الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
وزارة التكوين والتعليم المهنيين
Ministère de la Formation et de l'Enseignement Professionnels

Centre National de l'Enseignement Professionnel à Distance (CNEPD)

المركز الوطني للتعليم المهني عن بعد (م.و.ت.م.ب)

درس في الإتصال

السلسلة رقم 01

الدرس الأول : مخططات الاتصال

خطة الدرس :

تمهيد

I- أهداف التكوين في الاتصال

II- تعريف الاتصال

III- المخطط القاعدي للاتصال

IV- أشكال الاتصال:

1- الاتصال الصاعد

2- الاتصال النازل

3- الاتصال الجانبي

V-حواجز الاتصال

1- المتغيرات ذات العلاقة بالمرسل

2- المتغيرات ذات العلاقة بالمستقبل

3- المتغيرات ذات العلاقة بالرسالة

4- المتغيرات ذات العلاقة بالقناة

الخاتمة

تمهيد:

تبدو الإنسانية في الوقت الحاضر أكثر اتصالا، كما يقول Edgard MORIN في كتابه "روح الزمن": « يستقبل الجمهور الصورة و الصوت بسهولة عبر: الفيلمات (Les pellicules)، الأشرطة المغناطيسية، الهوائيات، الراديو و التلفزيون. و تنتقل الجرائد و المجلات عبر كل وسائل النقل. كما تسمح العديد من الآلات، الوسائل، و الحركات بترجمة الرسائل المختلفة إلى سمعية و بصرية في وقت قصير».

التدفق في الاتصال ينمو بصفة متوازية مع زيادة المسؤولية الإدارية و التطبيقية للمسيرين. فالمسؤول عن مؤسسة ما يمضي 60 إلى 80% من وقته في الاتصال أي: قراءة الرسائل أو كتابتها، في الاتصال الهاتفي، في إعطاء الأوامر و التعليمات، الكشوفات، في الإرسال و الإعلام...الخ، دون حساب الوقت الممضى في المناقشات، الاجتماعات و المقابلات.

إذا كان هذا الحجم الكبير من النشاط الاتصالي يشغل حيزا هاما من أوقات العمل، فإنه على عكس ذلك في ميدان التكوين، حيث أن هذا الأخير مهمل تماما. فالهاجس المهم و المسيطر في التكوين هو الكفاءة التقنية، ماعدا ذلك، نترك كل شيء للطبيعة، للصدفة أو لإرادة الأفراد و للاتصال الذي يتشكل تلقائيا. ندرك اليوم، أننا ضيعنا قسطا كبيرا من الطاقة، الوقت و المردودية و حتى المعنويات بسبب ترك الإعلام و الاتصال للصدفة أو للتجربة الشخصية.

تعرف "التقنيات الثانوية" للاتصال، أي وسائل الاتصال، تطورا فائقا. لكن «الصيرورة الأولية Le processus primaire» حسب تعبير المختصين، أي الاتصال كعلاقة إنسانية حقيقية تفتقر و تندثر. فنحن نخلط باستمرار بين وسائل الإعلام و فن الاتصال.

التكوين هو التحسين في هذا المجال و في مجالات أخرى، وقد أضحى ضروريا، أكثر من أي وقت مضى، بل و مستعجل الأخذ بعين الاعتبار مشاكل الاتصال في مجال العلوم الإنسانية.

مقدمة:

ورثنا التقليد الفلسفي الإشكالية الميتافيزيقية للمعرفة (ما هي المعرفة؟ كيف "نخرج من ذاتنا" لنصل إلى حقيقة الموضوع أو حقيقة الآخرين؟)

يقترح معظم علماء النفس المعاصرين عند تعريف مشاكل الاتصال بأنهم: شخصين أو موضوعين منعزلين في ذاتيتهما، يبحثون عن كيفية و شروط حدوث "الاتصال" بينهما. هذا الاتصال يتطلب تبادل رسائل ذات دلالة، و على كل واحد أن يفهم الآخر.

