصل وكيف يتم؟
- نظريات حول التواصل.
- مقاربات متعددة للظاهرة التواصلية.

تقديم:

يعد موضوع التواصل أحد أبرز الموضوعات التي استأثرت باهتمام الباحثين والدارسين على مر العصور. وقد تجاذبت قضاياه حقول متعددة مثل نظرية الإعلام والسوسيولوجيا واللسانيات والفلسفة والهندسة إلخ.. وقد أدى هذا التنوع في الدراسات حول التواصل إلى بروز مفاهيم مختلفة بعض الشيء حوله، كما فتح المجال لتطوير نظريات متعددة له باعتباره ظاهرة قائمة الذات. في هذا العمل سنحاول إلقاء بعض الضوء على مفهوم التواصل وبعض نظرياته ومختلف المقاربات التي عولجت من خلالها الظاهرة التواصلية.

إن الإحاطة بكل الذي أشرنا إليه هو عمل يبقى دونه تأليف كتاب؛ لذلك فإننا لا ندعى الإحاطة بكل جوانب الموضوع بل إن كل ما سعينا إليه هو تقديم نظرة موجزة عن الموضوع كمدخل من شأنه أن يساعد الطالب على استكشاف الموضوع.

هذا، وقد قسمنا عرضنا هذا إلى ثلاثة محاور أساسية؛ خصصنا الأول لمفهوم التواصل وبعض الشروط العامة لنجاحه في الحياة اليومية؛ في حين خصصنا الثاني لعرض ثلاث من نظرياته؛ بينما حاولنا في المحور الأخير أن نتوقف عند بعض المقاربات الرئيسية للظاهرة التواصلية.

أملنا أن يساهم هذا المجهود في تقريب الصورة وأن يكون دافعا يجعل الطالب يقبل على التوسع فيه أكثر بالرجوع إلى المراجع المعتمدة في ذلك والتي اعتمدنا بعضها في هذا العرض.

المحور الأول: ما هو التواصل وكيف يتم؟

1. مفهوم التواصل:

في اللغة التواصل والاتصال كلاهما من مادة وصل يصل وصلا وصلة الشيء بالشيء:لأمه وجمعه. واتصل بالشيء التأم به. واتصل بي خبر فلان أي علمته؛ واتصل فلان بالوزير: صار في خدمته؛ وتواصل الرجلان: ضد تهاجرا"[1]

[1]- المنجد في اللغة و الأعلام ص 903.

وفي الاصطلاح، يستعمل مصطلح "الاتصال" عادة للدلالة على مختلف أنشطة نشر المعلومات؛ أي نقل الإشارات من مرسل إلى متلق. و"هنا تظهر سيطرة الرسالة وهيمنة المبلغ ودونية المتلقي".[2] أما التواصل فهو" العملية التي بها يتفاعل المرسلون والمستقبلون للرسائل في سياقات اجتماعية معينة". وهذا ما جعلنا نفضل استعمال لفظة "التواصل" بدل لفظة "الاتصال" ذلك أن اللفظة الأولى (التواصل) تحيل على عملية تقاسم المعرفة بين المتواصلين. فالتواصل في الحقيقة فهم وتفهم وتفاهم؛ و"تفجير" للمواقف وإغناء لها وهو ما يفتح الآفاق على الأفكار المبدعة.

وبالرجوع إلى اللغات اللاتينية، فإننا نجد أن الأصل الاشتقاقي لفعل التواصل في اللغة الفرنسية (communiquer) ، يعني كما أشار جان كازنوف " جعل الشيء مشتركا (commun)"[3]،

من خلال ما سبق، يتبين أن التوصل هو عملية انتقال من وضع فردي يكون فيه الشخص منطويا على ذاته وفي عالمه الخاص إلى وضع اجتماعي يتبادل فيه الرسائل مع الأغيار. وهذا ما يفيده فعل اتصل الذي يتضمن الإخبار والإبلاغ والتخاطب، ويتعلق بنقل الرسائل أو الرموز الحاملة للدلالات. إنه يعني ببساطة، الاشتراك مع الآخرين في عملية تبادل الرموز وانتقال المعلومات بين الأنا والآخر، مما يسمح بخلق وحدة انتماء إلى عالم الرموز.

2. شروط تحقيق التواصل الناجح:

إذا كان التواصل، وفق الأبسط التعريفات، يعني عملية تبادل الرسائل والرموز بين ذات مرسلة وأخرى مستقبلة فإن تحقيقه يستلزم توفر مجموعة من الشروط على مستوى الرسالة، والمتلقي والقناة التي يتم من خلالها التبادل وإلا وقعت اختلالات قد تعصف بالعملية كلها وتجعلها غير ذات مضمون ولا معنى.

وإذا كان الوضوح والانتباه هما أهم شرطين يجب توفرهما فيما يتعلق بالرسالة والمتلقي على هذا الترتيب، فإن مجموعة من الدراسات التي تركزت على دراسة الشروط المتعلقة بالمصفاة، أي القناة التي يتم من خلالها التواصل، باعتبارها عنصرا أساسيا في عملية التواصل، أشارت إلى أربعة أشكال لهذه المصفاة هي:

- ❖ المصفاة الفيزيائية التي تتعلق بكل الظروف المادية، المتمثلة في القدرة على النطق والحركة والاستماع و المشاهدة.
- ❖ المصفاة الثقافية المرتبطة بالعادات والتقاليد وبالقيم الروحية التي تتبلور كنقاعات، تساهم إما في الفهم الجيد أو الخاطئ للرسالة.
- ❖ المصفاة الذهنية المتعلقة بقدرتنا الفكرية على إنتاج واستيعاب بعض الرسائل من خلال مستوانا الثقافي وتجربتنا اليومية.

---

[2]- نور الدين الملاخ؛ مفاهيم في التواصل ؛ مجلة التواصل عدد 2 ص:4

[3] - التواصل نظريات ومقاربات، ص 8.

❖ المصفاة النفسية المرتبطة بمدى تعاطفنا مع محتوى الرسالة أو مع مرسلها أو مستقبلها؛ فعملية الإسقاط النفسي والثقافي ذات تأثير كبير على الرسالة الفعلية.

إن هذه الأهمية التي يكتسيها التواصل في الحياة اليومية وهذا التعقد الذي لازم الظاهرة التواصلية جعلا مجموعة من العلماء من تخصصات متعددة يقدمون نظريات يوضحون من خلالها كيف تتم عملية التواصل.

