# محاضرة الرابعة حول التواصل في الأنساق

**النسق الاتصالي:** إن النسق هو وضع أشياء بعضها البعض في شكل منظم ومنسق وأنه مجموعة من الوحدات المرتبة ترتيبا محددا، والمتصلة مع بعضها في شكل اتصال به تنسيق لكي يؤدي إلى غرض معين، أو لكي تقوم بوظيفة خاصة".

في المجال الاتصالي، تعتبر النسقية أداة مبتكرة، يمكن للباحثين في العلوم الإنسانية والاجتماعية استخدامها للنظر في ظواهر الاتصال وتحليلها، وتطبيقها أيضا في سياق أو منظور الاكتشافات الجديدة. يمكن القول أن مدرسة "بالو ألتو (Palo Alto) "هي من أدخلت النسقية في الظاهرة الاتصالية، فبدلا من التحليلات العقيمة، وبدلا من الاستبطان الذاتي يضع الاتصال بمفهومه الجديد السؤال كيف؟ أمام السؤال لماذا؟ في النسقية وعلاقتها بالاتصال، يكون الفعل أو السلوك المعزول ليس له قيمة، لذلك يحتاج إلى التفاعل، فحركات العيون على سبيل المثال، أو اللباس أو نبرة الصوت أو طريقة الوقوف، هي مجرد جزء من عملية الاتصال التي تحتاج إلى من يتفاعل معها.

تفترض مدرسة "بالو التو (Palo Alto) "أن أي علاقة، يُنظر إليها على أنها نظام واسع من الاتصالات التفاعلية. إن الدخول في اتصال مع شخص ما، يستلزم التحدث باللغة نفسها ومشاركة السلوك نفسه عند مواجهة الموقف نفسه، وكل هذه تعد رموزا وشفرات مشتركة أساسية لفهم الرسالة على العموم، نجد نوعين من الشفرات:

- **الشفرة التماثلية (Code: analogique)** هي شفرة فطرية يتم التعبير عنها وتشمل الأشكال والاستعارات والرموز مثل تعابير الوجه عند الشعور بالاشمئزاز، وتتميز في كونها ذاتية وأيقونية تماثلية.

- **الشفرة الحوارية (Code dialogique)** تتميز في كونها موضوعية وتعريفية ومنطقية وتحليلية، تستجيب القوانين النحو والدلالات، أما علاماتها تكون اعتباطية يتم تعلمها مع مرور الوقت.

يحتل النسق الاتصالي أي وحدة أو بنية اتصالية تؤدي وظيفة، ومجموعة من الأفعال والتفاعلات بين الأشخاص الذين توجد بينهم صلات متبادلة حسب ياف" وينكن (Yves Winkin) "لا يقتصر الاتصال على نقل الرسائل الشفوية والصريحة (الواضحة) والمقصودة، لكنه يشمل جميع العمليات التي تتأثر فيها الموضوعات بشكل متبادل. في هذا السياق، يمكن للقارئ أن يدرك أن هذا التعريف يستند إلى الفرضية التي مفادها أن كل فعل وكل حدث له جوانب تواصلية بمجرد أن يدركها الإنسان.

**المسلمات وآليات التواصل المرضي**

في أوائل 1950 بدأ ظهور البحوث حول دور وتأثير الاتصالات على الانساق، واستنادا إلى أفكار نظرية الانساق والتحكم الآلي، وعمل الأنثروبولوجي جريجوري باتيسون، تعاون مجموعة من الباحثين بما في ذلك دون جاكسون وباول واتزلافيك لدراسة أنماط الاتصال وأنماط التفاعل بين الأفراد داخل أسر مرضى الفصام. وقد تحدى عملهم في معهد البحوث العقلية (MRI) في بالو ألتو بكاليفورنيا الافتراض القائل بأن التواصل داخل الأسرة يكون مدفوعا بدوافع فردية وخصائص شخصية، ومن هذا العمل على الاتصالات والانساق جاء نموذج الاتصال البشري الذي أدرج منظور الانساق.