و كأن العملية الاتصالية تلقائية و تتم بين فردين مستقلين، مرسل و مستقبل.

I- أهداف التكوين في الاتصال:

قبل تحديد مفهوم الاتصال سنحاول الإجابة على سؤال هام، بالنسبة لهذا المجال و المتعلق بأهداف التكوين في الاتصال.

- ما هو فحوى التكوين في الاتصال؟

أو بعبارة أخرى:

- ما هي فوائد التكوين و التحسين في هذا المجال على الصعيد الشخصي ؟

نجد في محور التكوين في الاتصال:

- تحسين التعبير الشخصي و التلقائية؛
- القدرة على الاستماع للآخرين: التي تزيد من درجة التفتح للمخاطب و العلاقة البين-إنسانية(Interhumaine) القاعدية.

II- تعريف الاتصال:

سواء كان التبادل بين الأفراد مقصودا أم لا، فإن الاتصال يعد عاملا أساسيا و معقدا في الحياة الاجتماعية، حيث يجعل التفاعل بين الأفراد ممكنا. ميزة الاتصال الأساسية حسب "دانيال لاغاش Daniel LAGHACHE" هو التبادل.

توجد العلاقات الإنسانية و تتطور بفضل الاتصال، و بدونه لا وجود للحياة الاجتماعية ، كالمصاب بالفصام (Schizophrénie): هو الشخص الذي فقد القدرة على الاتصال مع الآخرين، حيث يبقى منعزلا في محيطه الشخصي، و يصبح غريبا على جماعته، فهو بذلك مقصى من الحياة الاجتماعية .

الاتصال إتقان في بادئ الأمر؛ حيث يتضمن نقل المعلومات التي من المفروض أن تعلم أو تؤثر على الأفراد أو في الجماعة المستقبلة، دون أن يقتصر تعريف الاتصال إلى هذا.

كما نجد تعريف آخر يعطيه "W.WEAMER" «كل الإجراءات التي يؤثر بها عقل في الأذهان الأخرى»، هذا التعريف غير كامل. و من الأصح القول عن طريق تعريف LAGHACHE «الاتصال هو تأثير شخص على أخر، و كذا تأثير الرسالة على حاملها»، لأن المعلومة ليست مستقلة بل تأثر على المستقبل و على المرسل كذلك، وهذا ما يسمى بـــ "مفعول رجعي Feedback".

اللغة هي الأداة الأساسية للاتصال، لكن السلوكات، التعابير الحركية و الإيماءات هي أنواع أخرى للاتصال تقوي و تكمل العلاقات اللفظية "relation verbale".

لا يتم التعبير عن كل الاتصالات بطريقة عقلانية. لكننا ندرك أكثر الاتصالات الواضحة.

تكلم Sigmund FREUD عن الاتصال بين اللاشعور (من لا شعور إلى لا شعور)، و هذا يعني أن للأفراد قدرة على ادارك مؤشرات خفية ليسوا واعين بها. (في هذا الإطار يمكن القول أن كل سلوك هو اتصال).

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

في بعض الأحيان عند تبادل الرسائل بين الأفراد و الجماعات قد تحدث تغيرات في المعنى (altérations)، تؤدي إلى سوء فهم للرسالة.

أسباب الإعوجاج أو تغير معنى الرسالة عديدة من جانب المتحدث والمستمع و سنتطرق إليها فيما بعد (في عوائق الاتصال).