المحور الثاني: نظريات حول التواصل

1. مفهوم نظرية التواصل:

يعود الأصل الاشتقاقي لكلمة "نظرية" في اللغة العربية إلى مادة "نظر". وفي المنجد في اللغة والأعلام نجد أن: "نظره نظرا ومنظرا ومنظرة وتنظارا ونظرانا وإليه بمعنى أبصره وتأمله بعينه. ونظر نظرا في الأمر: تدبره وفكر فيه يقدره ويقيسه. والنظري: المنسوب إلى النظر؛ ويطلق في تقسيم العلوم على ما كان غير متعلق بكيفية العمل، ويقابله العملي وهو ما كان متعلقا بها. والنظرية: قضية محتاجة إلى برهان لإثبات صحتها."[4]

ويفرق O'Connor, O. j.[5] بين معان مختلفة لكلمة "نظرية"؛ فهي تستخدم في الفلسفة للدلالة على كل متكامل من المشكلات المترابطة (نظرية المعرفة، نظرية القيم...)، وتستخدم – كما هو الشأن عند الرياضيين– للدلالة على منظم وموحد من المفاهيم النظرية التي لا صلة لها بأي نشاط عملي (نظرية الأعداد، نظرية المجموعات...)، كما تستخدم في الحياة العامة للتفريق بين ما هو نظري وما هو عملي، لتدل بذلك على نظام من القواعد أو مجموعة من المبادئ التي ترشد أعمالنا في شتى الميادين وتوجهها وتضبطها.[6]

عموما، وبعيدا عن كل التفصيلات، يكاد يكون هناك اتفاق في الأوساط العلمية على أن النظرية هي: "نسق فكري استنباطي متسق حول ظاهرة أو مجموعة من الظاهرات المتجانسة يحوي إطارا تصوريا ومفهومات وقضايا نظرية توضح العلاقات بين الوقائع وتنظمها بطريقة دالة وذات معنى، كما أنها ذات بعد أمبيريقي، وذات توجه تنبؤي."[7] فالنظرية العلمية تتميز بثلاثة خصائص أساسية هي[8]:

أ- إنها تمثيلات رمزية عامة.

ب- إنها نسق من المفاهيم والقوانين المترابطة بالظواهر، ومن وظائفها أنها:

- تشكل إطارا تفسيريا لمعطيات الواقع،

---

[4] - المنجد في اللغة والأعلام، م.س.ص: 817.

[5] -IIII

[6] - غريب، المنهل التربوي، ص: 953.

[7] - عبد الباسط عبد المعطي،م.س.ص: 10.

[8] - عبد الكريم غريب، المنهل التربوي، ص: 953.

- تمكن من وصف ما يحدث من ظواهر متنوعة.
- تستعمل لتوجيه المعلومات العلمية.
- تشكل قاعدة أو أساسا للتحليل.

ت- تمكن من صياغة القوانين العلمية بطريقة مختزلة.

بناء على ما سبق وتأسيسا عليه، يمكن أن نقدم تعريفين لما يسمى نظرية التواصل كما يلي:[9]

- ✓ الصورة النظرية للمسلسل العام الذي يقوم فيه نسق –مصدر التأثير في نسق- هدف، وذلك باستعمال مؤشرات تمر عبر قنوات منظمة ومرتبة وفق تصور محدد.
- ✓ مجموع الأنساق الواصفة لسيرورة التبليغ والتلقي عبر قناة بين جهاز وآخر، وفي الغالب بين الكائن الإنساني وغيره.

يتعلق الأمر إذن بتمثيل يصف أو يفسر عمليات التواصل ووضعياته انطلاقا من نظرية أو حقل دراسي معين، مثل الهندسة وعلم النفس وعلم اللغة... فالمهندس يبني تصوراته النظرية حول الظاهرة التواصلية من خلال اهتمامه بالجانب الكمي في نقل المعلومات والقناة المستعملة في هذا النقل، بينما يقوم بذلك عالم النفس والاجتماع من خلال الاشتغال على الآثار المتبادلة بين المرسل والمستقبل وبالعلاقة مع المحيط وهكذا...

2. نماذج من نظريات التواصل:

شهدت نظريات التواصل تطورا هاما منذ عشرينيات القرن الماضي، وتعمقت أشكال البحث والتحليل في هذا الإطار. ولأن المجال لا يسمح بالإحاطة بكل هذه النظريات بتفصيلاتها فإننا سوف نقتصر في هذا العمل على ثلاثة نماذج فقط هي: نموذج هارولد لاسفيل (Lasswell,1948)، ونموذج شانون وويفر (Shannon , 1949)، ونموذج جاكوبسون (Jakobson , 1964).

أ. نموذج هارولد لاسفيل Lasswell, 1948.

لقد تطور لفظ "تواصل" انطلاقا من القرن 16 تقريبا نحو دلالة التبليغ التي تطابق اليوم المعنى الأكثر عمومية للفظ الذي يحيل على التبليغ المادي وعلى النقل أو التبليغ غير المادي. فلم يعد التواصل يعني مجرد التحكم في الرسالة بل أصبح يعني أيضا التحكم في الإرسال وذلك حتى يتوصل المتلقي بمحتوى الرسالة.

ويرى هارولد لاسفيل أنه لتبليغ الرسالة بشكل جيد، "يمكن اعتماد طرح الأسئلة التالية: من يقول ماذا؟ بأية قناة؟ لمن؟ بأية آثار؟ وتسمح هذه الأسئلة، حسب هارولد بالعثور على خطوات سيرورة التواصل وتحليله؛ بحيث أن (من يقول ماذا؟) تثير المرسل ومحتوى الرسالة؛ و(بأية قناة؟) تقترح قياس أهمية وجدوى

[9] - عبد الكريم غريب، م. س. ص: 256.

الوسائط المستعملة في التواصل؛بينما (لمن؟) تجعلنا بإزاء المتلقي في حين أن (بأية آثار؟) تسمح بالتساؤل حول أبعاد التواصل والأهداف المتعبة"[10]

يعد هارولد لاسفيل من أوائل المختصين بالعلوم السياسية الذين اهتموا بالتواصل الجماهيري، وفي هذا الإطار يتعين فهم نموذجه التحليلي الذي قدمناه والمرتكز على الأسئلة الخمسة بحيث إن كل سؤال منها يستدعي تحليله كعنصر متداخل مع باقي العناصر ضمن مسلسل تواصلي ديناميكي كما يلي:

