الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التكوين والتعليم المهنيين
Ministère de la Formation et de l'Enseignement Professionnels

Centre National de la Formation et de l'Enseignement Professionnels à Distance (CNFEPD)

المركز الوطني للتكوين و التعليم المهنيين عن بعد
(م. و. ت.ت. م.ب)

مقابلة الأطفال و إستقبال الأولياء

الهدف البيداغوجي العام: في نهاية هذا الدرس يصبح المتربص قادرا على التواصل مع الأطفال والوالدين بطريقة مؤدبة.

الدرس رقم 06: التقنيات العلائقية

الهدف من الدرس : في نهاية هذا الدرس يجب أن يكون المتدرب قادرا على احترام التقنيات العلائقية، وإرضاء والدي التلميذ وتعزيز صورة المؤسسة.

مخطط الدرس:

مقدمة

I. العلاقة والاتصال
II. طبيعة وأشكال العلاقة الاجتماعية
III. الديناميكية النفسية العلائقية
IV. ديناميكية الاتصال
V. مشاكل الاتصال

WWW.DZPEN.COM | موقع الجزائر

مقدمة

العلاقة والاتصال مصطلحان حاضران دائما في الأدب التربوي لوصف اللقاء بين المربين والطفل وولي أمره، كما توجد مصطلحات أخرى مثل التعليم أو التفاعل أو التكفل التربوي.

فعندما تحرت دراسة حديثة تعدد هذه المصطلحات تبين أنها كثيرا ما تستخدم بشكل متقاطع وقابل للتبادل كما لو كانت مرادفات، قد يكون هناك بعض الالتباس عندما يتعلق الأمر بتعريف المبادئ التوجيهية حول كيفية الدخول في علاقة مع المربي.

وقد يشجع هذا الوضع المربين على إعادة النظر في نوع العلاقة التي يفضلونها وشروطها وحدودها، وبناء على ذلك فإن التحديد النظري يوفر إعادة تنظيم دلالي لشروط العلاقة والاتصال مما يسمح بتوضيح أدوارهم وتأثيراتهم.

وفي هذا الصدد كان مفهوم "التداخل المشترك" الذي وصفه "غابرييل مارسيل" الفيلسوف الوجودي، بمثابة إطار مرجعي لهذه العملية.

في الواقع عند هذا الفيلسوف يحدث لقاء بين ذاتي قبل أي علاقة ويهدف في نهاية المطاف انطلاقا من الذات إلى الوصول نحو الآخر من خلال خلق صلة خاصة وفي النهاية شراكة بين المربى / الطفل / الوصي.

من هذا الإطار الفلسفي، غابرييل مارسيل يقدم دليلا على أسس العلاقة بين الأفراد في حين استكشاف ما يعنيه عن طريق عكسه، فالاتصال هكذا من خلال نهج جدلي يقارن بين الأدب التربوي وفكر غابرييل مارسيل، يقترح توضيح بين ذاتي من أجل تسليط الضوء على إنشاء رابط المربي / الطفل / الوصي.

غابرييل مارسيل يفتح الأفاق نحو مفاهيم تكميلية أخرى مثل الحميمية وطبيعة التقاسم بين هذه الأطراف، والتعرف على الذات من خلال وجود الآخر، وأخيرا الالتزام التربوي مما يسمح بمراجعة مفاهيم العلاقة / الاتصال.

وعلى وجه أدق يصف الرابط بعلاقة متناظرة حيث يتم إنشاء انفتاح على الذات بينما الاتصال هو أحادي الاتجاه إلى حد ما حيث يتحول المعلم أساسا نحو الناشئة عن طريق وضع أهداف ملموسة للمساعدة والتربية.

كل اتصال هو فعل و فعل اجتماعي- نافذة على العلاقة الاجتماعية- فالاتصال يشكل، يحافظ أو يحول العلاقة، وجميع أنماط الاتصال، في الواقع لها ما يربطها بالعلاقة الاجتماعية : الكلام والإيماءات غير اللفظية بطبيعة الحال، ولكن أيضا الكتابة والصورة والصوت، وجميع التركيبات من هذه المعطيات الدالة، التي يمكن ملاحظتها في وسائل الإعلام، ولنلاحظ هذا التنوع في أنماط الاتصال في حياتنا.

I. العلاقة والاتصال:

بينما نشك في أن أنماط الاتصال لا تعمل بنفس الطريقة، واحدة من طرق تعريفها أرادت بالتحديد وصف الطريقة الخاصة التي يشارك بها كل منا في (ويعمل على) التفاعل الاجتماعي.

لكن ما هو الامتداد المعنوي الذي يجب أن نعطيه لمفهوم العلاقة؟

في مستوى التفسير الأول، يتعلق ارتباط الاتصال / العلاقة بما يحدث في لحظة الاتصال، بما أن كل فعل من أفعال الكلام يمنح الشخص الذي يؤديه، وفي نفس اللحظة التي يمارس فيها، وضعًا اجتماعيًا معينًا بالنسبة إلى الشخص الذي يتوجه إليه.

WWW.DZPEN.COM | موقع الأستاذ

دعونا نتذكر مرة أخرى واحدة من المقترحات الأساسية للبراغماتية: " عند أداء الفعل الكلامي، يعين المتحدث لنفسه دورًا خاصا ويعين للمستمع دورًا مكملاً : بإعطاء أمر، يعبر المتحدث عن إرادته أن المستمع اتبع سلوكا معينا، ويظهر على أنه يملك السلطة اللازمة لكي يكون المستمع ملزمًا بإتباع السلوك المعني لمجرد أنه إرادة للمتحدث "(Récanati، 1981: 18).

ولكن عند المستوى الثاني من التفسير، يجب على المرء أن يأخذ بعين الاعتبار السياق الأوسع الذي يحدث فيه فعل الكلام والذي يمكن أن يتحمل آثاره.

كل فعل من أشكال الكلام هو جزء من تفاعل هو في حد ذاته جزء من نظام أكبر للعلاقات الاجتماعية.

المدرسة على سبيل المثال، هي مجموعة من المواقف والأدوار المحددة جيداً (المدير ، المدرس ، التلاميذ ، إلخ) التي تنطوي على علاقات وأنماط اتصال - بما في ذلك أنواع معينة من أفعال الكلام مثل الأوامر، مشورة ، توصية ، تهاني، إلخ. - من السهل التعرف عليها.

التفاعلات التي تحدث تشكل نظام وأي تعديل دائم لبعضها يؤدي بالضرورة إلى تحولات متسلسلة، وبالتالي يجب قياس نطاق عمل الاتصال من خلال آثاره المباشرة وتأثيراته على المدى الطويل على العلاقة.

II. طبيعة وأشكال العلاقة الاجتماعية

من المهم أن نضع في اعتبارنا الارتباطات المتبادلة عند محاولة تقدير كل التأثيرات المحتملة للاتصال أو مجموعة من الاتصالات، هذه التحديدات من المفيد و قبل مواجهة الاتصالات المناسبة اجراؤها، لتحديد بعض جوانب العلاقة الاجتماع

1- السياق : لا يشكل السياق بيئة بسيطة تجري فيها العلاقة فحسب، بل هو حامل للمعايير العلائقية وقوانين الاتصال وطقوس التفاعل، حيث أن لديه تأثير بنائي قوي على العلاقة.

يمكننا تمييز عديد الأبعاد المكونة للسياق : الإطار، الوضع، المؤسسة.

يتكون الإطار من العناصر المادية والزمنية التي تعمل بمثابة "ديكور" للتفاعل، لكن هذه العناصر ليس لها تأثير مادي فقط؛ بل إنها تحمل أيضا معان ثقافية ورمزية.

لنأخذ مثال : لمُدرَج جامعة حيث يكون تركيز الاتصال بشدة على الأستاذ المحاضر، الذي تلتقي فيه كل الأعين ؛ وفيه يفضل التصميم المادي للفضاء علاقة الأستاذ / الطالب ذات الاتجاه الواحد (على الرغم من أن الطلاب قد يطورون تبادلات متوازية و "غير مصرح بها" مع جيرانهم المباشرين) تبقى المعايير "الرسمية" هي : الاستماع وتدوين الملاحظات والتدخل في الموعد المحدد بناء على طلب من الأستاذ، فالعلاقة اللفظية والمعرفية والفكرية هي المفضلة، تخيل أن الطلاب هم نفسهم الذين يحضرون بيئة اجتماعية أخرى مثل ملعب لكرة القدم بكل ما يمكنه تقديمه من حرية وحماس وسرور لهم : لن يكون بينهم نفس العلاقات على الإطلاق.