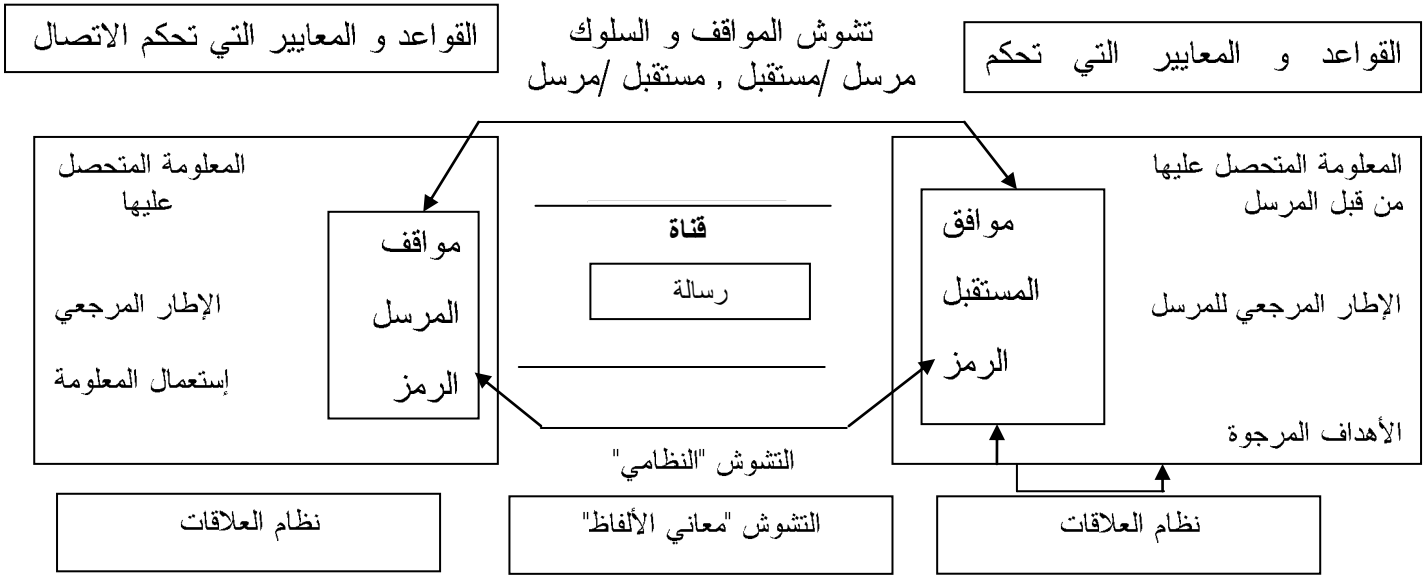
الاتصال الجيد ينتهي بخلق حالة من التفاهم المشترك، يقتضي توفر عدة شروط تكون عادة صعبة التحقيق.

إذا كان النشاط هو فعل الإنسان على الطبيعة، فإن نشاط الاتصال يستهدف الفعل على فرد أو عدة أفراد (الاتصال البين-إنساني communication interpersonnelle). يمكن أن يكون متبادلا في جماعة (الاتصال الجماعي communication de groupe) أو يكون فعل شخصي (جماعة أو مؤسسة) على جماعة أو مؤسسة بكاملها (الاتصال الاجتماعي communication sociale).

III- المخطط القاعدي للاتصال :

أنماط الاتصال متعددة: كأن يتصل الأشخاص بينهم بإشارات المورس، بالكتابة، بالإشارات، بالهاتف، ...الخ. تتصل المؤسسة، الإدارة أو حتى الحكومة بأعضائها بواسطة المنشورات، الملصقات، عبر الراديو أو التلفزيون....الخ.

هدف كل اتصال هو نقل رسالة، فيقوم بإشراك عدد من العناصر المبينة في المخطط القاعدي للاتصال التالي:



المخطط القاعدى للاتصال « R.MUCCHIELLI »

- **شرح المخطط**: العناصر القاعدية هي:

1- **المرسل**: هو الموضوع، يمكن أن يكون شخصا، خلية أو جماعة أو مؤسسة...إلخ. فمنه تنطلق الرسالة أو المعلومة.

2- **المستقبل**: هو الذي يتلقى الرسالة أو المعلومة، مثل المرسل يمكن أن يكون ممثلا بأي موضوع.

- **الرسالة**: هي المعلومة نفسها، محتواها يجب أن ينتقل من المرسل نحو المستقبل.