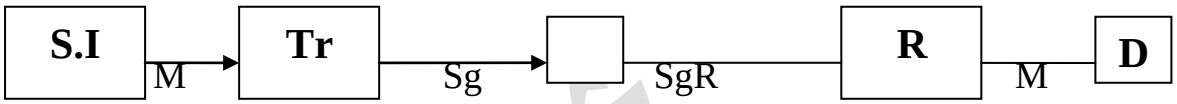
- ✓ إصدار الرسالة، وهذا العنصر يشير إليه السؤال: (من يقول؟). وهنا يتعين التركيز على المرسل والأهداف والدوافع التي جعلته يتجه إلى الجماهير ويخاطبها. فالسياسي الذي يتوجه إلى الجماهير في مهرجان خطابي مثلا إنما يفعل ذلك بدافع استمالتهم من أجل التصويت عليه أو مساندته في خطوة سياسية يريد الإقبال عليها...
- ✓ محتوى الرسالة والذي يجد تعبيره في سؤال: (يقول ماذا؟). وفي هذا الإطار ينبغي أن ينصب التحليل على محتوى الخطاب وطريقة صياغته وتقديمه وذلك من أجل استنباط مختلف الرسائل و"الإشارات" التي يتضمنها.
- ✓ تحليل القناة من خلال السؤال (بأية قناة؟). ويتناول هذا التحليل كل الجوانب التي تتعلق بجدوى القناة المستعملة وإلى أي مدى ستمكن من إيصال الرسائل التي يستهدف المرسل إرسالها بحيث تحدث التأثير المبتغى.
- ✓ تحليل المستقبل أو المتلقي وهو ما يستدعيه سؤال: (لمن؟). إن هذا السؤال يستلزم في حالة الخطاب السياسي ضرورة تحليل المستهدفين به من حيث الجنس، السن، المستوى الاجتماعي والثقافي وكذلك الانتماء السياسي... فكل فئة من الفئات يصلح لها خطاب سياسي معين بمواصفات معينة بحيث إن عدم احترام هذه المعطيات قد يعرض الأهداف المرجوة من التواصل للخطر والضياع.
- ✓ تحليل الآثار المتوقعة من عملية التواصل مع الجمهور (سؤال بأية آثار؟). وهنا يتعين دراسة التأثير المراد إحداثه أو الذي تم إحداثه فعلا من خلال التواصل على مستوى تجاوب الجماهير عبر قياس مدى انخراطهم في العمل المراد أو اتخاذهم المواقف المرجوة من طرف المخاطب. وهذا التحليل لا يقتصر على وصف هذه الآثار بل يمكن أن يتعداه ليشمل مختلف الأسباب والعوائق التي حالت دون التوصل إلى النتائج المرجوة أو تلك التي ساعدت في تحقيق أكبر قدر منها.

ب. نموذج شانون وويفر Shannon , 1949.

ظل نموذج شانون وويفر حول العملية التواصلية النموذج المعتمد من طرف الباحثين والدارسين لعقود طويلة دون أي يفقده التطور الحاصل في النظريات العلمية بريقه. ويعد كل من شانون وويفر مهندسان،

[10] - عبد الكريم غريب، م.س. ص: 160.

فبالنسبة لهما "يكمن المشكل الرئيسي للتواصل في إعادة إنتاج رسالة أخذت من نقطة ما، بالتحديد أو بشكل تقريبي، من نقطة أخرى، وغالبا ما يكون لهذه الرسائل معنى أي أنها تحيل إلى بعض الوحدات، مفاهيمية أو فيزيائية أو تكون في علاقة مع هذه الأخيرة، غير أن هذه الأوجه السيميائية ليست واضحة من وجهة نظر تقنية."[11] فالتواصل بالنسبة لهما يتمثل في عملية نقل وتحويل (Transfert) رسالة من مصدر منتج لها إلى متلق على شكل إشارة وفق هذا التمثيل:



يبين التمثيل الذي بين أيدينا، أن هناك مصدرا للمعلومة (S.I) ينتج الرسالة (M) كي تنقل إلى متلق ما (R). والناقل (Tr) هو الذي يعالج الرسالة من أجل إنتاج إشارة (Sg) قابلة للنقل بواسطة قناة ما ويقوم المتلقي بتفكيك الإشارة (SgR)من أجل إعادة بناء الرسالة التي تصل أخير إلى وجهتها (D).

إن الذي يميز خطاطة شانون وويفر عن غيرها من الخطاطات التي تندرج في نفس التيار النظري خاصة تلك التي أنتجها كل من سوسير أو بلومفيلد هو مفهوم "الضجيج" (bruit). ذلك أن شانون وويفر يركزان في نموذجهما على كل ما يتدخل في نقل الرسالة ويشوش على إعادة الانتاج الدقيق وتلقي ما نقل عن المصدر، أي الضجيج الذي يشوش على المتلقي ويؤثر على وضوح الرسالة التي يتم تلقيها.

وتشير كلمة "ضجيج" إلى أن النقل يتم بواسطة الموجات الصوتية أي حسب قناة أكوستيكية[12]. وهذا التصور ليس بغريب إذا علمنا أن الباحثان مهندسان في الاتصالات عن بعد ويشتغلان على الهاتف والراديو حيث يمكن أن نصادف "الخشخشة" والتشويش ونحن نستمع إلى إذا إذاعة ما أو اختلالات ما تصادفنا ونحن نتحدث على الهاتف. وهذا المفهوم هو بالتأكيد قابل للتوسيع ليشمل أمورا من قبيل الزكام الذي يمنع من تشمم رائحة أو عند تسرب غاز، أو عندما تغير الأخطاء الإملائية أو المطبعية نصا مكتوبا...

ت. نموذج Jakobson , 1964

يندرج نموذج جاكوبسون للتواصل ضمن نظرية عامة للتواصل تسمى نظرية التواصل اللفظي حيث إنه باعتباره أحد رواد اللسانيات في عصره كان قد طلب منه انجاز عرض ختامي ومجمل حول العلاقات القائمة بين الشعرية واللسانيات تتويجا لأحد المؤتمرات العلمية فجاء عمله المعنون "اللسانيات والشعرية" في نسخته الإنجليزية عام 1960 قبل أن يترجم إلى الفرنسية. وفي هذا العمل عرض جاكوبسون نموذجه للتواصل الذي سنفصل فيه بعض الشيء فيما يلي.

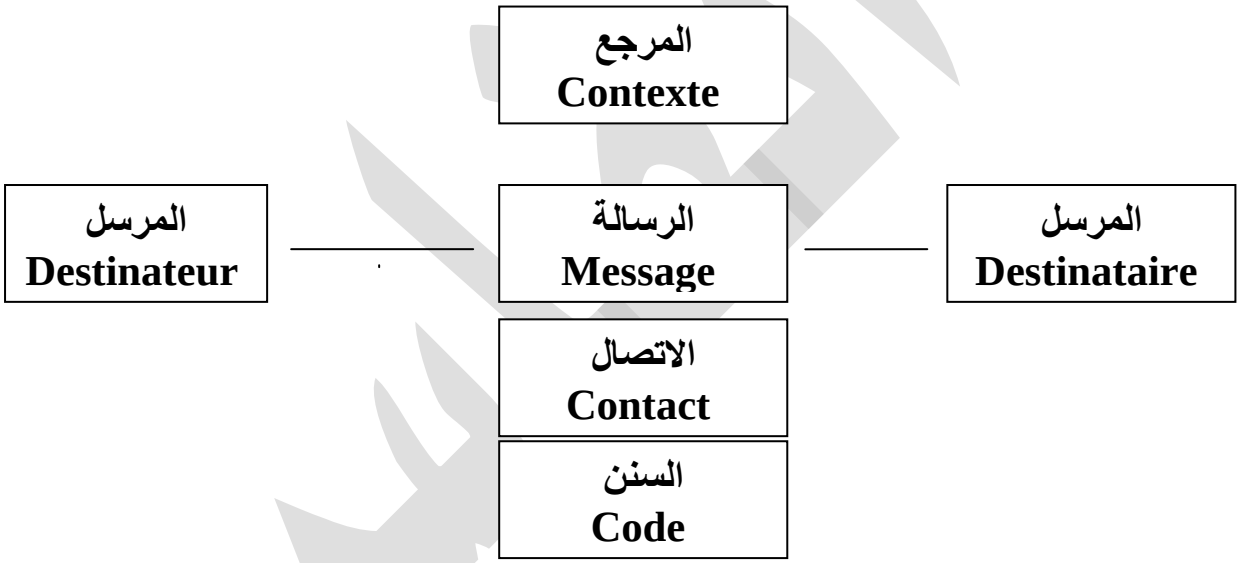
---

[11] - جان مارتيني، عملية التواصل: الظرفية، السياق والقصد، ضمن: التواصل نظريات ومقاربات، ترجمة عز الدين الخطابي وزهور حوتين منشورات عالم التربية، ص: 86.