يتم تشكيل السياق أيضا من خلال وضع التفاعل، إنه نوع من "السيناريو" الذي يحدد وينظم العلاقات (درس، اجتماع عمل، لعبة ورق، ذكرى سنوية، حفل ديني ...). يمكن أن يسمح الإطار نفسه بعدة مواقف (يمكن أن تستضيف الشقة وجبة عائلية، عشاء ودي، اجتماع لأصحابها ...).

يحدد الوضع قضايا الاجتماع والمشاركين "الشرعيين" (أولئك الذين استدعاهم الوضع) والأدوار التي يؤديها كل منهم والموضوعات وقواعد التبادل (نحن لا نتناول نفس المواضيع في دفن أو حفل زفاف) واللباس المطلوب (نحن لا نلبس لحفلة مثلما نلبس للذهاب إلى العمل).

WWW.DZPEN.COM | موقع الجزائر

وأخيرًا هناك عنصر آخر في السياق هو المؤسسة التي يتم فيها إدراج المكان والوضع (المسجد ، المؤسسة التعليمية ، العائلة ، الشركة ، إلخ)، وتحمل كل مؤسسة أنواعًا معينة من العلاقات (على سبيل المثال ، العلاقات الأسرية هي علاقات غير رسمية بل علاقات حميمية حيث يمكن أن تكون الاتصالات متناوبة ...) ؛ كما تفترض أيضا الأساليب العلائقية (بشكل عام أعضاء نفس النقابة لا يدعون بعضهم بالألقاب...) والقواعد التفاعلية (في شركة الأنماط العلائقية في كثير من الأحيان تخضع لنظام هرمي قانوني ...). اذن نرى أن الإطار ، والحالة ، والمؤسسة يعزز كل منها الآخر من أجل تحديد العلاقات التي يميلون إلى تحقيقها بعمق، في نفس الوقت هم جزء من بيئة ثقافية واجتماعية تعطي كل سياق تلوينًا محددًا (العلاقات في عائلة برجوازية ليست هي نفسها في عائلة الفلاحين ...).

1.1- السياق الاجتماعي والعلاقة: لقد نجح علماء اللغة وعلماء النفس البراغماتيون في سد الفجوة بين التواصل وعلم النفس الاجتماعي وعلم الاجتماع.

وقد تم بالفعل إنشاء جسور كما توضحه، من بين أمثلة عديدة ،دراسات علم النفس الاجتماعي حول التأثير، ولكن مع البراغماتية، لم يعد من الممكن النظر إلى اللغة وأنظمة الاتصالات بشكل عام - ككيانات مستقلة.

وبالتالي يلتزم الجسر بتوصيل المفاهيم القادمة من مجالات مختلفة، لقد رأينا أن لغوياً مثل Ducrot يستخدم مفردات قانونية لوصف هذا النوع من التحول للواقع الذي ينطوي عليه الكلام اللفظي بينما يستخدم Recanati مفهوم الدور الاجتماعي، وقد فتح هؤلاء وغيرهم من المؤلفين مسارًا شارك فيه عديد الباحثين في مجال الاتصال.

لذلك فان التخصصات المتداخلة الانتباه إلى المفاهيم عند المنعطف بين ما هو اتصالي وما هو اجتماعي.

ولكن ربما من الضروري توسيع وجهة النظر التقييدية التي غالباً ما كان يتبناها اللغويون وأخصائيو النفس الاجتماعيين المنغلقين، يجب أن نحاول الفهم فيما وراء نقاط الاتصال بين المجالات، أي في الترابطات الأعمق التي تربطهم.

من هذا المنظور يجب أن نتساءل عن طبيعة العلاقة الاجتماعية، وقبل كل شيء يجب أن نحاول تحديد الجوانب التي نشعر بها بالترابط مع طرق التواصل.

بما أن التواصل هو الفعل والتحول، فإن المفاهيم هي التي تدل على الحركات والتي تعتبر العلاقة الاجتماعية المجال الأكثر أهمية للنظر فيها، هذه المفاهيم كما سنرى غالباً ما تكون في شكل أزواج من المصطلحات المتضادة، وهكذا يمكن للمرء أن يلاحظ في العلاقة الاجتماعية حركات الاندماج أو على النقيض التمايز - حتى الإقصاء.

تبدأ الحياة كما رأينا في عدم التباين مقارنة بالآخرين، وهو يظهر في السلوكيات البدائية للتقليد العاطفي (والون)، كما تلح الحاجة اليه عند تحديد الهوية مع الأب أو بديله (فرويد، لاكان).

سنعترف إذن بأن هذا التقليد لصيق أو ضروري للعلاقة الاجتماعية، وأنه يشكل شكلاً بدائيًا من التواصل وأساسًا دائمًا على جميع مستويات التنمية البشرية، يمكننا التفكير مع (Moscovici 1985) أن هذا التقليد هو أساس رغبة الإنسان في الوحدة أو التماسك، التماسك مع الصورة الذاتية التي يعرّفها المرء نفسه، والتماسك مع الآخرين في التجمعات التي يشكلها الشخص معهم، نفكر هنا في المظاهر المتعددة لمتعة التواجد معًا ومشاركة نفس الإجراءات، والمشاعر والأفكار نفسها والاندماج في حشد، والانتماء إلى نفس المجموعة، وتشكيل جسد واحد مع الآخرين في مؤسسة أو شركة أو أمة، منطقة أو جمهور، وأخيراً طبقة اجتماعية.

WWW.DZPEN.COM | موقع الجزائر

لكن هذه الحركات الوهمية لا يمكن فصلها عن الحركات المتناظرة للتمايز والتمييز والاستبعاد، ما إذا كان الأفراد أو المجموعات والتماسك والهوية تتحقق فقط في معارضة مختلف.

يبني كل فرد نفسه - هذه الصورة التي يعرّفها بنفسه - عن طريق تمزق الروابط المحاكية للآخرين، عن طريق الانسحاب إلى النفس، عن طريق التمييز، يبني كل مجموعة اجتماعية تماسكها الخاص على استبعاد مجموعات أخرى تعتبر أجنبية.

كما نعلم فإن الاختلافات والتفرقة هي نتاج تناقض الرغبة في الوحدة، الاختلافات ليست نقية وبسيطة، إذ يتم بناؤها بشكل كبير من قبل الاشخاص في سعيهم للحصول على التماسك، فالفرد البشري يبحث عن التوحد مع ذاته - إنها النرجسية، مع بعضها البعض في الزواج - هي النرجسية الزوجية، واحد مع الآخرين في المجموعة - وهذه هي النرجسية الجماعية، وفي كل من هذه المستويات، تعني الوحدة بالضرورة مقدارًا معينًا من الاستبعاد : انه الشرط الجوهري لوجودها.

وبالطبع ، فإن الاستبعاد له درجات عديدة وفروق دقيقة تتراوح بين العنف الحربي (الاستبعاد الجسدي للآخرين) والتمييزات الصغيرة - السلوك ، واللغة وما إلى ذلك، مما يساهم باستبعادات صغيرة بين الأشخاص الذين يدركون أنهم ينتمون إلى نفس المجتمع.

لكن المبدأ دائمًا هو نفسه : فالوحدة والتماسك مبنيان على الاختلاف والاستبعاد، ما تبينه لنا آثار الفروق الدقيقة هو التعقيد الهائل للعلاقات الاجتماعية الناتجة عن مبدأ بسيط، ينطوي على سلسلة من الاختلافات المتداخلة : النسيج الاجتماعي مجزأ إلى مجتمعات متعارضة، ولكن داخل كل مجتمع من الضروري أن تميز المجموعات نفسها بدورها، من خلال الاعتراف بأنها تنتمي إلى نفس المجتمع ؛ وضمن المجموعات : مجموعات صغيرة ، ثنائيات ، أزواج ، أفراد ، إلخ.

في بعض الأحيان تكون الوحدات الكبيرة هي التي تستقطب كل الطاقات، فتمييع الحواجز بين الوحدات الصغيرة، بينما في أحيان أخرى تكون هذه الوحدات الصغيرة هي التي تترسب من جديد - بالمعنى الكيميائي للكلمة المترسبة – فتتحلل الوحدات الكبيرة.

وحسب أتلان أي نظام - بيولوجي ، اجتماعي - يقوم على حل وسط بين التكرار والتنوع (1979)، وفقا ل Morin ، أي نظام هو وحدة متعددة الإرسال ، في نفس الوقت واحد ومتعدد (1977)، ومن شخص لأخر تختلف العلاقات بين الشخص الواحد والمتعدد، التكرار والتنوع، وفقًا للثقافات واللحظات التاريخية، فالتواصل يسجل بالضرورة آثاره في هذه الحركات.