- **القناة**: القناة هي "الطريق" أو النظام الفيزيائي الذي يتم عن طريقه انتقال المعلومة أو الرسالة من المرسل إلى المستقبل.

- **الشفرة أو الرمز**: مجموعة الإشارات الخاصة بأفراد أو بجماعة و التي تحمل معنى للرسالة، فمثلا معنى الكلمات في لغة واحدة يمكن أن يختلف من شخص لأخر.

- **المرجعية**: المرجعية بالنسبة للشخص أو الجماعة تشكل مجموع معاني يعتمد عليه كمصدر لتكوين أو لحل الشفرة أو الرمز.

- **المفعول الرجعي**: Feed-back هي المعلومة الراجعة، هي جواب المستقبل للمرسل.

- **التشويش**: نسمي التشويش كل ما يمكن أن يصيب عملية نقل المعلومات من تغيير في المعنى، و يمكن للتشويش أن يكون:

  - سلوك و هيئة المرسل و/أو المستقبل؛
  - نظامي: (طول النظام التدرجي)؛
  - خاص بالمعنى أو المرجعية أو عدم القدرة على حل الشفرة.

VI- أشكال الاتصال:

بعد تحديد مفهوم الاتصال سنتعرض للأشكال المختلفة للاتصال.

1- الاتصال الصاعد Communication ascendante:

هو مسار المعلومات المتجه من أسفل إلى أعلى التدرج لتوجيه المسؤولين حول عمل المؤسسة و المشاكل الخاصة بالعمال.

تسمح المعلومات الصاعدة للعمال بالتعبير عن تطلعاتهم، و ردود أفعالهم، و احتياجاتهم من أجل تحسين الظروف العامة في العمل و في حياة العمال.

من أجل ذلك، من الضروري تشجيع العمال و خاصة المؤطرين على جمع المعلومات، توفيرها، فهمها و نقلها للدرجات العليا.

يطرأ على المعلومات الصاعدة في خضم انتقال الرسالة من المرسل الأول إلى المستقبل النهائي تشويهات بما أنها تمر عبر قنوات الإطارات و أعوان التحكم.

لذلك كلما كان عدد الوسطاء كبير كلما كانت هذه التشوهات أكبر.

2- الاتصال النازل Communication descendante:

هو مسار المعلومة المتجهة من الأعلى إلى أسفل التدرج، و هي تحمل عادة الأوامر، التعليمات..، أو معلومات حول سوق المؤسسة.

الاتصال النازل هو اتصال تفسيري يضع قواعد الأمن، النظافة، يعلن عن أحداث مثل الاجتماعات، ويسجل الأحداث المهنية.

الاتصال النازل معياري يبحث على زرع قيم و بث روح المؤسسة.

3- الاتصال الجانبي Communication latérale:

هو مسار المعلومة الذي يفضل و يسهل التبادلات من شخص لأخر، و من مصلحة لأخرى لتفادي عقبة الانقطاع الذي قد ينجم عنه سوء التكيف في محيط العمل (مثل: الإنتاج الضعيف، انعدام الإبداع، بيئة سيئة راجعة للمنافسة، عدم وجود أفاق يتطلع لها في المؤسسة...الخ) ،غياب الاتصال الجانبي أو ضعف العلاقات بين الأفراد أو بين المصالح.

عدم معرفة عمل كل واحد في المؤسسة من نتائج ضعف الاتصال الجانبي كذلك، و لهذا على كل رئيس مصلحة أن يعرف ما الذي يجري على مستوى إدارته.

يتطلب تحسين الاتصال الجانبي تغيير البيئة، و عليه يجب إعطاء فرص للعاملين بأن يجتمعوا و أن يكسروا الحواجز المصطنعة بينهم و بين المصالح، و داخل كل مصلحة.