[12] - نفسه، ص: 97.

يتجلى الإسهام الرئيس لهذا النموذج فيما يسمى العوامل والوظائف؛ أي العوامل المكونة للتواصل اللفظي ووظائف اللغة. ففي تصور جاكوبسون فإنه "لإعطاء فكرة عن وظائف اللغة، يبدو من الضروري تقديم نظرة موجزة عن العوامل المكونة لكل عملية لسانية ولكل فعل تواصلي. فالمرسل (destinateur) يبعث رسالة (message) إلى المتلقي (destinataire)، ولكي تكون الرسالة إجرائية، فإنها تتطلب مقاما أو مرجعا (contexte) تحيل عليه. وهذا المقام قابل للإحاطة من طرف المتلقي، وهو إما لفظي أو من الممكن التلفظ به. وتقتضي الرسالة أيضا سننا (code) مشتركا كليا أو جزئيا بين المرسل والمتلقي. وأخيرا فإن الرسالة تستوجب اتصالا (contact)، أي قناة فيزيائية وروابط نفسية بين المرسل والمتلقي، وهذا الاتصال هو الذي يسنح بالحفاظ على التواصل."[13]

بناء عليه، يمكن تقديم خطاطة للعوامل المتعلقة بالعملية التواصلية كما يتصورها جاكوبسون كما يلي:



إن كل عامل من هذه العوامل الست الضرورية لكل عملية تواصل لفظي تنتج عنه وظيفة لسانية متميزة عن تلك التي تنتج عن العامل الآخر دون أن يعني ذلك ضرورة القول بأن كل رسالة تقوم بوظيفة واحدة؛ بل إن التنوع والاختلاف الذي يميز الرسائل إنما مرجعه إلى الاختلافات في التراتبيات فيما بين هذه الوظائف، بحيث تتوقف البنية اللفظية لرسالة ما على وظيفة مهيمنة.

✓ تهدف الوظيفة التعبيرية (expressive) أو الانفعالية (émotive) التي تركز على المرسل إلى التعبير عن موقف الذات تجاه ما تتحدث عنه. وهي تسعى إلى ترك الانطباع بوجود انفعال صادق أو متصنع. ومن مظاهر هذه الوظيفة استعمال ضمير المتعلم وإيقاع التعبير.

[13] - رومان جاكوبسون، نظرية التواصل الفظي، ضمن التواصل نظريات ومقاربات، م.س. ص: 64.

✓ أما الوظيفة الندائية أو التأثيرية (fonction conative) والمتجهة صوب المتلقي فهي تلك الوظيفة التي "تهدف إلى إثارة انتباه المتلقي وجعله يحس بأنه المستهدف من الخطاب[14]. وهذه الوظيفة تميز غالبا الأسلوبين الخطابي والدعائي كما أنها تجد تعبيرها النحوي المحض في صيغ النداء (vocatif) والأمر(impératif). فجمل الأمر تختلف عن الجمل التقريرية في نقطة أساسية هي أن الجمل التقريرية خاضعة لمعيار التصديق في حين أن هذا الأمر غير وارد بالنسبة لجمل الأمر. وللتوضيح أكثر نقدم هذا المثال: إذا قال شخص لآخر بطريقة آمرة وعنيفة: "اشرب"، فإن هذا الأمر لا يثير السؤال حول كون هذا الأمر صادقا أو كاذبا؛ غير أن هذا السؤال متأكد وروده في حال عبارات مثل: "كنا نشرب"، "سنشرب"...

✓ يحدث أثناء المحادثة بين شخصين أن يتم استخدام رسائل لإقامة وتمديد أو قطع التواصل والتأكد من اشتغال أداة التواصل (القناة) مثل عبارات: " ألوا، هل تسمعني؟" أو " هل أنت معي؟" راك معايا ياك"... يتعلق الأمر هنا بالوظيفة الاتصالية (fonction phatique). يتعلق الأمر إذن بكل خطاب يساعد على استمرار التواصل بين المرسل والمتلقي وفحص مدى استمراره أو انقطاعه. أما موضوعها فهو قناة التواصل التي يمكن تعزيزها لفظيا أو بتواصل غير لفظي.

✓ الوظيفة الرابعة للتواصل في نموذج جاكوبسون هي الوظيفة الميتا-لغوية (fonction métalinguistique) وهدفها تحديد مدلول خطاب يجهله المتلقي حيث إنه يحدث أثناء التواصل أن يتم استخدام عبارات من قبيل: "أقصد بكلامي"، "معنى كذا" من طرف المرسل أو عبارات مثل: "لم أفهم ماذا تقصد"، "ماذا تقصد بقولك" من طرف المتلقي. هذه العبارات وظيفتها تحديد مدلول الرسالة أو شرحها، ويتم اللجوء إليها كلما أقر المرسل أو المتلقي بأن هناك ضرورة للتحقق من استعمال نفس السنن(code) فهي متعلقة به.

✓ يقصد بالوظيفة المرجعية (fonction référentielle) كل خطاب يحيل أكثر على المرجع أي الذي يشمل معلومات وأخبارا تفترض قدرا من الموضوعية بمعنى أن المعلومة المقدمة غير متعلقة بمواقف وانفعالات المتلقي أو المرسل. إن أحسن تجسيد لهذه الوظيفة يتجلى في دروس الرياضيات أو المواد العلمية حيث المرجع هو المهيمن والمعلومات التي يتم تبادلها تتسم بالموضوعية.