في عام 1952 قام جريجوري باتسون بتجنيد جاي هالي Jay Haley الذي كان طالب دراسات عليا في مجال الاتصالات، وجنبا إلى جنب مع جون ويكلاند وهو مهندس كيميائي سابق تدرب في الأنثروبولوجيا الثقافية، أصبحوا على بيئة من أنماط اتصالات الرابطة المزدوجة التي تمثل تناقضا بين مستويات الرسائل، كما لاحظوا أن المزدوجة التي تمثل تناقضا بين مستويات الرسائل، وان الأسر التي لديها فصاميون يتميزون بأنماط تواصل مرضية. أدى ذلك إلى تكهنات بأن مرض الفصام هو نتيجة لاتصال شخصي مضطرب، وخلص الباحثون إلى أن أنماط التواصل والأوامر المتناقضة داخل الأسرة ساهمت في التسبب بمرض الفصام،ركزوا الأبحاث حول العلاقة بين أنماط الاتصال الفصام في الأسرة.

كانت المساهمة الرئيسية الثانية لمجموعة Bateson (1972) هي تصورهم للتواصل كعملية متعددة المستويات وإبرازهم للطريقة التي يمكن لهذه المفاهيم أن تفسر بها الاتصالات المتناقضة التي قد تحافظ على سلوك غير تفسر بها الاتصالات المتناقضة التي قد تحافظ على سلوك غير طبيعي، وأشاروا إلى أوجه التشابه بين علوم الكمبيوتر في الاتصال الرقمي والتناظري، والسلوك اللفظي وغير اللفظي لدى البشر، وأشاروا إلى أن كل رسالة لها تقرير ووظيفة الأوامر، وبالتالي فإن الكلمات الفعلية في الرسالة.

في المقابل كل رسالة تنطوي على ما يمكن تسميته ما وراء الاتصال حول العلاقة بين المتحدثين والتي عادة ما يتم نقلها بطريقة غير لفظية على سبيل المثال أنا في وضع أعلى تراتبيا بالنسبة لك وأمرك بالجلوس وتناول العشاء، وتشبه وظيفة الأوامر غير اللفظية هذه الاتصالات التناظرية في علوم الكمبيوتر، كما أن العدوان غير اللفظي والقوة التي تقال بها الكلمات يتناسبان بشكل مباشر مع الدرجة التي يؤكد بها المتكلم موقفه الأعلى تراتبيًا، وقد لاحظت مجموعة باتسون أن السلوك الشاذ والمشاكل النفسية تحدث عادة في العائلات التي توجد بها تناقضات متكررة.

لقد تعدت مدرسة بالو التو المفهوم الضيق للاتصال المنحصر في النموذج اللفظي الارادي والشعوري لتهتم بجوانب أخرى تتميز بما يلي:

- الاهتمام ببراغماتية الاتصال من خلال دراسة ديناميكية للعلاقات بين المرسل والمستقبل مع الاعتراف بقيمة وضرورة الرسائل وترجمة الاشارات التي تحملها ناهيك عن الخصائص النفسية والمعاني.
- براغماتية الاتصال (حركات، اشارت، ملامح الوجه ... والاهتمام بتأثيرات الاتصال على السلوك، فما يوجد بين المرسل والمرسل إليه بطريقة قصدية أو غير قصدية هو الاتصال.
- إن استحالة عدم الاتصال يؤدي الى اعتبار الجهاز النفسي عبارة عن علبة سوداء لا يمكن التعرف على ما بداخلها الا عن طريق السلوك.
- ان الاتصال يمثل مجموعة من القواعد التي تخضع بعض عناصرها لتعديلات بواسطة التكرارات التي تحدث ضمن سيرورة التفاعل.
- سيرورات الاتصال هي أنساق من التغذية الرجعية تجعل من السلوك الاتصالي رد فعل لما استقبله ولما سيصدره ملحقا كرسالة وعليه يصعب ضمن هذه السببية الدائرية معرفة بداية الاتصال ونهايته.
- السلوك السوي والمرضي هي مفاهيم نسبية بما أن كل سلوك يأخذ معناه من خلال السياق، فما يوصف بالسلوك المرضي في سياق ما قد يكون عاديا في سياق آخر والعكس صحيح، فهذه الخصائص الفردية في المقاربة النسقية ما هي إلا مميزات سيرورات.