V- حواجز الاتصال:

إذا سلمنا بوجود مفاهيم: المرسل، المستقبل، قناة الاتصال و الرسالة، يتبين لنا وجوب تحليل هذه العوامل الأربعة للاتصال على حدى لنتمكن فيما بعد من معرفة :

- أين و كيف يتكون كل من الحواجز، الفشل، و التشويش؟

1- المتغيرات ذات العلاقة بالمرسل:

أ- إطار مرجعية المرسل:

هو نظام الآراء، الأفكار، العلم و المعايير و القيم التي ينظم عن طريقها معنى الكلام. هذا الإطار المرجعي غير اللغة المستعملة يوميا، هو بمثابة خلفية دائمة لما سيعبر عنه من معاني في الرسالة.

ب-مواقف المرسل تجاه مستقبل الرسالة و تجاه حالة الاتصال معه: و هي:

- **مواقف تجاه الآخرين بصفة عامة :**

تنجم مجموع السلوكات عن الطبع، التجربة الحياتية و إلى التنشئة الاجتماعية، الشخصية السوية، المزاج.

و إلى أسلوب المرسل عامة عندما يعبر في اتصالاته عن سلوكه و مواقفه مثل: أن يكون قليل الكلام، محتقر لغيره، أو صارم في الكلام، متحمس، و يصر على أفكاره الشاسعة.

- **مواقف المرسل تجاه المستقبل كفرد:**

يختلف إدراك الآخرين عموما، فهو إما يندمج أو يدخل في صراع مع الصورة الذهنية التي تخيلها المرسل عن المستقبل. حيث تتدخل هنا المشاعر (التعاطف أو تعارض مثلا)، وتكون الفكرة مكونة مسبقا إذا تعلق الأمر بمستقل معروف أو مألوف من جهة، ومن جهة أخرى تكون الفكرة فورية و حدسية إذا تعلق الأمر بمستقبل جديد.

الأفكار التي يشكلها المرسل عن المستقبل لديها منابع أخرى غير المشاعر: السلوكات النمطية (stéréotype)، الأحكام المسبقة، أراء الآخرين، فكرة المرسل عن رأي المستقبل اتجاهه من جهة، و من جهة أخرى تخيل المرسل لمصير رسالته وهي في يد المستقبل...الخ.

كل ما ذكرناه يساعد في تكوين سلوكات أثناء الاتصال.

ت- الأدوار و علاقات الأدوار المتبادلة مع المستقبل :

هناك عدة محددات يجب التفريق بينهما:

- تأثير قواعد الاتصالات الاجتماعية فهي التي تتحدد ما الذي يصح أن نقوم به و ما لا يصح، ما يجب أن يقال أم لا، ما يناسب و ما هو غير مناسب. "الشخصية الاجتماعية تؤثر على التلقائية أو تأسرها في قفص الإلزام. وهي بذلك تحدد بصفة واسعة شكل و مضمون الرسالة.

- تأثير المنصب الاجتماعي للمرسل في علاقاته مع المنصب الاجتماعي للمستقبل (البعد الاجتماعي بين المرسل و المستقبل) مثلما تحددها المعاييرالواضحة لجماعة الإنتماء ، يكيف مواقف و كيفية لعب الأدوار في المجتمع. مثل عبارات الاتصال اللفظي أو الكتابي في التقارير التدرجية التي تكون بين الأفراد.

- تمثيل المرسل لدوره كمحرر للاتصال(البادئ في الاتصال) و هو الدور الذي نريد أن نلعبه لكن في معظم الأحيان لا نقوم بأدائه فعلا.

يمكن للمرسل أن يقوم بتحضير دور ما بهدف الاتصال مع شخص معين، لدرجة أنه في بعض الأحيان يمكن أن يلعب المستقبل دورا آخر لم يتوقعه المرسل ذاته مما يحول المواقف في تلك اللحظة بالذات (ديناميكية الأدوار).