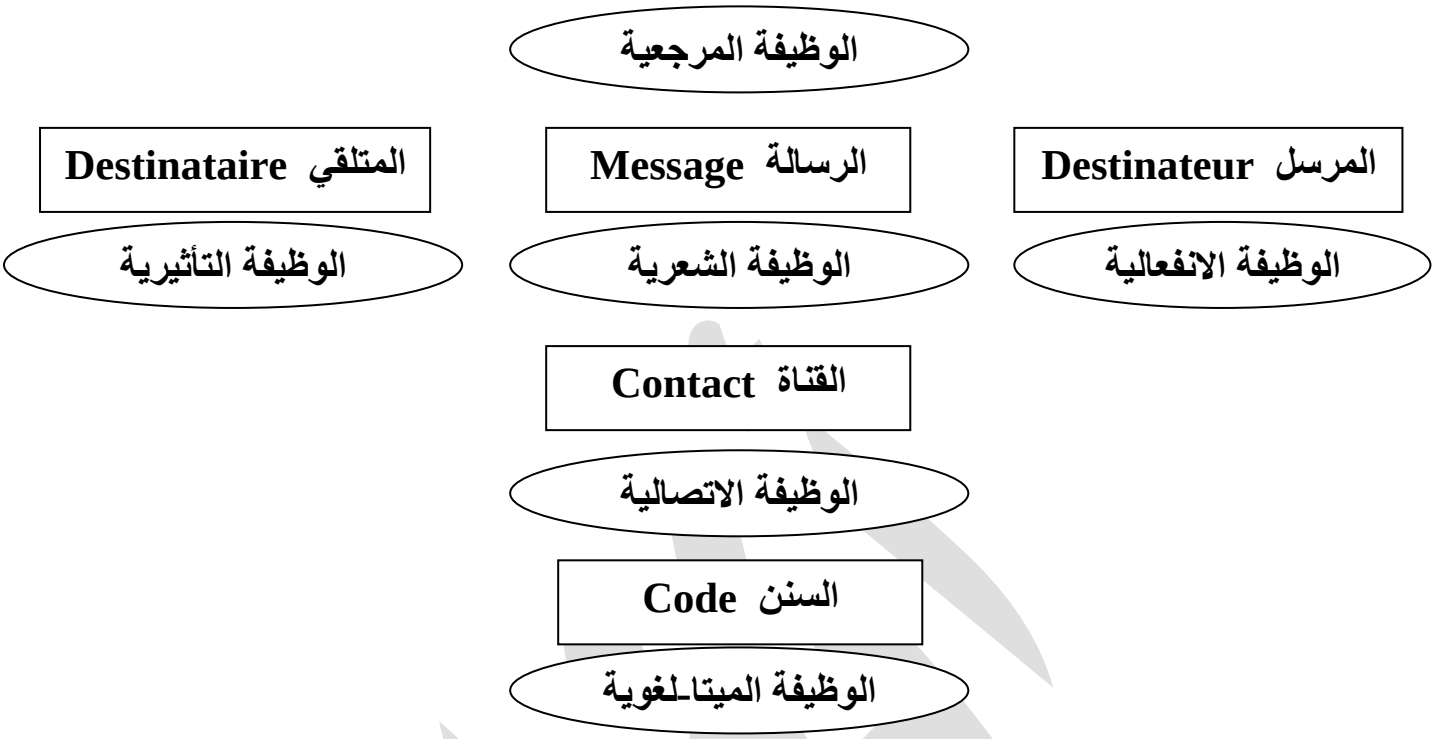
✓ يتعلق موضوع الوظيفة الشعرية (fonction poétique) للتواصل اللفظي بالرسالة (message) ذاتها. إنها كل خطاب موضوعه ومحوره الرسالة ذاتها كنظام من العلامات والعناصر،[15] والذي تتم صياغته بطريقة تجعل الخطاب أبلغ تأثيرا على السامع وإغراء له من الناحية الصوتية.

الآن وقد عرضنا لمجمل العوامل والوظائف في نموذج جاكوبسون، نقدم هذه الخطاطة التي تلخص مجمل النموذج:

المرجع Contexte

[14] - نفسه، ص: 442.

[15] - عبد الكريم غريب، م.س.ص: 448.



المحور الثالث: مقاربات مختلفة للظاهرة التواصلية

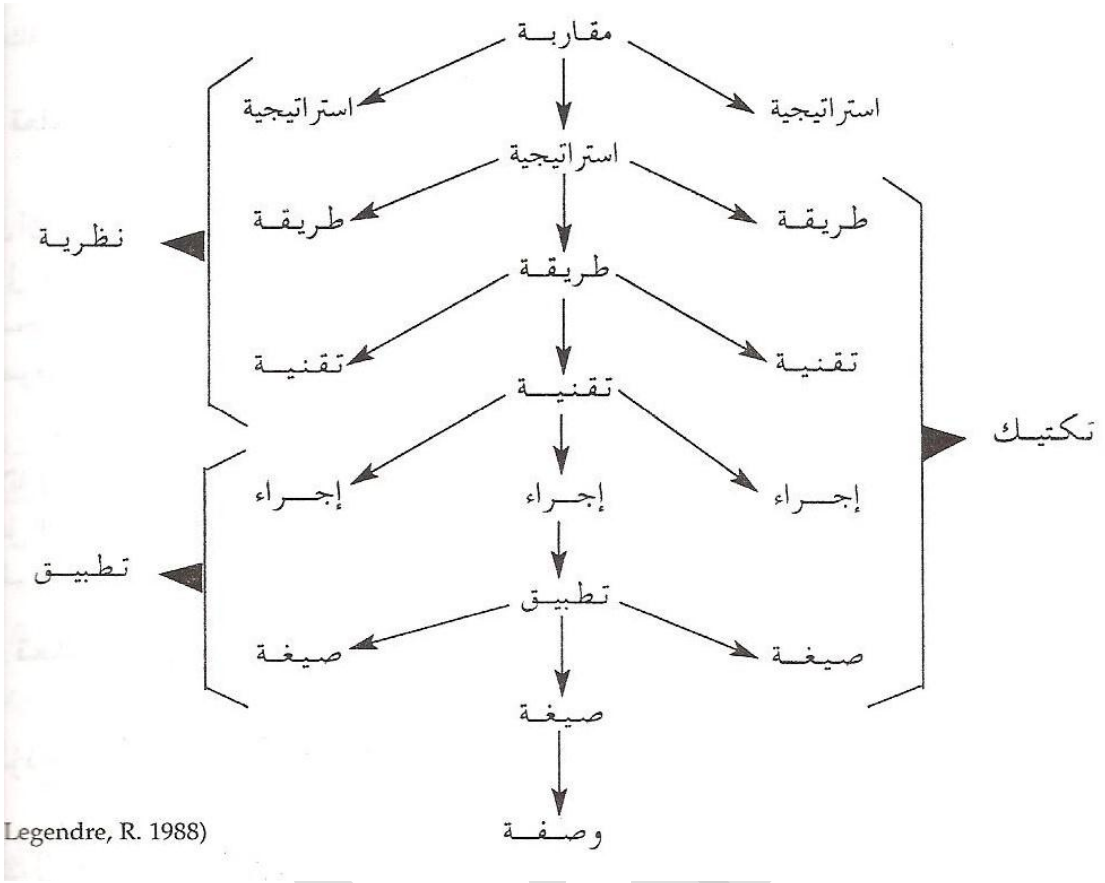
1. **تعريف المقاربة:**

يرجع أصل لفظ "مقاربة" في اللغة إلى مادة "قرب". وفي المنجد في اللغة والأعلام، نقرأ: " قارب الشيء مقاربة أي أدناه أو حادثه بحديث حسن؛ وقارب في الأمر: ترك الغلو فيه وقصد السداد والصدق."[16] أما في المعاجم الفرنسية فإن لكلمة "approche" المشتقة من فعل "approcher"، عدة معان متقاربة منها: المنهجيات والطرق السالكة التي تؤدي إلى تحقيق أهداف معينة وكذلك الكيفية التي يتم التوسل بها في سبيل البحث عن إجابة متناسقة على سؤال ما.[17]