**تنص مدرسة بالو التو على خمسة مسلمات للاتصال، تؤثر بقوة على الاتصالات بين الأفراد:**

**المسلمة الأولى: استحالة عدم الاتصال:** هناك خاصية هامة جدا في السلوك إلا أنها لم تلفت إليها الانتباه: السلوك ليس له نقيض" أي لا يوجد "لا" سلوك" أو ببساطة لا يمكن نفي السلوك عنا، ففي تفاعل ما، كل سلوك له قيمة رسالة، أي أنه اتصال مما ينتج عنه استجابة عدم الاتصال، فكل شيء له قيمة رسالة النشاط، عدم النشاط يعتبر كلام.

**المسلمة الثانية: هناك مستويان للاتصال المضمون والعلاقة:** كل اتصال فيه التزام أولا ثم علاقة ثانيا؛ أي أن الاتصال لا يتوقف على نقل المعلومة، ولكن أيضا يثير سلوكا حسب باتيسون (BATESON) لكل اتصال مؤشر وأمر، وهاتان العمليتان تمثلان "مؤشر" و"أمر" الاتصال. إن الرسالة في شكلها "المؤشر" تنقل المعلومة فيكون هذا المصطلح مرادفا في الاتصال البشري المضمون الرسالة، وقد يكون

هذا المضمون كل ما هو قابل للاتصال، ولا تدخل هنا في الاعتبار صحة أو خطأ أو صلاحية أو عدم صلاحية هذه المعلومة، أما "الأمر " فيعني الكيفية التي ينبغي أن تفهم بها الرسالة؛ أي هو العلاقة بين المتخاطبين.

**المسلمة الثالثة:** طبيعة العلاقة مرتبطة بالـ "وقف" الذي تكون عليه سلاسل الاتصال بين المتخاطبين تتخذ مجموعات الاتصالات بالنسبة لملاحظ خارجي كسلسلة غير متقطعة من التبادلات، ويدخل المتخاطبون دائما في هذا التفاعل ما سماه (BATESON) و (Jackson) بـ " وقف سلسلة الوقائع.

**المسلمة الرابعة:** هناك اتصالان اتصال قياسي واتصال معياري يوجد الاتصال المعياري في الجهاز العصبي المركزي والاتصال القياسي (Analogique) في الجهاز العصبي الإعاشي، كما يوجد هذان النظامان في العديد من الأنظمة الصناعية كالمنظمات الآلية Les ordinateurs وفي الاتصال البشري يمكن تعيين المواضيع بفضل كيفيتين مختلفتين، فقد يستعمل الرسم أو التسمية لتعيين المواضيع أو الأشياء.

**المسلمة الخامسة:** هناك نوعان من التفاعل التناظري التكاملي وهي عبارة عن علاقات قائمة على التساوي أو عدم التساوي؛ ففي حالة التساوي ينحو المتخاطبون إلى تبني سلوك المرآة فيقال عن تفاعلهم أنه تناظري، ولا يمكن الحديث هنا عن الثنائيات: "ضعف – قوة، لطف – قبح لأن التناظر قد يحتفظ به داخل السلوك من هذه السلوكات، وفي حالة عدم التساوي يكون سلوك أحد المتخاطبين متمم لسلوك الآخر، فيقال عن التفاعل أنه تكاملي.

قام جاي هالي Jay Haley باستخدام مفهوم اللاحسمية أو اللايقينية. ولاحظ جاي هالي التناقض الموجود بين ما يقال وما يراد قوله كنوع من عدم الانسجام التواصلي في الأسرة. وبصورة أخرى مشابهة قام ويكلند بالتأكيد على وضعية الرابط المزدوج أين تكون الرسالة التواصلية بمستويين مختلفين لكنها تعطي فكرة موحدة وتقصى بصفة غير مباشرة أي تأويل غير مفهوم للرسالة المراد إيصالها. والرابط المزدوج يخص الوضعية التي يكون فيها المرسل بصدد قول كلام ناعم بإيماءات عدائية أو العكس ابتسامة مع احتقار.