تؤدي ثنائية الاندماج / التمايز إلى ثنائية اخرى، وهي التي تشكل مفاهيم المركزية واللامركزية.

يشير مفهوم المركزية إلى جميع "المراكز" التي يمكن ملاحظتها على مستويات مختلفة من النسيج الاجتماعي : التمركز حول الذات، التمركز الاجتماعي ، المركزية العرقية ، إلخ.

وفي الواقع ، فإن حركات المركزية التي تشير إليها هذه الشروط ترتبط ارتباطا وثيقا بالحركات المندمجة والمتباينة التي ذكرناها للتو: فهي تعني ضمنا أن الوحدة الاجتماعية خلافا لغيرها، تواجه نفسها كمركز للعالم، سواء كانوا أفرادًا أو مجموعات، فالمركزية هي شكل من أشكال الانسحاب.

بمعنى آخر ، شكل من أشكال الاكتفاء الذاتي يؤدي إلى تهميش كل ما يحيط بالذات، والتهميش مثل الاستبعاد، له درجة لا متناهية من التفاوت والفوارق الدقيقة التي تعكس التسميات التي تتعلق به ؛ على سبيل المثال : الحرمان، الرفض، اللامبالاة، الخنوع، التبعية، إلخ.

المركزية بعد كل شيء هي نتيجة لحركة الانصهار / التمايز، ولكن هذه الفكرة تجعل من الممكن وصف هذه الظواهر بدقة أكثر، والتي من خلالها يقوم أفراد الوحدة الاجتماعية بوحدتهم من خلال إعطاء أنفسهم مركزًا مرجعيًا : الملك، الزعيم ، الرئيس، القائد ، الموجه، المسؤول ، ... المرجع ، أي كيان يعترف عبره كل عضو بنفسه و يتعرف عليها، وبالتالي يشدد روابطه مع الأعضاء الآخرين.

WWW.DZPEN.COM | موقع الجزائر

لتوليد التماسك يجب على المركز نفسه ان يظهر أكبر تماسك، هذا هو ما أظهرته سيكولوجية الحشود من Le Bon الى Freud.

الزعيم، يكتب فرويد ، لا يحب أحدا ، " انه موهوب بطبيعة قائد، نرجسيته مطلقة، لكنه مطمئن ومستقل" (1967: 151). انه الاكتفاء الذاتي للمركز، الذي يضمن إلى حد ما لأعضاء المجموعة اكتفائهم الذاتي العام تجاه المجموعات الأخرى.

ولكن هنا أيضا الدرجات والفوارق الدقيقة قد تميز الوضع بقوة : ذلك أن المرء يفكر ببساطة في الاختلاف الذي يفصل بين المركزية المطلقة للدكتاتوريات و تعددية المراكز في المجتمعات الديمقراطية.

ماذا الآن عن مفهوم اللامركزية ؟

من الواضح تماما انه يتموقع عكس مفهوم المركزية، لكن أهميته تأتي من حقيقة أنه ينطوي على نوع من التجاوز، فهناك لامركزية عند وجود كائن اجتماعي - فرد ، مجموعة وما إلى ذلك، تصبح قادرة (ما وراء الانقسامات والاختلافات) على الاستيلاء على موقف الآخرين، من فهم وجهة نظرهم وتجربتهم وفكرهم، الخ، قدم جون بياجيه الكثير من هذه الافكار التي اعتبرها أساس التطور الاجتماعي والإدراكي للفرد.

فباللامركزية يعتقد أن الفرد يتجاوز التمركز الأصلي حول الذات : إذ أن الاعتراف بوجهة نظر الأخر، تسمح الاعتراف بخصوصية وجهة نظره الفريدة في الرأي، وان الحاجة لهذا الاعتراف المزدوج، على الصعيد الاجتماعي، هو الذي يسمح بظهور التبادل والتعاون الذي يؤيد، على الصعيد المعرفي، الى تكوين التفكير المنطقي : "كيف ولدت إذن الحاجة إلى التحقق ؟ من المؤكد أنها صدمة تفكيرنا مع الآخرين التي تنتج فينا الشك والحاجة إلى إثبات [...]. إنها الحاجة الاجتماعية لمشاركة أفكار الآخرين، والتواصل معنا وإقناعنا، وهو أصل حاجتنا إلى التحقق، وقد ولد الدليل من المناقشة "(1978: 164).

لكن عملية الإقناع هذه لا تؤدي إلى التغلب البسيط على الأنانية، لا يتم إنجاز ذلك مرة واحدة وإلى الأبد في تطور لا يتضمن سوى حالتين : الأنانية والاعتراف المتبادل : فاللامركزية تعبر بالأحرى عن مطلب مستمر متلازم لحركات التمايز المتواصلة.

إن مسألة اللامركزية هي التعقيد الاجتماعي، أي قدرة البشر على التعرف على المزيد والمزيد من الاختلافات بين أقرانهم ولتحويل علاقاتهم من أجل إتاحة الفرصة للتعبير عن هذه الاختلافات.

لكي نكون أكثر واقعية قليلاً، دعونا نتخيل كيف يتم لعب آليات التمركز واللاتمركز في تفاعل اجتماعي، مثلا في لقاء بين الفرد "أ" والفرد "ب" لكي يبدأ التفاعل يجب أن يكون واحد منهم على الأقل (ولنقل أ) قادراً على فهم معنى سلوك الآخر (توجههم في البيئة، والقصد الذي يدفعهم، وما إلى ذلك) وهذا يتطلب الحد الأدنى من اللامركزية التي يسمح بها الجسم نفسه مع قدرته للدخول في صدى مقلد مع جسد الآخر، من هناك عدة تطورات تكون ممكنة.

على سبيل المثال، قد يرفض أ ب أو يظهر اللامبالاة له.

كما يمكن أيضا محاولة أ لاستيعاب ب، وهذا يعني دمج سلوك هذا الأخير لمشاريعه الخاصة؛ لهذا الغرض لديه مجموعة من المواقف والأعمال للتواصل، مثل التهديد الجسدي أو الأخلاقي، والتهذيب أو الترهيب، والإغراء ، والإدانة ، والإقناع ، وما إلى ذلك.

في هذه الحالة يمكننا أن نرى أن مركزية الذات تهيمن إلى حد كبير على اللامركزية، ولكن في حالات أخرى قد تستمر اللامركزية إلى ما وراء الحد الأدنى الذي وصفناه للتو وتستهدف طبقات أعمق من سلوك أو تفكير الآخرين.

WWW.DZPEN.COM | موقع الجزائر

إن توفر (وجود) أ- أو ببساطة مقاومة ب - يمكن أن يحفزه على محاولة الشعور بتصورات ب ومشاعره، لاختراق أفكاره، لفهم أساسها في قصة فردية وجماعية، الخ.... (حركة لامركزية كهذه لا يمكن إلا أن تؤثر على الإدراك الذاتي لـ أ نفسه، وإذا كانت اللامركزية متبادلة فإن الارتباط أ / ب سيتطور عادة نحو أشكال أكثر تعقيدًا للاعتراف المتبادل والتبادل.

نستطيع وصف هذا السياق من التعقيد بمفهوم آخر يستخدم على نطاق واسع من قبل اخصائي النفس الاجتماعيين : انه الانتقال إلى ما بعد المستوى.

في الواقع ، عندما تصل اللامركزية إلى درجة معينة من العمق، يفترض أن كل فرد يتجاوز وجهة نظره الخاصة، ويتموقع على مستوى – ما بعد المستوى – والذي يمكن من خلاله تبادل وجهات النظر المختلفة ومقارنتها. ومع ذلك ، يجب دائماً اعتبار ما بعد المستوى كمستوى وأن وجهات النظر التي ستؤكد نفسها يجب أن يتم التغلب عليها.

وبالتالي فإن التعقيد هو حركة مستمرة، ولكن للأسف لا يمكن الرجوع عنها : فهي تعرف التقدم والتاخر، هناك مواقف متوترة - نقاط التشعب - يمكن أن تتحول بنفس السهولة إلى صراع وجهات النظر، أو العكس تتطور نحو التغلب عليها. بطبيعة الحال ، لا يتعلق هذا التطور ، غير المؤكد دائما بالأفراد فقط، اذ يمكن أن يمثل ايضا أ و ب مجموعات أو أمم أو كذلك ثقافات.