وفي الاصطلاح، لا يبتعد مفهوم "مقاربة" كثيرا عن المعنى اللغوي إلا من حيث ما يتطلب الأمر من الدقة المنهجية التي تتسم بها المصطلحات العلمية؛ فهي تفيد " كيفية دراسة مشكل أو معالجة أو بلوغ غاية.. وترتبط بنظرة الدارس إلى العالم الفكري الذي يحبذه في لحظة معينة".[18] وترتكز كل مقاربة على استراتيجة للعمل يوضحها الرسم التالي[19]:

---

[16] - المنجد في اللغة والأعلام؛ م.س. ص: 21.
[17] - le micro robert, p : 62 .
[18] - عبد الكريم غريب، م.س. ص: 82.
[19] - عبد الكريم غريب، نفسه، نقلا عن Legendre. R في: Dictionnaire Actuel de l'éducation



2. **المقاربات الرئيسية لموضوع التواصل:**

لقد تعددت الحقول المعرفية التي تناولت موضوع التواصل لدرجة يصعب معها الإحاطة بمختلف المقاربات. ويرجع هذا التعدد على مستوى المقاربات إلى تنوع أشكال التواصل وتعددها. ولأن المجال لا يسمح لنعرض بالتفصيل الشامل لكل هذه المقاربات، فإننا سنعمل فيما يلي من الفقرات على تقديم عرض سريع لخمسة فقط من هذه المقاربات نعتقد أنها ذات أهمية.

أ. سيميولوجيا التواصل:

إن السيميولوجيا حسب سوسير هو " العلم العام لكل أنظمة الدوال (أو الرموز)، والتي بفضلها يتواصل الناس فيما بينهم".[20] فموضوع السيميولوجيا إذن هو كل نظام للدوال مهما كانت مادته مهما كانت حدوده، مثل الصور، الحركات، الأصوات الملحنة، الأشياء والتركيبات المعقدة لهذه المواد التي نجدها في الطقوس والبروتوكولات والاحتفالات.

ترتكز المقاربة السيميولوجية للتواصل على محتوى التواصل، أي الدوال والرموز التي يتم تبادلها خلال العملية في سياق اجتماعي معين؛ فهي بذلك تستدعي الترميز الاجتماعي والثقافي في تحليل الكلام الإنساني سواء في علاقته بالدليل اللغوي أو في ارتباطه بالمعايير الاجتماعية. وبذلك ستكون "الكلمات

[20] **- جيل أمادو وأندري جيتيت، سيميولوجيا التواصل، ضمن التواصل: نظريات ومقاربات، م.س. ص: 191.**

مؤشرات هامة لمختلف التأثيرات التي تتعرض لها المجموعة الاجتماعية والفرد... وبنفس الطريقة سيكون مهما تحليل الكلام الإنساني لتنظيم ما، فالوسط التقنوقراطي سيلزم كلاما تقنوقراطيا، والوسط البيروقراطي سيفرز كلاما بيروقراطيا. فالكلام يقوي دائما التباعد الاجتماعي ومقومات المجموعات الاجتماعية المختلفة".[21]

لإجلاء الصورة أكثر حول هذه المقاربة سنعرض لمثالين. يتعلق الأول بما يعرف في حقل السيميولوجيا بالتقرير والإيحاء؛ فقد بينت الدراسات السيميائية أن معنى الكلمة لم يحدد في يوم من الأيام بطريقة ثابتة. فالتقرير، يحيل إلى المدلول أي إلى موضوع مرجع الدال في حين يشير الإيحاء إلى كل ما يمكن أن تثيره أو تقترحه كلمة ما. وعليه فالمعنى التقريري هو المعنى الإتفاقي كما يمكن أن نجده في القاموس في حين يتعلق الإيحاء بهالة تشاركية تحيط بالكلمة. ويمكن أن يكون نفس الإيحاء بالنسبة لمجموعة من الأفراد أو خاص بشخص ما.

أما المثال الثاني، الذي نود تقديمه ضمن هذه المقاربة السيميولوجية للتواصل، فيتعلق بنظرية كورزيبسكي حول العلاقة بين الكلام الإنساني والفرد. وتقوم هذه النظرية على مبدأ أساسي هو "أن علاقة الكلام الإنساني والواقع مثل علاقة الخريطة الجغرافية بالأرض التي تمثلها، إنه مبدأ لا هوية، فالكلام الإنساني ليس صورة للواقع، وفي أحسن الأحوال هو صورة لبنية هذا الواقع."[22] وينتج عن هذا المبدأ ثلاثة نتائج وهي: أولا: التوافق البنيوي بين الواقع والكلام الإنساني، ثانيا: كون التمثيلات اللسانية غير كاملة بالضرورة بالنسبة لما تمثله فهناك دائما تفاصيل خاصة في الأرض لا تظهر على الخريطة، وأخيرا التفكير الذاتي ذلك أننا نستعمل الكلام الإنساني لنتحدث عن الكلام الإنساني، فنحن نحمل أحكاما على الأحكام ونعمل على تقييم القيم.

ب. المقاربة الفلسفية: التوصل كموضوع للفلسفة وعوائق لها.

مع التقدم العلمي الحاصل خاصة مع النصف الثاني من القرن العشرين على مستوى الاكتشافات العلمية والابتكارات التقنية، فقد حصل تطور مواز في إطار العلاقات الاجتماعية وأنماط العيش السائدة بين ساكنة هذا الكوكب وخاصة الشعوب الأكثر تقدما من الناحيتين الاقتصادية والتكنولوجية. ولقد كان من نتائج هذا الوضع المتولد أن تقنيات التواصل من تلفاز وانترنيت وهواتف خلوية أنتجت وتنتج تأثيرات تغيرنا من الداخل، بحيث لا يمكن معالجتها كقوى آتية من الخارج بالرغم من الإقرار بتواجدها خارجنا من حيث إنها معطيات فيزيائية.

إن هذه الانقلابات الحاصلة في الحياة الاجتماعية أدت إلى تغير على مستوى النمط المهين للتواصل؛ ففي إطار مجتمعاتنا التي تعيش تحت الهيمنة شبه الشاملة للإعلام والوسائط، لم تعد العلاقة بين الاجتماع

[21] - نفسه، ص: 200 بتصرف.
[22] - نفسه، ص: 210.

والتواصل كما كانت من قبل. وفي هذا الإطار يمكننا كما يؤكد على ذلك دوني هويسمان،[23] أن نقر أنه إذا كان الاجتماع في المجتمعات السابقة هو المتحكم في نمط التواصل السائد، فإنه في مجتمعاتنا العكس هو السائد أي أن التواصل الجديد هو المتحكم حاليا في أشكال الاجتماع.