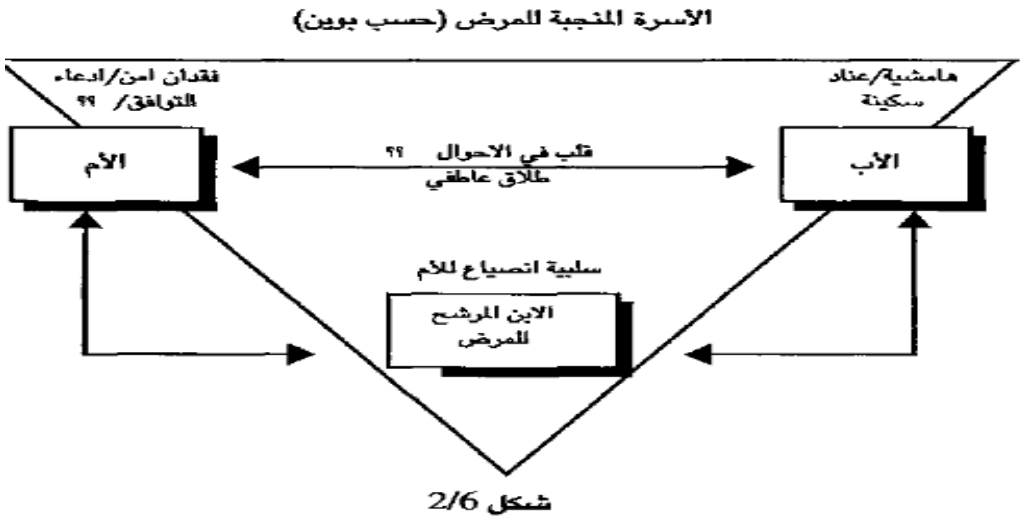
**صور أخرى من الاتصال الخاطئ في الأسرة (مير جاترويد ، وولف)**

يورد ميرجا ترويد صورتان أخرتان من الاتصال الخاطئ في الأسرة يسميان الأولى نمط أنا أولا ( Me First) والثانية نمط عدم الاستماع (Unhearing)، فيشير ببساطة إلى تفضيل عضو الأسرة لصالحه

الشخصي على حساب صالح الأعضاء الآخرين، فالأسرة تجمع يرتبط بروابط الدم أولا والمصالح ثانيا، وهي وحدة نفسية واجتماعية ولها أهداف مشتركة وتخوض تجارب مشتركة.