مشكلة العلاقات بين الثقافات هي إلى حد كبير مشكلة في المركزية و اللامركزية وفي الانتقال، الذي يكون في كثير من الأحيان صعب، الى ما بعد المستوى، حيث تنبع المركزية العرقية والمركزية الاجتماعية من فائض في التركيز على الذات ، أو ما يرقى إلى نفس الشيء ، من الافتقار إلى اللامركزية.

بمجرد اننا نطرح الكثير من الأسئلة حولها في الوقت الحالي فهو مؤشر : قد نكون عند نقطة عدم استقرار، عند نقطة تقاطع في التطور الاجتماعي يمكن للبشر من خلالها اما أن يتحولوا إلى أشكال متشجنة من التقوقع حول الذات والاستبعاد (الاقصاء)، أو الى إجراء حركة بطيئة وصعبة من اللامركزية والانتقال إلى ما بعد المستوى، لا شيء مؤكد على الإطلاق في تطور العلاقات الاجتماعية.

وبالتالي ، فإن العلاقة الاجتماعية ، على جميع المستويات، من العلاقات بين الأفراد الى العلاقات بين الثقافات، تنتقل وتعمل باستمرار ، ويمكن أن نقولها ، من خلال حركات متناقضة للاندماج / التمايز والمركزية / اللامركزية، الحركات التي يؤدي تطورها إلى التبسيط (الانسحاب (التقوقع حول الذات) ، والإنغلاق ، واستبعاد الاختلاف) أو الى تعقيدات (الانتقال إلى ما بعد المستوى، والتعبير عن الاختلافات في مجموعة أكثر تعقيدًا).

لا يمكننا إغلاق هذه الاعتبارات السريعة القليلة حول العلاقات الاجتماعية دون ذكر التفاعلات المتناظرة والتكميلية الشهيرة لاخصائي علم النفس الاجتماعي لـ "بالو ألتو" ونعلم أنه بالنسبة إلى "بتسون" يمكن أن يتطور التفاعل الاجتماعي إما نحو التناظر أو نحو التكامل.

التناظر: هو صراع المتنافسين الذين غالباً ما يؤدي الى التسلق والنضال (من اجل التفوق)، النموذج الأولي هو التفاخر.

التماثل: يقول Watzlawick " يتميز التماثل بالمساواة وتقليل الخلافات" (1972: 67) فالجميع يريد أن يكون على الأقل بقدر الآخر، في رأينا التماثل هو مظهر مميز جدا للاستبعاد الاجتماعي، يجب أن لا تكون كلمة المساواة المستخدمة من قبل Watzlawick مضللة، والهدف من التفاخر ليس فقط لارضاء الغرور، هو بالأحرى استبداله ، لطرده أو على الأقل لفرضه على المحيط، فالتماثل هو في الواقع مصطلح مناسب للمراحل المتعارضة من النضال من أجل احتلال المركز.

التكامل: هو تعديل السلوكيات المختلفة في الكل (الجشطالت) في علاقة تكاملية، يقول Watzlawick : هناك موقفان مختلفان ممكنان، يشغل أحد الشركاء منصبًا علويًا أو أولًا أو واحدًا ؛ والآخر في الموضع المقابل يكون أقل، و يسمى الثاني أو "المنخفض" (واحد لأسفل) سنقول هنا أن التكاملية تحدد هذه

WWW.DZPEN.COM

المفاهيم وتعديلات السلوك المتبادلة حول مركز منظِم. التكامل هو قريب جدا من ظاهرة التسلسل الهرمي، هو في جميع الاحوال في القاعدة.

وكما نرى ، فإن جميع المفاهيم التي ذكرناها للتو تتضامن وتتداخل، إنها تشكل كوكبة مفاهيمية يؤدي فيها كل مصطلح إلى الأخر.

ينطوي الاندماج المحاكى على تمايز بين هاتين الفكرتين ويعني مفهومي التماثل والتكامل، اما المركزية فهي تؤدي بشكل طبيعي إلى اللامركزية وقدرتها على التعقيد.

كان الهدف من التذكير بهذه المفاهيم هو إعطاء فكرة عن تعدد الأسئلة التي اقترحتها علاقة الاتصال بالعلاقة.

لنقول أن كل وسيلة تواصل - وحتى أي اتصال خاص - تتفاعل مع العلاقة الاجتماعية ، تفترض ، كما نرى الآن استجواب الطريقة التي تنتج بها الاتصالات آثارها على الحركات العظيمة للانصهار والتفاضل والمركزية واللامركزية ، إلخ والعواقب التي يمكن أن تحدثها للمجموعات والأفراد.

2.1. أشكال العلاقات الاجتماعية : تقدم الحياة عدة أنواع من العلاقات.

أ- **علاقات المصالح :** يكون "الأصدقاء ، المحبون وما إلى ذلك" فقط من اجل غرض وحيد، وأحيانًا حتى لاشعوري، لتضخيم ذواتهم من خلالك والتظاهر كمنقذين أو على العكس من ذلك لا يترددون في وضعك تحت الأرض لمحاولة رفع أنفسهم، قد لا يرون مستواهم ولكن رؤيتك في الأسفل تطمئنهم (فهم ان سقطوا سيستندون عليك) .

هنالك أيضا من هم هنا من أجل الحصول على شيء منك، يمكن التعرف عليهم بسهولة لأنهم يذهبون بسرعة كبيرة عندما لا تقدم لهم أي شيء.

ب-**علاقات النشاطات :**انها علاقات العمل، والرياضة وما إلى ذلك ، حيث يكون الاحترام موجودًا، ولكن الخصوصية الفردية قد لا تجد لها مكانًا حقيقيًا.

ج- العلاقات الأسرية :

الآباء و الأجداد و الاخوة و الأخوات... سواء كانت كبيرة أو ذات العائل الواحد، الأسرة هي محور حياة كل فرد. و إذا كنا لا نختار أسرتنا فإنه يجب ان نتعايش معها بشكل جيد.

هذه العلاقة لا تسير دائما في اتجاهك لكنها تحملك، تشعر أنك في حالة جيدة دون أن تعرف لماذا إنها تشجعك، تحبك على ما أنت عليه، تَبادُل حتى في صمت، تجعلك تريد أن تعطي الأفضل، تسمح لك بإيجاد حقيقتك، وخاصة لا تنتظر منك شيء.

في بعض الأحيان و لعدة أشهر لا توجد كلمات حتى، لكن بغض النظر عن ذلك، أنت تعرف أن الشخص موجود هناك ، هناك ثقة، وبطبيعة الحال يتم كل شيء في المعاملة بالمثل والتوازن.

2- العلاقة والمسافة :طبيعة العلاقة تعتمد إلى حد كبير على المسافة الموجودة أو المنشأة بين الشركاء، من وجهة النظر هذه، يمكن تسجيلها على محور يتراوح من "البعد" إلى "القرب" .

مصطلح "المسافة" (كما هو الحال في "البعد" و "القرب") له معنى مزدوج : يمكن فهمه بمعنى الفراغ المادي الذي يفصل بين المحاورين و هنا يكون اقرب الى "علم النفس" ، فيما يتعلق بدرجة الالفة التي تجمعهم.

WWW.DZPEN.COM | موقع الجزائر

1-2 المسافة المادية: المسافة المادية تؤثر بالطبع على العلاقة، فيكفي أن نستدل بالاستماع إلى قصص السجناء المحكوم عليهم والمحتشدين في زنزانات صغيرة أو الى قصص الأزواج التي تجبرهم مهنتهم على العيش منفصلين.

اذ تشرح الحالة الأولى كيف يمكن أن تنشأ الكراهية بين الاشخاص الذين يجبرون على رؤية وشم رائحة بعضهم دائما حين لا يمكن لهم الهرب منها.

اما الحالة الثانية فتتحدث عن الصعوبات التي يواجهها الازواج في ترجمة حنانهم بمساعدة كلمات رسالة أو مكالمة هاتفية، دون دعم من النظرات والإيماءات او لحظات الصمت التي نشترك فيها جنباً إلى جنب.

غالبا ما نشعر ان البعد المادي لا يتماشى مع الحفاظ على المودة : "بعيدًا عن العين ، بعيدًا عن القلب".

لكن قريبًا جدًا كما هو الحال في المصعد، يمكن أيضًا أن يجعل التواصل صعبًا، وقد وجد أن هناك ترابطًا قويًا للغاية بين نوع العلاقة التي يحافظ عليها الأفراد وبين المسافة المادية (أو المسافة بين الأشخاص) التي تنشأ بينهم عند اتصالهم.