إن المهمة الرئيسية التي تعين على الفلسفة الاضطلاع بها، والحال هذه، هي مواجهة هذه العلاقة الجديدة بين التواصل والاجتماع، دون أن تختزل في فلسفة للتواصل وذلك من خلال:

- ❖ أولا الإقرار بالعلاقة الحالية بين الاجتماع والتواصل،
- ❖ وثانيا: الاعتراف [أن مهمة فحص هذه العلاقة تؤول إلى العلوم الاجتماعية على اختلافها.
- ❖ ثالثا: الاحتفاظ بمهمة تقدير التأثيرات المتعددة الأوجه للثورة الإعلامية لاستخلاص دروس نظرية وأيضا نتائج علمية تفرض نفسها على مستوى الأخلاق العامة والإتيقا المنظمة للممارسات الإعلامية.

إن التواصل القائم داخل مجتمع معين، يقدم نفسه بشكل طبيعي للتأمل الفلسفي الذي يتخذه كموضوع ساعيا إل كشف سر العلاقة بين اللسان وطبيعة المجتمع الذي يعبر عنه هذا اللسان كأداء للتواصل بين أعضاء هذا المجتمع. غير أن الحقيقة التي لا ينبغي إغفالها هي أنه إذا كانت العمليات التواصلية موضوعات يجب على الفلسفة أن تتناولها، فهي بالقدر ذاته تشكل مجموع العوائق التي يتعين على هذه الفلسفة أن تتجاوزها من أجل أن تنتشر من جديد، وحتى تتخطى وضعية التدهور التي تعاني منها.

ت. المقاربة السيكولوجية للتواصل: الإكراه المزدوج نموذجا.

يعرف علم النفس بأنه العلم الذي يبحث في النفس؛ فهو يبحث في الحالات النفسية من سرور وألم وارتياح كما يبحث فيما يسمى عادة بالعمليات العقلية من تذكر وتفكير وانتباه وإدراك وما إلى ذلك.[24] أما علم النفس الاجتماعي فهو "ذلك الموضوع الذي يدرس الأفراد وقت تفاعلهم وعلاقتهم مع بيتهم الاجتماعية، أي أنه يدرس حالة الأفراد النفسية وأثر العلاقات والتفاعل الاجتماعي فيها".[25]

لقد اهتم علم النفس، على اختلاف فروعه بما فيها علم النفس الاجتماعي، بدراسة الظاهرة التواصلية في علاقتها مع الحالة النفسية لأطراف العملية. وقد كان بين أهم الدراسات في إطار هذه المقاربة السيكولوجية للتواصل تلك الأبحاث إلي قام بها كل من باتيزون[26] وجاكسون[27] وآخرون الذين قاموا بوصف تأثيرات المفارقة على التفاعلات الإنسانية المتبادلة.

---

[23] - دوني هويسمان، موضوع التواصل وعوائقه ضمن، التوصل : نظريات ومقاربات، م.س. ص: 214.

[24] - موسوعة علم الاجتماع، ص: 453.

[25] - نفسه، ص: 455.

[26] --

[2727] -لالا

لقد حاول هؤلاء الباحثون معالجة مشكل التواصل لدى الفصاميين منطلقين من فرضيات تخالف جذريا تلك التي تنظر إلى الفصام كاضطراب نفسي داخلي فطوروا بذلك نظرية ما يعرف بالإكراه المزدوج double-bind.

ويقوم مفهوم "الإكراه المزدوج" الذي ترتكز عليه هذه النظرية على العناصر التالية:[28]

- ينخرط أشخاص في علاقة قوية ذات قيمة حيوية كبيرة لبعض الأطراف أو لجميعها.
- في ظل هذا المقام، ترسل الرسالة وتكون مبنية على الشكل التالي:
  - ✓ تؤكد على شيء ما.
  - ✓ تؤكد على شيء ما على تأكيدها.
  - ✓ هذان التأكيدان يستبعد أحدهما الآخر.

فإذا كانت الرسالة عبارة عن أمر، فيجب عدم الإذعان إليه من أجل الامتثال إليه. وإذا تعلق الأمر بتعريف الذات أو الغير، فإن الشخص المحدد من طرف الرسالة لا يمكن أن يكون هو، إلا إذا لم يكن هو نفسه، والعكس أيضا. فمعنى الرسالة إذن لا مقرر.

- وأخيرا، فإن متلقي الرسالة يستحيل عليه الخروج من الإطار الذي وضعته فيه هذه الأخيرة، سواء من خلال الميتا-تواصل (النقد) أو عبر الانسحاب. و بالتالي فإن الرسالة حتى لو كانت من الناحية المنطقية فاقدة للمعنى، فإنها تتوفر مع ذلك على واقع تداولي: إذ لا يمكن ألا يصدر عنا رد فعل اتجاهها، لكن لا يمكن أيضا أن يصدر رد فعلنا بطريقة ملائمة (أي غير مفارقة)، ما دامت الرسالة هي نفسها مفارقة.

ث. المقاربة السيكو-اجتماعية للتواصل.

من الناحية الاشتقاقية، يحيل فعل "تواصل" في أصله اللاتيني (communiquer) على الأقل،[29] على معنى جعل الشيء مشتركا. فهو يتضمن فكرة التبادل والتبليغ وعليه فالتواصل كفعل هو تحقيق لأفعال الاجتماعية، كما أن عملية التواصل تستدعي أخذ مجموعة من المكونات بعين الاعتبار وهي: المرسل، مضمون الرسالة، القناة المستعملة، المتلقي، فهم الرسالة وتأثيراتها ومراميها.

إن هذه الحقيقة جعلت الظاهرة التواصلية موضوعا استدعى قيام مقاربات عديدة بشأنه من بينها المقاربة التي تدمج من الوظائف الاجتماعية والسيكولوجية لعملية التواصل باعتبارها موضوعا يتداخل فيه النفسي والاجتماعي في الآن ذاته. ويتجلى هذا التداخل في عدة قضايا ذات ارتباط بالتواصل ومن أبرزها: إشكالية اللغة والتواصل، التبادلات والتفاعلات بين الآباء والأبناء، التبادلات بين الأطفال الصغار والأطفال الأكثر سنا، التواصل البيداغوجي....

---

[28] - فاتزلافيك وآخرون، التواصل المفارق، ضمن: التواصل نظريات ومقاربات،م.س. ص: 223.

[29] - راجع ما أوردنا ه في المحور الأول.

فإذا أردنا مثلا التطرق للعلاقة الإشكالية بين التواصل واللغة، فإننا نشير إلى أنه ومنذ الثلاثينيات قد تم التأكيد على التجدر الاجتماعي للغة سواء من طرف فيغوتسكي أو من طرف مجموعة بالو ألطو. ومن هذا المنظور فإن الأمر بالنسبة لهذه المقاربة، "لا يتعلق فقط بدراسة الكيفية التي يكتسب بها الطفل اللغة والقواعد التركيبية ولكن أيضا كيفية استعمال هذه الأدوات أثناء أنشطة التواصل"[30] فإلى جانب معايير النحو، توجد معايير المحادثة التي يكتسي رهانها أهمية كبرى.