ث- تأثير الموقف العام (الوضعيات) الذي يسجل فيه الاتصال:

فبغض النظر عن المحيط الاجتماعي أو الجماعي الذي يلعب دورا حاسما، لا يجب التقصير في أهمية الجانب التاريخي.

ج- تمثيل هدف الاتصال:

من العلاقة الوطيدة بالدور الذي نريد تمثيله من جهة، ومن جهة أخرى مع التحفيزات العقلانية، المحددة و الواعية نوعا ما. فإن تمثيل هدف الاتصال له تأثير كبير يصل إلى تحديد درجة التفوق في وصول إلى الهدف :

- تصور الأثر الناتج عن هذا الاتصال: و لذلك تختلف طريقة و محتوى الاتصال؛
- تحديد اللغة المستعملة أو "شفرة" الرسالة؛
- اختيار القناة أي وسيلة الاتصال، مع إضافة إمكانية اختيار الزمان و المكان.

2- المتغيرات ذات العلاقة بالمستقبل :

للمستقبل أيضا إطار مرجعي، قيم، نظام من الدلالات، فهرس الذي منه و عن طريقه "يستمع" أو " لا يستمع" لما ينقل له، و منه ينجر التشويش.

و نفس الشيء بالنسبة للمواقف و ديناميكية الأدوار، تأثير الوضعيات و تمثيل الهدف من الاتصال المتلقى.

أ- حالة التحضيرية للمستقبل:

هي مجموعة الإجراءات و التهيئات، و المواقف التلقائية الذاتية التي يحضرها المستقبل في منظور تلقي اتصال من شخص محدد.

- تأثير كل من المعلومات السابقة و التعليمات المتلقاة، التجربة المكتسبة من هذا النوع من الاتصال، و كذا الأفكار المسبقة التي يتبناها المستقبل.
- تأثير شخصية المرسل، آرائه و مصداقيته مثلا عند الاتصال مع شخص يختلف عنا في الآراء ينتج تلقائيا نوع من الحذر و الانتباه

و تحليل دقيق لكل عناصر الرسالة المستقبلة. كما أن المستقبل يميل إلى انتقاء ما يتوافق و ما يعكس افكاره مع إهمال ما بينهما.

- تأثير ردة فعل المستقبل عند استلام المعلومة.

ب- فك شفرة الرسالة:

أي فهم فحوى الرسالة بفضل "شبكة حل الشفرة"، معرفة الشفرة و كذا القدرات الذهنية و الفهم التي تتدخل فيها القيمة الجوهرية للرسالة؛

ت- رد فعل المرسل عند الإرسال اللقاء وجها لوجه:

يسمح بتحسين و تصحيح الاتصال، في حالة ما إذا كان المرسل حذرا و فطنا لردود الأفعال المرئية للمستقبل.

3- المتغيرات ذات العلاقة بالرسالة : تتدخل القيمة الجوهرية للرسالة بكل وضوح ، في "مرور" أو "توقيف" الإتصال.

أ- **الشفرة:** عادة ما نستعمل كلمة شفرة عند التكلم على "إرسال سري" أو "مرقم"، لكن في الحقيقة كل لغة عبارة عن شفرة سواء تعلق الأمر باللهجة المتكلم بها أو المكتوبة، إشارات الصم البكم، التلغراف، الهاتف، التلفزيون أو الراديو...الخ. كلها رسائل مشفرة (الشفرة لا تشكل الرسالة بل الأداة).

ب- **الشكل:** إذا أخذنا بعين الإعتبار مسألة الشكل ، قواعد اللغة ، أو النحو .لاحظ أن هناك رسائل أصعب للفهم من أخرى، ظهر أن استعمال المرسل لصيغة إيجابية يسهل من تذكر، فهم و إيصال الرسالة.

مثال : لا أقول لكم انه لا يجب إطلاق سراح المسجون.

هذه العبارة تحتاج إلى جهد ووقت لفهمها لكن الشكل الإيجابي يجعلها أسهل للفهم: أطلب منكم إطلاق سراح السجين.