وبالتالي ، فنحن لا نقترب فقط من الشخص عندما نكون حميمين معه، ولكننا نقترب من شخص نشعر أنه قريب منا، مهما كانت طبيعة هذا "القرب" : شخص ما لديه نفس الآراء مثلنا أو انه من نفس الجنس أو لديه وضع مماثل لنا، بالطبع تتأثر هذه المعايير بقوة بالثقافة حيث نسجل اختلافات كبيرة من مجتمع إلى آخر؛ وهكذا ففي محادثة مع شخص مألوفة العرب أقرب من الأمريكيين الشماليين (انظر E. T. Hall ، البعد المخفي ، باريس ، Le Seuil، 2014).

2-3. المسافة "النفسية": في هذا الصدد ، ما يمكن وصفه بـ "البعد" أو "القرب" يمكن أن يكون ذو شقين : الإبقاء على درجة التعارف المتبادل أو إظهار الاتجاه المشترك للمواقف.

في الحالة الأولى: تنحصر العلاقة في قطبين "مألوف / المجهول".

في الحالة الثانية درجة "التقارب" أو "التباعد" هي التي ستحدد طبيعة العلاقة "المألوف" و "غير المعروف"

"فالمألوف" هو الذي يشارك حياتنا اليومية، اما "المجهول" هو الذي نلتقي به بشكل غير متوقع أو أننا نجانبه مرور الكرام، دون أن نعرف أي شيء عنه، لذا لا يمكننا التحدث عن "علاقة" بين الغرباء بل على الأكثر "لقاء".

ومع ذلك ، بين المألوف والمجهول ، هناك درجات مختلفة من "المعرفة": الناس الذين نعرف عنهم أشياء قليلة أو كثيرة، من نلتقي بهم يوميا مع الحفاظ على مسافة معينة (حارس المبنى ، خباز الزاوية ، جيران الحي ...). كلما قلت معرفتنا بعضنا البعض ، كلما مالت العلاقات الى العرف والتقليد والطقوس، مدعومة بالتمثيلات النمطية : سنسدي الاذعان والاحترام لآباء أصدقائنا لأننا تعلمنا أن نتصرف بهذه الطريقة مع كبار السن دون تمييز؛ التواصل مع شخص غريب يمكن أن يسبب عدم الراحة إذا لم يكن مبررا بدافع شرعي (اسأل عن الطريق ، أو التعليق على حادث ، أو إرجاع قائمة خدمات ...).

III- الديناميكية النفسية العلائقية

1- التعريف:

ديناميكية الجماعة هي كل الظواهر النفسية الاجتماعية التي تحدث في مجموعات صغيرة (مجموعات مقيدة) وكذلك القوانين الطبيعية التي تحكم هذه الظواهر، كما أنها مجموعة من الأساليب التي تسمح بالتأثير على شخصية الافراد من خلال المجموعات، وكذلك هي التي تسمح للمجموعات الصغيرة بالتأثير على مجموعات كبيرة.

WWW.DZPEN.COM | موقع الجزائر

ديناميكية الجماعة هي ايضا العلاقات التي تنشا بين المجموعات الأساسية وبيئتها، أي الأفعال وردود الفعل بين المجموعة والوضعية التي توجد فيها، وتأثير مجموعة أولية على سلوك أعضائها، حيث ندرس الأداء الفردي والأداء الجماعي ، فضلا عن الضغوط اللاشعورية التي تمارسها المجموعة على أعضائها.

على وجه التحديد تشير ديناميكية الجماعة إلى الممارسات التالية:

• دراسة (وصف وتحليل) الآليات والعمليات الخاصة بالمجموعات الصغيرة.

• التدخل في مجموعات لتسهيل فهم السياقات التي تتطور من أجل إحداث تغيير يؤثر على المجموعة أو أعضائها.

• التدريب الجماعي المحدد لاكتشاف وفهم ما يحدث في العلاقات بين الأشخاص داخل مجموعة أو تجمع من الناس، مما يجعل من الممكن التعرف على فهم الظواهر وعمليات المجموعة.

لا يجوز الخلط بين ديناميكية الجماعة وبين "التحليل النفسي للجماعة" أو "العلاج النفسي للجماعة" الذي له ديناميكيته الخاصة وأهدافه المختلفة، حتى ولو كانت مستوحاة في بعض الأحيان، إنها مسؤولية علم النفس الاجتماعي.

2- الأنواع المختلفة للمجموعات: نميز عادة 5 أنواع من المجموعات :

- الحشد: عدد كبير من الأفراد يتأثرون بالعواطف، وهم يتميزون بضعف الوعي بالأهداف وهيكلة ضعيفة للغاية، كل عضو في الحشد يهدف إلى إشباع نفس الدافع الفردي في نفس الوقت، إنه التكتل ، الفوج ، الحفل ، المسابقة ، القوم ، الحج، حيث الأعضاء سلبيون تجاه كل ما هو لا يرضي فورا دوافعهم الفردية.

يتميز الحشد بغياب أو انخفاض مستوى التواصل الاجتماعي وعدوى المشاعر، والتحفيز الكامن الناتج عن وجود الآخرين.

- الفرقة: عدد صغير من الأفراد الذين يبحثون عن شخص مشابه، يتميز بهيكلة ضعيفة ووعي متوسط بالأهداف، في الفرقة التي تشابه بعضها يتجمع الأفراد طواعية من أجل تبادل المتعة معًا، من خلال البحث عن مماثلة (نفس طرق التفكير وما إلى ذلك)

تجعل الفرقة من الممكن تقليل (أو محو) الحاجة للتكيف مع المحيط الاجتماعي مصدر التوتر النفسي، فهي تجلب الأمن والدعم العاطفي وهذا يعني بديلاً عن الحب، وهدف الفرقة هو أن نكون معاً لأننا متشابهين.

تعتبر الأنشطة فيها ثانوية ويضاعف أعضائها علامات التشابه الخارجية فيما بينهم، لكنها تكون سريعة الزوال إذا لم تنزع إلى المجموعة الأولية.

التجمع: يحافظ على معتقدات ومعايير المجموعة، ويحتوي على عدد صغير أو متوسط أو كبير من الأفراد، يتميز بالعلاقات الإنسانية السطحية والإجراءات المشتركة المحدودة، التي تتميز أيضا بانتظام الاجتماعات واللقاءات، واستمرارية الأهداف مع مصلحة مشتركة، حيث يتم التكفل بالمصالح المشتركة من قبل الممثلين أو القادة.

على سبيل المثال: الأكاديمية ، الدائرة ، النادي ، المدرسة ، الزمالة ، الجمعية ، الاتحاد ، الدوري ، الحزب ، مجلس الشيوخ ، النقابة ، الاتحاد ، إلخ.

المجموعة الأولية (أو المقيدة): بنية عالية تشتمل على عدد صغير من الأفراد يتميزون بعلاقات إنسانية غنية، و وعي قوي بالأهداف المشتركة، والعديد من الإجراءات المشتركة والعفوية والمبتكرة، حيث تبرز من الترابط القوي للأعضاء ومشاعر التضامن و تفاضل الأدوار، كما يحكم الأعضاء دستور من القواعد والمعتقدات والطقوس الخاصة بالمجموعة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

في راي (Homans (1950 المجموعة الاولية "تتكون من عدد من الناس الذين يتواصلون فيما بينهم لفترة من الوقت، والقليل منها يكفي (فترات الوقت) حتى يتمكن أي شخص من التواصل مع الاخرين [...] وجهاً لوجه.

بالنسبة إلى Bales (1950) ، "تُعرَّف مجموعة صغيرة بأنها عدد من الأشخاص الذين يتفاعلون مع بعضهم البعض في اجتماع أو سلسلة اجتماعات وجهًا لوجه ".

لا يتوافق تقسيمها مع فئة مجردة او نظرية (مدخنين ، شقراوات ، دراجين ، إلخ)

لا يتوافق تقسيمها مع فئة ديموغرافية (الأطباء ، الرجال ، النساء ، الشباب ، إلخ.)

لا يتوافق تقسيمها مع الحقائق الاقتصادية أو الاجتماعية - الاقتصادية (الاطارات ، العمال ، البرجوازيين ، إلخ.)

لا يتوافق تقسيمها مع البيانات الاجتماعية والثقافية (الفرنسية والهندية وغيرها).

محددة

انها تمثل مجموعات محدودة العدد هي مجموعة مقيدة، فهي تمثل مجموعة يعرف الجميع فيها الجميع ويمكنهم إقامة علاقة شخصية مع بعضهم البعض، ويفترض وجود وحدة نفسية معينة ترسخ وتوحد أعضاء المجموعة في وجه البيئة الطبيعية أو الاجتماعية.