أما بالنسبة لبوتشون[31] فإن التواصل هو "سلوك يهدف إلى التأثير في الغير، في إطار قواعد اجتماعية من طرف وضعية الشريك وخصوصياته، فهو يكتسي تعاقدا ضمنيا وتشاركا بين الفاعلين الأساسيين."[32] إن هذا النشاط التواصلي يتم منذ الشهور الأولى التي تلي ميلاد الطفل أي قبل استقرار اللغة لديه. وقد بينت أبحاث كيف أن الطفل شريك فعال في الحوار وأن انتاجات الراشدين في سياق هذا التواصل تتسم بالتكيف المتواصل مع المحاور الصغير.

ج. <u>سوسيولوجيا التواصل وتكنولوجيا الإعلام.</u>

السوسيولوجيا أو علم الاجتماع هو العلم الذي يدرس الاجتماع الإنساني وظاهراته. "إنه علم معني بدراسة الحياة الاجتماعية والجماعات والمجتمعات الإنسانية."[33] ولأننا نعيش اليوم في عصر تتداخل فيه حياة الناس مع أنساق من الاتصالات والإعلام، ولأن المجتمع يتكون من أفراد يتواصلون فيما بينهم ويتبادلون الرموز والأخبار والمعلومات، فقد تشكلت ضمن حقل علم الاجتماع ما يعرف بسوسيولوجيا التواصل والإعلام لدراسة هذه التبادلات وتأثير التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات على الحياة الاجتماعية المعاصرة. "فهي تبين عبر وصف مضامينها علاقات السلطة التي تنشأ حول المعلومات وتسعى إلى قياس تأثير الدعامات التقنية (راديو، تلفزة، أنترنيت،..) على سلوكات المواطنين وحياتهم الاجتماعية وتصرفاتهم تجاه القيم والعادات وغيرها". وبذلك انبثقت بشكل رئيسي سوسيولوجيا وسائط الاتصال الجماهيري.

وتعود البدايات الأولى في تنظير أنشطة التواصل في المجتمعات الحديثة إلى الباحثين الكنديين هارولد إينيس ومارشال ماكلوهن[34] كما ارتبط اسم عالم الاجتماع الألماني يورغن هابرماس بدراسة تأثير وسائل الإعلام الحديثة ودورها في المجتمعات الحديثة.

ولقد امتدت دراسات سوسيولوجيا التواصل وتكنولوجيا الإعلام من دراسة الابتكارات إلى ما يمكن تسميته بسوسيوأنروبولوجيا التطبيقات التقنية وإلى التفكير في مجتمع الإعلام. ونظرا لكون تكنولوجيا

---

[30] - ج. بورتوا- هـ . ديسمي، المقاربة السيكو اجتماعية للتواصل، ضمن: التواصل نظريات ومقاربات، م.س. ص: 235.

[31] -للل

[32] - نفسه، ص: 236.

[33] - أنتوني غيدينز، علم الاجتماع، ص: 47.

[34] - نفسه، ص: 510.

الإعلام قد تموقعت بقوة ضمن فضاء إنتاج الخيرات والخدمات، فإن سوسيولوجيا الإعلام حددت بشكل أفضل، مبادئ أخرى مستمدة من سوسيولوجيا التنظيمات وسوسيولوجيا المقاولة."[35]

إن المقاربة السوسيولوجية لموضوع التواصل أضحت من أهم الاهتمامات الرئيسية لعلم الاجتماع المعاصر سواء في أمريكا أو في أوربا. وقد أدى هذا لظهور أبحاث ونظريات متميزة مثل:أطروحة فانس بكار (1958) حول الإقناع الخفي، نظرية بول لزارسفيلد (1944) حول نوايا التصويت السياسي التي بين من خلالها العلاقات القائمة بين مضمون برنامج إعلامي ونوعية جمهوره بالإضافة إلى أبحاث جورج فريدمان حول الاتصال الجماهيري الذي سعى عبر سوسيولوجيا الإعلام إلى إيجاد قيم ومقتضيات الثقافة والروح (1955)...

وإذا كانت السوسيولوجيا الأمريكية قد ركزت على دراسة ثقافة الجماهير المتأثرة بوسائط الاتصال الجماهيرية، فإن السوسيولوجيا الفرنسية قد تبنت موقفا أكثر نقدية بخصوص هذا المفهوم، بحيث حاولت إبراز الدلالات الضمنية للصور والرموز المستعملة من طرف وسائل الاتصال. وفي هذا السياق تندرج أفكار مارسيل موس الذي وصف التواصل بين المجموعات الإثنية في المجتمعات البدائية، كتبادلات قائمة على الهدية والهدية المقابلة لها.

خلاصة القول في هذا المجال هي أنه نظرا للدور المحوري للتواصل بمختلف أشكاله والأطراف المتدخلة فيه في المجتمعات خاصة في عصرنا، فقد سعت السوسيولوجيا بأدواتها المنهجية والمعرفية لدراسة تأثير هذه الظاهرة على الحياة الاجتماعية للمجتمعات المعاصرة؛ وهي لذلك درست ولا زالت تدرس قضايا عديدة ذات علاقة بالتواصل وما يرتبط به من تقنيات وأنساق؛ ومن بين هذه القضايا على سبيل المثال نجد:

- ✓ التكنولوجيا الجديدة ووسائل الإعلام.
- ✓ التواصل ووسائط الاتصال.
- ✓ مجتمع الإعلام.
- ✓ إخضاع الانتاج والخدمات للمعلوميات.
- ✓ الحياة الاجتماعية في عصر المعلوميات.
- ✓ ... إلخ.

قائمة المراجع المعتمدة:

- ❖ المنجد في اللغة والأعلام، منشورات دار المشرق، الطبعة السابعة والثلاثون، بيروت 1998.

[35] - جان بيير دوران، سوسيولوجيا التواصل وتكنولوجيا الإعلام، ضمن التواصل: نظريات ومقاربات، م. س. ص: 284.

- جاكوبسون، مونان، ميكي، هابرماس وآخرون، التواصل: نظريات ومقاربات، ترجمة عز الدين الخطابي وزهور حوتي وتصدير عبد الكريم غريب، منشورات عالم التربية، الطبعة الأولى الدار البيضاء 2007.
- أنتوني غيدينز، علم الاجتماع (مع مدخلات عربية)، ترجمة فايز الصياغ، المنظمة العربية للترجمة، توزيع مركز دراسات الوحدة العربية، الطبعة الرابعة.
- إحسان محمد الحسن، موسوعة علم الاجتماع، الدار العربية للموسوعات، الطبعة الأولى، بيروت 1999.
- عبد الكريم غريب، المنهل التربوي، منشورات عالم التربية، الطبعة الأولى 2006.
- **Le micro Robert ; librairie nationale, nouvelle édition 1998**