لذلك نقول أن فهم الرسالة و تذكرها وسهولة إرسالها يتوقف على المرسل الذي يجب أن يشكلها بشكل ايجابي و مختصر.

إلى جانب الاعتبار الخاص بالصيغة و علاقتها بالمفهومية (بسهولة التشفير)، فهناك جانب الشكل الذي يعكس الأسلوب الخاص بالمرسل و من تم شخصيته و أهدافه.

يمثل الفضاء الضيق للمتخاطبين المتقابلين وجه لوجه فضاء شاسع بالنسبة للاتصال بالسائل ليصل للمستقبل الذي يفك شفرته. عندما يتعلق الأمر باللغة المنطوقة فالأمر أبسط والعملية تلقائية حتى أنها تمر بسهولة و دون أن ندركها؛ لكن ما يجب أن نفكر فيه لنتمكن من إدراك حقيقة حول اللغة المنطوقة يجب أن نفكر في الرسالة الشفوية التي ترسل إلينا بطريقة غريبة و بنبرة أجنبية...، كاستعمال بعض الكلمات و الألفاظ التي لا نعرفها.

لكي يمر هذا الاتصال من المرسل إلى المستقبل يجب استعمال شفرة مشتركة هذه الشفرة تمثل لغتهما.

يمكن دراسة الشفرة لذاتها أي مميزاتها منطقها الداخلي نحوها صرفها. يمكن لشخص واحد أن يملك عدة شفرات (لغة تقنية، لهجة عامية، لغة مشتركة، شفرة مرقمة أو متفق عليها....)

4- <u>المتغيرات الخاصة بقناة الإرسال</u>:

لنأخذ القناة بمعناها الضيق: على أنها وسيلة إرسال مستعملة. أما بالمعنى الواسع فإن اللغة، قناة الشفرة، الصوت، قناة الحوار و كذا الكتابة و الأدوات التي نكتب عليها، الصوت و الهاتف، الرؤية و الصورة في حالة الإشارات المرئية...الخ. زيادة على الألوان و رؤية الألوان في الإشارات المرئية....كلها قنوات.

أ- الأسلوب التلغرافي مثلا يحتاج إلى شروط من أجل التشفير و فك الشفرة لقراءة الرسالة، فالرسالة المكتوبة على ورق النشاف و بكتابة رديئة تكون صعبة الفهم بالنسبة للمستقبل. أسلوب الكتابة لا يشبه أسلوب الكلام حيث أن لكل أسلوب قوانين يتبعها مثلها مثل الملصقات و المنشورات.

ب-الصعوبات التي قد تحدث في القناة المستعملة هي مثلا: ضياع العناصر الدالة، فقدان مصداقية القناة، التشويش، الإشارات الغير مفهومة و الصعبة (الغير مسموعة، الغير مرئية و الغير واضحة...)

خاتمة:

و كخلاصة نعيد التعريف الذي أعطاه عالم الإجتماع الأمريكي Charles Codey مؤسس علم النفس الإجتماعي في كتابة "المنظمة الإجتماعية " حيث عرف الإتصال بأنه :

آلية تسمح بخلق العلاقات الإنسانية و تطويرها، حيث يضم كل الرموز الفكرية و وسائل انتقالها عبر الفضاء و حفظها في الوقت. يتضمن الاتصال الإيماءات، المواقف، الإشارات، رنة الصوت، الكلمات، الكتابات، المطبوعات، التلغراف، الهاتف إلى غاية آخر ما يمكن أن يغزوه الفضاء و الزمان".

في هذا التعريف نجد من جهة ، أن الإتصال أساس العلاقات الإنسانية. و من جهة أخرى العملية التي تمر بها هذه العلاقة الإنسانية لتتحقق.

بعد ذلك نجد فكرة التطور الذي تصبح به العلاقة البين إنسانية تصرفا و نجد أخيرا الرموز (كلمات، الكتابة، صور...الخ)، و وسائل نقل موضوع الإرسال.