معايير التعريف :

- التفاعلات بين أعضاء المجموعة.
- ظهور القواعد وقوانين السير (ضبط السلوك).
- وجود أهداف جماعية مشتركة تعزز التماسك.
- وجود العواطف والمشاعر الجماعية.
- ظهور هيكل غير رسمي يعتمد على الوجدان والعواطف.
- وجود لاشعور جماعي على أساس ذاكرة المجموعة.

- إقامة توازن داخلي ونظام علاقات مستقرة مع البيئة.

المجموعة الثانوية: وتسمى أيضًا المنظمة وهي هيكلة عالية للغاية وتحتوي على عدد كبير من الأفراد، وتتميز بالعلاقات الوظيفية بين الأعضاء والإجراءات العامة العادية والمخطط لها.

هو نظام اجتماعي يعمل وفقاً للمؤسسات (القانونية ، الاقتصادية ، السياسية ، إلخ) ويحتوي على مجموعة من الأفراد الذين يسعون لتحقيق أغراض محددة أو متطابقة أو مكملة.

3- اتصال التأثير في المجموعات:

التأثير الاجتماعي أو الضغط الاجتماعي هو التأثير الذي تمارسه مجموعة على كل عضو من أعضائها، مما يؤدي إلى فرض معاييرها السائدة في المواقف والسلوك.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

وهو يتوافق مع تعديل المواقف والمعتقدات والآراء الفردية أو الجماعية بعد الاتصال مع فرد آخر أو مجموعة أخرى.

تأثير الأغلبية (التوافقية) ينطوي على تغيير مؤقت وظاهري، في حين يؤدي تأثير الأقلية إلى تغيير أعمق وأكثر دوامًا يمكن أن يؤدي إلى تحول فظ.

التأثير يبني المجال الاجتماعي وفق ثلاثة أبعاد:

المعيارية ، المعرفية ، الاجتماعية

التأثير له 4 وظائف رئيسية:

• خلق القيم • التنشئة الاجتماعية للفرد • الرقابة الاجتماعية • الابتكار.

4-الآليات توافق الذوات : إن مفهوم توافق الذوات هو مفهوم حديث نسبيا أو بالأحرى فكرة خضعت لتطور كبير في مجال علم النفس والطب النفسي.

في الواقع ، لا ينتمي إلى هيئة الميتافسيكولوجي الكلاسيكية و المحللين النفسانيين لم يأخذوها بعين الاعتبار - إلا قليلا نسبيا - لأنهم يهتمون بما بين النفسيات أكثر مما بين الأشخاص.

مع ذلك يجب القول، أن كل تيار تحليل نفسي التنموي يعتبر أن مجال توافق الذوات من الضروري للغاية أخذه في الحسبان، من أجل الاقتراب قدر الإمكان من الآليات التنموية لتطور الشخص، وهذا يعني إعداد نفسية، ويستند هذا الاستغراق في الحالة النفسية إلى تمايز مزدوج يمكن، في منظور المؤلفين الأوروبيين الرئيسيين، أن يكون بطيئًا وتدريجيًا فقط لأنه مكلف للغاية من حيث الطاقة، وتجدر الإشارة أيضًا إلى أنه ليس بسبب أن هذه العمليات تتم في معظم الحالات بشكل جيد – قوية لحسن الحظ - فهي بالتالي بسيطة وسهلة : الأطفال العاجزون يظهرون لنا بوضوح المخاطر المحتملة الحدوث كالتوحد والذهان التي يتعرضون له.

ماذا اذن عن هذا التفاضل المزدوج ؟تحت هذا المصطلح نعني بشكل عام إنشاء مشترك لما يسمى بالتفاضل النفسي الداخلي من جهة، وما يسمى بالتفاضل النفسي الخارجي من ناحية أخرى.

الأول هو الحركة التي تسمح للمواصفة التدريجية لمختلف الوظائف النفسية، سواء في السجل النفسي الديناميكي، ومختلف الهيئات داخل نفسية (الهو، والأنا، الأنا العليا، على سبيل المثال، أو اللاشعور، ونظام الادراك والوعي).

والثانية التي تهمنا أكثر - فيما يتعلق بالنشاط المشترك - تتوافق مع الحركة التي تسمح للموضوع المستقبلي أن يحرر نفسه من التعايش الأصلي ويصبح تدريجيا مدركا للفصل الوجودي أو ، ببساطة أكثر ، من أن ندرك أن النفس والآخرين لا يخلطون ، لم يكونوا كذلك ، ولن يكونوا كذلك أبداً.

من الناحية اللغوية ، ينعكس هذا التباين خارج النفسي الذي يسمح بالوصول إلى ما بين الذاتية في وقت لاحق ، حوالي سن الثالثة ، من خلال الاستحواذ على "الأنا" أن تكون قادراً على قول "أنا" مما يشهد بالفعل على اكتساب الشعور بوجود شخص مفرد، خاص، وحيد في نوعه وفردي، وهذا حتى إذا لم يكن هناك تراكب صارم بين الموضوع النحوي والموضوع الظواهري.

على الرغم من كل شيء ، لتكون قادرا على قول "أنا" يجب الاشارة الى حقيقة أن الفرد هو من الآن فصاعدا يعتبر منفصلا ومتميزا عن الآخرين، وهذا يعني غير محتوى ولا ملتصق بالآخر، مما يفترض في الوقت نفسه اعترافًا للآخر ككائن في حد ذاته (والذي يعيش نفسه كموضوع) وبيان الفجوة والهوة بين النفس والآخر.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تبدأ هذه العملية ، الديناميكية بشكل بارز ، عند الطفل بشكل جيد قبل ظهور اللغة (التي سوف تستأنف فقط وتعكس هذه الحركة في المرة الثانية) وهي جذور ما بين الذاتية التي كانت ، في العقود الأخيرة ، في قلب سلسلة كاملة من الأعمال الهامة والأبحاث من وجهة نظر النمو والنضج النفسي للطفل.

في وقته ، كان مؤلف مثل ماهلر قد تحدث بالفعل عن عملية "الفقس النفسي" التي كانت موجودة تقريبًا عند تقاطع الثلث الأول والثاني من الحياة، ووفقاً لها فإن الحمل التشريحي الذي ينتهي بالولادة تليه بعد ذلك فترة من "الحمل النفسي" ، ثم يتم احتواء الطفل بشكل وثيق في نفسية الأم ، والذي تصوره DW Winnicott ، من ناحية أخرى ، من حيث "قلق الأمهات الأولي".

ومن ثم فإن نظام الإسقاط المتبادل بين الأم والطفل يكون شديدًا ومشدودًا إلى الحد الذي يجعل من الصعب على الطفل أن يشعر بأنه كائن مميز ومنفصل. كتاب آخرون ، مثل N. Abello و M. Perez-Sanchez استطاعوا ان يتكلموا هنا عن " الوحدة المحلية".

على أي حال ، بعد بضعة أشهر ، وذلك بفضل تأسيس "شعور استمرارية الوجود" (DW Winnicott) ، والتي تم إعدادها من خلال تجربة على طفل في غياب الأم ، اذ يصبح الطفل مدركًا أن هناك خارجًا عنه مثالًا أو مبدأً للامومة، وأنه ليس وحيدًا في العالم بطريقة ما (هوام الاكتفاء الذاتي للمصابين بجنون العظمة) سيعمل على إصلاح نظام الاتصالات الخاص به بشكل كامل والذي سينتقل من اتصال أولي من نوع توافقي إلى اتصال أكثر تفاعلية، ويشير على وجه التحديد إلى تسجيل نفسي من قبل الطفل لفجوة بين ذاتية معينة. يتم دمج عمليات التعلق غالبا في النوع الأول من الاتصالات، في حين أن التفاعلات العاطفية أو الوهمية لها أهمية خاصة في النوع الثاني من الاتصال.

الأدلة السلوكية التي تشير للوصول التدريجي إلى ما بين الذاتية هي على سبيل المثال سلوكات التعاون للرعاية (وجبات الطعام والاستحمام والتغيير)، سلوكات التنسيق التي تذهب إلى ما وراء سلوك التقليد البسيط أو حتى التوقع الايمائي الذي لا يتم في الواقع إلا من خلال الالتصاق الذي يتم لعبه الى جانب ما بين الذاتية، هذه السلوكيات التعاونية ، والتي غالبا ما تؤثرة في الراشدين الذين يشاهدونها ويلاحظونها، تشير إلى أن الطفل أصبح الآن قادرا على اسداء لذات ورغبات وخطط تخصه، وان الآخر يمتلك من ثم مساحة نفسية بين شخصية، وهو اكتشاف قد يكون مترافقاً مع الطفل ، مما يؤدي إلى الأخذ بعين الاعتبار بوجود حيّز نفسي داخي لنفسه.