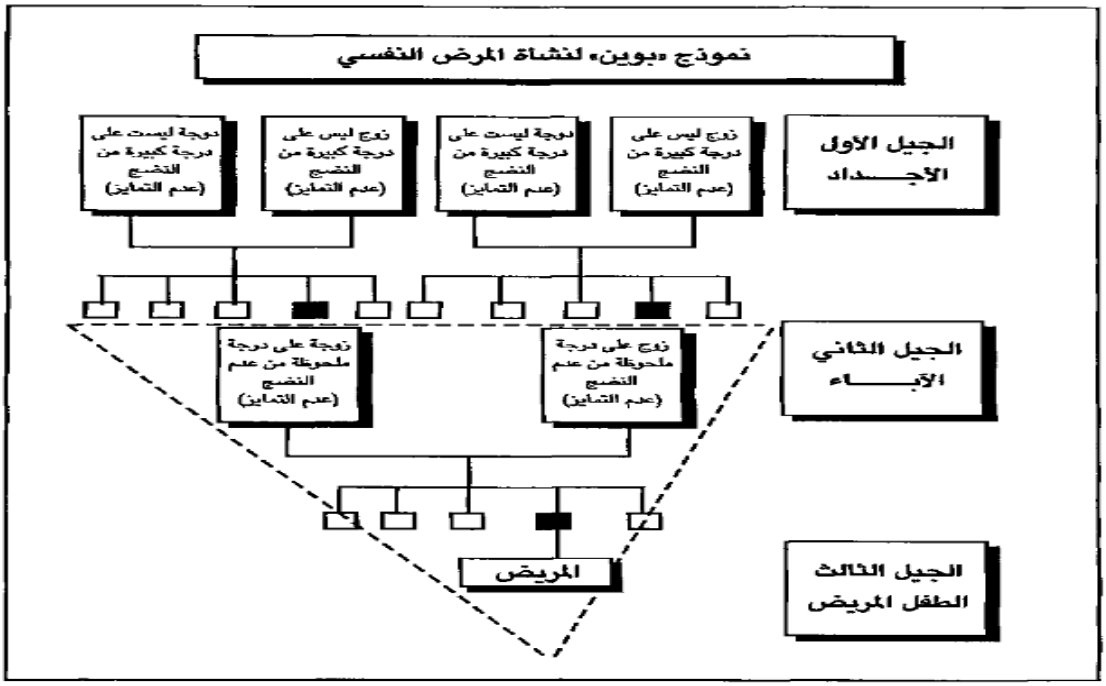
ذلك لا يمنع من التباين بين الأعضاء الأسرة والخصوصية التي يرى كل عضو أنه ينبغي أن يتمتع بها والاحترام الذي يجب أن تناله مطالبه وحاجاته الشخصية. وأحيانا ما يحدث صراعا أو تعارضا بين الجماعي (Collective) والشخصي (Personal) داخل الأسرة، مما ينعكس على أنماط الاتصال فيها. وفى الأسرة السوية الصراع أو التعارض، ويمكن للأعضاء مواجهته باستبصار ولكن بعض الأسر ليس لديها القدرة على أن تفعل ذلك وخاصة إذا حاول أحد أعضاء الأسرة على نحو فج أن يحقق لنفسه مصالح على حساب الأعضاء الآخرين، أو أن يحقق لنفسه الأمن على حساب تهديد أمن الآخرين وإفزاعهم.

وأما عدم الاستماع ويمكن أن يسمى عدم الاتصال فهو إما أن يقابل أحد أفراد الأسرة بتجاهل، أو أن يقابل بسوء فهم، وسوء الفهم يحدث بدرجة أكبر من التكرار. وفي هذا النمط من الاتصال الخاطئ يفشل عضو الأسرة في تبليغ اعضاء الأسرة الآخرين وخاصة الوالدين افكاره ومشاعره وحاجاته ومطالبه. وفى هذا المجال يبدو أن الأسرة لا تريد أن تتواصل معه وتستمع إلية وتتجاوب مع توجهاته، مثل الطالب الذي يريد أن يتخصص في دراسة معينة ولكن الوالدان يريدان له أن يتخصص في دراسة أخرى، ومن هنا لا يكونان على استعداد للتفاهم معه أو حتى مناقشه فيما يريد أن يفعل وهما يتجاهلانه أو يسينان فهمه في هذا الموقف فقط ولكنه عندما يتحدث معهم في أي موضوع آخر فإنه يجد منهما تجاوبا كاملا.




شكل 2/6

التفاعلات الأسرية في الأسرة المنجبة للمرض في نظرية بوين




شكل 1/6

كيف ينشأ المرض النفسي في نظرية بوين

ويتحدد شكل المرض حسب ظروف المريض المحيطة به. فقد يستخدم ميكانيزمات ذات طابع عصابي، وبهذا ينمى شخصية عصابية. وقد يجد الضعف والتوترات وسيلة للتعبير عن نفسها في الأعراض السيكوسوماتية الجسمية النفسية أو في الأعراض الهستيرية. ويرى "بوين" أن تشجيع الوالد لاستقلال الابن عن الأم واتخاذه موقفا إيجابيا من زوجته من شأنه أن يحسن الموقف. فإذا استطاع الوالد أن يتخلى عن موقفة السلبي، وأن ينهى طلاقه العاطفي مع زوجته، فإن هذا يساعد على اختفاء العلاقة التكافلية بين الابن والأم، ويفتح الطريق لشفاء المريض.