وكما نشعر به فهو عهد ثلاثية الأبعاد النفسية (ميلتزر) الذي يفتح هنا الاعتبارات المدرجة في منظور معرفي ودمجها في نموذج "نظرية العقل" (S بارون كوهين ، يو فريث). من منظور مختلف تمامًا ، ساهم عمل DN Stern كثيرًا في مسألة ظهور ما بين الذاتية ، ونحن نعلم أنه بالنسبة لهذا المؤلف ، فإن عمليات "التوافق العاطفي" أو "تناغم التأثيرات "لا تصبح فعالة بالفعل حتى الثلاثي الثالث من العمر، على الرغم من السوابق المحتملة المبكرة، إلى الحد الذي تشترط وتوقع فيه في نفس الوقت على استحضار ما بين ذاتي فعال.

وبالتالي ، فإن الترابط الداخلي هو مفهوم مركزي لدراسة التطور المبكر، ودراسته ليست منفصلة عن ظهور تمثيلات عقلية.

إنها شروط ظهور لغة - حيث لا توجد لغة طالما أن موضوع المستقبل (الطفل) يعيش في تداخل أو ارتباط مع الآخرين ، دون أي منطقة "انتقالية" (DW Winnicott) - ولكن اللغة ستأتي ثم يعكس ذلك بدوره وأخيرًا ، لذا فإن أحد الأسئلة الرئيسية لعلم النفس وعلم العقل للنمو في مرحلة مبكرة هو فهم أفضل للطرق التي تنتقل بها من ما بين الذاتية الى النفس داخلية.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

IV- ديناميكية الاتصال

الاتصال هو مجموعة من التفاعلات مع الآخرين التي تنقل بعض المعلومات، ومن ثم فهي أيضا جميع الوسائل والتقنيات لنشر رسالة إلى جمهور معين.

إنه يتعلق بكل من الإنسان (التواصل بين الأشخاص ، المجموعة ...) ، الحيوان ، النبات (الاتصال الداخلي أو بين الأنواع) أو الآلة (الاتصالات ، التقنيات الجديدة ...) ، بالإضافة إلى الاتصالات الهجينة : الإنسان - الحيوان والتكنولوجيات - الانسان ...

إنه في الواقع علم مشترك بين عديد التخصصات التي لا تتفق على تعريف واحد، كما يلاحظ دانييل بوجنو: "لا يوجد أي اتصال في أي مكان ولا بالنسبة لأي شخص، حيث يشمل هذا المصطلح عديد الممارسات المتفاوتة، مفتوحة إلى حد لامنتهي وغير قابلة للتعداد "إ ذا وافق الجميع على تعريفها على الأقل كعملية ، فإن وجهات النظر تتباعد عندما يتعلق الأمر بتأهيلها.

1. أنواع الاتصال المختلفة :

* التواصل بين الأشخاص: بين شخصين (مقابلة عمل).

* الاتصال الجماعي: بين عدة أشخاص في مجموعة صغيرة (اجتماع).

* الاتصال الجماهيري: يخاطب عديد الناس (رسالة تلفزيونية).

2. قضايا الاتصال:

تمثل القضية ما يسعى كل طرف اتصال للحصول عليه في وضعية الاتصال. هناك عدة أنواع من القضايا :

* القضية الإعلامية : لنقل المعلومات.

* قضية الهوية: التعبير عن هوية المرء.

* قضية النفوذ: العمل على الآخر لتغيير أفكاره أو أفعاله.

* قضية العلاقة: إنشاء أو توطيد العلاقة.

3. استراتيجيات الاتصال المختلفة :

يتبنى فاعلوا الاتصال سلوكًا لفظيًا وغير شفهي يسمح لهم بالوصول إلى القضية الثابتة : انها الاستراتيجية.

* استراتيجية التعاون: السعي إلى توافق الآراء أثناء الاتصال والاستماع إلى الآخر وحججه.

* استراتيجية المقاومة أو المعارضة : يكون عنيد ومقاوم للحوار و يصر على مواقفه، التواصل هنا صعب.

* استراتيجية التجنب : الفرار من الحوار وتجنب الصراع، الاتصال هنا مكسور.

* استراتيجية التأثير: محاولة تغيير رأي أو سلوك الآخر.

الاستنتاجات : السلوكيات الفردية هي عموما سلوكيات رد فعل لحال المجموعة، وهي تعبير عن الحالة التي تواجهها المجموعة والتي يقوم بها الزعيم الرسمي للمجموعة.

WWW.DZDEN.COM | تم التحميل من موقع

هذا هو موقف رئيس مجموعة العمل التي يمكن أن تجعل الآخرين ينفرون أو مبدعين أو سلبيين أو نشطين أو غير مبالين أو ديناميكيين أو متعاونين أو عدوانيين.

٧- مشاكل الاتصال

غالبًا ما تخفي عبارة "لدينا مشكلة في الاتصال" حقيقة أكثر تعقيدًا.

يغطي هذا الموضوع مجالًا واسعًا من الدراسة والتأمل، حيث ثبت الآن أن الرجال والنساء لا يعبرون عن مشاعرهم بنفس الطريقة، لديهم اهتمامات متفاوتة، لكن الخطر يكمن في حقيقة أنهم مترابطين وغير مستقلين عن بعضهم، بطريقة ما تأثيرهم تراكميا، دعونا نرى ماذا يحدث للزوجين ، مع التذكير أننا قد نجد نفس الوضع في علاقات اجتماعية أخرى.

تُظهر بعض المشاكل حاجة بسيطة للتوضيح ، لكن بعضها الآخر يخلق صراعات ويعوق عملية صنع القرار والتفاهم المتبادل والثقة والاحترام، يمكن أن تعوق تعبير الحياة الروحية أو تؤدي إلى سلوكات التعويض والهروب، دعونا نلقي نظرة عن قرب.

1- التواصل المتناقض:

للنظر بشكل اقرب في طلبات معينة ، يدرك المرء أنها متناقضة : فمن المستحيل الإجابة عنها بشكل صحيح، هذه هي ذريعة كثير من النزاعات والخصومات، فيما يلي بعض الطرق لتحديد هذه المفارقات ومحاولة إحباطها.

المفارقة هي تعبير يحتوي على تناقض معقد (التقبل او الفهم) ومن الأمثلة الشهيرة على ذلك الكذاب : يقول متكلم بلهجة فريبورجوا (سويسرا) : "كل اصحاب هذه اللهجة كذابين" لو كنت اصدق من صرح بذلك سأعتبره اذن كذابا. ولكن إذا كان يكذب فإن تصريحه خاطئ وهو ليس كاذب.

لذلك ما يقوله صحيح وهو في الواقع كاذب ...

"كل المتكلمين بالفريبورجوا كذابون! "

هناك أنواع مختلفة من الرسائل المتناقضة في التواصل اليومي، فهناك الرسائل التي وردت في نبرة تقول العكس، الأوامر المتناقضة والمطالب المستحيلة.

الرسائل الواردة في النبرة التي تقول العكس

عادة العبارات مثل "اشكرك! "أهنئك! " آه ، تهانينا! تنطق في نغمة غاضبة أو ساخرة، الكلمات المعبر عنها و النبرة المستخدمة متناقضة، تعبر بالضبط عكس مضمونها.

تنتمي الايماءات الساخرة إلى هذه الفئة، في الواقع لا يقول الساخر أي شيء لكن موقفه يعني: "انظروا كيف أستطيع أن لا أخبركم بشيء! "

2. الأوامر المتناقضة

من النوع "انساني! "، " أحبني ! "كن عفويا! "، " كن نفسك ! أود منك أن تفعل هذا! ". هذه الأوامر كلها تتطلب السلوك الذي لا يمكن أن يؤمر به في الواقع، لا أستطيع أن أجبر نفسي على أن أكون عفويا، وإلا فأنا لست كذلك، وبالمثل لا أستطيع أن أقرر نسيان أو حب شخص ما، هذه هي الأشياء التي تخرج عن الإرادة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3-طلبات مستحيلة

على سبيل المثال: "أود منك أن تعطيني هدية ، لكني أريدها أن تأتي منك ليس لأنني طلبت منك ذلك ". إذا قرر الآخر أن يعطيني هدية، سأقول أنها لا تأتي من القلب وسألقي اللوم عليه، إذا لم يقدم لي هدية ، فلن يكون قد أجاب على طلبي وسوف ألومه، أو "هل رأيت الغبار في هذه الشقة! وعندما يبدأ الآخر في التنظيف بالمكنسة الكهربائية اقول له "قلت لك من قبل أنني لا احتمل الضجيج! " مثال آخر: "أنت لا تتوقف عن تكذيبي! الامر الذي سينفيه الآخر بالطبع "لكن لا ، هذا ليس صحيحًا! ". سيكون الجواب "رايت أنت تكذبني مرة أخرى! " في الحقيقة من المستحيل الرد على هذه الطلبات، فمهما كانت الإجابة ستكون خاطئة.

هذه الرسائل هي افخاخ حقيقية وبما أنها مفارقات، فإن جميع السلوكيات التي يمكنني القيام بها في محاولة الإجابة عنها ستكون غير مناسبة تلقائيًا، والآخر سيكون قادرًا على إلقاء اللوم علي.

4-الارتباك

يزج الخطاب المتناقض بمتلقي الرسائل المتناقضة في نفس الوقت الى الارتباك :

"الخطاب المتناقض يجعل الشخص الآخر في حيرة من أمره. لست متأكداً مما يشعر به ، فهو يميل إلى تصوير موقفه أو تبرير نفسه."

"يقال شيء يتم استبعاده على الفور ، ولكن يبقى الأثر في شكل شك :" هل كان يعني قول ذلك ، أم هل انا من يقصد بكل ذلك ؟ "إذا حاولت الضحية أن تسمي شكوكها، فإنها تُدعى بمجنون العظمة الذي يفسر كل شيء من خلال نفسه".

"نضعه كعارضة مبنى مرتكز على طرف واحد ونحرص على أن نجعله يخطا وكما قلنا، فإن الهدف من كل هذا هو التحكم في مشاعر الآخرين وسلوكياتهم وحتى جعل ان ينتهي بهم الأمر للموافقة على استبعاد أنفسهم من أجل استعادة مركز مهيمن. ".

من خلال وضع الآخر كعارضة مرتكزة على طرف واحد، يحضى المنحرف بالنصر، يفرض هزيمة على الآخر، يضعه في وضع الفشل لكن الخطاب المتناقض، وبشكل أعم التقنيات المنحرفة ، ليست هي امتياز المنحرفين الاصليين، ما يميز المنحرفين هو أنهم لا يعرفون سجلًا (نموذج) آخر للتواصل.

لذلك فبقدر عدم الإجابة للخروج من الوضعية، تجعل من الاخر يولي اهتماما اكثر لصيغة التناقض في طلبه : "ما تطلبه هو مستحيل! أو "أشعر وكأنني عالق. مهما فعلت ساكون على خطأ.

".ثم يجب ان ان نطلب منه صراحة ماذا يريد: "ماذا تنتظر مني؟ ". أو اطلب منه أن يختار: "هل تفضل الحصول على هدية مع العلم أنك من طلبتها أم تنتظر حتى تأتي مرة اخرى على حين غرة ؟ ".

5- الصراع:

تُظهر نظرة عامة بسيطة للأخبار الدولية أن معظم الصراعات بين المجموعات لها أهمية مركزية في توزيع الموارد النادرة مثل الأراضي والمعادن والمياه والنفط، فضلاً عن القوة السياسية والعسكرية. وفقا للنظرية المقترحة من قبل شريف (1966) الأفراد والجماعات المنظمة وكلاء عقلانيون يسعون لتعظيم الأرباح وتقليل التكاليف.
إذا وافقوا على المشاركة في عمل جماعي متضارب، فإن السبب الحاسم لن يكون النمطية وأحكامهم المسبقة، ولكن إيمانهم بأن مصالح جماعتهم معرضة للتهديد وأن عليهم العمل معاً لحمايتها. و في الوقع وفقا لهذه النظرية فالمنافسة هي التي ينتجها تضارب المصالح التي تولد النمطية وليس العكس.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

يمكن أن يكون الصراع مثمرًا أو مدمرًا:
منتجا عندما يولد الأفكار الإبداعية و يحفز على مراجعة الآراء والأهداف وينمي الاخذ بالمخاطر.
مدمرا عندما تشجع المنافسة العدوان وتهدد تماسك المجموعة.

الصراع هو الفرق بين اثنين من الانصار يتميزون بالتوترات والعواطف والخلافات و الاستقطابات، وهي اشارة عن الطاقة ومصدر محتمل للالتزام.

VI- عوامل الصراع:

- صراعات الاهداف : يسعى الأنصار إلى تحقيق أهداف متعاكسة.
- صراعات الاحكام : اختلافات حول الإجراءات أو الآراء.
- صراعات القيم : يتم تفسير سلوك الآخرين وفقًا لمعايير.

- الخروج من الصراع:

1. إنشاء رابط مع الشخص
2. فصل الشخص عن المشكلة
3. تحديد احتياجاتك ورغباتك الخاصة
4. تحديد احتياجات ورغبات الآخر
5. التحاور
6. القيام بإنشاء هدف
7. الخيارات والمقترحات
8. مكسب متبادل
9. العقد
10. تنتهي العلاقة أو تستمر بملاحظة إيجابية

- ما أميل إلى القيام به

- اسأل
- افتح التبادل
- استخدم ON بمعنى انك مشغل عقلك عكس off
- تطور وابقى في العموميات
- ألقي خطاب عن الاخر (الحديث عنه)
- ركز على المشكلة
- ابقى في الأعراض
- امنعني
- لا تجرؤ
- فكر في مكان الآخر
- تحدث املأ الصمت
- ابحث عن الإجابات
- احمني دافع عني

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- اشرح وأعطي الأسباب
- تكلم فكر للأخر
- فكك أو اقنع
-عرف بنفسك

VII- ما يمكنك القيام به

- اقبل الصمت
- اشاهد ، ادعو ، اعد الصياغة
- استخدم "انا"
- اجعل ملموسا، إضفي الطابع الشخصي ، التعبير عن قناعاتي و مشاعري
- اتحدث عني. اتحدث عن الآخر عن تصوري
- التركيز أيضا على الشخص
- التركيز على ما يستجوب الآخر
- اسمح لنفسك، قم بدعوة
- اقترح
- اعكس ما سمعته مني
- اسمع ، حاول أن تفهم
- افتح لي، اسألني عن مخاوفي
- افهم: ابحث عن طريق
- اربط ، اجذب روابط ، اسال نفسك
- لا تتمركز

WWW.DZPEN.COM | قسم البوابة

المراجع:

- المجلة الإلكترونية الأنشطة، أكتوبر 2009 ، المجلد 6 رقم 276 .V. Saint-Dizier de Almeida
- مونيي ر J.P. و Peraya D ، مقدمة في نظريات الاتصال، التحليل شبه البراغماتي لوسائل الإعلام ، بروكسل: De Boek، 1993؛ ص. 201-208.
- الكسندرا جوليان، مؤلف العديد من الكتب المتاحة من خلال النقر على :http //www.thebookedition.com/livres-alexandra-julien-auteur-40250.html
- معلومات عن مرافقة الرفاهية التي أقترح عليك من خلال النقر على: http://accompagnagnaitaumieuxetre.com
- العلاقات والتواصلات الشخصية - Edmond Marc، Dominique Picard-Dunod، 2008
- وينكين إيف ، "الفراسة الميتة ، عش التواصل غير اللفظي! In The Fortnight of Literature، No. 514، 31 to August 1، 1988، pp. 11-12.
- مدرسة رومونـد Eco Romande de PNL ، وقائع منتدى الاتصالات المطبقة على المنظمات والتدريب ، باريس ، Editions Demis، 1998 ، ص. 119-131. أعمال برير غي، التواصل غير اللفظي - الجوانب البراغماتية والإيمائية للتفاعلات ، باريس ، ESI، 1990 ، ص. 57-58.
- Winkin Yves، الاتصال الجديد ، Paris، Seuil، 1981، pp. 77 و 328.
- ديناميات المجموعة - كلود فوشو
- روجر Mucchielli- ديناميكيات المجموعات - طبعات ESF.
- آلان بلانشيت - آلان Trognon - علم النفس للمجموعات - جامعة ناثان.
- أليكس Mucchielli - علم النفس الاجتماعي - Hachette الممتازة

WWW.DZPEN.COM | قسم البوابة